

## الآية

قال تعالى:

{ اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ  
وَجَادِلْهُمْ بِلَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ  
ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ } (125).

صدق الله العظيم

سورة النحل (125)

## الإهداء

إلى رمز العطاء إلى من علمني الكفاح والإيمان  
في حياتي الذي علمني درب النجاح وأضاء أمامي  
أنوار المستقبل وإشراقات الأمل

والدي العزيز  
إلى من أرضعتني وحملتني وهنا على وهن  
إلى من يفيض الحنان من قلبها

أمي الحنونة  
إلى ضياء دروبي ورفقائي في الكون

إخواني وأخواتي

الباحث

## الشكر والتقدير

الشكر لله أولاً وأخيراً نحمده كثيراً بعد أن وفقني بفضله وعظيم رحمته منذ أن شرعت في إعداد هذه الرسالة كمقترح إلى أن تمت بفضل الله ونشكره على نعمه وبعد:

إن من الواجب أن يشكر أهل الفضل بفضلهم ، وأن يخص بعضهم بالذكر ، فأني أتقدم بالشكر إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا قسم العلاقات العامة والإعلان وإلى كلية علوم الاتصال ومكتبة كلية علوم الاتصال وخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور/ عبد الله فتحي عبد الله خوجلي الذي أشرف على هذه الرسالة ومنحني من وقته وتوجيهاته المفيدة ، فجزاه الله عني خير الجزاء ، والشكر كل الشكر لأسرتي الكريمة ، كما أسدي عظيم شكري إلى كل من وقف معي في هذا البحث، جزاهم الله خيراً .

الباحث

## مستخلص الدراسة

جاءت الدراسة فاعلية وظائف العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة العراقي ، وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الجوهرى الرئيسى ما فاعلية وظائف العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة العراقى، وتمثلت أهمية الدراسة في تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد أو المنظمة نظراً لما تقوم به الصورة الذهنية من دور مهم في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك وقد أصبح تكوين الصورة الطيبة هدفاً أساسياً تسعى جميع المؤسسات لتحقيقه، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم العلاقات العامة ومفهوم الصورة الذهنية لدى رجل الشرطة العراقى، وكشف واقع العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية والشرطية، وأخذت عينة من مجتمع الدراسة الميدانية وبلغت (100) عينة، واستخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلى لمعرفة وتحليل الظاهرة ووصف طبيعة الظاهرة للعلاقات العامة والصورة الذهنية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: إن العاملين بإدارة العلاقات العامة بوزارة الداخلية العراقية يتمتعون بالكفاءة والخبرة والتدريب، وأوضحت الدراسة أن مفهوم الصورة الذهنية بالمؤسسات الشرطية واضح ومفهوم ويتمثل في المرونة وفي التعامل والاحترام في العلاقة بين رجل الشرطة والجمهور، والمظهر الخارجى، وأوصى الباحث بعدد من التوصيات أهمها ضرورة وضع ميزانية كافية لقسم العلاقات العامة مع الاستعانة بكوادر من ذوي التخصص في العلاقات العامة، ووضع خطط واضحة لعمل العلاقات العامة، وعلى الإدارة أن تحسن الاستماع للآراء من قبل الموظفين والعملاء، وضرورة توفير عنصر المرونة من قبل الإدارة للوصول لصيغة مشتركة للتعامل مع العملاء.

## **Abstract**

The present study has dealt with the effectiveness of public relations functions in improving the mental image of the Iraqi police officer. In fact, The problem of the present study focuses on the essential question which is the effectiveness of the functions of public relations in improving the mental image of the Iraqi policeman. Therefore, The study aims to indicate the significance of scientific studies in increasing the interest in the subject of mental image and its importance to the individual or organization because of the mental image plays an important role in the formation of opinions, decision-making, the formation of behavior, and in which the formation of a good picture has become the basic goal that is sought by everyone to achieve, and also aims at clarifying the importance of the role of public relations function in improving the mental image of security and police institutions and revealing the reality of public relations in the security and policing institutions. A sample of the community of the field study has been collected Which amounted to (100 samples). In order to make the study verifiable, the researcher has used the descriptive analytical method to study and analyze the phenomenon and to describe the nature of the phenomenon of public relations and mental image. However, the study has reached a number of results, the most important of which are: The employees in the Department of Public Relations in the Ministry have the competence, experience and training. The study has explained that the concept of mental image in the police institutions is a good picture and is the flexibility in dealing and respect in the relationship between the policeman, the public, and the external appearance. Finally, the researcher recommends a number of recommendations, the most important of which is the need to establish an adequate budget for the public relations department, the use of cadres with a specialization in public relations, the development of clear plans for the work of public relations, and the management to improve the listening of views by employees and customers, and the need to provide the flexibility component by the administration to reach the formula Common to deal with customers.

# قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص الدراسة
هـ	Abstract
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الأشكال
ط	قائمة الجداول
<b>الفصل الأول : الإطار المنهجي</b>	
1	مقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	تساؤلات الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	مجتمع الدراسة
4	عينة الدراسة
5	منهجية الدراسة
5	أدوات جمع البيانات
6	حدود الدراسة
6	مصطلحات الدراسة
8	الدراسات السابقة

14	هيكل الدراسة
<b>الفصل الثاني: العلاقات العامة</b>	
17	المبحث الأول: العلاقات العامة (الوظائف والأهداف).
29	المبحث الثاني : إستراتيجيات وبرامج العلاقات العامة.
47	المبحث الثالث: أهمية العلاقات العامة.
<b>الفصل الثالث : الصورة الذهنية</b>	
60	المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية
70	المبحث الثاني : عوامل تكوين الصورة الذهنية.
85	المبحث الثالث: أنواع واستراتيجيات الصورة الذهنية لرجل الشرطة العراقي.
<b>الفصل الرابع : الدراسة الميدانية</b>	
99	أولاً: نبذة تعريفية عن وزارة الداخلية العراقية .
122	ثانياً: واقع العلاقات العامة في وزارة الداخلية العراقية.
126	ثالثاً: تحليل إجراءات الدراسة الميدانية
145	رابعاً: النتائج والتوصيات
147	خامساً: المراجع والمصادر
155	سادساً: الملاحق.

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	الرقم
48	مراحل نموذج هيراركية التأثير	( 1/ 2 )
70	جماهير الشركة التي ترغب في تكوين الصورة لديها	(1 /3)
72	العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة لدى الموظفين	(2-3)
73	العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة لدى الزبائن	(3-3)
82	مخطط تواصل الشركة مع جماهيرها	(4-3)
125	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للعلاقات والإعلام في وزارة الداخلية العراقية	(1/4)
128	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب النوع	(2/4)
129	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب العمر	(3/4)
130	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب التحصيل العلمي	(4/4)
131	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب التخصص العلمي الدقيق	(5/4)
132	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب الوصف الوظيفي	(6/4)
133	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(7/4)





## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	الرقم
46	إستراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة	(1/2)
51	مستويات التأثير لدى متلقي الرسالة	(2/2)
52	الفرق بين المدخلين: المركزي والدائري في ضوء نموذج (احتمالية التفكير)	(3/2)
52	الفرق بين المسارين : المركزي والدائري في ضوء نموذج أفضلية التفكير	(4/ 2)
126	الاستبانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها	(1/4)
127	الصدق والثبات	(2/4)
128	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب النوع	(3/4)
129	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب العمر	(4/4)
130	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب التحصيل العلمي	(5/4)
131	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب التخصص العلمي الدقيق	(6/4)
132	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب الوصف الوظيفي	(7/4)
133	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(8/4)
134	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات محور (وظائف العلاقات العامة في وزارة الداخلية العراقية)	(9/4)
136	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية اختبار مربع كاي عبارات محور (وظائف العلاقات العامة في وزارة الداخلية العراقية)	(10/4)
138	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات محور (الصورة الذهنية لرجل الشرطة العراقي)	(11/4)

140	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية وقيمة اختبار مربع كاي تجاه عبارات محور (الصورة الذهنية لرجل الشرطة العراقي)	(12/4)
141	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات محور (رجل الشرطة في العراق)	(13/4)
143	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية وقيمة اختبار مربع كاي تجاه عبارات محور (رجل الشرطة في العراق)	(14/4)