

كلية الآداب

قسم الأعلام

شعبة العلاقات العامة

بمقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الليسانس في الأعلام شعبة العلاقات العامة

بمنوان

استخدام العاملين في العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الحديثة وعلاقته بالجوانب الإدارية والاتصالية

تحليلية دراسة ميدانية لشركة البريد سبها

اعداد الطالبتان

بلقيس عبد الحكيم نزهة عبد الله



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِّنْهُمْ  
أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ وَمَا يَضُرُّونَكَ  
مِنْ شَيْءٍ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ  
وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ  
عَظِيمًا لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ بَعْجَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ  
بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ  
يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا  
عَظِيمًا

صدق الله العظيم

## الفهرس

- المقدمة
- الفصل الاول
- مشكلة البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- تساؤلات البحث
- منهج البحث
- مجتمع البحث
- عينة البحث
- الادوات المستخدمة
- التعريفات الاجرائية
- نظرية الافكار المستحدثة
- فروض النظرية
- الفصل الثاني
- نشأة العلاقات العامة
- مفهوم العلاقات العامة
- دور العلاقات العامة
- إدارة الاتصال
- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- تأثير وسائل الاتصال علي الجمهور والمجتمع
- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال
- أشكال تقنيات الاتصال الحديثة

## إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

إهداء الطالبة بلقيس أهدي هذا العمل الي روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه المرحوم "عبدالحكيم بن عمير" و الي من ساندتني في صلاتها و بدعائها أمي الغالية و الي رفاق الطريق و الي التفاصيل الاخرى في الحياة..

إهداء الطالبة زهرة أهدي هذا العمل الي أمي الغالية حفظها الله لي وأبقاها و الي والدي العزيز أطال الله ف عمره  
كما نهدي هذا العمل الي أساتذتنا الكرام..

# مقدمة

بالرغم من ان العلاقات العامة تعمل داخل المؤسسة كنظام فرعي يخضع للقواعد والسياسات والثقافات السائدة ، والعلاقات العامة هي مهارة التواصل مع الافراد والجماعات وتستخدم سواء للتأثير او التأثر بهم .

يعتبر البريد هو أسلوب لنقل البيانات أو المواد الملموسة وتوزيعها سواء كانت رسائل مكتوبة أو وثائق أو صناديق أو ظروف ،وتوصيلها وتسليمها لمواقع معينة حول العالم

وأیضا يعتبر البريد مؤسسه عامه ذات طابع خدمي واقتصادي وترتبط بوزارة الاتصالات والثقافة مركزها الرئيسي مدينة سبها ولها فروع ومكاتب داخل المدينة

تعتبر تقنيات الاتصال الحديثة كل ما هو سلكي او لاسلكي وكلاهما يعد طرفا لتنقل البيانات في شتا أنواعها "سوقيه ،مرئيه، وغير ذلك

وأیضا من تقنيات الاتصال الحديثة والأهم وسيلة الاتصال التي ربطت أجزاء العالم لبعضها البعض وهي وسيلة الانترنت وتقنية واي فاي والبلوتوت والأقمار الصناعية .

# الفصل الاول

- مشكلة البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- تساؤلات البحث
- منهج البحث
- مجتمع البحث
- عينة البحث
- الادوات المستخدمة
- حدود البحث
- التعريفات الاجرائية
- نظرية انتشار لأفكار المستحدثة
- مفهوم الانتشار
- فرضية النظرية

## مشكلة البحث

يعتبر هذا البحث من البحوث التي تسعى لمعرفة دور العاملين للجوانب الادارية والاتصالية داخل شركة البريد واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة مما يساهم في نجاحها او فشلها، هنا من المعروف لكل بحث علمي مشكلة يريد الباحث دراستها ومحاولة وضع حلول لها لمعرفة الشركة يتأثروا او لايتأثروا في هذا الموضوع

## أهمية البحث

التعرف علي عمل العاملين في شركة بريد "سبها"

1- التعرف علي مدى أهمية وجود ادارة العلاقات العامة داخل الشركة

2- استخدام العاملين لتقنيات الاتصال الحديثة

3- التعرف علي معلومات خاصة بشركة البريد "سبها"

## أهداف البحث :-

1- التعرف علي شركة البريد "نشأتها وفروعها واهدافها "

2- تحديد ما مدى اهمية وفاعلية الدور الذي تؤديه العلاقات العامة داخل الشركة

3- التعرف علي الجوانب الادارية والاتصالية في شركة البريد

4- التعرف علي الشركات التي ترتبط بها شركة البريد



## تساؤلات البحث

- 1- كيف كانت المؤسسة العامة للبريد وكيف تقسمت؟
- 2- كيف تستخدم التقنيات الحديثة داخل شركة البريد؟-
- 3- ما هو دور العاملين في العلاقات العامة داخل الشركة ؟
- 4- ماهي تخصصات العاملين في الشركة؟
- 5- كيف تتم عملية الاعلانات لشركة؟
- 6- ما مدى وعي العاملين بالاتصال بأهمية وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يتعاملون معها ؟
- 7- ماهي المعوقات التي تواجه العاملون في استخدام التقنيات الحديثة؟

## منهج البحث :-

استخدم الباحثين المنهج الوصفي لوصف العاملين في العلاقات العامة الاستخدام التقنيات الاتصال الحديثة داخل الشركة وهو من انصب المناهج في الدراسات الاعلامية ويقوم علي جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها .

## مجتمع البحث:-

يشمل العاملين بشركة البريد في مدينة "سبها"

## عينة البحث :-

موظفين شركة البريد

## الادوات المستخدمة

ان الادوات التي استخدمها الباحثين "الاستبيان ، المقابلة"

## حدود البحث

- حدود موضوعية

تتمثل الحدود الموضوعية للبحث في موضوع البحث

- حدود مكانية

مدينة سبها .

## التعريفات الاجرائية .

### تعريف العلاقات العامة :-

ان العلاقات العامة عملية طويلة المدى ودائمة ومستمرة تستهدف في الركن الاول لمفهومها اعطاء الجماهير النوعية لأي هيئة أكبر كم من المعلومات الصحيحة حول موضوع معين او قضية معينة

### تقنيات الاتصال :-

يقصد بتقنيات الاتصال عملية استخدام مجموعة من الاجهزة و الآلات بطريقة دقيقة وبمهارة عالية بغرض زيادة الانتاج وتوفير الوقت والجهد ودفع مستوى الرفاهية في مجتمع ما

شركة البريد :- البريد أو النظام البريدي هو اسلوب لنقل البيانات أو المواد الملموسة وتوزيعها سواء كانت رسائل مكتوبة أو وثائق أو صناديق أو طرود وتوصيلها وتسليمها لمواقع معينة حول العالم .

## نظرية انتشار الأفكار المستحدثة ( انتشار المبتكرات )

تعتبر ان نظرية انتشار الافكار المستحدثة كم اهم المدخلات على المؤسسة الانها تؤثر في المؤسسة واهدافها وسياستها وأساليب عملها ونتائجها وكذلك تؤثر على المجتمع ككل.

وكذلك لا يمكننا أن ننسى أن المؤسسة تتأثر بأفكار و أذواق ومعتقدات وثقافات المدينة التي تعمل بها ، فالمؤسسة التي تعمل في الدول المتقدمة تختلف مدخلاتها ومخرجاتها عن المؤسسات التي تعمل في الدول او المدن المتخلفة وهذا يتأثر بعدة أسباب أهمها درجة تقبل الافكار والمدخلات الحديثة.

### مفهوم الانتشار:

يذكر روجرز " Rogers " ان الانتشار عبارة عن انتقال الافكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها الى الناس ، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات وال فشل الذي يصاحب الاخر وظروف النجاح وأسباب الفشل ، فالانتشار مرتبط بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه الاول مرة ، كما ان حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد ردة فعل الشخص اتجاهها .

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار الي أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار innovation، وثانيهما هو مجرى الاتصال communication،  
ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي social system حيث أن عملية الانتشار تدور

وتجري داخل نسق اجتماعي معين ، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السيسولوجيا الحديثة، ويشير الي مجموعة من الافراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الافراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسميه ومؤسسات ومنظمات.

## الفرضية:-

تفترض هذه النظرية إن قنوات وسائل الاعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات في حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول الابتكار الجديد .

## الفصل الثاني

### المحور الاول:

- نشأة العلاقات العامة
- دور العلاقات العامة
- مفهوم العلاقات العامة
- إدارة الاتصال
- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المحور الثاني :
- تقنيات الاتصال الحديثة
- خصائص التأثير علي الجمهور والمجتمع
- مزايا و عيوب التكنولوجيا
- أشكال تقنيات الاتصال الحديثة
- المحور الثالث
- المقابلة

## نشأة العلاقات العامة:

يحسن قبل ان نشرح معنى العلاقات العامة القاء نظرة على نشأتها وتطورها و القاء الضوء وظائفها الاجتماعية والاساليب التي تتبعها لتحقيق أهدافها ، الان هذا يساعدنا علي فهم معناها وتحديد محور نشاطها.

فالعلاقات العامة كنشاط يعتقد كثير من الناس انها شيء نشأ حديثا ونشط في أعقاب الحرب العالمية الثانية ،وانها كوظيفة جديدة لم تأخذ مكانها في المؤسسات الحديثة الا قريبا.

والمأمل في تطور تاريخ العلاقات العامة يلاحظ ان تطور الوسائل المستخدمة في خلق العلاقات العامة وتحسينها يتفق مع احتياجات المؤسسات المختلفة وميزانيتها وحجمها وطبيعتها وتاريخها.

ولهذا فأن نشاط العلاقات العامة نشاط يمارسه الانسان منذ القدم وفي مختلف العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعايش مع من حوله.

ولم تعمل الحضارات والامبراطوريات القديمة نشاط العلاقات العامة الجديدة فقط في الموضوع هو وسائل الاتصال التي يستعملها المشغولون بالعلاقات العامة في الاتصال بالجمهور ودرجة تخصص كل منهم والجهود المستمرة التي يبذلها المتخصصون في انشاء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بين الهيئات التي يمثلونها وبين الجمهور .



## مفهوم العلاقات العامة:

ما زال تعريف العلاقات العامة يكتفه الغموض حيث تباينت التعريفات مما أفرز العديد من النتائج السلبية ،منها ممارسة نشاطاتها من قبل جهات متعددة منتج عنه تقارب الاختصاصات وعدم وضوحها وغياب التخطيط وضعف الممارسات ومن ثم عدم تطور أنشطة العلاقات العامة حتى أهملته الإدارات العليا واعتبرت أهميتها محدودة .كما خلط الكثير من الكتاب بين العلاقات العامة والترويج والاعلان وحتى الدعاية ولقد وصل الامر أحيانا الي اتهام العلاقات العامة بكونها عملا مريبيا مشكوكا فيه .وكما لونها البعض بنظرته وخلاصة خبرته عنها وجهله بمبادئها أو عرفها تعريفا مبهما.

## دور العلاقات العامة :-

شهدت العلاقات العامة اهتماما كبيرا من قبل الكثير من الدول سواء علي مستوى الحكومات و مؤسساتها وقطاعاتها أو علي مستوى القطاع الخاص نظرا للتطور الاقتصادي و الاجتماعي المتسارع مما أدى الي ايجاد إدارات خاصة للعلاقات العامة جهزت بالوسائل المادية و البشرية اللازمة ، كما رصدت لها الاموال و تم وضع الخطط والبرامج اللازمة لإنجاحها لكونها غدت وظيفة ونشاط على خارطة القطاع الحكومي والقطاع الخاص

وإن دور العلاقات العامة يلعب دور مهما في كسب ثقة الجمهور مما يؤدي الي زيادة شهرة المنظمة وتحسين سمعتها و ارتفاع مكانتها لدى الجمهور مما يزيد من مصداقيتها ومن حجم المبيعات في المؤسسات وفي منظمات الخدمات وتؤدي العلاقات الحسنة الي فهم وتقدير الجمهور لرسالة المنظمة وانجازاتها وخدماتها ، كما ان العلاقات العامة تسهم في أن تسود علاقات عمل طيبة ، مما يؤدي الي انسجام واستقرار أفراد المؤسسة ، كما تسهل العلاقات العامة تمويل المنظمات ، وتساهم في حسن تقدير وتفهم المشكلات الادارية سواء من قبل العاملين أو الجمهور ، كما إنها ترشد الادارة الي ما في صالح الجماهير ، وتحقق الثقة بين الطرفين

وقد يكون من المفيد هنا الاشارة إلي ذلك الرأي الذي يقول بأن كثيرا من المشكلات التي تواجهها أي منظمة في تعاملها مع جمهورها الداخلي أو الخارجي يرجع إلي فشل في الاتصال بين المنظمة والجمهور ، ولا يمكن علاج هذه المشكلات إلا بوجود نظام فعال للاتصال بجماهير المنشأة بما يكفل تقديم وشرح أهداف المنشأة وسياستها و إنجازاتها لجماهيرها و الوقوف علي الآراء و اتجاهات الجماهير و الانتفاع

## ادارة الاتصال:

ان الاتصال الصادر عن المؤسسة هو أهم وظيفة في العلاقات العامة وأوضحها بالطبع، والاتصال في مفهوم العلاقات العامة يعنى فقط اعلان الناس أو نقل المعلومات والايخبار، ولكنه يتجاوز هه المرحلة الي مرحلة نقل الاتصال المؤثر الذي يترك أثرا طيبا في نفوس المستقبلين والمشاهدين له ،انه يهدف الي تحسين الرأي العام نحو المؤسسة وتكوين صورة ذهنية طيبة عنها.

ولهذا أصبحت الوظيفة الرئيسية في العلاقات العامة وهي وظيفة الاتصال و أصبحت المنظمات من جانبها تدرك مدى أهمية هذه الوظيفة ،وتدرك ان الاتصال لم يعد مجرد ملاحق أو زخارف اضافية لتحسين الصورة او التباهي امام المنافسين او لمجرد تسويق البضائع ،وانما أصبح عنصرا أساسيا في تخطيط المؤسسة الاستراتيجية وفي تسيير المؤسسات

## خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

علي الرغم من ان التكنولوجيا الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد السمات والوسائل التقليدية الا ان هناك خصائص أخر تتميز بها تكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها :

1-التفاعلية: وتطلق هذه السمة علي الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية

الاتصال تأثير علي أدوار الاخرين واستطاعتهم تبادلها ،ويطلق علي ممارستهم الممارسة المتبادلة او التفاعلية ،وهي تفاعلية بمعنى ان هناك سلسلة من الافعال الاتصالية التي يستطيع الفرد ان يأخذ فيها موقع الشخص ويقوم بأفعاله الاتصالية ،المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل ،ويطلق علي القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر" و مثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

2-اللاجماهيرية (الرسائل الاعلامية الشخصية): ومعناه ان رسائل الاتصال قد توجه الي

مجموعة من الافراد (الجماهير)أو قد توجه الي فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد ان يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ،ومثال ذلك محطات البث التلفزيون في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

3- الشبوع والانتشار: وتعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في

داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ،وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على انها ترف  
ثم تتحول الي ضرورة ،نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس ميل ، وكلما زاد عدد  
الاجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الاطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر"  
ان من المصلحة القوية للأثرياء هن أن يجدو طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال  
ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء و حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة  
المتقدمة لغير القادرين على تكاليفها

4- الكونية :-البيئة الاساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ،حتى

تستطيع المعلومة ان تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال  
الالكترونيا عبر الحدود الدولية جيئا وذهابا ،ومن أقصى مكان في الارض الي ادناه في  
أجزاء علي الالف من الثانية والي جانب تتبعها مسار الاحداث الدولية في أي مكان من  
العالم

5-قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال علي نقل المعلومات من وسط الي اخر،

بالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة، الي رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في  
طريقها لتحقيق نظام الترجمة الالية، وقد ظهرت مقدماتها في نظام المسن تال  
"MINITEL" الفرنسي فالحدود او الفروق او السيمات التي كانت تميز وسائل  
الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض ،قد زال بعضها وبعضها الاخر في طريقه الي

الزوال ، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما شاشة التلفزيون او على اشرطة الفيديو كاسيت وعلى الاسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها.

6-قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة ادوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت انظمت الاتصال ، واتحدت الاشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة ادوات الاتصال و ومن الامثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع ، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على اكمل وجه ، فهناك الهوائي القائم علي الوحدات التالية البحت من صنع "شركة أسيتون" و "الديموم المحلل" من صنع شركة " تاكستاويف" "NEXT WEVE" والرأس من صنع شركة "شارب" "SHARP"

7-اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت): وتعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في اي وقت مناسب للفرد المستخدم و ولا تتطلب من كل المشاركين ان يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا نظام البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الي مستقبلها في اي وقت دون حاجة لتواجد مستقبل الرسالة .

## تقنيات الاتصال:

ان تطور مصادر الاتصال المعلومات كما ونوعا، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها قد فرضت علينا اللجوء الي تكنولوجيا الاتصال المعاصرة كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة علي المعلومات ،وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الاخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطق العصر، وضمن هذه التطورات أصبح جهاز الكمبيوتر اداة أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها ، اصبح المنطق الافتراضي أو اللامادي يغزو جميع الميادين .

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم الي استثمار التكنولوجيا الجديدة وعلی رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين ،انتاجية كبيرة جودة متميزة وقد ترجم هذا التبين هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن الي شبكات تفاعلية رقمية مبنية علي معايير المفتوحة كشبكة الانترنت مثلا ..

## تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجمهور والمجتمع:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال علي الاتصال الجماهيري وعلى وسائله ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال علي وسائل الاتصال وعلى الجمهور و المجتمع في الجوانب الآتية :

### 1-التأثيرات علي وسائل الاتصال :

ان التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها ، فعلي مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الرسائل هي: تدوين الملاحظات ،المذكرات الشخصية..

اما المستحدثات التكنولوجية فهي: الاشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية..

وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الرسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون ،اما الان فنجد التلفزيون بالاشتراك انظمة المعلومات الرقمية ،الكتاب الالكتروني ..

ان الشكل او النمط الانتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع علي نطاق واسع من مركزية محددة الي اعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية ، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه الي جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز اقليمية مختلفة التوازن بين المركز و الاطراف .



\*ان الحدود والفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيري عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الاخر في طريقه للزوال وولم تعد الحدود بين الانماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الان متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون وعل اشرة فيديو كاست .  
ان هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم سمة اساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال .

## 2- التأثيرات على الجمهور :

يلاحظ ان تطور وسائل الاتصال الجماهيري قد صاحبه أيضا تطور الجمهور معها ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية تعدد قنوات الاتصال المتاحة امام الفرد

ان هذه التكنولوجيا الاتصالية الراهنة تتسم سمة اساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل وامكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيف من خلال الانتقاء والاختيار.

ونتيجة لتلك الانتقائية التي اتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع ان لا يؤدي ذلك على المدى الطويل الي عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد

يجدونها غير سارة او مزعجة او جادة و موثره وليست مسلية، وزيادة عمليات الادراك الانتقائي و التعرض الانتقائي.

إن تطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها علي عادات استخدام الجمهور للاتصال.

### 1- تأثيرها علي المجتمع :

وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والانسانية و كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الانتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤوله عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة الانجاز المهام الادارية والانتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت العديد من الافراد وقفت علي العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة اداء الاعمال العيانية كما برزت تأثيراتها بشدة علي مجالي الخصوصية والجانب النفسي والاجتماعي .

## مزايا و عيوب التكنولوجيا الاتصال الحديثة

### المزايا

\* تتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد و وقت ومال ، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني و الصحيفة الالكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية من خدمات المعلومات والبرامج التعليمية كما انها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والاسهام في علاج اوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي ، علاوة علي ان عالمية الاعلام يمكن ان تمثل ان ساحة الاحتكاك الحضاري و وسيلة لتنمية وعي اتنان هذا العصر ، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الاعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة انتاجية ،ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات وقدرة فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة

عموما فإن أهم المزايا ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاد ثلاث هي: البعد الزمني: حيث اتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات الي حد الغاء الفرق بين زمن البث و زمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية .

البعد المكاني: حيث وفرت كم هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما انها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيا، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتنقل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو اي اختراع من عيوب فإن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تطوي علي سلبيات ضخمة.

#### السلبيات:

وأهمها ان هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية ، كما انه علي الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير الا ان هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي الي عصر جديد مختلف ينطوي علي المزيد من حرية التعبير ، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير الي العكس، كما ان التقيت او اللاجماهيرية تؤدي الي انقسام الجمهور العريض الواحد علي عدد كبير من الجماعات المغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي الي تقليص الخبرات المشتركة لمعظم افراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها ان تنتهك خصوصياتها وتتخلص علي ما يحدث داخل منازلنا ، كما انها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون اليها ، ناهيك عن الغزو الثقافي و المعرفي و انهيار قيم وعادات الشعوب.

وأمام مزايا وسلبيات التكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز علي تفادي سلبياتها او التقليل منها .

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض ان العالم يمر بمرحلة هذا العرض ان العالم يمر بمرحلة هذا العرض ان العالم يمر بمرحلة تكنولوجيا اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة و تطوير حياة الانسان ، وعلي اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العالم والتقنية ، لهذا فأن صفة "الحداثة" تبقى صفة مؤقتة ،فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيا والتي تتعلق بشبكة الانترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد و الادارة الالكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الامور العادية ،وبالتالي يجب علي كل دولة تخطيط سياستها لمواكبة التحديثات المستقبلية، ولا يفوتنا التركيز ان التحديث سيشمل التحديث في الخصائص وكذلك التأثيرات وبالتالي لابد من تبني برامج ناجحة من شأنها دراسة مشاريع التبنى من أجل التحديث علي قاعدة متبينة.

## أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات :

ان تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطها حيث ان متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيا التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، فما هو الحاسوب؟ وظائفه واستخدامه؟ وماهي أهم الشبكات المستخدمة في المؤسسة؟ فوائدها واستخداماتها؟

### 2- جهاز الحاسوب :

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الالكترونية المختلفة هي أساس جزء من هذا العصر المتطور حيث يعد هذا الاختراع من أهم الانجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت علي جميع المستويات في فترة وجيزة ، وذلك انه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الاعمال، واصبح في أعلى اولويات المشتريات بالنسبة للأفراد المؤسسات والحكومات.

### مفهومه ومكوناته :

يعرف الحاسب الالكتروني بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة مخرجات، اي انه مصمم علي اساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها و اجراء المقارنات المختلفة المتعلقة بها وأخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة ويعرف أيضا علي انه آلات التي تجمع بين عدة مهام : تخزين استرجاع وارسال

واستقبال في أن واحد بالصورة والصوت إذا اريد ذلك وعليه فأن تكنولوجيا الحاسوب تقوم اساسا بإنجاز البيانات الحسابة ومعالجة المعلومات، ثم اخراجها في شكل صوت او صورة وبها معا، ويتكون الحاسوب الالكتروني من "وحدة تشغيل" unite Centrale ويحتوي علي "وحدة التخزين الداخلية" unite intercut de ثم "الوحدة الحسابة" lunate de calculi ثم "الوحدات لرصد النتائج المستخرجة" من الحاسوب ويطلق عليها lunate dour put وحدة "التغذية بالمعلومات" وهي Unite dim put يضاف الي ذلك "وحدات التخزين الخارجية" Unite de stock age exoteric وهي اما تكون في شكل أسطوانات او اشربة ممغطة و الاسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة ب القرص المغناطيسي Disk dour ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب الي نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الامريكية (USA) مع اول حاسوب الكتروني "enlace"

### 3- شبكة الانترنت :

أدت التطورات التكنولوجية الي ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق و الانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت ، وقد أدى ربط اجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل الي تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق تسمى هذه الشبكة بالإنترنت.

مفهومها:

شبكة الانترنت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها علي اختلاف احجامها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل HTTP ، و FTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني ، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة ان يدخل لها ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي واقسام المؤسسة ووسيلة الانجاز الاعمال وبالتالي يمكن القول ان شبكة الانترنت هي شبكة مصغرة ومقتصرة علي مؤسسة معينة وفروعها .

وأهم ما يفرق بينهما: هو ان الانترنت مصطلح يشير الي شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الانترنت الجديد يسمى "الشبكة الداخلية" وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الانترنت، ولكن علي نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة وبالتالي فالإنترنت عالمية الاستعمال بينما الانترنت فهي لشركة او الادارة او المؤسسة ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط .

أنواعها :

تنقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي الي قسمين :-

الشبكة المحلية.

الشبكة الواسعة.



## الشبكة المحلية : Lan

ويعرفها معهد مهندسي الإلكترونيات والكهرباء بأنها:

نظام اتصال للبيانات ويسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الآخر في حيز

معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة

والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في اطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره (10)

كلم مزودة بمزود واحد للملفات والشبكة المحلية بدورها تنقسم الي عدة أشكال حيث

يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم: الشبكة الخطية والشبكة النجمية والشبكة الحلقية وكما

يقول ويقلد فان كل محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي فريد او عنوان يسهل

عملية الاستقبال المعلومات من المحطات الاخرى او بثها اليها ومن المعتاد ان يتم ربط

كل خطة بعقدة والعقدة ماهي الانقطة تحكم حاسوبي في الشبكات الاتصالية حيث يقارب

عدد من نقاط الارسال او عندما تجري عملية التبديل او عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة .

## المقابلة

في مقابلة مع السيد علي مصطفى ارحومة وظيفته رئيس قسم شؤون الادارية  
والمالية بشركة البريد يوم الخميس الموافق 9\1\2020

عدد موظفين شركة البريد 368 موظف

تخصصات الموظفين الشركة حسب الهيكل التنظيمي محاسبين \ إداريين \ كتابة  
بريد \ موزعين بريد \ مراجعين

مستويات الدراسية للموظفين متوسط \ دبلوم عالي \ بكالوريوس \ ماجستير

تأسست الشركة العامة للبريد منذ 25 سنة و أحيانا تعد الشركة في خدماتها  
واحيانا تصفي شركات جدد وفي 1\7\ 2009 تأسست 8 شركات وكل شركة  
لها مهمات إدارية ومالية مستقلة وهي شركة بريد ليبيا \ شركة اتصال الدولية \  
شركة ليبيا \ شركة المدار / وهاتف ليبيا/ وفي 2004 استخدموا الانترنت

LTT

يتم نشر الاعلان داخل الشركة عن طريق الانترنت علي موقع الشركة بريد ليبيا  
كما يوجد الانترنت في المكاتب أمر ضروري بينا المكاتب الفرعية لا توجد  
امكانية لتوفير الانترنت داخلها

وأیضا من أهداف الاتصال داخل الشركة هي اختصار الوقت و سرعة  
الاجراءات ويتم تقسيم المبيعات عن طريق 32 مكتب بريد 5 مكاتب مركزية  
باقي المكاتب فرعية

وتستخدم التقنيات الحديثة علي مستوى أداء الشركة وتوفير الوقت الان في  
الماضي كنا نستخدم في رسائل مكتوبة للبريد وحاليا نرسل عن طريق الايميل  
بطريقة أسرع

أیضا شركة البريد تعمل علي تسويق مبيعاتها داخل الشركة

تتعامل شركة البريد مع الشركات التي تتعاقد معها فقط

أیضا التقنيات المستخدمة داخل الشركة هي الحاسوب

وان الشركة في الوضع الحالي لديها عجز مالي لا تستطيع ان تستخدم خدمات  
أخرى بنسبة الي الافاق المستقبلية

## الفصل الثالث

التحليل الاحصائي

النتائج

التوصيات

المراجع