



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا



رسالة ماجستير في علوم الاتصال تخصص الوسائط المتعددة بعنوان

دور الوسائط المتعددة في تطوير المواقع الإلكترونية

دراسة وصفية تطبيقية بالتطبيق على موقع وزارة الصحة
الإتحادية

في الفترة من (2016م – 2017م)

The Role of Multimedia in Developing Websites

Applied Study on Federal Ministry of Health
website

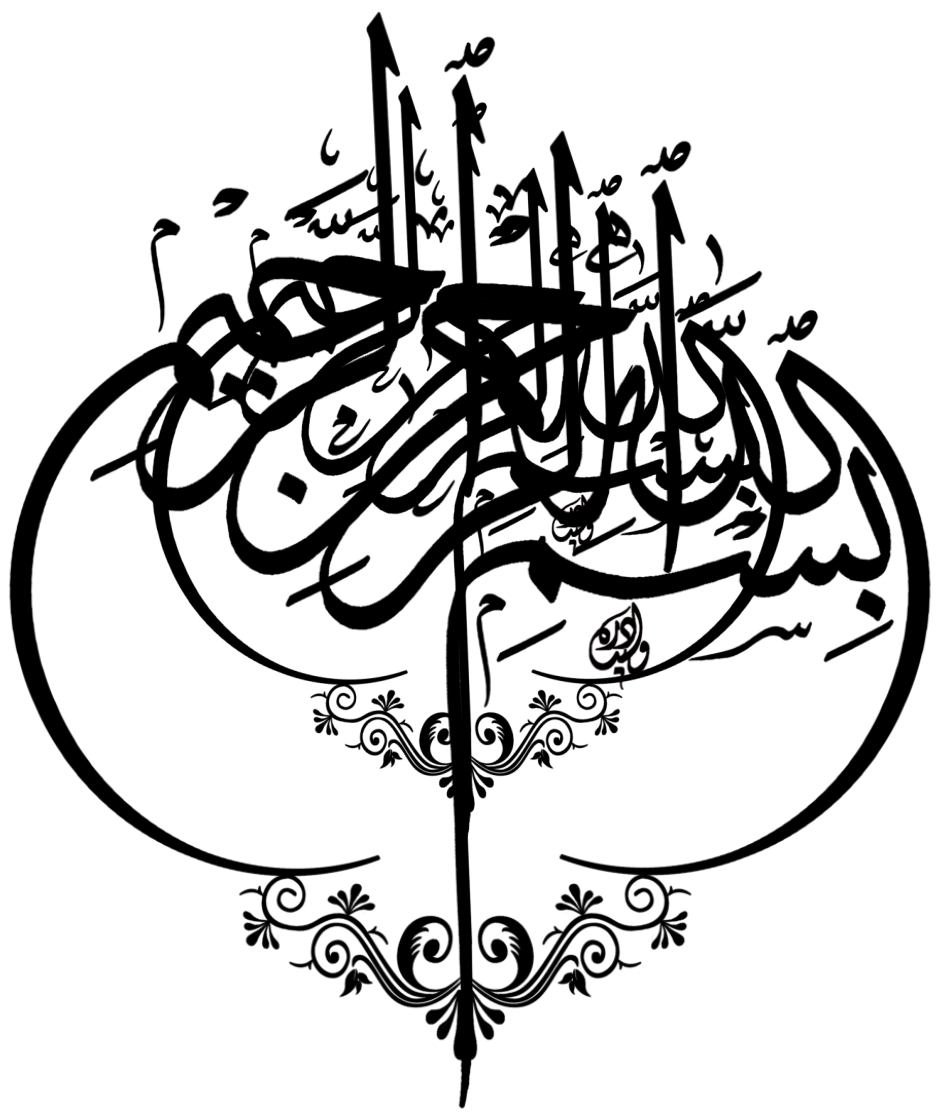
During 2016-2017

إعداد الباحث:

سعيد زكي مبارك

إشراف:
الدكتور/ السر

علي سعد



الإستهلال

قال تعالى في كتابه الكريم:

وَيَرَى الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ الَّذِي أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ هُوَ الْحَقُّ وَيَهْدِي إِلَى صِرَاطٍ الْعَزِيزِ ﴿٦﴾
الْحَمِيدِ

صدق الله العظيم

سورة سبأ - الآية (6)

الحديث الشريف

عن أبي موسى الأشعري - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ثلاثة يؤتون أجرهم مرتين: الرجل تكون له الأمة، فيُعَلِّمها فيُحَسِّنَ تعليمها، ويؤدِّبها فيُحَسِّنَ أدبها، فله أجران، ومؤمن أهل الكتاب، الذي كان مؤمناً، ثم آمن بالنبى صلى الله عليه وسلم، فله أجران، والعبد الذي يؤدِّي حقَّ الله، وينصح لسيده).

رواه البخاري ومسلم (154)

الإهداء

إلى أساتذتي الأجلاء

سعادة الدكتور السر علي سعد
سعادة الدكتورة نهى حسب الرسول
سعادة الدكتور أحمد خليل حامد
سعادة البروفيسور مختار عثمان الصديق
سعادة البروفيسور حسن محمد الزين

الذين أضأوا بعلمهم عقول غيرهم، وهنوا بالجواب الصحيح حيرة سائلهم، فأظهروا
بسماحتهم تواضع العلماء وبرحابتهم سماحة العارفين

إلى والديّ الذان وهباني الحياة والنشأة على شغف الاطلاع للعلم والمعرفة

الوالد الشيخ الفاتح الشيخ الجيلي المكاشفي
الوالد المستشار الشيخ زكي مبارك سعيد

وإلى من تتسابق الكلمات إليهم لتخرج معبّرة عن مكنون ذاتها، إلى من علمتني وعانت
الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه، إلى الشموع التي تحترق لتضيئ للآخرين

الوالدة يسرية عوض صديق الياس
الوالدة صديقة الشيخ الجيلي المكاشفي

وإلى إخوتي وأسرتي جميعاً

الأستاذين مجدي ومحمد عوض، الدكتورة فاطمة الزهراء،
والمستشارة سلمى والأستاذة عائشة

أهديكم هذا العمل المتواضع راجياً من المولى عزوجل أن يجد القبول والنجاح

الشكر والتقدير

الشكر لله جلّ وعلا أن وفقنا لإكمال هذه الرسالة، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه ومن تبعه وسار على نهجه إلى يوم الدين.

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ممثلة في كلية الدراسات العليا وكلية علوم الاتصال التي منحتني هذه الفرصة لإكمال هذه الدراسة، وخص بالشكر استاذي الفاضل الدكتور السر علي سعد الذي تفضل مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة وحرصه على اكتمالها وفي سبيل ذلك زودني بنصائحه وعلمه العزيز فأسال الله تبارك وتعالى أن يبارك له في وقته وان يمد له في عمره ويجزل له الثواب ويسهل له الصعاب إنه الكريم الوهاب.

كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير للسادة الأفاضل في وزارة الصحة الإتحادية على تعاونهم الكريم مع الباحث في إكمال متطلبات البحث العلمي، وكذلك الشكر أجزله للبروفيسور مختار عثمان الصديق على توجيهاته القيّمة وكذلك للأخ منذر محمد أحمد إبراهيم والأخت أميرة أحمد آدم ولكل من ساهم ومد يد العون بشكل مباشر أو غير مباشر لإكمال هذه الرسالة.

الباحث

المستخلص

إن التطور الكبير الذي حدث في مجال تكنولوجيا الاتصال وانتشار الشبكات و الخدمات الالكترونية أدى الى ظهور عدد من المبادرات التي تتمحور حول آليات تبني هذه التقنيات وتوظيفها لخدمة المجتمع. تمحورت الدراسة حول توظيف الوسائط المتعددة في تطوير الأداء الحكومي بالتطبيق على وزارة الصحة الإتحادية في الفترة من (2016م-2017م).

تكمن مشكلة البحث في غياب التوظيف الفعّال لتقنيات الوسائط المتعددة و تكنولوجيا الاتصال في الخدمات التي تقدمها الحكومة، مما يؤثر سلباً على إدارة الموارد و كفاءة الأداء العام لأجهزة الدولة. هدف البحث لإلقاء الضوء على نموذج "الحكومة الذكية" بإعتباره أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة والتحديات المتعلقة بهذا الاتجاه، وإبراز إمكانات الوسائط المتعددة في تطوير وتصميم مواقع إلكترونية تشتمل على خدمات تفاعلية ذكية تخدم كل الأطراف المتعاملة.

إشتمل البحث على أربع فصول بدءاً بالإطار المنهجي للبحث، يليه الفصل الثاني عن الوسائط المتعددة، والفصل الثالث عن الحكومة الذكية ثم الفصل الرابع وفيه الدراسة الميدانية والنتائج والتوصيات. باستخدام المنهج الوصفي التطبيقي أجريت الدراسة على عينة من المتعاملين مع وزارة الصحة الإتحادية وتعتبر أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- 1- عدم وجود خطط وهياكل تنظيمية واضحة ومحددة وشاملة لتقديم الخدمات الإلكترونية أو الذكية بالوزارة .
- 2- أثبتت الدراسة وجود ضعف في توظيف عناصر الوسائط المتعددة بالموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الإتحادية، وكذلك غياب الخدمات والتطبيقات الإلكترونية بموقع الوزارة.
- 3- ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الخدمات الإلكترونية والذكية لدى المتعاملين مع وزارة الصحة الإتحادية.

أهم التوصيات: ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا الوسائط المتعددة وتوفير البنية التحتية اللازمة لتوفير خدمات إلكترونية ذكية تلبي احتياجات المتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وتنمية وتأهيل العنصر البشري الذي يقوم بعمليات تصميم وتطوير وبناء التطبيقات والخدمات الذكية.

Abstract

The great development that has occurred in the field of communication technology and the wide spread of digital networks and electronic services has led to the emergence of a number of initiatives that focus on improving governments' abilities toward adopting these technologies to serve the community. The study focused on using multimedia to improve government performance, applied to Sudan Federal Ministry of Health during the period (2016 - 2017).

The problem of the research lies in the lack of effective using of multimedia technologies in the services provided by the government, which negatively affects their resources and efficiency of public service.

The objectives of the study is to highlight the "Mobile Government" model as one of the latest trends in public administration, and to highlight the potential of multimedia in the development and design of both intelligent and interactive services that serve the community.

The study consisted of four chapters starting with the methodological framework, followed by a chapter on multimedia, and other on Mobile Government, then the findings and the recommendations in the chapter four. Using the applied descriptive approach, the study was conducted on sample of Ministry of Health Federal public audience. The main findings of the study are:

- (a) Lack of clear, specific and comprehensive organizational plans and structures for the provision of electronic or smart services at the Ministry.
- (b) The study proved that there is a weakness in the usage of multimedia elements on the Federal Ministry of Health website, as well as the absence of e-services;
- (c) Lack of public awareness of the importance of smart applications;

The most important recommendations:

- (a) The need to invest effectively in multimedia technologies.
- (b) Governments should provide the necessary infrastructure to operate intelligent and smart services.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع	م
أ	الآية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والعرفان	3
د	المستخلص	4
هـ	Abstract	5
و	قائمة الموضوعات	6
ز	قائمة الجداول	7
ط	قائمة الأشكال	8
الفصل الأول - الإطار المنهجي للبحث		
2	المقدمة	9
3	أهمية البحث	10
4	أهداف البحث	11
5	مشكلة البحث	12
5	أسئلة البحث	13
6	فرضيات البحث	14
6	منهج البحث	15
6	أدوات البحث	16
7	مجتمع البحث	17
8	إطار البحث	18
8	المصطلحات	19
9	الدراسات السابقة	20
الفصل الثاني - الوسائط المتعددة		
17	المبحث الأول: مفهوم الوسائط المتعددة	21
28	المبحث الثاني: عناصر الوسائط المتعددة	22
33	المبحث الثالث: تطبيقات الوسائط المتعددة	23
الفصل الثالث - الحكومة الذكية		
45	المبحث الأول: مفهوم الحكومة الذكية	23
60	المبحث الثاني: إستراتيجية التحوّل الذكي للخدمات	24
77	المبحث الثالث: توظيف الوسائط المتعددة في التطبيقات الذكية	25
الفصل الرابع - الدراسة التطبيقية		
89	أولاً: نشأة وتطور وزارة الصحة الإتحادية	26

91	ثانياً: وحدة الإعلام والعلاقات العامة - وزارة الصحة الإتحادية	27
93	ثالثاً: إجراءات الدراسة	28
96	رابعاً: عرض وتفسير البيانات	29
120	خامساً: نتائج الدراسة	30
121	سادساً: التوصيات	31
122	سابعاً: النموذج التطبيقي للبحث	32
129	سابعاً: المصادر والمراجع	33

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	م
51	تصنيف فئات المتعاملين بحسب المشاركين في بيئة الحكومة الذكية	الجدول رقم (1)
51	توزيع نمو مشترك الهاتف المحمول في جميع أنحاء العالم	الجدول رقم (2)
96	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير النوع	الجدول رقم (3)
97	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	الجدول رقم (4)
98	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير المؤهل الأكاديمي	الجدول رقم (5)
99	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير التخصص الأكاديمي	الجدول رقم (6)
100	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	الجدول رقم (7)
101	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب النظم الالكترونية المستخدمة في وزارة الصحة الاتحادية	الجدول رقم (8)
102	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى تحديث وزارة الصحة الاتحادية للمعلومات المتوفرة على مواقعها الالكترونية	الجدول رقم (9)
103	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى شمولية موقع وزارة الصحة لعناصر الوسائط المتعددة	الجدول رقم (10)
104	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى إستجابة الخدمات الالكترونية المتاحة بالموقع لمتطلبات جمهور المتعاملين	الجدول رقم (11)
105	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى حداثة ودقة يوفر المعلومات التي يوفرها الموقع لجمهور المتعاملين	الجدول رقم (12)
106	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة وضوح العناصر والكائنات البصرية المستخدمة في موقع الوزارة لايقال	الجدول رقم (13)

	المعلومة للمتلقي	
107	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى سلاسة ووضوح النصوص المستخدمة في عرض محتوى الموقع	الجدول رقم (14)
108	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى ملائمة الصور والرسومات المستخدمة في موقع الوزارة لمضمون الرسالة والمحتوى	الجدول رقم (15)
110	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى قوة وتأثير مضمون الفيديو والمواد الإرشادية المستخدمة في الموقع	الجدول رقم (16)
110	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى توفر تطبيقات تفاعلية بالموقع تعمل على تسهيل المعاملات والخدمات لجمهور المستخدمين	الجدول رقم (17)
111	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة شمولية محتوى الموقع والتكامل من حيث المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالوزارة والخدمات التي تقدمها	الجدول رقم (18)
112	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة توفر الموقع على فهرس ووصلات تساعد المستخدم على الانتقال عبر صفحات وأقسام الموقع	الجدول رقم (19)
113	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة مدى جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم، وجمال الصور والحركات	الجدول رقم (20)
114	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة توفر امكانية الاتصال والتفاعل المباشر عبر الخدمات المقدمة من خلال الموقع	الجدول رقم (21)
115	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة توفر امكانية تصفح محتوى موقع الوزارة بأكثر من لغة	الجدول رقم (22)
116	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة توفر تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء بموقع الوزارة	الجدول رقم (23)
117	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب عبارة توفر امكانيات وخدمات الموقع للتصفح عبر الهاتف المحمول	الجدول رقم (24)
118	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب مقترحات تطوير الخدمات المقدمة من خلال موقع الوزارة	الجدول رقم (25)
119	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب تقييم الموقع الالكتروني لوزارة الصحة	الجدول رقم (26)

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	م
57	النمو العالمي للبنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	الشكل رقم (1)
57	مقارنة بين إشتراكات الهواتف الخلوية المتنقلة ومشاركي الخطوط الثابتة	الشكل رقم (2)
96	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير النوع	الشكل رقم (3)
97	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	الشكل رقم (4)
98	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير المؤهل الأكاديمي	الشكل رقم (5)
99	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير التخصص الأكاديمي	الشكل رقم (6)
100	يوضح التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	الشكل رقم (7)
101	يوضح التوزيع التكراري للنظم الالكترونية المستخدمة في وزارة الصحة الاتحادية	الشكل رقم (8)
102	يوضح التوزيع التكراري لمدى تحديث وزارة الصحة الاتحادية للمعلومات المتوفرة على مواقعها الالكترونية	الشكل رقم (9)
103	يوضح التوزيع التكراري لمدى شمولية موقع وزارة الصحة لعناصر الوسائط المتعددة	الشكل رقم (10)
104	يوضح التوزيع التكراري لمدى إستجابة الخدمات الالكترونية المتاحة بالموقع لمتطلبات جمهور المتعاملين	الشكل رقم (11)
105	يوضح التوزيع التكراري لمدى حداثة ودقة يوفر المعلومات التي يوفرها الموقع لجمهور المتعاملين	الشكل رقم (12)
106	يوضح التوزيع التكراري لمدى وضوح العناصر والكائنات البصرية المستخدمة في موقع الوزارة لايصال المعلومة للمتلقى	الشكل رقم (13)
107	يوضح التوزيع التكراري لمدى سلاسة ووضوح النصوص المستخدمة في عرض محتوى الموقع	الشكل رقم (14)
108	يوضح التوزيع التكراري لمدى ملائمة الصور والرسومات المستخدمة في موقع الوزارة لمضمون الرسالة والمحتوى	الشكل رقم (15)
	يوضح التوزيع التكراري لمدى قوة وتأثير مضمون الفيديو والمواد الارشادية المستخدمة في الموقع	الشكل رقم (16)
110	يوضح التوزيع التكراري لمدى توفر تطبيقات تفاعلية بالموقع تعمل على تسهيل المعاملات والخدمات لجمهور	الشكل رقم (17)

	المستفيدين	
111	يوضح التوزيع التكراري لمدى شمولية محتوى الموقع والتكامل من حيث المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالوزارة والخدمات التي تقدمها	الشكل رقم (18)
112	يوضح التوزيع التكراري لمدى توفر الموقع على فهرس ووصلات تساعد المستخدم على الانتقال عبر صفحات وأقسام الموقع	الشكل رقم (19)
113	يوضح التوزيع التكراري يوضح مدى جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم، وجمال الصور والحركات	الشكل رقم (20)
114	يوضح التوزيع التكراري لمدى توفر امكانية الاتصال والتفاعل المباشر عبر الخدمات المقدمة من خلال الموقع	الشكل رقم (12)
115	يوضح التوزيع التكراري لتوفر امكانية تصفح محتوى موقع الوزارة بأكثر من لغة	الشكل رقم (22)
116	يوضح التوزيع التكراري لتوفر تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء بموقع الوزارة	الشكل رقم (32)
117	يوضح التوزيع التكراري لتوفر امكانيات وخدمات الموقع للتصفح عبر الهاتف المحمول	الشكل رقم (42)
118	يوضح التوزيع التكراري مقترحات تطوير الخدمات المقدمة من خلال موقع الوزارة	الشكل رقم (52)
119	يوضح التوزيع التكراري لتقييم الموقع الالكتروني لوزارة الصحة	الشكل رقم (62)