

الإهداء

إلى من هي في الحياة حياة إليكيني الحرف حباً وامتتانياً
فأنت المشعل الذي يضيء لنا الأنحاء فلا حرمننا الله منك و لك مذكاً الدعاء

إلى أمي الغالية " بارك الله بعمرها "

إلى من أعطى عمره فأجزل ... وعمل فأجد ... وعلم فأفاد ... وصادق
فأخلص ...

يا من هو كالنور يشرق في الأرجاء ينير الكون ذاك الأمل شمعة تضيء
وتحترق

إلى أبي الغالي " بارك الله بعمره "

إلى من هم كالتاج يبرق فيلفت ببرقه الأنظار ، إلى من ساندوني في مسيرتي
إلى من يعجز الحرف عن وصفهم ...

إخوتي وأخواتي " حفظهم الله وراعاهم "

إلى من تبادلنا النصائح سوياً ، إلى من سرنا في خطى العلم معاً

إلى من تعلمت منهم معنى الإخلاص والوفاء

أصدقائي وفقكم الله لما تحبون ...

وإلى كل من أرشدني ووجهني ودلني على الطريق الصحيح ...

الشكر والتقدير

اشكر الله العلي القدير الذي انعم علي بنعمة العقل و الدين ، وقوله صلى الله عليه وسلم : (من صنع معروفًا فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه) أخرجہ أبو داؤود والصلاة والسلام على من لا نبي بعده الصادق الأمين سيد الخلق أجمعين حبيبنا وشفيعنا يوم الحشر العظيم محمد بن عبد الله صلوات الله عليه وسلمو علنآله وصحبه وال بيته أجمعين .

تحية طيبة تزدان بعبير العرفان والشكر إلى الجامعة التي احتضنتني طوال فترة دراستي جامعتي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكليتي كلية علوم الاتصال .

والشكر والتقدير أجزله للدكتور: السر علي سعد مشرف الدراسة الذي كان مرجعي الأول والذي لم يبخل علي بمخزونه المعرفي والعلمي ففوقه الله لما يحب ويرضى وكذلك الشكر للدكتورة نهى حسب الرسول لمجهودها ووقتها .

كما أتوجه بشكري إلى كل المكتبات التي استعنت بها طوال فترة دراستي (جامعة السودان ، جامعة امدرمان الاسلامية ، جامعة القرآن الكريم ، جامعة الخرطوم ، جامعة الجزيرة).

ولا أنسى أن أتفضل بعظيم امتناني إلى العاملين بهيئة الجمارك وأخص بالشكر العاملين بإدارة الإعلام والعلاقات العامة لما بذلوه معي من جهد ووقت دون تفاني .

ولا يفوتني التقدم بالعرفان للجنة المحكمين ولجنة المناقشين التي عاونتني وأرشدتني ووجهتني إلى الاتجاه الصحيح .

الدارسة

المستخلص

اسم الدراسة : عائشة إلياس خالد رزق الله.

عنوان الدراسة : الوسائط المتعددة وكفاءتها في تطوير أداء المؤسسات الخدمية دراسة

وصفية تطبيقية على ادارة الإعلام بهيئة الجمارك في الفترة من 2016م - 2017م .

درجة الدراسة : درجة الماجستير .

الإيميل : aishaeliaskh@gmail.com - رقم الهاتف : +249913621172

هدفت الدراسة لمعرفة مدى كفاءة الوسائط المتعددة في تطوير أداء المؤسسات الخدمية تطبيقاً على ادارة الاعلام بهيئة الجمارك من خلال التعريف بالوسائط المتعددة في المؤسسات الخدمية وعناصرها وتطبيقاتها بمختلف المجالات لمعرفة متطلبات انتاج الوسائط المتعددة ، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التطبيقي على عينة عشوائية من موظفي هيئة الجمارك السودانية وتم استخدام الملاحظة والمقابلة والاستبيان لأجل جمع المعلومات ، واشتملت الدراسة على أربعة فصول : الفصل الأول الاطار المنهجي ويليه فصل الوسائط المتعددة ثم فصل المؤسسات الخدمية وأخيراً فصل الدراسة الميدانية اضافة الى النتائج والتوصيات ، ومن أهم النتائج هذه الدراسة أن هنالك تأثير للوسائط المتعددة في تطوير أداء المؤسسات الخدمية وقلة الاستفادة من عناصر الوسائط المتعددة في مجال الإعلام ، قلة البحوث والدراسات العلمية في مجال تطوير الاعلام ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بزيادة وتأهيل الكادر العامل بها و الالتزام بالأساليب العلمية للإنتاج الاعلامي وزيادة البحوث الخاصة بتطوير الاعلام داخل هيئة الجمارك.

ABSTRACT

This study aimed to identify the efficiency of the multimedia in developing the performance of service institutions application applied study on the administration of public relation and information in custom of Sudan through : defining the multimedia in service institutions and it elements and applications in deferent areas also the tools of producing multimedia , the study adopted the descriptive approach by using : observation , interview and questionnaire to acquiring the information , the study consists of four chapters : the study approach , multimedia , service institutions and the applied study then the result and the recommendation . The most importance results were: the multimedia had impact in developing the performance of the service institutions and lake of public awareness of the importance of multimedia s' applicationsalso a weakness inthe usage of multimedia elements and lake of researches and studies that focusing in media productions and how to improve it. The most importancerecommendationswere: provide the administration with modern equipment and applications, use the correct scientific method in media production ,entitlement the employers in use the new media and encourage the researches and studies that focusing in media productions and how to improve it in custom of Sudan.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع	الرقم
أ	الآية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والعرقان	3
د	المستخلص	4
هـ	Abstract	5
و	فهرس الموضوعات	6
ح	فهرس الجداول	7
ي	فهرس الأشكال	8
الفصل الأول - الإطار العام للدراسة		
1	المقدمة	9
2	مشكلة الدراسة	10
2	تساؤلات الدراسة	11
2	أهمية الدراسة	12
3	أهداف الدراسة	13
3	منهج الدراسة	14
4	حدود الدراسة	15
4	أدوات جمع المعلومات	16
5	مصطلحات الدراسة	17
7	الدراسات السابقة	18

الفصل الثاني - الوسائط المتعددة		
11	المبحث الأول : مفهوم الوسائط المتعددة	19
30	المبحث الثاني : ناصر الوسائط المتعددة	20
58	المبحث الثالث : تطبيقات الوسائط المتعددة	20
الفصل الثالث - الوسائط المتعددة في المؤسسات الخدمية		
70	المبحث الأول : المؤسسات الخدمية	21
79	المبحث الثاني : الاتصال المؤسسي	22
101	المبحث الثالث : تطبيقات الوسائط المتعددة في الإعلام بالمؤسسات	23
الفصل الرابع - الدراسة الميدانية		
122	أولاً : هيئة الجمارك	24
138	ثانياً : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	25
144	ثالثاً : عرض وتفسير البيانات	26
169	رابعاً : مناقشة النتائج	27
178	النتائج	28
179	التوصيات	29
180	المقترحات	30
181	المصادر والمراجع	31
188	الملاحق	32

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
138	(أ - 4) يوضح الاستبيانات الموزعة والمستلمة
141	(ب - 4) يمثل أوزان لعبارات والوسط المرجح لها داخل الدراسة.
144	(4-1) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع
145	(4-2) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر
146	(4-3) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي
147	(4-4) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص
148	(4-5) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة
150	(4-6) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة أهمية توفر مهارات استخدام الحاسوب للموظفين بالمؤسسة
151	(4-7) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة أهمية معرفة كيفية الاتصال بالإنترنت للموظفين بالمؤسسة
152	(4-8) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة أهمية معرفة مفهوم الوسائط المتعددة للموظفين بالمؤسسة
153	(4-9) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة هنالك استخدام للوسائط المتعددة بالمؤسسة
154	(4-10) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة امكانية إتاحة للتدريب بمجال الوسائط المتعددة بالمؤسسة
155	(4-11) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود رضا عن استخدام الوسائط المتعددة بالمؤسسة
157	(4-12) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة سهولة استخدام التكنولوجيا للحصول على المعلومات بالمؤسسة
158	(4-13) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة تساعد التكنولوجيا معالجة البيانات بوقت قصير بالمؤسسة

159	(4-14) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة استخدام الانترنت ضروري لمواكبة تطور الإعلام بالمؤسسة
160	(4-15) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة سهولة التواصل مع وسائل الإعلام الخارجية بالمؤسسات الأخرى
161	(4-16) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وسائل الاعلام المستخدمة في المؤسسة تلبيرغبات العاملين بها
162	(4-17) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة اتاحة استخدام التقنيات والبرامج الحديثة للإعلام بالمؤسسة
163	(4-18) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود صعوبات تواجه موظفي الإعلام بالمؤسسة
164	(4-19) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود خطة عمل من أجل تنظيم عمل هيئة الجمارك
165	(4-20) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة هنالك اهتمامبالدور الذي يقدمه الإعلام في هيئة الجمارك
166	(4-21) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة بيئة العمل في هيئة الجمارك تساعد على عملية الإبداع
167	(4-22) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود تدريب مستمر لموظفي ادارة الإعلام بهيئة الجمارك
168	(4-23) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود رضا من العاملين بهيئة الجمارك والجمهور عن أداء ادارة الاعلام
169	(4-24) يوضح النسب المئوية لإجابات العينة عن المحور الأول
172	(4-25) يوضح النسب المئوية لإجابات العينة عن المحور الثاني
175	(4-26) يوضح النسب المئوية لإجابات العينة عن المحور الثالث

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الشكل
144	(4-1) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع
145	(4-2) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر
146	(4-3) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي
147	(4-4) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص
148	(4-5) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة
150	(4-6) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة أهمية توفر مهارات استخدام الحاسوب للموظفين بالمؤسسة
151	(4-7) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة أهمية معرفة كيفية الاتصال بالإنترنت للموظفين بالمؤسسة
152	(4-8) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة أهمية معرفة مفهوم الوسائط المتعددة للموظفين بالمؤسسة
153	(4-9) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة هنالك استخدام للوسائط المتعددة بالمؤسسة
154	(4-10) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة امكانية إتاحة للتدريب بمجال الوسائط المتعددة بالمؤسسة
155	(4-11) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود رضا عن استخدام الوسائط المتعددة بالمؤسسة
157	(4-12) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة سهولة استخدام التكنولوجيا للحصول على المعلومات بالمؤسسة
158	(4-13) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة تساعد التكنولوجيا معالجة البيانات بوقت قصير بالمؤسسة
159	(4-14) يوضح التوزيع لتكراري لأفراد العينة وفق عبارة استخدام الانترنت ضروري لمواكبة تطور الإعلام بالمؤسسة

160	(4-15) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة سهولة التواصل مع وسائل الإعلام الخارجية بالمؤسسات الأخرى
161	(4-16) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وسائل الاعلام المستخدمة في المؤسسة تلبي رغبات العاملين بها
162	(4-17) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة اتاحة استخدام التقنيات والبرامج الحديثة للإعلام بالمؤسسة
163	(4-18) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود صعوبات تواجه موظفي الإعلام بالمؤسسة
164	(4-19) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود خطة عمل من أجل تنظيم عمل هيئة الجمارك
165	(4-20) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة هنالك اهتمامبالدور الذي يقدمه الإعلام في هيئة الجمارك
166	(4-21) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة بيئة العمل في هيئة الجمارك تساعد على عملية الإبداع
167	(4-22) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود تدريب مستمر لموظفي ادارة الإعلام بهيئة الجمارك
168	(4-23) يوضح لتوزيع التكراري لأفراد العينة وفق عبارة وجود رضا من العاملين بهيئة الجمارك والجمهور عن أداء ادارة الاعلام
170	(4-24) يوضح الانحراف المعياري والمتوسط للمحور الأول.
173	(4-25) يوضح الانحراف المعياري والمتوسط للمحور الثاني.
176	(4-26) يوضح الانحراف المعياري والمتوسط للمحور الثالث.