

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
- تخصص اتصال وعلاقات عامة - بعنوان :

دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي موقع وزارة الصحة خلال
أزمة كورونا كوفيد-19

إعداد الطالب :
نش فيصل
لجنة المناقشة:
إشراف الاستاذ :
أ.د. غزال عبد الرزاق

اللقب والإسم	الرتبة	الصفة
		رئيسا
عبد الرزاق غزال	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
		ممتحنا

تاريخ المناقشة: 2020/..../...
السنة الجامعية : 2019 - 2020

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
- تخصص اتصال وعلاقات عامة - بعنوان :

دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي موقع وزارة الصحة خلال
أزمة كورونا كوفيد-19

إعداد الطالب :
نش فيصل
إشراف الاستاذ :
أ.د. غزال عبد الرزاق
لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
		رئيسا
عبد الرزاق غزال	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
		ممتحنا

تاريخ المناقشة: 2020/..../..
السنة الجامعية : 2019 - 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1)

خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ

وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ

﴿(4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5)﴾

Université Mohamed Boudiaf - M'sila

سورة العلق (1-5)

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمه تتم الصالحات، الحمد له سبحانه الذي وهبنا نعمة العقل والشكر له على نعمه وفضله.

الشكر موصول للأستاذ " غزال عبد الرزاق " فمن أي أبواب الشناء سندخل وبأي أبيات القصيد نعبر، وفي كل لمسة من جودك وأكفك للمكرمات أسطر، كنت كسحابة معطاءة سقت الأرض فاخضرت، لقد كنت كشمعة مضيئة تُنير درب الحيارى بنصائحك وإرشاداتك وتوجيهاتك، كلمات الشناء لا توفيك حقك أستاذي، شكراً لك على عطائك الدائم. كما نتقدم بالشكر الخالص إلى كل أساتذة و عمال قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المسيلة.

ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد المساعدة سواء من قريب أو من بعيد.

Université Mohamed Boudial - M'sila

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع
أهدي عملي هذا إلى من تعهداني بالتربية في الصغر وكانا لي نبراسا يضيء
فكري بالتصح والتوجيه في الكبر " أمي و أبي " حفظهما الله ورعاهما.
إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء
إلى زوجتي وابني قرّة عيني "محمد وسيم"
إلى من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي
إلى كلّ من تشرفت بمعرفتهم خلال سنوات الدراسة
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

فهرس المحتويات:

◀ كلمة الشكر

◀ الإهداء

◀ فهرس المحتويات

◀ فهرس الجداول

◀ مقدمة 01

◀ الفصل الأول: الإطار المنهجي والمدخل النظري للدراسة

1- الإشكالية 04

2- أسباب إختيار الموضوع 05

3- أهداف الدراسة 06

4- أهمية الدراسة 06

5- المدخل النظري للدراسة 08

• نظرية الإستخدامات والإشباعات 09

• المواقع الإلكترونية 15

6- منهج الدراسة 20

7- أدوات جمع البيانات 20

8- أدوات تحليل البيانات 22

9- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة 22

10- مفاهيم الدراسة 24

11- الدراسات السابقة 29

◀ الفصل الثاني: الجانب التطبيقي

1- تفرغ وتحليل البيانات 36

◀ النتائج 55

◀ الخاتمة 57

◀ قائمة المصادر والمراجع 58

◀ الملاحق 63

◀ ملخص الدراسة

• بالعربية 71

• باللغة الأجنبية 72

Université Mohamed Boudial - M'sila

فهرس الجدول

المحور	رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
البيانات الشخصية	01	توزيع المبحوثين حسب الجنس	37
	02	توزيع المبحوثين حسب السن	37
	03	توزيع المبحوثين حسب التخصص	38
	04	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	38
طرق وآليات	05	يمثل طبيعة المواقع الإلكترونية المستخدمة	39

39	فترة استخدام موقع وزارة الصحة	06	استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة	
39	الوسيلة المستخدمة في تصفح الموقع	07		
40	اللغة المستخدمة في تصفح الموقع	08		
40	اتقان المتصفح في استخدام الانترنت بصورة جيدة	09		
41	اوقات تصفح الموقع	10		
41	تصفح الموقع بصفة دائمة	11		
41	الحجم الساعي في تصفح الموقع	12		
42	استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة اخبار الوباء	13		دوافع واسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة
42	استخدام الموقع بغرض متابعة شؤون الصحة	14		
43	استخدام الموقع للحصول على إرشادات وقائية	15		
43	استخدام الموقع للحصول على بيانات الإتصال والطوارئ	16		
43	استخدام الموقع بغرض متابعة الاعلانات، العروض والحملات الصحية	17		
44	استخدام الموقع للاطلاع على تواريخ حملات التطعيم	18		
44	استخدام الموقع للإطلاع على الفضاء الصيدلاني والأدوية	19		
45	استخدام الموقع من أجل الاشتراك في النشرة الإخبارية	20		
45	استخدام الموقع للاطلاع على الخريطة الصحية في الجزائر ونوعية مؤسساتها	21		
46	استخدام الموقع للزيادة في الثقافة الصحية والقانونية والتنظيمية	22		
46	استخدام الموقع لمشاركة الإحصائيات في صفحات المبحوثين	23		
47	تمكين الموقع المبحوثين من البقاء على إطلاع دائم على اخبار الوباء	24	الإشباع التي يقدمها الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة	
47	تمكين الموقع من تطوير الثقافة الصحية للمبحوثين بما يقدمه من معلومات	25		
48	تمكين الموقع المبحوثين من التعرف على الإجراءات الحكومية لمكافحة الأمراض	26		

48	تمكين الموقع المبحوثين من الوصول لكل الإحصائيات الضرورية	27	تقييم المستخدمين عند استخدامهم لهذا الموقع
49	تمكين الموقع المبحوثين من معرفة تواريخ الحملات التطعيمية	28	
49	تمكين الموقع المبحوثين من تطوير الثقافة	29	
50	الوقائية وطرق الإعتناء بالنفس والمحيط	30	
51	راي المبحوثين في تصميم وهيكله وسهولة استخدام الموقع	31	
51	راي المبحوثين في محتوى الموقع وتنوعه وتلبيته لكل الإحتياجات المعرفية	32	
52	رأي المبحوثين في وتيرة تحديث محتوى الموقع	33	
52	راي المبحوثين حول احتواء الموقع لكل العناصر التي تهتم قطاع الصحة	34	
53	راي المبحوثين في صدق المعلومات المتوفرة على الموقع ومقارنتها بمصادر خارجية	35	
53	راي المبحوثين في تقديم الموقع للمعلومات والأخبار في وقتها وحينها	36	
54	تضمين الموقع بمواقع اخرى كموقع الكوفيد	37	
54	راي المبحوثين في زيادة الصفحات الإجتماعية للتواصل	38	

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
 Université Mohamed Boudial - M'sila

المقدمة:

أدى التطور الذي يشهده العالم في الآونة الأخيرة إلى اندلاع ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، التي أصبحت أكثر من ضرورية لجميع الانظمة المختلفة في العالم، وتلعب دورا مهما وأساسيا في تطوير المؤسسات والهيئات العمومية وكذا ضمان استمراريته وتحقيق أهدافها بفعالية.

ويعد الاتصال وسيلة مهمة في تواصل الأفراد والمؤسسات فيما بينهم لخلق جو من التفاعل وتبادل المعلومات والآراء، وبالنظر لما توفره التكنولوجيا من وسائل ووسائط سهلت عملية الاتصال والتفاعل جاءت المواقع الإلكترونية والتي تساهم في ربط المرسل والمستقبل مباشرة دون قيود أو واسطة وكذلك لتبادل المعلومات بصورة سريعة ومن أماكن مختلفة من العالم.

وقد سارعت مختلف المنظمات والمؤسسات باختلاف نشاطاتها ومجالات عملها في تبني هذه التقنية الجديدة التي تساعد في ربط الاتصال بينها وبين عملائها، كما تضمن التفاعل المباشر لهاته الجماهير مع ما تقدمه سواءً بالإيجاب أو بالسلب حيث أصبح ضرورة حتمية لضمان تواصل المؤسسة مع عملائها وجماهيرها.
جامعة محمد بoudial - المسيلة
Université Mohamed Boudial - Msila
ومن هذا المنطلق وبناءً على ما سنتناوله دراستنا والتي تتمحور حول:

دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي موقع وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كوفيد-19، حيث اعتمدنا في دراستنا على فصلين أساسيين حيث خصّصنا **الفصل الأول** لمنهجية الدراسة وجاء فيه صياغة وطرح الإشكالية والتساؤلات الفرعية كما تم التطرق لأسباب وأسباب إختيار الموضوع وأهداف الدراسة وأهمية الدراسة والمدخل النظري للدراسة والذي تناولنا فيه نظرية الإستخدامات والإشباع من المفهوم الى العناصر وفرضياتها وصولا الى الإنتقادات الموجهة لها، ثم

تتاولنا المنهج المعتمد عليه في دراستنا وبعده أدوات الدراسة فمجتمع الدراسة وعينتها ومفاهيم الدراسة وصولا للدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع

أمّا الفصل الثّاني فقد خصصناه للجانب التطبيقي أين تمّ تفرّيع وتحليل البيانات في جداول ووضع نتائج وتحليل لها.

وفي الأخير تم كتابة ملخص للدراسة باللغة العربية والأجنبية ثمّ الخاتمة وقائمة المصادر والمراجع فالملاحق.



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

الفصل الأول

الإطار المنهجي و المدخل النظري للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- أسباب إختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- المدخل النظري
- 6- منهج الدراسة
- 7- أدوات الدراسة
- 8- أدوات تحليل البيانات
- 9- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
- 10- مفاهيم الدراسة
- 11- الدراسات السابقة

الإشكالية:

تعد الانترنت من بين اهم المظاهر التي افرزتها التكنولوجيا خلال مراحل تطورها، وقد ساهمت بشكل فعال في جعل العالم قرية صغيرة رغم حجمه الكبير وطول المسافات بين ارجائه، وهذا بما جادت به على الفرد والمجتمع من تقنيات ووسائل تساعده في التواصل مع الغير، وكذلك الاطلاع على كل الاحداث التي تدور حوله، ومن جملة الوسائل التي تمخضت عنها نجد المدونات الإلكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي، مواقع الدردشة، المنتديات والمواقع الإلكترونية...، التي لاقت رواجاً في كافة ارجاء المعمورة، ومست جميع مناحي حياة الانسان باختلاف مجالاتها.

ولعل ابرز ما يميز هاته الاخيرة (المواقع الإلكترونية) عن غيرها، قدرتها على تقديم خدمات كثيرة لمتصفحها، تتمثل في توفير كم هائل من المعلومات وسرعة الحصول عليها، باقل تكلفة ممكنة، كما تضمن لهم المشاركة والتفاعل فيما تعرضه من مضامين.

وعلى غرار الدول الاخرى تبنت الجزائر هذه التكنولوجيا ودخلت عالم المعلوماتية من بابه الواسع حيث اصبح لكل مؤسسة موقع الكتروني لمواكبة تطورات العصر في المجال الاقتصادي، الاداري والاجتماعي من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة، وتقريب الادارة من المواطن لضمان حالة من الديناميكية والتطور السريع.

تشكل الخدمة العمومية عنصراً أساسياً لأي مجتمع، حيث ينبغي على القائمين على مختلف المواقع الإلكترونية اخذها بعين الاعتبار، حيث يكون تحيين المعلومات مهم جداً للإجابة على التساؤلات والاستفسارات المتعلقة بطبيعة الخدمة المقدمة.

وفي موقع وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات موضوع دراستنا، فإننا نحاول قراءة الادوار المختلفة التي يلعبها الموقع في هذه الفترة التي تشهد انتشار وباء كورونا كوفيد-19 في الجزائر من ناحية التحيين والامداد بالمعلومات والتوجيهات، والتبليغ بكل ما

هو مستجد، اضافة لبقية الخدمات الاخرى الهادفة إلى اشباع تطلعات مستخدمي هذا الموقع الإلكتروني، باعتباره احد اكبر المواقع زيارة وتصفحاً، والمسؤول الاول عن مثل هذه الازمات.

بناء على ما سبق وبالتطرق إلى موضوع " دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية " يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما دور الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من وجهة نظر مستخدميه خلال ازمة كورونا كوفيد-19 ؟

الاسئلة الفرعية :

وللإجابة على هذه الاشكالية يجب علينا الاجابة على الاسئلة التالية :

- ما هي دوافع واسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ؟
- ما هي طرق واليات استخدام هذا الموقع ؟
- ما الاشباعات التي يقدمها الموقع ؟
- ما تقييم المستخدمين عند استخدامهم لهذا الموقع (ايجابيات وسلبيات) ؟

أسباب اختيار الموضوع : Université Mohamed Boudial

عندما تكون هناك ظاهرة يكتنفها الغموض ، وتحتاج إلى تحليل وتفسير ، يدفعنا

الفضول العلمي وحب الاكتشاف إلى دراستها وكشف اللبس عنها، وأسباب اختيارنا لهذا الموضوع تتمثل في :

أسباب ذاتية :

- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع .

- مجال تخصصنا في الاعلام والاتصال يدفعنا لاكتشاف الموقع باعتباره مصدرا للأخبار.
- معرفة مدى تلبية موقع وزارة الصحة لاحتياجات مستخدميه.

أسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع وامكانية دراسته والبحث فيه. (حدث الساعة).
- إثراء البحوث الجامعية، والتي تعرف ندرة في هذا النوع من الدراسات.
- التعرف على واقع استخدام المواقع الإلكترونية كتقنية جديدة توليها الدولة اهتماما كبيرا لتقريب الادارة من المستخدمين.
- ارتباط الموضوع بمجال الدراسة كونه أحد وسائل الاعلام الجديد.

أهداف الدراسة:

- معرفة دور الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة في تزويد المتصفحين بالمعلومات حول وباء كورونا كوفيد-19.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

- معرفة دوافع استخدام الطلبة لموقع وزارة الصحة.
- تبين مدى نجاح الموقع في توعية المستخدمين حول الوباء.
- معرفة الإشباع التي يحققها الموقع لمستخدميه.

أهمية الدراسة:

تعد المواقع الإلكترونية أحد أبرز وسائل الإعلام الجديد التي يعتمد عليها أغلب رواد الأنترنت في استقاء المعلومات وهذا بسبب سهولة إستخدامها وإعتمادها على التقنيات

الجديدة، كما أنها تمتاز بتنوع المعلومات وتوفرها في أي مكان وزمان، ولأنها تتسم بحدائثة المعلومات والتجديد المستمر لها، وبالإضافة إلى:

- معرفة ماهية المواقع الإلكترونية كوسيلة إعلامية جديدة.
- إبراز أهمية المواقع الإلكترونية كمصدر للمعلومات.
- التعرف على واقع استخدام الموقع كتقنية جديدة توليها الوزارة اهتماما كبيرا لتقريب المستخدمين من الإدارة .
- معرفة أسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة والإشباعات المحققة من ذلك .
- معرفة دور الموقع خلال أزمة كورونا كوفيد-19 في إرشاد وتوجيه مستخدميه .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المدخل النظري

للدراسة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

نظرية الإستخدامات

والإشباعات

تمهيد:

"يعد مدخل الإستخدامات والإشباعات نقلة فكرية في مجال دراسة تأثير وسائل الاتصال فهو يركز على كيفية استجابة هذه الاخيرة لدوافع واحتياجات الجمهور الانسانية ويتميز الجمهور في ظلها بالنشاط والايجابية والقدرة على اختيار الواعي والتفكير، ويرى مدخل الاستخدامات والإشباعات ان الجمهور بإمكانه اختيار الوسيلة الاعلامية التي يستخدمها، اضافة على المحتويات التي تتضمنها هذه الوسيلة وفي نفس السياق ينطلق المدخل من دوافع استخدام الافراد لوسائل الاتصال بناءا على الدور الايجابي الذي يلعبونه في عملية الاتصال بفضل الخصائص التي يتميز بها هذا الجمهور والمتمثلة في ايجابيات النشاط الاختياري الواعي والتفكير الجيد"¹.

Université Mohamed Boudial - M'sila

وبناءا على ما سبق، سنتناول اهم ما جاءت به نظرية الإستخدامات والإشباعات بداية بالخلفية المعرفية للنظرية، ثم فروضها وعناصرها، وصولا إلى الاهداف المراد تحقيقها.

الخلفية المعرفية لنظرية الإستخدامات والإشباعات:

¹جاب الله عائشة، التلفزيون والمعاق سمعيا-دراسة ميدانية من منظور الإستخدامات والإشباعات-مجلة دراسات وابحاث، مجلد 12, 1, جانفي 2020.

في القرن الماضي وقبل فترة الاربعينيات كانت هناك نظريات ترى ان الجمهور سلبي ولا توجد اي علاقة تربطه بوسائل الاعلام، سوى حالة الانتظار السلبية لتنتقل لهم معلومات سواء هم بحاجة لها أم لا.

"وكانت النظريات السابقة تعترف بالنموذج الخطي الاتي:

المصدر ← الرسالة ← المتلقي ← التأثير

ونظر هذه النظريات إلى الجمهور على انه جمهور سلبي لا حوله (لا حول له) ولا قوة امام قوة الرسالة وتأثيرها الفعال حتى ظهر مفهوم الجمهور العنيد اعترافا بدوره النشط الفعال باعتباره يبحث عن الاشياء التي يريد ان يتعرض لها فيختار عن طواعية وانتقائية ما يريد ان يتلقاه، وهو جمهور لا يستسلم تماما لوسائل الاعلام وانما يقوم بالتغيير أو التحويل أو السيطرة كما يشاء"².

مفهوم نظرية الاستخدامات والإشباعات:

حسب كتاب نظريات الاعلام "تهتم نظرية الاستخدامات والإشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة. فخلال عقد الاربعينيات من القرن العشرين، ادى ادراك عواقب الفروق الفردية، والتباين الاجتماعي على ادراك السلوك المرتبط بوسائل الاعلام، إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الاعلام. وكان ذلك تحولا من رؤية

محمد علي ابو العلا، فن الاتصال بالجماهير بين النظرية والتطبيق، (ط1، مصر، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع)، 2014، ص 83 .²

الجماهير على انها عنصر سلبي غير فعال، إلى رؤيتها على انها فعالة في انتقاء افرادها لرسائل ومضمون مفضل من وسائل الاعلام"³.

"جاء ظهور نظرية الاستخدامات والإشباع في مجال الدراسات الاعلامية كبديل لتلك الابحاث التي تتعامل مع مفهوم التأثير المباشر لوسائل الاتصال على جمهور المتلقين، وقد عرفت نظرية الاستخدامات والإشباع بانها دراسة جمهور وسائل الاتصال الذين يتعرضون بدوافع معينة لإشباع حاجات فردية معينة، وقد اكد كاتز وهو احد رواد هذه النظرية ان استخدام وسائل الاتصال يتيح بصورة واضحة حينما نوجه اهتمامنا بما يفعله الجمهور بتلك الوسائل لا حينما نهتم بما تفعله وسائل الاتصال بالجمهور"⁴.

وحسب الدكتورة مي العبد الله "يعود الاهتمام بالبحث عن الاشباع الذي توفره وسائل الاعلام والاتصال لجمهورها إلى بداية البحث التجريبي في ميدان علم الاتصال.

"يقدم نموذج الاستعمال والاشباع مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد بان اسلوب الافراد امام وسائل الاعلام والاتصال اكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية"⁵.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

Université Mohamed Boudial - M'sila

فرضيات النظرية: بعد أن بدأت تتضح المداخل الرئيسة للنظرية عند الباحثين قاموا بمحاولة وضع

الأسس العلمية والفرضيات التي تنطلق النظرية منها، وشكلت هذه الأسس، والعناصر المداخل العلمية للنظرية. ولأن نظرية الاستخدامات والإشباع قامت على افتراض الجمهور النشط، على العكس من نظريات التأثير السابقة التي قالت بقوة تأثير وسائل الإعلام في

³ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (ط1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية) 1998، ص239.

⁴ عبد النبي عبد الله الطيب، فلسفة نظريات الاعلام، (ط1، مصر، الدار العالمية للنشر والتوزيع) 2014، ص145.

⁵ مي العبد الله، نظريات الاتصال، (ط1، بيروت، دار النهضة العربية) 2006، ص279.

الجمهور مثل نظرية الرصاصة، فأضفت النظرية بذلك صفة الإيجابية على الجمهور، فلم يعد الجمهور من خلال هذا المنظور متلقياً سلبياً بل ينظر إليه على أنه ينتقي بوعي ما يرغب في التعرض له من الوسائل والمضامين التي تلبي حاجاته النفسية والاجتماعية. لذا يرى اليهود كاتز (Elihu Katz) وزملاؤه ان هذا المنظور قائم على خمسة فروض هي كالاتي⁶:

- ان اعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري، ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق اهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

- يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها اعضاء الجمهور، وبيئكم في ذلك عوامل الفروق الفردية، وعوامل التفاعل الاجتماعي، وتتنوع الحاجات باختلاف الافراد.

- التأكيد على ان الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته، فالافراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال، وليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الافراد.

- يستطيع افراد الجمهور دائماً تحديد حاجاتهم ودوافعهم، وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع لك الحاجات.

- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال، وليس من خلال محتوى الرسائل فقط⁷.

الانتقادات التي وجهت للنظرية:

من الانتقادات التي وُجِّهت لهاته النظرية:

⁶ علي عبد الفتاح كنعان، نظريات الاعلام، (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع) 2016، ص137.

⁷ حسن عماد مكايي، عاطف عدلي العبد، نظريات الاعلام، (القاهرة، مركز بحوث الراي العام) 2007، ص364.

- أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم تتسم بشيء من المرونة مثل الدافع، الإشباع الهدف، الوظيفة، وهذه المفاهيم ليس لها تعريفات محددة، وبالتالي فمن الممكن ان تختلف النتائج التي نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعا لاختلاف التعريفات.

- أن الحاجات الخاصة بالفرد متعددة ما بين فيسيولوجية ونفسية واجتماعية، وتختلف اهميتها من فرد لآخر، ولتحقيق تلك الحاجات تختلف انماط التعرض لوسائل الاعلام واختيار المحتوى.

- تقوم النظرية على افتراض ان استخدام الفرد لوسائل الاعلام واستخدام متعمد ومقصود وهادف، والواقع يختلف في احيان كثيرة عن ذلك، فهناك ايضا استخدامات غير هادفة.

- تنظر البحوث التي تستند إلى نظرية الاستخدامات والإشباع إلى وظائف وسائل الاتصال من منظور فردي يستخدم الرسائل الاتصالية، في حين ان الرسالة الاتصالية قد تحقق وظائف لبعض الافراد وتحقق اختلالا وظيفيا للبعض الاخر⁸.

عناصر نظرية الإستخدامات والإشباعات:

تتركب نظرية الإستخدامات والإشباعات من مجموعة من المفاهيم والعناصر المكونة لها، هي:

الجمهور النشط: حيث يؤكد باحثو الإستخدامات والإشباعات أن أفراد الجمهور إيجابيين ونشطين، وليسوا مستقبلين سلبيين أو ضحايا لوسائل الإعلام، وقد حدد "جونتر" أبعاد مفهوم الجمهور النشط" في النقاط الآتية:

1- الانتقائية "Selectivity":

فالجمهور وفقا لنظرية الاستخدامات والإشباعات لديه القدرة على الإختيار للوسائل والمضامين التي تحقق حاجاته ودوافعه النفسية والاجتماعية والتي تعكس اهتماماته

⁸ محمود حسن اسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، (ط1، مصر، الدار العالمية للنشر والتوزيع)، 2003، ص257.

وتفضيلاته المختلفة، بالإضافة إلى أن الجمهور يستطيع أن يدرك ويتذكر بشكل إنتقائي ما يتعرض له من رسائل.

2- العمدية "Intentionality": حيث يوجه جمهور وسائل الاعلام المضمون الذي ينتقيه ويتعرض له لخدمة دوافعه وأهدافه وحاجاته المختلفة.

3- المنفعة "Utility": استخدام جمهور وسائل الاعلام للوسائل والمضامين الاعلامية مرهون بما يعود عليه من إشباع للإحتياجات المختلفة التي يشعر بأنه في حاجة إليها.

4- عدم السماح بفرضية التأثير: "Imperviousness to influence": الجمهور لا يريد ان يتحكم فيه أحد، كما يؤكد باحثو هذه النظرية، أنه إيجابي ونشط ويوجه إختياراته بناء على احتياجاته، وعلى ذلك فالتأثير القوي لوسائل الإعلام على الجمهور مستبعد، والأقرب هو التأثير المحدود لوسائل الإعلام.

5- الاستغراق "Involvement": وتؤكد ايجابية الجمهور الذي يندمج ويتوحد مع النماذج التي تقدم في وسائل الإعلام ويتأثر بها.

ويرى بالمجرين "Palmagreen" : ان الجمهور يكون نشطا من خلال:

الإنتقاء: هي خطوة سابقة على التعرض للمضمون الإتصالي، حيث ينتقي الجمهور الوسائل الإعلامية وكذلك المضامين التي يتعرض لها وفقا لما يتفق واحتياجاته واهتماماته.

الإستغراق: هي خطوة تحدث أثناء عملية التعرض، ويتم ذلك من خلال الإندماج مع ما يتعرض له الفرد من مضامين.

الإيجابية: بمعنى الدخول في مناقشات والتعليق على مضمون الإتصال، وهذا يشير إلى تذكر المضمون وزيادة حجم المعلومات لدى الفرد في هذه الحالة، ويشعر الفرد بأنه حقق نوعا من الإشباع لحاجاته كزيادة معلوماته بعد التعرض لوسائل ورسائل الإعلام، وتؤكد هذه الأبعاد والعناصر - الخاصة بإيجابية الجمهور - أن هذا الجمهور قادر على تحديد اهتماماته واحتياجاته ودوافعه من استخدامه لوسائل الاعلام⁹.

⁹ مديحة جيطاني، استخدامات الشباب الجامعي للمواقع الإسلامية دراسة في العادات والأنماط والاتجاهات، (مذكرة ماجستير منشورة)، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010، ص 38-39.

المواقع الإلكترونية

تمهيد

مكونات المواقع الإلكترونية

أنواع المواقع الإلكترونية

جودة المواقع الإلكترونية

المسيلة - محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

مكونات المواقع الإلكترونية:

" لكل موقع إلكتروني عنوان يتكون من:

1- بروتوكول نقل النص التشعبي (http) (hyper text transfer proyoocol): وهي عبارة عن مجموعة المقاييس المتفق عليها المستخدمة بين الحاسبات التي تتم بها عملية الاتصال والمشاركة بالملفات.

2- اسم فريد لكل موقع أو عنوان فريد يسمى URL: وهي اختصار Uniforme Resource Locator، ويعطى هذا الاسم من قبل مركز معلومات الشبكة (Internet) (Inter NIC Network Information center).

وكل العناوين تنتهي عادة بثلاثة حروف توضح نوع نشاط الموقع مثلا.

1. المنظمات مثل اليونيسيف هي منظمة دولية اعطى لها .org.
2. الشركات والمؤسسات والاسواق التجارية تنتهي بـ .com.
3. الكليات والجامعات والمعاهد مثلا اعطيت لها .edu. Gov.
4. الجهات العسكرية اعطيت لها .mil. اما الخدمات الاخرى فاعطيت لها بروتوكولات اخرى

وهي على النحو التالي:

لتبادل الملفات: ftp://file transfer protocol

قوفر: gopher://gopher.site

المجموعات الاخبارية: news : newsgroup

الاتصال عن بعد: telnet:// telnet

البريد الإلكتروني: mailto: e-mail address

3- الوصلات والروابط التشعبية:

الرابطة التشعبية Link or hyperlink: عبارة عن كلمة أو صورة أو شعار أو رسم أو جرافيكس يتم تضليلها أو تعيينها بطريقة ما من قبل صاحب الموقع، بوضع تحتها خط أو بنط كبير أو اظهارها حروف سوداء عريضة أو مرقمة.. الخ، وهي تمثل ببساطة اتصالا

محتوي ملفين مختلفين (او بين جزأين مختلفين في ملف واحد)، وباضغط على النص المحدد أو صور الجرافيكس يتم تنشيط الروابط.

وقد تصل الروابط التشعبية المستخدم بصفحة اخرى أو بجزء من نفس الموقع، أو بمواقع اخرى أو تنقله من جزء إلى اخر داخل نفس الملف أو إلى ملف اخر داخل نفس الكمبيوتر المضيف، كما قد تنقل المستخدم إلى كمبيوتر مضيف اخر قد يكون في دولة اخرى أو في قارة اخرى، ويمكن ان تنقل المستخدم إلى تطبيقات اخرى على شبكة الانترنت مثل عناوين FTP للبحث عن موضوع معين على شبكة الانترنت أو إلى احد عناوين البريد الإلكتروني، لارسال رسالة إلى شخص أو جهة ما.

ويعد(كما ذكرت) الروابط عنصرا اساسيا من عناصر مواقع الانترنت، فهي قلب وروح (الوارلد وايد ويب)، واحد ابرز معالم الانترنت التي يوجد عليها ملايين الروابط، وهي طريقة سريعة للوصول للمعلومات، وتساعد المستخدم على تحديد مدى العمق الذي يريد ان يستكشف به موضوعه، وكلما زادت عدد الروابط زادت عدد الزيارات للموقع، وزاد بالتالي نشر المعلومات عبر الصفحة.

أنواع المواقع الإلكترونية:

ويحدد هذا التقسيم انواع المواقع على شبكة الانترنت من زاوية المحتوى والمضمون الذي يتم بثه عليها، ومن ذلك:

1- مواقع تجارية:

وتتميز هذه المواقع بالتالي:

- دعم المنتج الذي تصنعه أو تبيعه الشركة التي ترعى الموقع.
- الاعلان عن المنتج الذي تقوم الشركة أو المؤسسة بإنتاجه.
- المساعدة على بيع المنتج الذي تقوم الشركة صاحبة الموقع بإنتاجه من خلال عمليات التسويق الشبكي.
- لا تحتوي هذه المواقع على مواد صحفية سواء إخبارية أو معلوماتية، ولا تستخدم غالبا قوالب إعلامية أو صحفية، وتقتصر في الغالب على التعريف بالشركة أو المؤسسة والتعريف بالسلع والخدمات التي تقدمها، وربما تقوم بعرض منتجات لشركات أخرى، وعمل إعلانات تجارية لسلع وخدمات غالبا ما تدخل في مجال تخصص الشركة التجاري.

- لا تعتمد هذه المواقع على هياكل إدارية كبيرة وغالبا ما يتم متابعتها من خلال شركات متخصصة تقوم بتحديث بيانات الشركة أو إضافة الإعلانات المطلوبة، وربما يتم تدريب بعض الموظفين في الشركة أو المؤسسة للقيام بمهمة التحديث.
 - لا تعتمد هذه المواقع على خبرات إعلامية أو صحفية متخصصة وربما يلجأ بعضها إلى خبراء في مجال الإعلان والدعاية، خاصة في المواقع المملوكة لكبرى الشركات التجارية.
- ## 2- مواقع تفاعلية:

- وتركز هذه المواقع على عملية التفاعل مع الزوار من خلال:
- المنتديات وساحات الحوار المكتوبة.
 - غرف الدردشة.
 - الحوارات الصوتية التفاعلية.
 - المجموعات البريدية.
- ولا تعتمد مثل هذه المواقع على هياكل إدارية كبيرة، وتقتصر في الغالب على عملية المتابعة والمراقبة من خلال مشرفي المجموعات البريدية أو مشرفي ساحات الحوار، ولا تشترط هذه المواقع كفاءة أو خبرة فنية اعلامية أو صحفية للمشاركين فيها أو المشرفين عليها، ولكنها تحتاج إلى توافر مهارات النقاش والتفاعل الشخصي مع الزوار لدى مشرفي الموقع.
- ## 3- مواقع تعريفية:

- وتقوم هذه المواقع بالتعريف بأنشطة وفعاليات المؤسسات التي أسستها وهي غالبا ما تكون مؤسسات غير ربحية، مثل المؤسسات الخيرية والعلمية والفكرية والثقافية.
- وغالبا ما تكفي مثل هذه المواقع بنشر الفعاليات الخاصة بالمؤسسة دون الاهتمام بالتغطيات الصحفية والإعلامية أو حتى الاستعانة بمختصين لتغطية أنشطتها وفعاليتها، وقد تقدم بعضا من الخدمات المعرفية أو المعلوماتية للمهتمين إلا أنها تتسم في الغالب بتباعد مدة التحديث للموقع.

4- مواقع اعلامية تكميلية:

- وتتكامل هذه المواقع مع مؤسسات إعلامية سواء أكانت صحفية أو إذاعية أو فضائية، مثل مواقع الصحف الورقية وموقع قناة الجزيرة وموقع ال "بي بي سي" أو "سي إن إن"، وتتسم هذه المواقع بعدد من المواصفات:

-الترويج للمؤسسة الإعلامية التي تتكامل معها وتدعم دورها الإعلامي سواء أكان دورا إذاعيا أو فضائيا أو صحفيا.

- إعادة إنتاج المحتوى الذي تقدمه في المؤسسات الأساسية التي تقوم بدعمها والتكامل معها.

- لا تنتج مادة إعلامية أو صحفية غير منتجة في مؤسساتها الأصلية إلا في نطاق ضيق، وربما يتم إعادة إنتاج المواد المتوفرة في المؤسسة بما يتلاءم مع طبيعة الإنترنت.

5- مواقع صحفية:

وتعد هذه المواقع صحفية بحتة فهي لم تنشأ من خلال مؤسسة تجارية، ولم تنشأ كمكاملة لمؤسسة إعلامية، ولكنها تأسست لتقوم بدور صحفي منذ البداية، وتتميز هذه المواقع بأنها: -تعتمد على هياكل إدارية منتظمة.

-تعتمد على محترفين في المجال الصحفي.

- تركز على تقديم مواد صحفية في قوالب صحفية¹⁰.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

10 زهير مصطفى دوله، عماد محمد اشتوي، القائمة بالاتصال في المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، غزة، قسم الصحافة والاعلام، 2006، ص 23....، 27.

منهج الدراسة:

إذا كان المنهج "هو طائفة من القواعد العامة للوصول إلى الحقيقة في العلوم، أو هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته للوصول إلى نتيجة معلومة"، وهو أداة اختبار الفروض ويقع عليه عبء تطويرها وتحقيقها". فهذا يعني أنه لا غنى عنه بالنسبة لأي بحث علمي¹¹. والمنهج المستخدم في دراستنا هو منهج المسح الوصفي حيث ان الدراسة اجريت على عينة من طلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة حول استخدامهم للموقع الإلكتروني لوزارة الصحة وما حققوه من اشباعات جراء استخدامهم لهذا الموقع.

تعريف المنهج الوصفي المسحي :

" المنهج الوصفي المسحي هو نوع من أنواع المنهج الوصفي يهتم ببيان الحالة الحاضرة لظاهرة أو مشكلة مجتمعية معينة من خلال المسح الشامل لفئة معينة من المجتمع أو ناحية من النواحي الاجتماعية أو الصحية من أجل تبرير هذه الظاهرة أو وضع حلول مستقبلية للمشكلة محل الدراسة"⁽¹²⁾.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

أدوات جمع البيانات :

ونقصد بها جمع الأدوات والوسائل التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات الخاصة بالظاهرة محل الدراسة ضمن استخدامه لمنهج أو أكثر، وفي دراستنا اعتمدنا على الأدوات التالية:

¹¹ باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت، (رسالة ماجستير)، جامعة منتوري-قسنطينة، ص 21.

(12) اكااديمية بحث، المنهج الوصفي المسحي، https://www.search-academy.com/article.php?p_id=42393, 15:36 2020/03/24

أ) استمارة الاستبيان:

"الاستبيان أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والاحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء"⁽¹³⁾

"يعد الاستبيان أحد أدوات المسح المهمة لجمع البيانات المرتبط بموضوع معين من خلال إعداد مجموعة من الاسئلة المكتوبة يقوم المبحوث بالإجابة عنها بنفسه، والإستبيان أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والاساليب القائمة بالفعل ... ويعتمد الاستبيان على اعداد مجموعة من الاسئلة ترسل لعدد كبير نسبيا من افراد المجتمع ويعد من اكثر وسائل جمع البيانات استخداما في البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية"⁽¹⁴⁾

وسنستخدم هذه الاداة لاستقصاء اراء افراد عينتنا القصدية من خلال مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

وتضمنت استمارة الإستبيان المعلومات الشخصية بالإضافة إلى أربع محاور أساسية :

المحور الأول: طرق واليات استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

المحور الثاني: ما هي دوافع واسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

المحور الثالث: الاشباعات التي يقدمها الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

المحور الرابع: تقييم المستخدمين عند استخدامهم لهذا الموقع (ايجابيات وسلبيات).

⁽¹³⁾ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي: اساسياته النظرية وممارسته العملية (ط1، دمشق: دار الفكر، 2000)، ص329.

⁽¹⁴⁾ عصام حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي اسسه ومناهجه (ط1، عمان-الاردن: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2014) ص 91.

ب) **المقابلة:** تعد المقابلة من ادوات جمع البيانات الشائعة الاستخدام في الكثير من مجالات البحث العلمي. (15)

وستجرى المقابلة مع الاشخاص الذين لهم علاقة واهتمام بالموضوع كالأطباء، الممرضين، وبعض الصحفيين وغيرهم ممن يساهمون في تزويدنا بالمعلومات.

أدوات تحليل البيانات:

لتحليل البيانات والمعلومات التي تحصلنا عليها من خلال الأدوات السابقتين يكون التحليل لبيانات هذه المعلومات من خلال تنظيمها ثم تحليلها وصفا فقط، أي نستخلص النتائج من خلال تحليل وصفي وكيفي لهذه البيانات المحصل عليها من خلال الأدوات السابقتين اللتين تم اعتمادهما للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة "استمارة الاستبيان، المقابلة".

مجتمع الدراسة وعينتها :

مجتمع الدراسة:

"هو المجتمع الاكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق

نتائج الدراسة. ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الاكبر المجتمع المستهدف Target Population .

الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الراسة على كل مفرداته. إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته، فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول اليه والاقتراب منه لجمع البيانات accessible population. والذي

(15) رشدي القواسمة وآخرون، مناهج البحث العلمي (عمان: جامعة القدس المفتوحة، 2012) ص 215

يعتبر عادة جزءا ممثلا للمجتمع المستهدف ويلبي حاجات الدراسة واهدافها، وتختار منه عينة البحث⁽¹⁶⁾ .

ومجتمع البحث الذي نحن بصدد دراسته هم طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المسيلة باختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم التعليمية.

عينة البحث:

تعرف العينة بأنها: عبارة عن عدد محدود من المفردات أو الوحدات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا⁽¹⁷⁾

-ومن بين أنواع العينات: العينة الغير احتمالية: وهي العينة التي لا تخضع إلى قوانين الإحصاء ولا إلى الصدفة بل إلى مواصفات ومعايير يضعها الباحث للغرض الذي يخدم بحثه.

وقد اعتمدنا على العينة القصدية لأنها توافق موضوع بحثنا وكذلك الأهداف المراد الوصول إليها، حيث أن موضوعنا مقتصر على فئة معينة ومحددة والتي تشمل الأفراد الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة، وعلى هذا الأساس تم اختيار طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال ممن يتصفحون الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة كأفراد لعينتنا القصدية .

العينة القصدية (العمدية) : "وفيها يتقصد الباحث اختبار عينته بحيث يتحقق في كل منهم شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختياره هذه العينة انها تمثل المجتمع افضل تمثيل .
أي يختار الوحدة أو الوحدات التي تكون مقاييسها مماثلة أو مشابهه لمقياس المجتمع الاصيل"⁽¹⁸⁾.

(16) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية (ط1، القاهرة:عالم الكتب، 2000) ص 130

(17) محمد عبد الحميد، مناهج البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، مرجع سابق، ص133

(18) رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي،(ط1، عمان-الاردن: دار دجلة، 2008) ص 173.

تحديد المفاهيم:

- الدور:

لغة:

دَوَّرَ : (فعل) دَوَّرَ يدَوِّر ، تدويرًا ، فهو مُدَوِّر ، والمفعول مُدَوَّر

دَوْر : (اسم) ، دَوْر : مصدر دارَ ، الجمع : أدوار

الدَّوْرُ : الطَّبَقَةُ من الشيءِ المُدارِ بعضُهُ فوق بعضِهِ

الدَّوْرُ : مهمّة ووظيفة¹⁹

اصطلاحا:

الدور هو نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه فيمن يشغل وظيفة ما أو يحتل وضعا اجتماعيا معيناً والدور الذي يصف السلوك المتوقع من شخص في موقف ما⁽²⁰⁾.

- الموقع الإلكتروني:

عرفه عبد الله عمر خليل بأنه "مكان أو مساحة يتم تخصيصها على شبكة الإنترنت، وهو يحتوي على الكثير من المعلومات كما أنه يقدم خدمات تفاعلية أخرى للمستخدم. فكل موقع مقسم إلى عدة صفحات مع وجود صفحة رئيسية للموقع، وكل صفحة في الموقع هي عبارة عن نسق خاص أو نظام معين ترتب فيه المعلومات بشكل جميل ومنسق سواء كانت نصاً أم صوتاً أم صورة".

¹⁹ معجم المعاني الجامع، عربي-عربي <https://www.almaany.com/ar/dict/ar->

.22:32 , 2020/04/03 [ar/%D8%AF%D9%88%D8%B1/](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-)

²⁰ منتديات المصطبة ، بحث عن مفهوم الدور ، <https://www.al-mstba.com/t208137.html> , 2020/04/02

كما أنه يعني مجموعة من الملفات المخزنة بشكل محدد ومنظم على خادم الإنترنت، ويمكن أن يحوي هذا الخادم عددا كبيرا من المواقع تبعا لسعة تخزينه".

ويعرف بأنه مجموعة ملفات يتم تخزينها في جهاز خادم يمكن الدخول إليها عبر الإنترنت، ولكل موقع صفحة رئيسية تصمم غالبا لكي تكون الملف الأول الذي يزوره المتصفح ليأخذ فكرة عامة عن مضامين الموقع، و تتضمن الملفات الموجودة بالموقع وصلات نصية أو رسومية يتم النقر عليها باستخدام جهاز إدخال مثل الفأرة قصد الانتقال من ملف لآخر داخل الموقع أو خارجه⁽²¹⁾.

- المستخدم:

لغة:

استخدمَ: (فعل)

استخدمَ يستخدم، استخدامًا ، فهو مستخدم ، والمفعول مستخدم

استخدمَ آلةَ جديدةً: استعملها

مستخدم: هو الشخص الذي يستخدم خدمة تكنولوجيا المعلومات بشكل يومي²².

جامعة محمد بoudial - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

اصطلاحا:

⁽²¹⁾ رابح رباب، عبد الرحمن قدي ، "انشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية"، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية 24 (جوان 2016) ، ص66-67.

²² معجم المعاني الجامع، تعريف ومعنى مستخدم <https://www.almaany.com/ar/dict/ar->

. 20:13 2020/04/08 [ar/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85/](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-)

المستخدم أو المستعمل في المعلوماتية هو مصطلح للدلالة على الشخص الذي يستخدم نظاما حاسوبيا ما أو شبكة حاسوب أو موقع ما على الويب.

ويعرف المستخدم أيضاً بأنه من صمم له نظام أو تطبيق ما لينفذه على الحاسوب²³.

هو الشخص الذي يتفاعل مع الموقع أو الحاسوب. ويمكن أيضا للمستخدم ان يطلق عليه المستخدم النهائي لانه في نهاية المطاف هو الذي يشتري أو يستهلك أو يستخدم أو يقرأ محتويات الموقع⁽²⁴⁾.

تعريف اجرائي: هو كل شخص يمتلك الوسائل المادية والتقنية التي تمكنه من الولوج والغوص في بحر الانترنت للحصول على مختلف احتياجاته المعرفية، واشباع رغباته في شتى المجالات.

المتصفح:

- **وزارة الصحة:** هي الفرع الوزاري في الحكومة الجزائرية المكلف عادة بإدارة الصحة والسكان، تأسست سنة 1962، وعنوانها 125، شارع عبد الرحمان لعلی المدنية، الجزائر

تسير من طرف الوزير محمد ميراوي ولها موقع الكتروني <http://www.sante.gov.dz/>.²⁵

جامعة محمد بoudial - M'sila
- كورونا كوفيد-19:

²³ موقع ويكيبيديا مستخدم (حوسبة)

[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85_\(%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9\)](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85_(%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9))
19:37 2020/03/31

⁽²⁴⁾ محمد عبد الفتاح محمود رمضان , دور اتجاهات التصميم في زيادة قابلية استخدام المواقع الإلكترونية التجارية بالأردن (رسالة ماجستير) , جامعة الشرق الاوسط , حزيران-2017 , ص 6.

²⁵ ويكيبيديا الموسوعة الحرة, وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات (الجزائر), <https://ar.wikipedia.org/wiki>
12:07 2020/04/04

فيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (السارس). ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا كوفيد-19 .

وهو مرض معد يسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض المستجدين قبل اندلاع الفاشية في مدينة يوهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019²⁶.

فيروسات كورونا هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضاً مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد الوخيم (السارس) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرز). تم اكتشاف نوع جديد من فيروسات كورونا بعد أن تم التعرف عليه كمسبب لانتشار أحد الأمراض التي بدأت في الصين في 2019.

يُعرف الفيروس الآن باسم فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2 (سارس كوف 2). ويسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19). في مارس/آذار 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية أنها صنفت مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19) كجائحة²⁷.

²⁶ منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا (كوفيد-19): أسئلة وأجوبة،

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q->

[a-coronaviruses](https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses) 12:17 2020/04/04

²⁷ منظمة Mayo Clinic مرض فيروس كورونا 2019 (Covid-19)

<https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc->

[20479963](https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963) 12:35 2020/04/04

- جودة الخدمة العمومية:

لغة:

جودة: (اسم). مصدر جَادَ.

الجودة: النوعية، مجمل السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو المضمنة²⁸.

خَدَمَ: (فعل). خَدَمَ يَخْدُمُ وَيَخْدِمُ، خَدْمَةٌ وَخِدْمَةٌ، فهو خَادِمٌ، والمفعول مَخْدُومٌ.

خدمة: مساعدة أو فضل، هدية، منحة، عناية واهتمام.

عمومية: مصدر صناعي من عموم، كل ما هو عام لا تخصيص فيه ولا تحديد²⁹.

اصطلاحاً:

جودة الخدمة:

عرفها Lewis and Booms على أنها: "قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت." أما Parasuraman, Zeithaml and Berry فقد عرفها بأنها "تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها"³⁰.
الخدمة العمومية:

وتعرف سايح فاطمة الخدمة العمومية على "أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على

²⁸ معجم المعاني الجامع، تعريف ومعنى جودة، <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> 08/04/2020

21:06

²⁹ معجم المعاني الجامع، تعريف ومعنى الخدمة العمومية، <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>

. 21:29 2020/04/08

³⁰ رحاوي عبدالرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مجلد 1، 03، اوت 2017، ص 110.

أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين" ... "أما مصطلح الخدمة العمومية أو المدنية فيوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة(31)".

الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى:

حسن عبايدي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر "ل.م.د، جامعة العربي التبسي - تبسة - 2016.

وحدد اشكالية بحثه في السؤال التالي: ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمقر ديوان ولاية تبسة؟

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed Boudial - M'sila
واستعان بالأسئلة الفرعية التالية:

- هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر ديوان والي ولاية تبسة ؟

كيف يستغل مكتب مركز النداء 1100 هذه التقنية الحديثة لحل انشغالات الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة ؟

(31) سايح فطيمة، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة 4 (ديسمبر 2018)، ص71.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج العلائقي الاعتباطي الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين مفهومين، كما استعان بالعينة العارضة حيث شملت اربعين فردا من مختلف المستويات الدراسية والنوع من مواطني ولاية تبسة.

واستخدم الباحث ادوات لجمع البيانات هي:

الملاحظة بالمشاركة من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة للقياس حيث لاحظ الباحث التصرفات عن قرب.

استمارة الاستبيان حيث تنوعت أسئلتها بين اسئلة مغلقة بسيطة، اسئلة مغلقة اختيارية ومتعددة الاختيارات، بصيغة مباشرة لتجنب وضع المبحوث في حالة حرج أو غموض.

وتهدف الدراسة إلى:

- معرفة قوة و فاعلية الاتصال التقني الحديث في تقريب الإدارة من المواطن.

- التعرف على مدى اطلاع المواطنين على الحكومة الإلكترونية.

- دراسة مدى فاعلية الرقم الأخضر 1100 في تحسين الخدمة العمومية.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

وقد خلصت إلى النتائج التالية:
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

_ أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات لتسهيلها الخدمات العمومية.

- غياب المعلومة والإعلام بخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء 1100 لدى غالبية

المبحوثين.

- تكنولوجيا الاتصال تقرب الإدارة من المواطن .

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية.

الدراسة الثانية:

مصعب مشفق، دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور

طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة.

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير 2017-2018

جامعة محمد بوضياف المسيلة.

وتمحور سؤال الاشكالية في: ما هو دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة ؟

واستعان بالأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور معيار استعمال الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

التعليمية بالكلية محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 ؟

- ما هو دور معيار محتوى الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

التعليمية بالكلية محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 ؟

- ما هو دور معيار القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

التعليمية بالكلية محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 ؟

- ما هو دور معيار حيوية الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالكلية

محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 ؟ ، كما صاغ الباحث فرضية رئيسية للإجابة على

سؤال الاشكالية وهي: يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 للموقع الإلكتروني في تحسين

الخدمات التعليمية بالكلية محل الدراسة.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، مستعينا بذلك على استمارة

الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات وزعت على مجموعة من طلبة الكلية.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير موقع الكلية بجامعة محمد بوضياف المسيلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية إلى جانب تقييم جودة موقع الكلية محل الدراسة وتشخيص مستوى جودة الخدمات التعليمية، ومن ثم تقديم الاقتراحات التي من شأنها أن تسهم في تطوير الخدمات وتحديثها .

وبعد اختبار الفرضيات التي وضعها الباحث خلص إلى النتائج التالية:

- تحقق الفرضية الاولى حيث اشارت النتائج إلى أن موقع الكلية الإلكتروني يتضمن المحتويات التي يحتاجها الطلبة ويتيح التنقل بسهولة كما يراعي الجانب الجمالي في تصميم صفحاته.

- قبول الفرضية الثانية حيث اشارت نتائجها إلى ان اراء افراد العينة اتجهت إلى سهولة الوصول إلى المعلومة عبر الموقع، اضافة إلى ملاءمة لغة الموقع .

- اكدت نتائج الفرضية الثالثة على وجود دور معنوي لمعيار القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني للكلية في تحسين جودة الخدمات، كونه يتضمن كل الفعاليات والتظاهرات العلمية التي تنظمها الكلية، كما يوفر خدمات شخصية كالتواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

- تحقق الفرضية الرابعة حيث اشارت النتائج إلى استفادة الموقع من اقتراحات المستخدمين، كما يوفر خدمات مساعدة اثناء مواجهة مشاكل في الاستخدام، اضافة إلى اشتماله على اليات تواصل اخرى كالهاتف والفاكس وغيرها.

وعلى ضوء ما سبق توصل الباحث إلى النتيجة النهائية وهي تحقق الفرضية الرئيسية التي صاغها للإجابة على سؤال الاشكالية وكانت كالآتي:

يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 للموقع الإلكتروني في تحسين الخدمات التعليمية

بالكلية محل الدراسة.

الدراسات الأجنبية:

وتمثلت في:

خالد صلاح عبد الرحمن الحسين، اعتماد طلبة الجامعات الاردنية على المواقع الإلكترونية الاخبارية في التماس المعلومات نحو القضايا السياسية، رسالة ماجستير في الاعلام، جامعة اليرموك، اربد- الاردن. 2014

وتمحور سؤال الاشكالية في هذه الدراسة حول مدى اعتماد طلبة الجامعات الاردنية على المواقع الإلكترونية الاخبارية في التماس المعلومات نحو القضايا السياسية، كما تبنت الكشف عن دوافع المشاركة السياسية والعلاقة بين هذه المواقع والنشاط والوعي السياسي لعينة البحث.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج المسحي، اما عينة الدراسة فقد اختار العينة العمدية وشملت 346 طالب وطالبة مقسمة على ثلاث جامعات (جامعة اليرموك 135)، (الجامعة الاردنية 81)، (جامعة مؤتة 130)، ينتمون إلى قسم العلوم السياسية سنة ثالثة ورابعة مستخدما اسلوب الحصر الشامل، مستعينا في تحقيق دراسته على استمارة استبيان بلغت نسبة ثباتها (88%).

وتكمن اهمية الدراسة في انها تشير إلى دلالات علمية حول المعرفة السياسية التي تكتسب وتلتبس من المواقع الإلكترونية الاخبارية، بناء على عوامل شخصية وديمغرافية قد يكون لها علاقة في طريقة التماس المعلومات عموما والمعلومات السياسية بصفة خاصة.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- حاز تعرض الطلبة للمواقع الإلكترونية الاخبارية بسبب المصادقية والموضوعية على ادنى نسبة، وهذا من حيث التعرض بدرجة التقييم "كبيرة".

- كشفت النتائج إلى ان اعلى متوسط حسابي لمظاهر الاستفادة من المضمون السياسي الذي تقدمه المواقع الإلكترونية الاردنية بلغ (2.11) لاجابة " مشاركة الجامعات في المناسبات الوطنية والفعاليات السياسية" يليها في النسبة اجابة "تشجيع الحوارات والمناقشات بين الطلبة داخل الجامعة" وبلغ ادنى متوسط حسابي (1.98) لاجابة "تعزز ميلي ورغبتي في المشاركة السياسية".

- تشير النتائج ان طلبة الجامعات الثلاث يعتمدون على المواقع الإلكترونية الاخبارية الاردنية بتشكيل الوعي السياسي لديهم حيث جاءت اجابتهم على مساهمة المواقع الإلكترونية الاخبارية الاردنية بذلك اعلى النسب والتكرارات، وبينت النتائج مجتمعة ان المواقع الإلكترونية الاخبارية الاردنية لا تساهم في زيادة الرغبة لدى طلبة الجامعات الاردنية في الانضمام للأحزاب السياسية حيث بلغت نسبة اعتمادهم 23.0%.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

تفريغ وتحليل البيانات

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

البيانات الشخصية:

جدول رقم (1) يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	37	37 %
أنثى	63	63 %
المجموع	100	100 %

حسب المعطيات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس فإنه يتضح بأن نسبة الذكور قدرت بـ 37 % أما نسبة الإناث فقدرت بـ 63 %.

جدول (2) يمثل الفئة العمرية التي ينتمي إليها المبحوثون

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
18 – 22	11	11 %
23 – 28	61	61 %
29 – 34	15	15 %
35 – 40	12	12 %
40 +	1	1 %
المجموع	100	100 %

حسب المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتبين بأن أكبر نسبة للمبحوثين تتمثل في الفئة الثانية (23-28) حيث بلغت 61 %، وجاءت بعدها الفئة الثالثة (29-34) بنسبة 15 %، فيما حلت الفئة الرابعة (35-40) في المرتبة الثالثة بنسبة

12 %، وجاءت الفئة الاولى (18-22) في المرتبة الرابعة بنسبة 11 %، وكانت الفئة الاخيرة (40+) في المرتبة الخامسة بنسبة 1 %.

جدول رقم (3) يمثل توزيع المبحوثين حسب التخصص

النسبة	التكرار	التخصص
6 %	6	اعلام
16 %	16	اتصال
8 %	8	اعلام واتصال
8 %	8	سمعي بصري
9 %	9	صحافة مكتوبة
53 %	53	اتصال وعلاقات عامة

حسب الجدول فان غالبية المبحوثين كانت من فئة تخصص اتصال وعلاقات عامة بنسبة 53 %، وجاء تخصص الاتصال في المرتبة الثانية بنسبة 16 %، فيما كانت نسبة بقية التخصصات متقاربة.

جدول رقم (4) يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
20 %	20	ليسانس
70 %	70	ماستر
10 %	10	دكتوراه
100 %	100	المجموع

حسب معطيات الجدول فان غالبية المبحوثين ينتمون لطلبة طور الماستر بنسبة 70 %، وطور ليسانس بنسبة 20 %، أما طور الدكتوراه فكانت النسبة 10 %.

المحور الأول: طرق واليات استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة

الصحة

جدول (5) يمثل طبيعة المواقع الإلكترونية المستخدمة.

النسبة	التكرار	طبيعة المواقع
44%	44	مواقع متخصصة
56%	56	مواقع اخبارية
100%	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين بأن المواقع الإخبارية أكثر تصفحا وإطلاعا بنسبة 56%، مقارنة بالمواقع المتخصصة حيث كانت النسبة 44%.

جدول رقم (6) يمثل فترة استخدام موقع وزارة الصحة

النسبة	التكرار	فترة الاستخدام
21%	21	قبل الجائحة
79%	79	أثناء الجائحة
100%	100	المجموع

حسب الجدول أعلاه فإن الطلبة استخدموا الموقع أثناء الجائحة بنسبة 79%.

Université Mohamed Boudial - M'sila

جدول رقم (7) يبين الوسيلة المستخدمة في تصفح الموقع

النسبة	التكرار	الوسيلة المستخدمة
03%	03	الكمبيوتر المحمول
03%	03	الكمبيوتر المنزلي
91%	91	الهاتف الذكي
03%	03	اللوحة الإلكترونية
100%	100	المجموع

حسب معطيات الجدول فان الهاتف النقال كان الوسيلة الاكثر استخداما من طرف المبحوثين بنسبة 91%، فيما تساوت نسب الوسائل الأخرى حيث بلغت 03%.

جدول رقم (8) يمثل اللغة المستخدمة في تصفح الموقع

النسبة	التكرار	اللغة المستخدمة
78%	78	العربية
17%	17	الفرنسية
05%	05	الانجليزية
100%	100	المجموع

حسب معطيات الجدول فان المبحوثين استخدموا موقع وزارة الصحة باللغة العربية بنسبة 78% وهي الاكبر، وباللغة الفرنسية بنسبة 17%، وباللغة الانجليزية بنسبة 5%.

جدول رقم (9) يمثل اتقان المتصفح في استخدام الانترنت بصورة جيدة

النسبة	التكرار	الخيارات
63%	63	موافق
30%	30	محايد
07%	07	غير موافق
100%	100	المجموع

حسب الجدول فإن نسبة المبحوثين الذين يتقنون استخدام الانترنت بصورة جيدة بلغت 63%، أما نسبة المبحوثين الحياديين فكانت 30%، و نسبة المبحوثين غير الموافقين فبلغت 7%.

جدول رقم (10) يمثل اوقات تصفح الموقع

النسبة	التكرار	أوقات التصفح
03%	03	في الصباح
03%	03	في الظهيرة
21%	21	في المساء
16%	16	ليلا
57%	57	في اي وقت
100%	100	المجموع

أجمع غالبية الطلبة على عدم وجود وقت محدد لتصفح الموقع.

جدول رقم (11) يمثل تصفح الموقع بصفة دائمة

النسبة	التكرار	الخيارات
32%	32	موافق
42%	42	محايد
26%	26	غير موافق
100%	100	المجموع

حسب معطيات الجدول أعلاه فإن 32% من الطلبة يتصفحون الموقع بصفة دائمة، و 26% منهم لا يتصفحونه بصفة دائمة والبقية 42% اختاروا الحياد.

جدول رقم (12) يمثل الحجم الساعي في تصفح الموقع

النسبة	التكرار	الحجم الساعي
70%	70	ساعة واحدة
15%	15	ساعتين
15%	15	اكثر من ساعتين
100%	100	المجموع

المحور الثاني: دوافع واسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة

جدول رقم (13) يمثل استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة اخبار الوباء

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	82	%82
محايد	14	%14
غير موافق	04	%04
المجموع	100	%100

حسب الجدول فان غالبية المبحوثين يستخدمون الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة اخبار الوباء بنسبة 82%، فيما 14% من المبحوثين كانت اجابتهم بالحياد، والبقية (4%) غير موافقين.

جدول رقم (14) يمثل استخدام الموقع بغرض متابعة شؤون الصحة

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	65	%65
محايد	26	%26
غير موافق	09	%09
المجموع	100	%100

جاءت إجابات المبحوثين حسب ما هو مبين في الجدول 65% موافق، 26% محايد و 9% غير موافق.

جدول رقم (15) يمثل استخدام الموقع للحصول على إرشادات وقائية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	68	68%
محايد	23	23%
غير موافق	09	09%
المجموع	100	100%

حسب الجدول فإن النتائج كانت 68% موافق، 23% محايد و 9% غير موافق.

جدول رقم (16) يمثل استخدام الموقع للحصول على بيانات الإتصال والطوارئ

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	50	50%
محايد	34	34%
غير موافق	16	16%
المجموع	100	100%

حسب بيانات الجدول فإن نصف المبحوثين أجابوا بـ موافق أي 50%، و 34%

محايد والبقية (16%) اختاروا غير موافق.

جدول رقم (17) يمثل استخدام الموقع بغرض متابعة الاعلانات، العروض والحملات الصحية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	40%
محايد	32	32%
غير موافق	28	28%
المجموع	100	100%

في الجدول أعلاه تبين المعطيات أن 40% من المبحوثين اجابوا بـ موافق، 32% محايد و 28% غير موافق.

جدول رقم (18) يمثل استخدام الموقع للاطلاع على تواريخ حملات التطعيم

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	32	32%
محايد	41	41%
غير موافق	27	27%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان إجابات المبحوثين حول استخدام المبحوثين للموقع للاطلاع على تواريخ حملات التطعيم فان 41% كانوا محايدين، و 32% موافقين، و 27% غير موافقين.

جدول رقم (19) يمثل استخدام الموقع للاطلاع على الفضاء الصيدلاني والأدوية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	48	48%
محايد	30	30%
غير موافق	22	22%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 19 استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للاطلاع على الفضاء الصيدلاني والأدوية حيث أن 48% من المبحوثين أجابوا بـ موافق، 30% محايد و أجابوا بـ غير موافق.

جدول رقم (20) يمثل استخدام الموقع من أجل الإشتراك في النشرة الإخبارية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	28	28%
محايد	35	35%
غير موافق	37	37%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من أجل الإشتراك في النشرة الإخبارية يتضح ان النسبة الأكبر من المبحوثين أجابوا بـ غير موافق وهي 37%، و 35% محايد فـ 28% موافق.

جدول رقم (21) يمثل استخدام الموقع للاطلاع على الخريطة الصحية في الجزائر ونوعية مؤسساتها

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	44	44%
محايد	31	31%
غير موافق	25	25%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح استخدام المبحوثين موقع وزارة الصحة للاطلاع على الخريطة الصحية في الجزائر ونوعية مؤسساتها يتضح بأن 44% منهم موافقين، 31% محايدين و 25% غير موافقين.

جدول رقم (22) يمثل استخدام الموقع للزيادة في الثقافة الصحية والقانونية والتنظيمية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	56	56%
محايد	26	26%
غير موافق	18	18%
المجموع	100	100%

من خلال استقراء ارقام الجدول رقم 22 يتبين أن 56% من المبحوثين يستخدمون الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للزيادة في الثقافة الصحية، 26% منهم اختاروا الحياد و 18% منهم غير موافقين.

جدول رقم (23) يمثل استخدام الموقع لمشاركة الإحصائيات في صفحات المبحوثين

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	36	36%
محايد	34	34%
غير موافق	30	30%
المجموع	100	100%

من خلال ملاحظتنا لارقام الجدول أعلاه الذي يمثل استخدام المبحوثين للموقع لمشاركة الإحصائيات في صفحاتهم الخاصة جاءت النسب متقاربة وكانت كالآتي 36% موافق، و34% محايد، و30% غير موافق.

المحور الثالث: الإشباعات التي يقدمها الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة

جدول رقم (24) يمثل تمكين الموقع المبحوثين من البقاء على إطلاع دائم على اخبار الوباء

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	85	85%
محايد	13	13%
غير موافق	02	02%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان اغلبية المبحوثين 85% مكنهم الموقع من البقاء على إطلاع دائم على اخبار الوباء، 13% محايدين، و 02% غير موافقين.

جدول رقم (25) يمثل تمكين الموقع من تطوير الثقافة الصحية للمبحوثين بما يقدمه من معلومات

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	63	63%
محايد	29	29%
غير موافق	08	08%
المجموع	100	100%

من خلال استقراء ارقام الجدول أعلاه يتضح أن غالبية المبحوثين 63% مكنهم الموقع من تطوير الثقافة الصحافة بما يقدمه من معلومات، 29% محايدين و 08% غير موافقين.

جدول رقم (26) يمثل تمكين الموقع المبحوثين من التعرف على الإجراءات الحكومية لمكافحة الأمراض

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	62	62%
محايد	31	31%
غير موافق	07	07%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول رقم 26 الذي يمثل تمكين الموقع المبحوثين من التعرف على الإجراءات الحكومية لمكافحة الأمراض كانت إجاباتهم 62% موافق، 31% محايد، و 07% محايد.

جدول رقم (27) يمثل تمكين الموقع المبحوثين من الوصول لكل الإحصائيات الضرورية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	63	63%
محايد	25	25%
غير موافق	12	12%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول رقم 27 الذي يمثل تمكين الموقع المبحوثين من الوصول لكل الإحصائيات الضرورية كانت إجاباتهم 63% موافق، 25% محايد، و 12% محايد.

جدول رقم (28) يمثل تمكين الموقع المبحوثين من معرفة تواريخ الحملات التوعوية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	36	36%
محايد	33	33%
غير موافق	31	31%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول رقم 28 الذي يمثل تمكين الموقع المبحوثين من معرفة تواريخ الحملات التوعوية كانت إجاباتهم 36% موافق، 33% محايد، و 31% محايد.

جدول رقم (29) يمثل تمكين الموقع المبحوثين من تطوير الثقافة الوقائية وطرق الإعتناء بالنفس والمحيط

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	66	66%
محايد	23	23%
غير موافق	11	11%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول رقم 29 الذي يمثل تمكين الموقع المبحوثين من تطوير الثقافة الوقائية وطرق الإعتناء بالنفس والمحيط كانت إجاباتهم 66% موافق، 23% محايد، و 11% محايد.

جدول رقم (30) يمثل إتاحة الموقع للمبحوثين الشعور بالإرتياح النفسي
لإجراءات الوزارة في مواجهة الأمراض والأوبئة

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	43	%43
محايد	33	%33
غير موافق	24	%24
المجموع	100	%100

من خلال استقراء ارقام الجدول أعلاه يتضح أنّ 43% من المبحوثين أتاح لهم الموقع الشعور بالإرتياح النفسي لإجراءات الوزارة في مواجهة الأمراض والأوبئة ، 33% محايدين و 24% غير موافقين.

المحور الرابع: تقييم المستخدمين عند استخدامهم لهذا الموقع

جدول رقم (31) يمثل رأي المبحوثين في تصميم وهيكله وسهولة استخدام الموقع

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	49	49%
محايد	38	38%
غير موافق	13	13%
المجموع	100	100%

من خلال استقراء أرقام الجدول أعلاه يتضح أنّ 49% من المبحوثين وافقوا على أنّ تصميم وهيكله الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة يسمح باستخدامه بسهولة، فيما 38% منهم محايدين، و 13% منهم غير موافقين.

جدول رقم (32) يمثل رأي المبحوثين في محتوى الموقع وتنوعه وتلبيته لكل الإحتياجات المعرفية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	27	27%
محايد	43	43%
غير موافق	30	30%
المجموع	100	100%

من خلال استقراء أرقام الجدول أعلاه يتضح أنّ 27% من المبحوثين وافقوا على أنّ محتوى الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة متنوع ويلبي كل الإحتياجات المعرفية ، فيما 43% منهم محايدين، و 30% منهم غير موافقين.

جدول رقم (33) يمثل رأي المبحوثين في وتيرة تحديث محتوى الموقع

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	30	30%
محايد	47	47%
غير موافق	23	23%
المجموع	100	100%

من خلال استقراء أرقام الجدول رقم 33 يتضح أنّ 30% من المبحوثين وافقوا على أنّ وتيرة تحديث المحتوى على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة سريعة ومناسبة، فيما 47% منهم محايدين، و 23% منهم غير موافقين.

جدول رقم (34) يمثل رأي المبحوثين حول احتواء الموقع لكل العناصر التي تهم قطاع الصحة

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	40%
محايد	37	37%
غير موافق	23	23%
المجموع	100	100%

من خلال استقراء أرقام الجدول أعلاه يتضح أنّ 40% من المبحوثين وافقوا على أنّ الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة يحتوي على كل العناصر التي تهم قطاع الصحة، فيما 37% منهم محايدين، و 23% منهم غير موافقين.

جدول رقم (35) يمثل راي المبحوثين في صدق المعلومات المتوفرة على الموقع ومقارنتها بمصادر خارجية

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	26	26%
محايد	43	43%
غير موافق	31	31%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 35 ان اراء المبحوثين تباينت حول صدق المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ولا تحتاج الى مقارنتها بمصادر خارجية حيث كانت كالتالي: 26 % موافق، 43% محايد، 31% غير موافق.

جدول رقم (36) يمثل راي المبحوثين في تقديم الموقع للمعلومات والايخبار في وقتها وحينها

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	37	37%
محايد	44	44%
غير موافق	19	19%
المجموع	100	100%

حسب الجدول أعلاه فقد كانت إجابات المبحوثين فيما تقديم موقع وزارة الصحة للمعلومات والايخبار في وقتها وحينها كالتالي: 44% محايد وهي اكبر نسبة، 37% موافق ثم 19% غير موافق.

جدول رقم (37) يمثل تضمين الموقع بمواقع اخرى كموقع الكوفيد

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	78	78%
محايد	19	19%
غير موافق	03	03%
المجموع	100	100%

يبين الجدول رقم 37 ان 78% من المبحوثين وافقوا على أنّ الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة يحتمل الى تضمينه مواقع اخرى كموقع الكوفيد ، و 19% كانوا محايدين و 03% غير موافقين.

جدول رقم (38) يمثل راي المبحوثين في زيادة الصفحات الإجتماعية للتواصل

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	83	83%
محايد	14	14%
غير موافق	03	03%
المجموع	100	100%

حسب المعطيات الواردة في الجدول فإن غالبية المبحوثين وافقوا على أنّ الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة بحاجة الى زيادة الصفحات الاجتماعية لمزيد من التواصل بنسبة 83%، فيما كانت نسبة الذين اختاروا الحياد 14%، و 03% غير موافقين.

نتائج الدراسة

من خلال دراستنا تم التوصل الى النتائج التالية:

المحور الأول: طرق واليات استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة

- ✓ المواقع التي يستخدمها الطلبة هي المواقع الإخبارية.
- ✓ الطلبة يستخدمون موقع وزارة الصحة أثناء الجائحة.
- ✓ الوسيلة التي يستخدمها الطلبة في تصفح الموقع هي الهاتف النقال.
- ✓ يستخدم الطلبة اللغة العربية في تصفح الموقع.
- ✓ الطلبة يتقنون استخدام الأنترنت بصورة جيدة.
- ✓ يتصفح الطلبة موقع وزارة الصحة في أي وقت.
- ✓ يتصفح الطلبة موقع وزارة الصحة بصفة دائمة.
- ✓ تمثل الحجم الساعي للطلبة في تصفح الموقع في ساعة واحدة.

المحور الثاني: دوافع واسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة

- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة أخبار الوباء.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة بغرض متابعة شؤون الصحة.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للحصول على ارشادات وقائية.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للحصول على بيانات الإتصال والطوارئ.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة الإعلانات، العروض والحملات الصحية.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للإطلاع على الفضاء الصيدلاني والأدوية.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للإطلاع على الخريطة الصحية في الجزائر ونوعية مؤسساتها.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للزيادة في الثقافة الصحية والقانونية.
- ✓ يستخدم الطلبة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمشاركة الإحصائيات في صفحاتهم.

المحور الثالث: الإشباعات التي يحققها الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

✓ مكن الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الطلبة من البقاء على إطلاع دائم على أخبار الوباء.

✓ مكن الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الطلبة من تطوير ثقافتهم الصحية بما يقدمه من معلومات.

✓ مكن الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الطلبة من التعرف على الاجراءات الحكومية في مكافحة الامراض.

✓ مكن الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الطلبة من الوصول لكل الاحصائيات الضرورية.

✓ استطاع الطلبة من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة تطوير الثقافة الوقائية وطرق الاعتناء بالنفس والمحيط.

المحور الرابع: تقييم المستخدمين لموقع وزارة الصحة.

✓ أبدى الطلبة إعجابهم بتصميم وهيكل الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لأنه يسمح باستخدامه بسهولة.

✓ أكد الطلبة على تضمين موقع وزارة الصحة بمواقع أخرى كموقع الكوفيد.

✓ يرى الطلبة أن الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة بحاجة إلى زيادة الصفحات الإجتماعية لضمان مزيد من التواصل.

المسيلة - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

الخاتمة:

تُعد المواقع الإلكترونية إحدى أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة البارزة والتي توليها الدولة الجزائرية اهتماما بالغا لتوفير خدمة ترقى لما يتطلّع له المواطن وكذا ضمان الاتصال بين المؤسسات وعملائها، حيث تم وضع موقع إلكتروني خاص بوزارة الصحة وتضمينه بموقع الكوفيد لنقل المعلومات والأخبار حول وباء كورونا كوفيد-19- كما تضمن وصول جميع الإرشادات وأساليب الوقاية منه، وهذا كلّه لأجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة وهذا ما تناولناه في دراستنا.

حَفِظَ اللهُ الْجَزَائِرَ وَأَهْلَهَا مِنْ هَذَا الْوَبَاءِ

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر:

سورة العلق الآيات (1 - 5), القرآن الكريم

المراجع:

قائمة الكتب:

أ- حسن عماد مكاوي, عاطف عدلي العبد, نظريات الاعلام,(القاهرة, مركز بحوث
الراي العام) 2007

ب- حسن عماد مكاوي, ليلى حسين السيد, الاتصال ونظرياته المعاصرة,
ط1, القاهرة: الدار المصرية اللبنانية) 1998.

ج- رجاء وحيد دويدري, البحث العلمي: اساسياته النظرية وممارسته العملية
(ط1, دمشق : دار الفكر , (2000)

د- رحيم يونس كرو العزاوي, مقدمة في منهج البحث العلمي,(ط1, عمان-الاردن:
دار دجلة,(2008).

هـ- رشدي القواسمة واخرون, منهج البحث العلمي (عمان: جامعة القدس
Universite Mohamed Boudial - M sila

المفتوحة, 2012 العبد الله, نظريات الاتصال,(ط1, بيروت, دار النهضة العربية)
2006

و- زهير مصطفى دوله, عماد محمد اشتيوي, القائم بالاتصال في المواقع
الإلكترونية الاخبارية الفلسطينية, الجامعة الاسلامية, غزة, قسم الصحافة
والاعلام, 2006

ز- عبد النبي عبد الله الطيب, فلسفة نظريات الاعلام, (ط1, مصر, الدار العالمية

للنشر والتوزيع) 2014.

ح- عصام حسن الدليمي, علي عبد الرحيم صالح, البحث العلمي اسسه ومناهجه

(ط1, عمان-الاردن: دار الرضوان للنشر والتوزيع, 2014)

ط- علي عبد الفتاح كنعان, نظريات الاعلام, (دار اليازوري العلمية للنشر

والتوزيع) 2016

ي- محمد عبد الحميد, البحث العلمي في الدراسات الاعلامية (ط1, القاهرة: عالم

الكتب, 2000

ك- محمد علي أبو العلا, فن الاتصال بالجماهير بين النظرية والتطبيق, (ط1, مصر,

دار العلم والايمان للنشر والتوزيع), 2014.

ل- محمود حسن اسماعيل, مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير, (ط1, مصر, الدار

العالمية للنشر والتوزيع), 2003

م- مي العبد الله, نظريات الاتصال, (ط1, بيروت, دار النهضة العربية) 2006.

القواميس و المعاجم: محمد بوضياف - المسيلة

Université Mohamed Boudial - M'sila

معجم المعاني الجامع, تعريف ومعنى جودة,

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-عربي-عربي>

[ar/%D8%AF%D9%88%D8%B1/](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-%D8%AF%D9%88%D8%B1/)

معجم المعاني الجامع, تعريف ومعنى مستخدم

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar->

[ar/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85/](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85/)

معجم المعاني الجامع, تعريف ومعنى الخدمة العمومية ,

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> 21:29 2020/04/08

المجلات والدوريات:

أ- جاب الله عائشة, التلفزيون والمعاق سمعيا-دراسة ميدانية من منظور

الإستخدامات والإشباعاات-,مجلة دراسات وابحاث, مجلد 12, 1, جانفي 2020.

ب- رابح رباب, عبد الرحمن قدي , "انشطة التعليم العالي في المواقع

الإلكترونية الجامعية ", مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية 24 (جوان 2016)

ج- رحاوي عبدالرحيم, قاسمي خديجة, دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة

العمومية, مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية, مجلد1, 03, اوت 2017

د- سايح فطيمة, "الادارة الإلكترونية كالية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة

إلى حالة الجزائر",مجلة نماء للاقتصاد والتجارة 4 (ديسمبر 2018)

المذكرات والرسائل:

أ- مديحة جيطاني, استخدامات الشباب الجامعي للمواقع الإسلامية دراسة في العادات والأنماط والاتجاهات, (مذكرة ماجستير منشورة), جامعة الحاج لخضر,

باتنة, 2010

ب- باديس لونيس, جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت, (رسالة ماجستير), جامعة منتوري-قسنطينة.

ج- محمد عبد الفتاح محمود رمضان , دور اتجاهات التصميم في زيادة قابلية استخدام المواقع الإلكترونية التجارية بالأردن (رسالة ماجستير) , جامعة الشرق الأوسط , حزيران-2017.

المواقع الإلكترونية:

أ- أكاديمية بحث، المنهج الوصفي المسحي، https://www.search-academy.com/article.php?p_id=42393

ب- منتديات المصطبة, بحث عن مفهوم الدور, <https://www.al-mustaba.com/mstba.com/t208137.html>

ج- موقع ويكيبيديا مستخدم (حوسبة)

[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85_\(%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9\)](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85_(%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9))

د- ويكيبيديا الموسوعة الحرة, وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات (الجزائر)

<https://ar.wikipedia.org/wiki>

هـ - منظمة الصحة العالمية, مرض فيروس كورونا (كوفيد-19): أسئلة وأجوبة,

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

و- منظمة Mayo Clinic مرض فيروس كورونا 2019 (Covid-19)

<https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الملاحق

إستمارة الإستبيان

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

أنا طالب بقسم علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بصدد تحضير
مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان :

"دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"
- دراسة على عينة من مستخدمي موقع وزارة الصحة خلال أزمة كورونا
كوفيد-19 -

الرجاء من زملائي الطلبة الإجابة على هذه الأسئلة بدقة وتركيز وذلك بوضع علامة (X)
في الخانة المناسبة
ولعلمكم فإن معلومات هذه الإستمارة ستستخدم لأغراض علمية وشكرا على تعاونكم.

Université Mohamed Boudial - M'sila

إشراف الأستاذ:

غزال عبد الرزاق

إعداد الطالب:

نش فيصل

السنة الجامعية:

2020 - 2019

المعلومات الشخصية:

1- الجنس:

انثى

ذكر

2- السن:

40 فما فوق

40-35

34 -29

28 -23

22 -17

3- التخصص:

إتصال

إعلام

إعلام وإتصال

سمعي بصري

صحافة مكتوبة

اتصال وعلاقات عامة

4- المستوى الدراسي:

دكتوراه

ماستر

ليسانس

المحور الأول: طرق وآليات استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

1 - طبيعة المواقع الإلكترونية التي تستخدمها:

- مواقع متخصصة مواقع إخبارية

2 - أنت تستخدم موقع وزارة الصحة:

- أثناء الجائحة قبل الجائحة

3- الوسيلة المستخدمة لتصفح الموقع:

- الكمبيوتر المحمول الكمبيوتر المنزلي
 الهاتف الذكي اللوحة الإلكترونية

4- اللغة المستخدمة في تصفح الموقع:

- العربية الفرنسية الإنجليزية

5- إتقان المتصفح في استخدام الأنترنت بصورة جيدة:

- موافق محايد غير موافق

6- أوقات تصفح الموقع:

- في الصباح في الظهر في المساء ليلا في أي وقت

7- تصفح الموقع يكون بصفة دائمة:

- موافق محايد غير موافق

8- الحجم الساعي في تصفح الموقع:

- ساعة واحدة ساعتين أكثر من ساعتين

المحور الثاني: ما هي دوافع وأسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

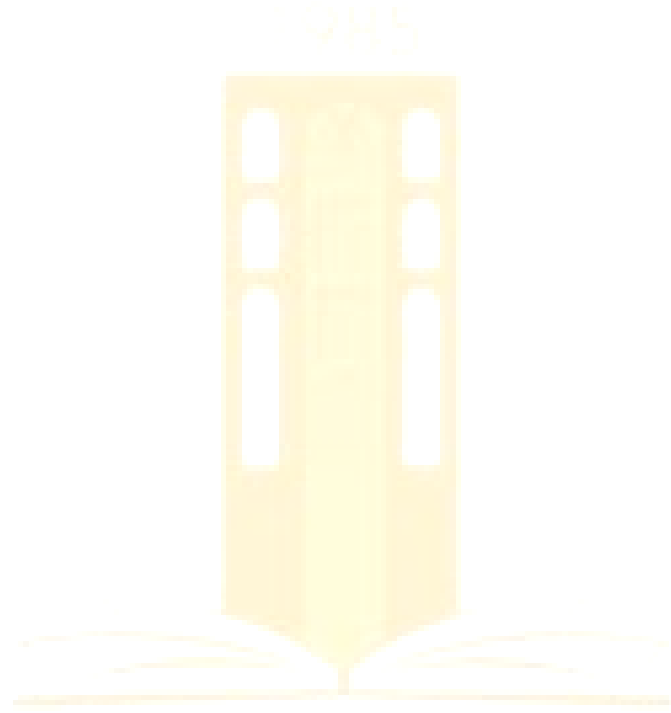
- 1- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة أخبار الوباء:
- موافق محايد غير موافق
- 2- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة بغرض متابعة شؤون الصحة:
- موافق محايد غير موافق
- 3- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للحصول على إرشادات وقائية:
- موافق محايد غير موافق
- 4- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للحصول على بيانات الطوارئ والإتصال:
- موافق محايد غير موافق
- 5- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمتابعة الإعلانات، العروض والحملات الصحية:
- موافق محايد غير موافق
- 6- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للإطلاع على تواريخ حملات التطعيم:
- موافق محايد غير موافق
- 7- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للإطلاع على الفضاء الصيدلاني والادوية:
- موافق محايد غير موافق
- 8- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من أجل الاشتراك في النشرة الإخبارية للموقع:
- موافق محايد غير موافق
- 9- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للإطلاع على الخريطة الصحية في الجزائر ونوعية مؤسساتها:
- موافق محايد غير موافق

10- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة للزيادة في الثقافة الصحية والقانونية والتنظيمية:

موافق محايد غير موافق

11- استخدم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لمشاركة الإحصائيات في صفحتي:

موافق محايد غير موافق



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila

المحور الثالث: الإشباعات التي يحققها الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

1- مكنني الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من البقاء على إطلاع دائم على اخبار الوباء:

موافق محايد غير موافق

2- مكنني الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من تطوير ثقافتي الصحية بما يقدمه من معلومات:

موافق محايد غير موافق

3- مكنني الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من التعرف على الإجراءات الحكومية لمكافحة الامراض:

موافق محايد غير موافق

4- مكنني الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من الوصول لكل الاحصائيات الضرورية:

موافق محايد غير موافق

5- مكنني الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة من معرفة تواريخ الحملات التوعيمية:

موافق محايد غير موافق

6- استطعت من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ان اطور ثقافتي الوقائية وتطور طرق الاعتناء بنفسي ومحيطي:

موافق محايد غير موافق

7- أتاح لي الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الشعور بالارتياح النفسي لإجراءات وزارة الصحة في مواجهة الأمراض والأوبئة:

موافق محايد غير موافق

المحور الرابع: تقييم المستخدمين عند استخدامهم لهذا الموقع (إيجابيات وسلبيات).

- 1- تصميم وهيكله الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة يسمح باستخدامه بسهولة:
- موافق محايد غير موافق
- 2- محتوى الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة متنوع ويلبي كل الإحتياجات المعرفية:
- موافق محايد غير موافق
- 3- وتيرة تحديث المحتوى على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة سريعة ومناسبة:
- موافق محايد غير موافق
- 4- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة يحتوي على كل العناصر التي تهم قطاع الصحة:
- موافق محايد غير موافق
- 5- المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة صادقة ولا تحتاج الى مقارنتها بمصادر خارجية:
- موافق محايد غير موافق
- 6- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة يقدم المعلومات والأخبار في وقتها وحينها:
- موافق محايد غير موافق
- 7- يحتاج الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الى تضمينه مواقع أخرى كموقع الكوفيد:
- موافق محايد غير موافق
- 8- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة بحاجة الى زيادة الصفحات الإجتماعية لمزيد من التواصل:
- موافق محايد غير موافق

ملخص الدراسة

تتمحور دراستنا حول دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

- دراسة على عينة من مستخدمي موقع وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كوفيد-19

= ، وهدفت دراستنا لمعرفة أسباب وأنماط استخدامهم لهذا الموقع والإشباعات المحققة منه وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من

وجهة نظر مستخدميه خلال أزمة كورونا كوفيد -19- ؟ ، والأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي دوافع واسباب استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ؟

- ما هي طرق واليات استخدام هذا الموقع ؟

- ما الإشباعات التي يقدمها الموقع ؟

- ما تقييم المستخدمين عند استخدامهم لهذا الموقع (ايجابيات وسلبيات) ؟

واعتمدنا في دراستنا على منهج المسح الوصفي، فيما قمنا بتصميم إستمارة استبيان

وُزعت على عينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المسيلة تمّ إختيارها بطريقة

قصدية حيث كان حجمها 100 مفردة من الفترة الممتدة من جانفي 2020 إلى ماي من

نفس السنة.

• يستخدم غالبية الطلبة الهاتف النقال لتصفح الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة

للحصول على الإرشادات الوقائية، وجمع المعلومات حول وباء كورونا كوفيد -19-

Université Mohamed Boudial - M'sila .

• تمكّن الطلبة من تطوير الثقافة الصحية والبقاء على إطلاع دائم على أخبار الوباء،

كما تمّنوا من الوصول لكل الإحصائيات الضرورية حوله أي الوباء.

استحسن الطلبة تضمين موقع وزارة الصحة بموقع خاص بالوباء، كما أبدوا رغبتهم في زيادة

الصفحات الإجتماعية لضمان المزيد من التواصل.

Study summary

Our study focuses on the role of websites in improving the quality of public service - a study on a sample of users of the Ministry of Health website during the Corona Covid-19 crisis - and our study aimed to find out the reasons and patterns of their use of this site and the benefits achieved from it by asking the following main question:

What is the role of the Ministry of Health website in improving the quality of the public service provided from the point of view of its users during the Corona Covid-19 crisis? And the following sub-questions:

What are the motives and reasons for using the website of the Ministry of Health?

What are the methods and mechanisms for using this website?

What gratifications does the site provide?

What do users rate when using this site (pros and cons)?

In our study, we depended on the descriptive survey methodology, while we designed a questionnaire form distributed to a sample of students of the Department of Media and Communication Sciences at the University of Messila, which was deliberately chosen as its size was 100 individuals from the period from January 2020 to May of the same year.

We reached the following results:

- The majority of students use a mobile phone to browse the Ministry of Health website to obtain preventive instructions and collect information about the Corona Covid-19 epidemic.
- Students were able to develop a health culture and stay informed about the news of the epidemic. They were also able to access all necessary statistics about it, ie the epidemic.
- The students liked the inclusion of the Ministry of Health website with an epidemic site. They also expressed their desire to increase social pages to ensure more communication.



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudial - M'sila