



قسم الإعلام وثقافة الأطفال.

## **”استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية والاشباعات المتحققة منها.“**

رسالة مقدمة للحصول

علي درجة دكتوراه الفلسفة

في دراسات الإعلام وثقافة الأطفال

**إعداد /**

**غالية زكى ناجى حسن**

**إشراف:**

**د/ مؤمن جبر عبد الشافي**

المدرس بقسم الإعلام وثقافة الأطفال

معهد الدراسات العليا للطفولة

جامعة عين شمس .

**أ.د / محمد معوض إبراهيم**

الأستاذ بقسم الإعلام وثقافة الأطفال

معهد الدراسات العليا للطفولة

جامعة عين شمس.

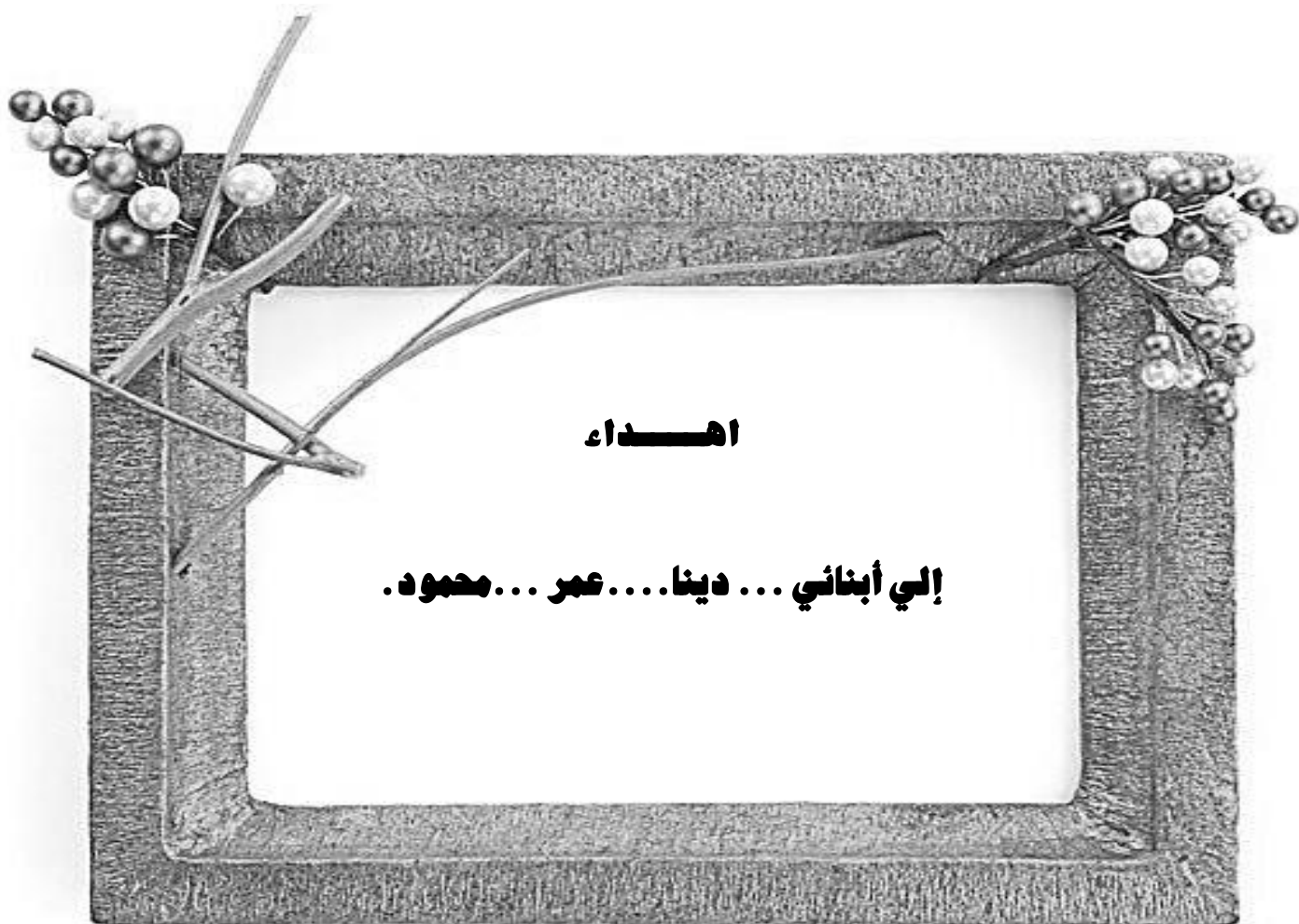
٢٠١٦م / ١٤٣٨هـ



وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون  
وستروون الى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم  
تعملون.

صدق الله العظيم

(سورة التوبة - الآية ١٠٥)



## شكر وتقدير،،،

اتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام إلي استاذي الكريمين اللذين اشرفا علي هذه الرسالة ، وهما :

- أ.د/محمد معوض إبراهيم ، أستاذ الإعلام بقسم الإعلام وثقافة الأطفال بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس ، والذي يعجز لساني عن شكره علي ملاحظاته العلمية السديدة وتوجيهاته القيمة ، حيث لم يترك كبيرة ولا صغيرة إلا وابدي رأيه فيها ، وكان له الفضل الكبير في اتمام هذه الدراسة وإظهارها بالصورة التي عليها الآن ، فله مني كل العرفان والامتنان والاحترام والتقدير.

- كما اتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور/ مؤمن جبر عبد الشافي ،المدرس بقسم الإعلام وثقافة الأطفال بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس ، والذي كان لي نعم الناصح الأمين والأخ الحليم، فله مني وافر الشكر والتقدير والاحترام.

- كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام للجنة الحكم والمناقشة والمتمثلة في :-

• أ.د / اعتماد خلف معبد ، أستاذ الإعلام بقسم الإعلام وثقافة الأطفال بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس ، والتي اعترز وافخر بأنها ضمن لجنة الحكم والمناقشة لدراستي ، ولا يسعني إلا أن اتوجه إليها بخالص الشكر والتقدير والاحترام لشخصها النبيل الأصيل .

• أ.د / حسن علي محمد ، استاذ ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب جامعة المنيا والذي شرفت بأن يكون لي محاضرا في دراستي الجامعية ، فكان نعم المعلم ، والآن هو مناقش لي في دراستي هذه مما يزيد سعادتي وفخري ، فله مني كل الاحترام والشكر والتقدير والترحيب .

- كما اتوجه بخالص الشكر والعرفان والاحترام لزوجي وابنائي ، واتمني لهم دوام الخير والتوفيق .

والله ولي التوفيق،،،،،



قسم الإعلام وثقافة الأطفال.

اسم الباحثة: غالية زكي ناجي حسن.

الدرجة العلمية : الدكتوراه.

القسم التابع له: الإعلام وثقافة الأطفال .

اسم الكلية أو المعهد : معهد الدراسات العليا للطفولة.

اسم الجامعة : عين شمس .

سنة التخرج : ٢٠١٦ م.

سنة المنح : ٢٠١٦ م.



قسم الإعلام وثقافة الأطفال.

## رسالة دكتوراه

اسم الباحثة : غالية زكي ناجي حسن.

عنوان الرسالة : استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية والاشباعات المتحققة منها.

اسم المشرف :

١- أ.د / محمد معوض إبراهيم . الوظيفة : الأستاذ بقسم الإعلام وثقافة الأطفال

بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس.

٢- د/ مؤمن جبر عبد الشافي . الوظيفة : المدرس بقسم الإعلام وثقافة الأطفال

بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس .

أعضاء لجنة الحكم والمناقشة :

١- أ.د / اعتماد خلف معبد . الوظيفة : أستاذ الإعلام بقسم الإعلام وثقافة

الأطفال بمعهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس.

٢- أ.د / حسن على محمد . الوظيفة : أستاذ ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب

جامعة المنيا.

تاريخ البحث : / / ٢٠١٦ م.

الدراسات العليا:

ختم الإجازة : أجازت الرسالة بتاريخ :

/ / ٢٠١٦ م. / / ٢٠١٦ م.

موافقة مجلس المعهد: موافقة مجلس الجامعة :

/ / ٢٠١٦ م. / / ٢٠١٦ م.

## مستخلص الدراسة :

-عنوان الدراسة : " استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية والاشباعات المتحققة منها." -  
اسم الباحثة : غالية زكي ناجي حسن .

-جهة البحث : معهد الدراسات العليا للطفولة – جامعة عين شمس.  
تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على المواقع الإلكترونية الرسمية ، والخدمات التي تقدمها للمراهقين ، ومعرفة دوافع استخدام المراهقين لمواقع المؤسسات الحكومية والاشباعات المتحققة من هذا الاستخدام .

## -مشكلة الدراسة :

استدلت الباحثة علي وجود المشكلة البحثية من خلال الملاحظة العلمية للواقع واحتياجات المراهقين للمواقع الرسمية والخدمات التي تقدمها لهم ، ومحاولة تحديد الدور الذي يمكن أن تؤديه المواقع الإلكترونية الرسمية ، من خلال تقديمها الخدمات والمعلومات التي تهتم قطاع المراهقين ، واثّر ذلك على استخدام هذه المواقع.

وبالرجوع للدراسات السابقة وجدت الباحثة قلة في الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة ، وبناء علي ما سبق تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :-

ما الاشباعات التي يحققها المراهقون من استخدامهم للمواقع الإلكترونية الرسمية ؟

## -أهداف الدراسة:

١- التعرف على دوافع استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية والاشباعات المتحققة من هذا الاستخدام.

٢- رصد وتوصيف وعرض الخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية الرسمية .

٣- التعرف على آراء المراهقين من طلاب الجامعات نحو هذه المواقع ومدى رضائهم عن الخدمات التي تقدمها.

## -نوع الدراسة ومنهجها : -

- تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، والتي تعتمد على منهج المسح الإعلامي بشقيه التحليلي والميداني عن طريق العينة.

## -عينة الدراسة : -

(أ)العينة التحليلية: طبقت الباحثة دراستها على بعض المواقع الإلكترونية الرسمية ، وهي :-  
مواقع بعض الكليات العسكرية ،موقع وزارة الثقافة المصرية ،موقع وزارة التربية والتعليم، موقع وزارة التعليم العالي ، موقع وزارة الشباب والرياضة، موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، موقع كلية الإعلام بجامعة القاهرة كنماذج تمثيلية لهذه المؤسسات.

(ب) العينة الميدانية: — طبقت الدراسة الميدانية علي عينة من:-

١. عدد ٤٥٠ مفردة من طلاب الفرقة الأولى والثانية بالجامعات المصرية التالية : — جامعة عين شمس ، بواقع ١٥٠ مفردة ، جامعة ٦ أكتوبر بواقع ١٥٠ مفردة ، جامعة الأزهر ، بواقع ١٥٠ مفردة .

٢ . عدد ٦٠ مفردة من العاملين ( القائم بالاتصال ) في المواقع الإلكترونية الرسمية موضع الدراسة.  
-أدوات الدراسة :

استمارة تحليل مضمون وعدد ٢ استمارة استبيان.

-نتائج الدراسة:

١. جاء استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية للاستفادة من الخدمات المقدمة في المركز الأول من حيث دوافع الاستخدام .

٢ - ٦٥.٠% من العينة ( مستخدمي المواقع ) تستخدم أحيانا المواقع الحكومية.

٣ - بلغ متوسط عدد الساعات التي تستخدم فيها المواقع الإلكترونية الرسمية يوميا ٧٠.٥٠% ، بواقع أقل من ساعة يوميا .

٤ - من أهم الخدمات المتوقع توافرها علي المواقع الإلكترونية الرسمية توفير الأنظمة والقوانين المتعلقة بالمؤسسات الحكومية ، بالإضافة إلي توفير البيانات والوثائق والمعلومات ، وتبسيط إجراءات استخدام محتوى تلك المواقع.

٥ - من اهم المعوقات التي تواجه المستخدم للمواقع الإلكترونية الرسمية هو بطء استخدام الموقع بسبب بطء خدمة الإنترنت وعدم توفرها بصفة دائمة علي تلك المواقع.

٦ - تحديث المواقع بصورة دائمة جاء في المركز الأول بين آراء عينة الدراسة في مقترحات تطوير المواقع الإلكترونية الرسمية بنسبة ٥٦.٤ % ، ثم تسهيل مشاركة الشباب داخل المواقع الرسمية .

## Key Words

الكلمات المفتاحية :

### Use

١- الاستخدام: —

### Formal Websites —

٢- المواقع الإلكترونية الرسمية:

### Adolescents —

٣- المراهقين:

### Gratifications—

٤- الاشباعات:



## فهرس الدراسة

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة الدراسة ....	١
الفصل الاول: _ الاطار المنهجي للدراسة....	٣
تمهيد .....	٥
أولاً: مشكلة الدراسة.....	٥
ثانيا : أهمية الدراسة .....	٥
ثالثاً: أهداف الدراسة.....	٦
رابعاً: مدخل الاستخدامات والاشباكات.	٦
خامساً :الدراسات السابقة .....	٩
سادساً : تساؤلات وفروض الدراسة..	٢٩
سابعاً : مصطلحات الدراسة ...	٣٠
ثامناً : نوع الدراسة ومنهجها .	٣١
تاسعاً :مجتمع الدراسة .	٣١
عاشراً : عينة الدراسة .	٣١
حادي عشر : أدوات الدراسة .	٣٧
ثاني عشر :حدود الدراسة .	٣٧
ثالث عشر: اختبارات الصدق والثبات.	٣٨
رابع عشر : الأساليب الإحصائية للدراسة.	٣٨
خلاصة.	٣٨
الفصل الثاني:- استخدامات المراهقين للمواقع الاليكترونية الرسمية.	٣٩
تمهيد.	٤١
أولاً: استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية.	٤١
ثانيا : مكونات الحكومة الإلكترونية.	٤٣
ثالثاً : أشكال الاتصال في الحكومة الإلكترونية.	٤٥

الموضوع	رقم الصفحة
رابعاً : لماذا الحكومة الإلكترونية؟	٤٦
خامساً: فوائد الحكومة الإلكترونية.	٤٧
سادساً: تحديات الحكومة الإلكترونية .	٤٨
سابعاً: المشاركة في تفعيل دور الحكومة الإلكترونية.	٤٩
ثامناً: دوافع استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية.	٥٠
تاسعاً: احتياجات المراهقين من المواقع الإلكترونية الرسمية .	٥٢
عاشراً: اهم الإشباعات المتوقعة من المواقع الإلكترونية الرسمية .	٥٤
خلاصة.	٥٧
الفصل الثالث:- المواقع الإلكترونية الرسمية.	٥٨
تمهيد.	٦٠
اولاً: المواقع الإلكترونية الرسمية ماهيتها وأهميتها.	٦٠
ثانياً: المواقع الإلكترونية الرسمية موضع الدراسة.	٦٥
ثالثاً: استخدام المؤسسات الحكومية للإنترنت.	٧٠
رابعاً: طبيعة الخدمات المقدمة علي المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٢
خامساً: التفاعلية علي المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٦
سادساً: القائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٨
خلاصة.	٨٢
الفصل الرابع:- نتائج دراسة القائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٨٣
تمهيد	٨٥
١- النتائج الخاصة بالقائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٨٥
٢- نتائج اختبار صحة فروض الدراسة .	٩٩
خلاصة	١٠٩

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الخامس : نتائج الدراسة التحليلية والميدانية.	١١٠
تمهيد	١١٢
١- نتائج الدراسة التحليلية وتفسيرها.	١١٢
٢- نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.	١٤٠
خلاصة	١٥٥
خاتمة الدراسة.	١٥٦
مناقشة النتائج.	١٥٨
توصيات ومقترحات الدراسة .	١٧١
المراجع .	١٧٣
الملاحق.	١٨٣
ملخص الدراسة.	٢٣٦
ملخص الدراسة باللغة العربية.	٢٣٧
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.	٢٤٠

## فهرس الجداول

رقم الجدول	بيــــــــــــــــان	رقم الصفحة
	أولا : النتائج الخاصة بالقائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية الرسمية :	٨٥
٥-	جدول ( ٥ ) توزيع عينة الدراسة طبقاً للموقع	٣٤
٦-	جدول ( ٦ ) توزيع عينة الدراسة طبقاً للمرحلة العمرية	٣٥
٧-	جدول ( ٧ ) توزيع عينة الدراسة طبقاً للمؤهل العلمي	٣٥
٨-	جدول ( ٨ ) توزيع عينة الدراسة طبقاً لطبيعة العمل	٣٦
٩-	جدول ( ٩ ) توزيع عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخبرة	٣٦
١٠-	جدول ( ١٠ ) اعداد العاملين ( القائم بالاتصال ) بالموقع	٣٦
١١-	جدول ( ١١ ) مصدر تمويل الموقع	٨٥
١٢-	جدول ( ١٢ ) الذي يقوم باختيار الموضوعات في موقعكم	٨٥
١٣-	جدول ( ١٣ ) معايير اختيار الموضوعات في موقعكم؟	٨٦
١٤-	جدول ( ١٤ ) وجود وسيلة للتعرف على عدد زوار الموقع	٨٧
١٥-	جدول ( ١٥ ) نوع الوسيلة التي تمكنكم من التعرف على زوار موقعكم	٨٧
١٦-	جدول ( ١٦ ) أهم الخدمات التي يقدمها موقعكم للمراهقين .	٨٨
١٧-	جدول ( ١٧ ) رأي القائم بالاتصال بالمواقع الإلكترونية الرسمية في اهمية التفاعل مع الجمهور .	٨٩
١٨-	جدول ( ١٨ ) نسبة وجود آليات للتفاعل مع جمهور المراهقين.	٨٩
١٩-	جدول ( ١٩ ) نوع الآليات التي يستخدمها موقعكم للتفاعل مع المراهقين.	٩٠
٢٠-	جدول ( ٢٠ ) أسباب عدم إتاحة موقعكم لآليات للتفاعل المراهقين.	٩١
٢١-	جدول ( ٢١ ) نسبة وجود دور للمراهقين في تصميم الموقع .	٩٢
٢٢-	جدول ( ٢٢ ) الطريقة التي يستخدمها المراهقون في التواصل مع الموقع	٩٣
٢٣-	جدول ( ٢٣ ) طبيعة الاستجابة لرسائل البريد الإلكتروني المرسله من زوار الموقع من المراهقين .	٩٣
٢٤-	جدول ( ٢٤ ) نسبة نشر تعليقات الزوار من المراهقين على الموضوعات	٩٤

رقم الجدول	بيــــــــــــــــان	رقم الصفحة
٢٥-	جدول ( ٢٥ ) طريقة نشر التعليقات على موقعكم	٩٤
٢٦-	جدول ( ٢٦ ) اسباب عدم نشر تعليقات زوار الموقع على الموضوعات	٩٥
٢٧-	جدول ( ٢٧ ) الوسائل التي تعتمد عليها في نشر موضوعات الموقع	٩٥
٢٨-	جدول ( ٢٨ ) ربط موضوعات الموقع بروابط أخرى داخل الموقع لموضوعات أخرى مرتبطة أو تمثل خلفية له.	٩٦
٢٩-	جدول ( ٢٩ ) ربط موضوعات الموقع بروابط لمواقع خارجية.	٩٦
٣٠-	جدول ( ٣٠ ) استطلاع آراء المستخدمين المراهقين حول تصميم الموقع وتحديثه.	٩٦
٣١-	جدول ( ٣١ ) تقييم المواقع الإلكترونية الرسمية والمضامين الموجهة لجمهور الشباب والمراهقين من خلال آراء القائم بالاتصال .	٩٧
	ثانيا -نتائج خاصة بفروض الدراسة :	٩٩
٣٢-	جدول ( ٣٢-٣٤ ) دلالة العلاقة بين دوافع استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية وتحقيق الاشباع لدى المراهقين.	٩٩
٣٥-	جدول ( ٣٥ - ٣٧ ) دلالة العلاقة بين الخدمات المقدمة بالمواقع الإلكترونية الرسمية وتحقيق الاشباع لدى المراهقين.	١٠٢
٣٨-	جدول ( ٣٨ - ٣٩ ) دلالة العلاقة بين الخدمات المقدمة بالمواقع الإلكترونية الرسمية واستخدام المراهقين لمواقع المؤسسات الحكومية.	١٠٥
٤٠-	جدول ( ٤٠ - ٤١ ) الفرق بين القائمين بالاتصال في المواقع الإلكترونية الرسمية من حيث معايير اختيارهم للمضمون المقدم.	١٠٧
٤٢-	جدول ( ٤٢-٤٤ ) دلالة العلاقة بين استخدام المواقع الإلكترونية الرسمية للأدوات التفاعلية واستخدام طلاب الجامعات لهذه المواقع.	١٠٨
	ثالثا :الجداول الخاصة بنتائج الدراسة التحليلية:	١١٢
٤٥	جدول ( ٤٥ ) الطريقة التي نشرت بها القضايا والموضوعات التي قام الموقع بطرحها .	١١٢

رقم الجدول	بيــــــــــــــــان	رقم الصفحة
٤٦	جدول ( ٤٦ ) القالب الاعلامي الذي نشرت به الموضوعات على الموقع .	١١٤
٤٧	جدول رقم ( ٤٧ ) اسلوب عرض الموضوعات على الموقع .	١١٦
٤٨	جدول رقم ( ٤٨ ) شكل التعليقات المنشورة في المواقع.	١١٨
٤٩	جدول رقم ( ٤٩ ) شكل التعبير عن الرأي تجاه القضايا والموضوعات المطروحة على الموقع الإلكتروني.	١٢٠
٥٠	جدول ( ٥٠ ) يوضح اللغة المستخدمة في عرض الموضوعات على الموقع الإلكتروني.	١٢٢
٥١	جدول ( ٥١ ) نوع مقاطع الفيديو والصور الذي يتم تداولها على الموقع الإلكتروني.	١٢٤
٥٢	جدول ( ٥٢ ) مدة عرض مقطع الفيديو او الصورة او الموضوع على الموقع الإلكتروني.	١٢٦
٥٣	جدول ( ٥٣ ) طبيعة الموضوعات والمضامين التي يتم نشرها على المواقع الإلكترونية الرسمية.	١٢٨
٥٤	جدول ( ٥٤ ) نوع المضمون المعروض على المواقع الإلكترونية الرسمية.	١٣٠
٥٥	جدول ( ٥٥ ) الهدف من نشر المضامين على المواقع الرسمية.	١٣٢
٥٦	جدول ( ٥٦ ) الموضوعية في عرض الموضوعات على المواقع الرسمية.	١٣٤
٥٧	جدول ( ٥٧ ) المصادر التي تستمد منها المضامين المعروضة على المواقع الرسمية.	١٣٦
٥٨	جدول ( ٥٨ ) أسلوب تعليقات الاعضاء حول المنشور على المواقع الرسمية.	١٣٨
	رابعا: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:	١٤٠
٤-١	جدول من ١-٤ توضح خصائص عينة الدراسة	٣٣
٥٩	جدول ( ٥٩ ) قضاء المراهقين لأوقات فراغهم .	١٤٠
٦٠	جدول ( ٦٠ ) معدل استخدام المراهقين للإنترنت.	١٤٠

رقم الصفحة	بيــــــــــــــــان	رقم الجدول
١٤١	جدول ( ٦١ ) المدة التي يقضيها المراهقون في كل مرة يتعرضوا فيها للإنترنت.	٦١
١٤٢	جدول ( ٦٢ ) الاوقات التي يستخدم فيها المراهقون الانترنت بكثرة	٦٢
١٤٢	جدول ( ٦٣ ) ما يجذب المراهقين في استخدام الانترنت.	٦٣
١٤٣	جدول ( ٦٤ ) ترتيب مصادر المعلومات من وجهة نظر المراهقين.	٦٤
١٤٤	جدول ( ٦٥ ) مدى استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية.	٦٥
١٤٥	جدول ( ٦٦ ) اسباب استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية.	٦٦
١٤٦	جدول ( ٦٧ ) فوائد استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية.	٦٧
١٤٨	جدول ( ٦٨ ) الأنشطة التي يمارسها المراهقين على المواقع الإلكترونية.	٦٨
١٤٩	جدول ( ٦٩ ) مدى استفادة المراهقين من الخدمات المقدمة في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٦٩
١٥٠	جدول ( ٧٠ ) مدى ثقة المراهقين بالمواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٠
١٥٠	جدول ( ٧١ ) مدى ملائمة اسلوب العرض في المواقع الإلكترونية الرسمية لاهتمامات الشباب.	٧١
١٥١	جدول ( ٧٢ ) كيفية مشاركة المراهقين في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٢
١٥١	جدول ( ٧٣ ) نسبة مشاركة المراهقين بصورة دائمة في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٣
١٥٢	جدول ( ٧٤ ) اسباب مشاركة المراهقين بصورة دائمة في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٤
١٥٣	جدول ( ٧٥ ) اسباب عدم مشاركة المراهقين بصورة دائمة في المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٥
١٥٣	جدول ( ٧٦ ) يوضح مقترحات تطوير المواقع الإلكترونية الرسمية.	٧٦