



جامعة عين شمس - كلية البنات
قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

« دراسة تحليلية لآراء العاملين في قطاع السياحة العام والخاص نحو خدمات الحكومة الالكترونية »

رسالة مقدمة
للحصول على درجة الماجستير في الآداب قسم إجتماع (شعبة الاعلام)

إعداد

سالي سعد جوده ابراهيم

إشراف
د/ عالية عبد العال
مدرس علم الاجتماع
بكلية البنات - جامعة عين شمس

إشراف
أ.د / فاطمة يوسف القليني
أستاذ علم الاجتماع الاعلامي
بكلية البنات - جامعة عين شمس



جامعة عين شمس
جامعة العمالقة للعلوم والعلوم والاداريات
جامعة عين شمس - كلية البنات
قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

صفحة العنوان

اسم الطالبة : سالي سعد جودة إبراهيم

الدرجة العلمية : ماجستير في الآداب

القسم التابع له : قسم الاجتماع

اسم الشعبة : شعبة الاعلام

اسم الكلية : كلية البنات - جامعة عين شمس

سنة التخرج : ليسانس آداب قسم اجتماع - شعبة اعلام - جامعة عين شمس - كلية
البنات - دور مايو ٢٠٠٤ ، تقدير عام جيد

سنة المنح : ٢٠١١



جامعة عين شمس
كلية البنات
قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

رسالة ماجستير

اسم الطالبة : سالي سعد جودة ابراهيم

عنوان الرسالة : دراسة تحليلية لآراء العاملين في قطاع السياحة العام والخاص نحو خدمات الحكومة الالكترونية

الدرجة : ماجستير

إشراف : أ.د / فاطمة يوسف القليني
د / عالية أحمد عبد العال

لجنة المناقشة : أ.د / ماهيناز رمزي محسن
أ.د / سهير عادل العطار

الدراسات العليا : أجيزة بتاريخ / ٢٠١١

موافقة مجلس الجامعة
٢٠١١ / /

موافقة مجلس الكلية
٢٠١١ / /

الله
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ
سُرْهٗ

"كن عالما....."

فإن لم تستطع فكن متعلما

فإن لم تستطع فأحب العلماء

فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

إهادء

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليهد لي طريق العلم
إلى القلب الكبير إلى (والدي الحبيب)

إلى رمز الحب ويلسم الشفاء
إلى القلب الناصع بالبياض إلى (والدتي الحبيبة)

إلى صاحب القلب الطيب ورفيق دربي إلى (أخي العزيز)

إلى الروح التي سكنت روحي ، وأكمل معي مشوار النجاح إلى (زوجي الغالي)

إلى من أرى التفاؤل بعينه ، والسعادة في صحته ، إلى الوجه المفعم بالبراءة إلى (إبني
عبد الله)

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ، ويرفقهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلمني أن لا أضيعهم إلى (أصدقائي وصديقاتي)

إلى روح الأستاذ العظيم ، إلى من علمني معنى أن تحب العلم لأجل العلم
إلى روح الأستاذ الدكتور / عبد الباسط عبد المعطي

شكر وتقدير

شكر وتقدير

في مثل هذه اللحظات يتوقف المرء ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات ...
تبثثر الأحرف وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور .

سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور
تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا

فواجب علينا شكرهم ونخص بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب
عملنا إلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير درينا الشكر والتقدير إلى
الأساتذة الكرام في قسم الاجتماع .

ولابد في هذا المقام من وقفة تقدير واحترام ، أن تتوجه الباحثة بعميق الشكر والتقدير
وعظيم الامتنان وجزيل العرفان للأستاذتين الفاضلتين المشرفتين على هذا البحث : الأستاذة
الدكتورة فاطمة يوسف القليني - أستاذ الاجتماع الاعلامي بكلية البنات جامعة عين شمس
والتي أود أن أقول لها " أنتي النور في زمن الظلمات وانتي من تقودين السفينة إلى بر
الأمان وانتي حبل النجاة الذي يتمسك به كل حائر وهائم . ان دورك العظيم ورسالتك النبيلة
التي تتشرفين بحملها بكل اقتدار واضعة نصب عينيك أن الأمانة التي بين يديك شأنها
عظيم وأجرها كبير ووسام نبيل ، فأنت أهل التقدير والتكريم " .

كما أخص بالشكر والتقدير الدكتورة عالية أحمد عبد العال - مدرس علم الاجتماع بكلية
البنات جامعة عين شمس لتفضليها بالإشراف على البحث حيث ، أخذت من وقتها كثيراً
واستفدت من توجيهاتها السديدة ومناقشاتها القيمة بدءاً من ، ولم تكن الرسالة لتخرج بشكلها
الأخير هذا ، لو لا ما بذلاه من جهد كبير ، كما كانا يقترانان التغيير دون إجبار ، ولم يبخلا
علي بشيء فجزاهم الله عن خير الجزاء .

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / ماهيناز رمزي أستاذ ورئيس
قسم الاعلام بكلية الاداب - جامعة عين شمس ، والذى شرفنى تفضليها بقبول عضوية
لجنة المناقشة والحكم على الرسالة ، وخالص الشكر والاحترام إلى الأستاذة الدكتورة / سهير
العطاطر أستاذ علم الاجتماع بكلية البنات جامعة عين شمس ، والذى أسعدهنى تفضليها بقبول
عضوية لجنة المناقشة والحكم على الرسالة .

شكر وتقدير

والشكر موصول للسيد الاستاذ / عادل اللقاني - الصحفي بجريدة الاهرام - لتسهيل مهمة الباحثة في إجراء الدراسة الميدانية.

ولا يفوتي أن أشكر كل من عاونني من المسؤولين بالمؤسسات المختلفة لإسهامهم في تزويد الرسالة بالكثير من البيانات والمعلومات.

وأخيراً فما هذا العمل إلا ثمرة جهد واجتهاد فإن أحسنت فمن الله ، وإن أساءت أو أخطأت فمن نفسي .

والله ولـى التوفيق ، ،

الباحثة

سالي سعد

فهرس المحتويات

أولاً : فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
iii-i	المقدمة
٣٥ - ١	الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة
٢ - ١	أولاً : مشكلة الدراسة
٣ - ٢	ثانياً : أهمية الدراسة
٣	ثالثاً : أهداف الدراسة
١٢ - ٤	رابعاً : مفاهيم الدراسة
٢١ - ١٣	خامساً : المنهج والادوات المستخدمة في جمع البيانات
٣٤ - ٢٢	سادساً : عينة الدراسة وخصائصها
٣٥	سابعاً : مراحل الدراسة
٦٧ - ٣٦	الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة
٣٧	تمهيد
٤٩ - ٣٨	نظيرية التسويق الاجتماعي
٥٣ - ٥٠	نظيرية نشر المستحدثات أو المبتكرات
٦٨ - ٥٤	نظيرية مجتمع المعلومات
١٠٣ - ٦٨	الفصل الثالث : التراث البحثي
٦٩	تمهيد
٧٧ - ٦٩	أولاً: دراسات تناولت تكنولوجيا الاتصال ومضامينها
٨٩ - ٧٧	ثانياً: دراسات تناولت الحكومة الالكترونية وخدماتها
٩٨ - ٨٩	ثالثاً: دراسات تناولت السياحة
١٠٢ - ٩٨	مستخلص للدراسات السابقة
١٤٦ - ١٠٣	الفصل الرابع : الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق
١١٨ - ١٠٣	أولاً: الحكومة الالكترونية (المفهوم - الاهداف - استراتيجيات التطبيق)
١٣٣ - ١١٨	ثانياً : التجارب العالمية في تطبيق الحكومة الالكترونية
١٤٦ - ١٣٣	ثالثاً : تجربة مصر في الحكومة الالكترونية

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١٧٦ - ١٤٧	الفصل الخامس : السياحة الالكترونية التحديات والميزات
١٥١ - ١٤٧	أولاً : الوضع الراهن لقطاع السياحي المصري
١٧٢ - ١٥١	ثانياً : الخدمات الالكترونية وعلاقتها بقطاع السياحي (السياحة الالكترونية)
١٧٦ - ١٧٢	ثالثاً : سبل الاستفادة من الجهود الدولية والعربية في مجال تنظيم السياحة الالكترونية
٢١٦ - ١٧٧	الفصل السادس : معايير العمل السياحي (الدراسة الميدانية)
٢٤٣ - ٢١٧	الفصل السابع : الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية (الدراسة الميدانية)
٢٥٣ - ٢٤٥	الفصل الثامن : نتائج الدراسة وتوصياتها
٢٧٢ - ٢٥٥	المراجع
٢٦٥ - ٢٥٥	أولاً : المراجع العربية
٢٧٠ - ٢٦٧	ثانياً : المراجع الأجنبية
٢٧٢ - ٢٧١	أولاً : مراجع الانترنت
٣٠٦ - ٢٧٣	الملاحق
٢٨٤ - ٢٧٣	ملحق رقم (١) استماراة الاستقصاء
٣٠٦ - ٢٨٥	ملحق رقم (٢) مصطلحات الحكومة الالكترونية
٣٣٠ - ٣٠٧	ملخص الدراسة
٣١٧ - ٣٠٧	الملخص العربي
٣٣١ - ٣١٩	الملخص الانجليزي

ثانياً : فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢٣	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير النوع	١-١
٢٤	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير السن	٢-١
٢٥	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٣-١
٢٦	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي	٤-١
٢٧	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	٥-١
٢٨	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الدخل الشهري	٦-١
٢٩	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير نوع السكن	٧-١
٣٠	ملكية الوسائل الالكترونية	٨-١
٣١	مدى الاشتراك في القنوات الفضائية والانترنت المجاني	٩-١
٣٢	نوعية القنوات التي يشترك فيها المبحوث	١٠-١
٣٣	مدى الاشتراك في النادي المصرية	١١-١
٣٤	الوسائل الالكترونية التي يستخدمها المبحوثين	١٢-١
١٧٨	توزيع أفراد العينة حسب الحصول على الدورات التدريبية	١-٦
١٨٣	الخدمات التي تقدمها شركات السياحة للمؤسسات المتعاملة معها	٢-٦
١٨٤	مجالات التعامل مع الجمهور	٣-٦
١٨٦	التخصص السياحي التي تعامل به الشركة	٤-٦
١٨٨	القطاعات التي تعامل معها الشركة	٥-٦
١٨٩	تعامل الشركة مع الفروع المختلفة للمؤسسات الدولية	٦-٦
١٩٠	وسائل الاتصال الخارجية بين شركات السياحة والمؤسسات المتعاملة معها	٧-٦
١٩٢	وسائل الاتصال الداخلية بين العاملين بالشركة	٨-٦
١٩٥	استخدام الحاسوب الآلي في إنجاز الاعمال	٩-٦

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٩٦	إستخدام الحاسب الآلي في أقسام الشركة المختلفة	١٠-٦
١٩٨	طرق الربط بين حاسبات الشركة	١١-٦
١٩٩	إستخدام البريد الإلكتروني في الشركة كوسيلة اتصال حيوية	١٢-٦
٢٠٠	إستخدام الشركة للبريد الإلكتروني مع المتعاملين معها	١٣-٦
٢٠١	وجود موقع الكتروني للشركة على الانترنت	١٤-٦
٢٠٢	إستخدامات الموقع الإلكتروني للشركة	١٥-٦
٢٠٤	الوسائل الإلكترونية المستخدمة في التعامل مع الجمهور	١٦-٦
٢٠٧	تطبيق معايير الجودة في العمل	١٧-٦
٢٠٨	تطبيق الشركة لسمات ضبط مستوى الاداء في العمل	١٨-٦
٢٢٣	توزيع أفراد العينة تبعاً لاستخدامهم لخدمات الحكومة الإلكترونية	١-٧
٢٢٤	الخدمات الإلكترونية التي يستخدمها المبحوثين	٢-٧
٢٢٧	تقييم المبحوثين للخدمات الإلكترونية	٣-٧
٢٢٨	أسباب عدم استخدام بعض المبحوثين للخدمات الإلكترونية	٤-٧
٢٢٩	تقييم الخدمات الإلكترونية في مقابل الطريقة التقليدية	٥-٧
٢٣٠	مدى مواجهة مشاكل عند إستخدام برنامج الحكومة الإلكترونية	٦-٧
٢٣١	الصعوبات التي تواجه برنامج الحكومة الإلكترونية	٧-٧