



جامعة عين شمس - كلية البنات  
قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

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

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 / فاطمه يوسف القليني  
أستاذ علم الاجتماع الاعلامي  
بكلية البنات - جامعة عين شمس



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 الحكومه الاليكترونيه

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 : أجازت بتاريخ / / ٢٠١١

موافقة مجلس الجامعة  
٢٠١١ / /

موافقة مجلس الكلية  
٢٠١١ / /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



" كن عالما...."

فإن لم تستطع فكن متعلما

فإن لم تستطع فأحب العلماء

فإن لم تستطع فلا تبغضهم"



## إهداء

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

إلى رمز الحب وبلسم 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 ضحكته ، إلى الوجه المفعم بالبراءة إلى ( إبني  
عبد الله )

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

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني 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 ...  
تتبعثر 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 دربنا الشكر والتقدير إلى  
الأستاذة 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 واضعةً 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 لتفضلها بالإشراف على البحث حيث ، أخذت من وقتها كثيراً  
واستفدت من توجيهاتها السديدة ومناقشاتها القيمة بدءاً من ، ولم تكن الرسالة لتخرج بشكلها  
الأخير هذا، لولا ما بذلاه من جهد كبير ، كما كانا يقترحان التغيير دون إجبار، ولم يبخلا  
علي بشيء فجزاهما الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / ماهيناز رمزي أستاذ ورئيس  
قسم الاعلام بكلية الاداب - جامعة عين شمس ، والذي شرفني بتفضلها بقبول عضوية  
لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وخالص الشكر والاحترام إلى الأستاذة الدكتورة/ سهير  
العتار أستاذ علم الاجتماع بكلية البنات جامعة عين شمس، والذي أسعدني بتفضلها 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 يفوتني أن أشكر كل من عاونني من المسؤولين بالمؤسسات المختلفة لإسهامهم في تزويد الرسالة بالكثير من البيانات والمعلومات.

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

والله ولي التوفيق ،،،

الباحثة

سالي سعد

## فهرس المحتويات

### أولاً : فهرس الموضوعات

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

## فهرس المحتويات

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

ثانياً : فهرس الجداول

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

## 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 الالكتروني في الشركة كوسيلة اتصال حيوية	١٢-٦
٢٠٠	إستخدام الشركة للبريد الالكتروني مع المتعاملين معها	١٣-٦
٢٠١	وجود موقع الكتروني للشركة على الانترنت	١٤-٦
٢٠٢	إستخدامات الموقع الالكتروني للشركة	١٥-٦
٢٠٤	الوسائل الالكترونية 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 الالكترونية	١-٧
٢٢٤	الخدمات الالكترونية التي يستخدمها المبحوثين	٢-٧
٢٢٧	تقييم المبحوثين للخدمات الالكترونية	٣-٧
٢٢٨	أسباب عدم استخدام بعض المبحوثين للخدمات الالكترونية	٤-٧
٢٢٩	تقييم الخدمات الالكترونية في مقابل الطريقة التقليدية	٥-٧
٢٣٠	مدى مواجهة مشاكل عند إستخدام برنامج الحكومة الالكترونية	٦-٧
٢٣١	الصعوبات التي تواجه برنامج الحكومة الالكترونية	٧-٧