

## "المعلوماتية والتنمية السياحية في مصر: رؤية مستقبلية"

رسالة مقدمة

للحصول على درجة الدكتوراة في الآداب قسم إجتماع (شعبة الاعلام)

إعداد

سالي سعد جوده ابراهيم

إشراف

أ.د/ فاطمة يوسف القليبي

الأستاذ بقسم الاجتماع – شعبة الإعلام  
كلية البنات – جامعة عين شمس

أ.د/ محمود سليمان علم الدين

أستاذ الصحافة  
كلية الاعلام – جامعة القاهرة

أ.م.د/ عالية أحمد عبد العال

الأستاذ المساعد بقسم الاجتماع – شعبة الإعلام  
كلية البنات – جامعه عين شمس

2019



تاريخ موافقة مجلس الكلية على تشكيل لجنة الحكم والمناقشة

فحص في / / م ، وتتكون من :

مناقشة

1. الأستاذ الدكتور /.....
2. الأستاذ الدكتور /.....
3. الأستاذ الدكتور /.....
4. الأستاذ الدكتور /.....
5. الأستاذ الدكتور /.....

تاريخ موافقة مجلس الكلية على التوصية بمنح الطالب درجة

ماجستير في / / م .

دكتوراة

أ.د / وكيلة الكلية

مديرة الإدارة

الموظف المختص





جامعة عين شمس - كلية البنات

قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

## صفحة العنوان

اسم الطالبة : سالي سعد جودة إبراهيم

الدرجة العلمية : دكتوراة 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 2004 ، تقدير عام جيد .

سنة الحصول على الماجستير : ماجستير في الآداب اجتماع - شعبة اعلام - جامعة عين شمس

- كلية البنات - 2011 - تقدير ممتاز .

سنة المنح : 2019

التقدير : مرتبة الشرف الأولى





جامعة عين شمس - كلية البنات

قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

## رسالة دكتوراة

اسم الطالبة : سالي سعد جودة ابراهيم

عنوان الرسالة : المعلوماتية والتنمية السياحية في مصر : رؤية مستقبلية

الدرجة : دكتوراة

إشراف : أ.د / فاطمة يوسف القليني

أ.د / محمود سليمان علم الدين

أ . م . د / عالية أحمد عبد العال

لجنة المناقشة : أ.د / وائل إسماعيل عبد الباري

أ.م.د / فؤادة عبد المنعم البكري

الدراسات العليا : أجازت بتاريخ / / 2019

موافقة مجلس الجامعة

2019 / /

موافقة مجلس الكلية

2019 / /





## مستخلص

تعد المعلوماتية أو مايسمى (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ITC) من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية، وتحسين توفير الخدمات الأساسية، وفرص التنمية المحلية، ويعد الإستثمار فيها أحد المحركات الأساسية لتنافسية المؤسسات اقتصادياً، كما أن التطور الذي تشهده التكنولوجيا الحديثة خلق إمكانيات تقنية جديدة للتواصل بين المؤسسات والأفراد، فقد أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها تتعامل مع جمهور عالمي، يمكنها التواصل معه عن طريق الشبكة وبأقل التكاليف. كما تلعب المعلوماتية ، دوراً هاماً في تطبيق الخدمات السياحية الإلكترونية من حيث تفعيل النظم والتطبيقات الخاصة، وأصبح تزويد العملاء بالخدمات الالكترونية واحدة من مقومات نجاح أي من القطاعات الاقتصادية والتي يأتي على رأسها قطاع صناعة السفر والسياحة، اذ تعزز الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الحديثة من سياسات تخفيض التكاليف وإختصار العامل الزمني وتعد احدى الميزات الترويجية في سوق شديدة التنافسية تهتم بتحديث صناعة السياحة والسفر والتسويق الالكتروني وكافة الخدمات السياحية المقدمة ، لذا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المعلوماتية) من خلال توظيفها لبرامج وتطبيقات الإعلام الجديد في التنمية والتسويق السياحي عبر المواقع الإلكترونية وصفحات الفيس بوك المهمة بالتنشيط السياحي لمصر؟

اعتمدت الباحثة على منهج المسح بشقيه الميداني والتحليلي بهدف وصف وتفسير اتجاهات عينة من متابعي صفحات الفيس بوك المهمة بالتنشيط السياحي لمصر على مختلف الجنسيات المصرية والعربية والأجنبية، تجاه توظيف الأدوات المعلوماتية في التسويق السياحي، بالإضافة إلى تحليل مضمون لثلاثة من المواقع الإلكترونية السياحية على الإنترنت، وقد راعت الباحثة نمط ملكية هذه المواقع (حكومية مصرية – موقع هيئة تنشيط السياحة المصرية – مصر) (خاصة مصرية – Egyptourning) (خاصة أجنبية Tour Egypt).

أسفرت نتائج الدراسة على: أن عمليه نشر منظومه تكنولوجيا المعلومات في مجال السياحة أدت إلى زيادة كفاءه وجوده ومرونة الخدمات السياحية التي يتم تطبيقها عليها، أي أن الإنترنت والوسائط المتعددة وأنظمة الحجز المركزية وأنظمة التوزيع العالمية قد أدوا جميعاً إلى إحداث تغيير جذري في عمليه التسويق السياحي ، بالإضافة إلى أن الإنترنت وفر منبراً جديداً في شكل الويب على نطاق العالم بحيث يستطيع الجميع العرض والتفاعل مع الآخرين، حيث يمكن لأي فرد الاطلاع على كافة التفاصيل المتعلقة بالخدمات والمنتجات السياحية وحجزها من أي مكان بالعالم ، فضلاً عن ارتفاع مستوى وعي الجمهور بأهمية الدور الذي تلعبه المواقع السياحية الإلكترونية وصفحات الفيس بوك في الترويج والجذب السياحي لمصر .

الكلمات المفتاحية معلوماتية – تنمية سياحية – مواقع إلكترونية – فيس بوك



# إِهْدَاء

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 ورفيقا دربي إلى ( أخي أحمد - أختي إيمان )

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

إلى من أرى التفاؤل بعينهما ، والسعادة في ضحكتهما إلى أبنائي  
( عبد الله - جودي )

إلى من تحلّوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينباع 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 ( صديقاتي وزملائي )

إلى روح أبي وأستاذي العظيم ، إلى من علمني معنى أن تحب العلم لأجل العلم

إلى روح الأستاذ الدكتور/ عبد الباسط عبد المعطي

إلى روح أستاذتي العظيمة ، إلى من علمتني أسمى المعاني الأكاديمية والإنسانية

إلى روح الأستاذة الدكتورة / منى الفرنواني



## 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 تجمعننا برفاق كانوا إلى جانبنا ، فواجب علينا شكرهم .

ونخص بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا ، وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا الشكر والتقدير إلى الأساتذة الكرام في قسم الاجتماع بكلية البنات - جامعة عين شمس .

ولابد في هذا المقام من وقفة تقدير واحترام ، أن تتوجه الباحثة بعميق الشكر والتقدير وعظيم الامتنان وجزيل العرفان للأساتذة الأفاضل المشرفين على هذا البحث ، اللذين لولاهم بعد الله لم تكن الرسالة لتخرج بشكلها الأخير هذا ، لولا ما بذلوه من جهد كبير ، كما كانوا يقترحوا التغيير دون إجبار، ولم ييخلوا علي بشيء فجزاهم الله عني خير الجزاء .

" الأستاذة الدكتورة : فاطمة يوسف القليني - أستاذ الاجتماع الاعلامي بكلية البنات جامعة عين شمس ، والتي أود أن أقول لها " أنت النور في زمن الظلمات وأنت من تقودين السفينة إلى بر الأمان وأنت 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 " الأستاذ الدكتور : محمود سليمان علم الدين " أستاذ الصحافة بكلية الإعلام ، جامعة القاهرة لتفضله بالإشراف على البحث حيث ، أخذت من وقته كثيراً واستفدت من توجيهاته السديدة ومناقشاته القيمة .

" الأستاذة الدكتورة : عالية أحمد عبد العال " - أستاذ الاجتماع الاعلامي المساعد بكلية البنات جامعة عين شمس والتي أود أن أقول لها " منك تعلمنا أن للنجاح قيمة ومعنى ، ومنك تعلمنا كيف يكون التفاني والإخلاص في العمل ، ومعك آمانا أن لا مستحيل في سبيل الإبداع والرقى ، لذا فرض علينا تكريمك بأكاليل الزهور الجورية. جزاك الله عنا خير الجزاء بكل حرف تعلمناه منك وبكل ثانية أخذناها من وقتك .

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / وائل إسماعيل عبد الباري أستاذ الاعلام بكلية البنات - جامعة عين شمس ، والذي شرفني تفضله بقبول عضوية لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وخالص الشكر والاحترام إلى الأستاذة الدكتورة / فؤادة عبد المنعم البكري أستاذ الإعلام المساعد بكلية الآداب جامعة حلوان، والذي أسعدني تفضلها بقبول عضوية لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

والشكر موصول للسيد الأستاذ / أيمن سعد - عضو المكتب الفني لوزير السياحة، والقائمين على صفحة Egyptouring ، وصفحة هيئة تنشيط السياحة المصرية على الفيس بوك - لتسهيل مهمة الباحثة في إجراء الدراسة الميدانية .

كما أتقدم بالشكر والتقدير لزميلتي وأختي " الدكتورة: الهام عاشور "، المدرس بقسم الاجتماع، شعبة الإعلام ، بكلية البنات - جامعة عين شمس ، وزميلي " الدكتور: محمود رشاد " ، مدرس العلاقات العامة، بكلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا ، على ما قدماه للباحثة من عون ومساعدة .

ولا يفوتني أن أشكر كل من عاونني من المسؤولين بالمؤسسات المختلفة، وزميلاتي وزملائي وطالباتي بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة جازان، 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 ولى التوفيق ،،،

الباحثة  
سالي سعد جودة

## الفهرس

### أولاً : فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
3 - 1	المقدمة
37 - 4	الفصل الأول : الدراسات السابقة
60 - 38	الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة
38	تمهيد
50 - 38	نظرية الاتصال الحواري
60 - 50	نظرية التسويق في مرحلة ما بعد الأزمة ( التسويق 3.0 )
81 - 61	الفصل الثالث : الاطار المنهجي والإجرائي للدراسة
62 - 61	أولاً : مشكلة الدراسة
63	ثانياً : أهمية الدراسة
64 - 63	ثالثاً : أهداف الدراسة
65 - 64	رابعاً : تساؤلات الدراسة
71 - 66	خامساً : مفاهيم الدراسة
71	سادساً : نوع ومنهج الدراسة
71	سابعاً : مجتمع الدراسة
76 - 72	ثامناً : عينة الدراسة وخصائصها
79 - 77	تاسعاً : أدوات جمع البيانات
80	عاشراً : إجراءات صدق وثبات أدوات جمع البيانات
81 - 80	حادي عشر : المعالجة الإحصائية للبيانات
81	ثاني عشر : المعايير الأخلاقية المتبعة في جمع البيانات
81	ثالث عشر : الصعوبات التي واجهت الباحثة أثناء الدراسة
131 - 82	الفصل الرابع : المعلوماتية والتسويق الالكتروني في صناعة السياحة
107 - 82	المبحث الأول : تكنولوجيا الاتصال والتسويق السياحي
157 - 108	المبحث الثاني : المعلوماتية ودورها في صناعة السياحة وتنميتها
197 - 158	الفصل الخامس : واقع استخدام الجوانب المعلوماتية عبر المواقع الإلكترونية السياحية ( نتائج الدراسة التحليلية )
282 - 198	الفصل السادس : فعالية توظيف المعلوماتية في التنشيط السياحي ( نتائج الدراسة الميدانية )