



جامعة عين شمس - كلية البنات  
قسم الاجتماع - شعبة الاعلام

## ملخص الدراسة

" دراسة تحليلية لآراء العاملين في قطاع السياحة العام والخاص نحو خدمات الحكومه الاليكترونيه "

رسالة لنيل درجة الماجستير في الآداب قسم إجتماع (شعبة الاعلام )

إشراف

د/ عالية عبد العال  
مدرس علم الاجتماع

إشراف

أ.د / فاطمه يوسف القليني  
أستاذ علم الاجتماع الاعلامي

2011

**أولاً : مشكلة الدراسة :**

تتبلور مشكلة الدراسة في محاولة الوصول إلى تحقيق هدف أساسي وهو :  
" مقارنة وتحليل آراء عينة من العاملين بقطاع السياحة العام والخاص نحو خدمات الحكومة الالكترونية " وذلك من خلال :

أن الدراسة الحالية من البحوث القليلة التي تركز على المقارنة بين القطاع العام والخاص بشكل عام وفي قطاع السياحة بوجه خاص من حيث تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية وتطبيق معايير الجودة في العمل ومدى انتشار الخدمات الالكترونية .... الخ .

- أن الدراسة الحالية تلقي الضوء على تطوير قطاع السياحة ( مجال التطبيق ) من خلال مشروع الحكومة الالكترونية ، وهو من القطاعات الهامة في المجتمع المصري فهو يعد من المصادر الاساسية في نمو الاقتصاد المصري ومن مصادر الهامة في ادخال العملات الاجنبية للبلاد .

- ترجع أهمية الدراسة بالنسبة للعاملين في تشجيع المسؤولين في قطاع السياحة على إعادة تأهيل الكوادر البشرية في الشركات السياحية لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية من خلال تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الادارة الالكترونية ، ووضع خطة للتدريب الالكتروني وتطوير مهارات وقدرات الموظفين .

- تشجع الدراسة الحالية على ضرورة التركيز على الدورات التدريبية المرتبطة بالحاسب الآلي وذلك لصقل خبرة العاملين ، والعمل على زيادة توقعات العاملين الايجابية من عملية التحول ، حيث تعتبر هذه التوقعات من أهم محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ، وخاصة من حيث سهولة الاستخدام ، مستوى الفائدة ، الكفاءة الذاتية ، كما أن مستويات الرضا ستزيد مع الشعور بالمعرفة والخبرة الفنية وتحكمهم في بيئة العمل الخاصة بهم .

**ثانياً : أهداف الدراسة :**

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف الآتية :

- 1 - التعرف على أهداف الحكومه الاليكترونيه تجاه شركات السياحة.
- 2 - التعرف على اتجاهات العاملين بالقطاعين العام والخاص بكافة فئاتهم نحو الاستفاده من برنامج الحكومه الاليكترونيه في قطاع السياحه الداخليه والخارجيه .
- 3 - اسهامات تكنولوجيا الاتصال المستحدثه في تطوير نظم العمل الحكومي في مجال الخدمات الجماهيرييه بقطاع السياحه .

- 4 - كيف يسهم برنامج الحكومة الاليكترونيه في رفع الأداء الحكومي عن طريق الدورات التدريبيه المختلفه .
- 5 - مدى استخدام كل من الحاسب الالي والبريد الاليكتروني والانترنت في بيئة العمل في قطاع السياحه .
- 6 - التعرف على اذا ما كانت الشركه تطبق معايير الجوده وسمات ضبط مستوى الأداء أم لا ؟
- 7 - التعرف على السمات المميزه لكل قطاع ( العام والخاص ) التي تميزه عن القطاع الآخر .
- 8 - مدى تعامل الشركات مع الفروع الدوليه للمؤسسات الدوليه المختلفه التي تخدم قطاع السياحه .
- 9 - مدى تأثير الخدمات الاليكترونيه على اداء الاعمال في قطاع السياحه .

### ثالثاً : الإطار النظري :

إنطلقت الدراسة من النظريات التالية :

- 1 - نظرية التسويق الاجتماعي عند كوتلر
- 2 - نظرية مجتمع المعلومات عند مانويل كاستل
- 3 - نظرية إنتشار المستحدثات عند روجرز

### رابعاً : منهجية الدراسة :

تعد الدراسة الراهنة من الدراسات الوصفية التحليلية والتي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها ، من خلال جمع البيانات والمعلومات وذلك بهدف وصف وتحليل لآراء عينة من العاملين بقطاع السياحه العام والخاص تجاه خدمات الحكومة الاليكترونيه .

كما تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تهتم بالمقارنة بين كلاً من قطاع السياحه العام والمتمثل في شركات السياحه التابعه لهذا القطاع وبين قطاع السياحه الخاص والمتمثل في شركات السياحه التابعه لهذا القطاع في مدى إنتشار الخدمات السياحية الاليكترونيه التي يوفرها برنامج الحكومة الاليكترونيه في كلاً من القطاعين والمقارنة بين القطاعين في العديد من العناصر منها ( مدى تطبيق معايير الجودة في العمل ، الدورات التدريبية التي تساهم في رفع كفاءة العاملين بتلك الشركات ، التعامل مع الوسائل التكنولوجية المختلفة ،..... الخ )

\* لذا وبناءً على ماسبق فقد قامت الدراسة الراهنة بالاعتماد على كلاً من - في وصف وتحليل الظاهرة موضوع الدراسة - المنهج المسحي والمنهج المقارن . مستخدمة في ذلك صحيفة الاستقصاء من أجل جمع البيانات التي تخدم مناهج الدراسة المستخدمة ولتحقيق الاهداف المرجوة

من الدراسة . وقد قامت الباحثة بتطبيق الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية مع المبحوثين ( عينة الدراسة وقوامها 160 مفردة مقسمة بالتساو على كلا القطاعين ( 80 مفردة ) من القطاع العام ، ( 80 مفردة ) من القطاع الخاص ) .

#### خامساً : نتائج الدراسة :

قامت الدراسة الراهنة بعرض النتائج وتفسيرها في ضوء لأهداف الدراسة والقضايا التي تم استخلاصها من الاطار النظري والدراسات السابقة وفقاً للمحاور الآتية : -

#### أولاً : معايير العمل السياحي

1 - أكدت الدراسة الراهنة على ارتفاع اسهام برنامج الحكومة الالكترونية في رفع الاداء الحكومي عن طريق عمل دورات تدريبية للعاملين بالشركات السياحية في مجال العمل فجاءت نسبة الحاصلين على دورات تدريبية في مجال العمل من عينة القطاع العام بلغت مقدارها 68.6% من اجمالي عينة القطاع العام ، وبلغت مقدارها في عينة القطاع الخاص 56.3% من اجمالي عينة القطاع الخاص . أي أكثر من نصف العينة في عيني القطاع العام والخاص .

2 - أثبتت نتائج الدراسة أن شركات السياحة الحكومية تهتم بإعطاء العاملين بها المزيد من الدورات التدريبية التي تفيد في أداء الخدمة السياحية حيث أن هذه الشركات - كما أوضح العاملين بشركة مصر للسياحة - تحاول دائماً رفع كفاءة العاملين بها من خلال الدورات التدريبية المختلفة لتنمية مهاراتهم حيث أن هناك البعض من العاملين قد يكون ليس لديه المهارات الحديثة التي تتوافق مع تكنولوجيا أداء الاعمال بما يتفق مع متطلبات العمل ببرنامج الحكومة الالكترونية . لذا فهي تكون حريصة على إتاحة المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة في مجال العمل السياحي للعاملين بالشركة .

كما أوضح العاملين بشركة السياحة إيجبت تورز - كممثل لشركات السياحة الخاصة - أنه على الرغم من أن هذه الشركات تهتم عند تعيين الأفراد بالشركة أن يكونوا لديهم من الخبرة والمهارة مما يؤهلهم للتواكب مع المجريات التكنولوجية الحديثة في أداء الخدمة السياحية إلا أنه ونظراً للتنافس الشديد بين الشركات فإن الشركات السياحية الخاصة بما يتوافر لها من امكانيات مادية فهي تسعى دائماً إلى رفع أداء العاملين بها عن طريق إعطائهم المزيد من الدورات التدريبية في مجال العمل السياحي .

3 - أوضحت الدراسة الراهنة أن نسبة قليلة من العاملين في القطاعين العام والخاص قد حصلوا على الدورات المتخصصة في مجال السياحة وذلك للأسباب الآتية : -

- التكلفة المادية العالية التي يحتاجها من يسجل في هذه الدورات

- أنه للحصول على هذه الدورات يمر قبلها الموظف بالعديد من الاختبارات المهنية حتى يستطيع الحصول عليها
  - أنها تعتمد على الحصول على الخبرة الجيدة في مجال العمل السياحي حتى يستطيع الموظف اجتيازها
  - أن من يحصل على هذه الدورات يكون لديه صلاحيات كثيرة في مجال العمل السياحي لأنها مثل شهادة الايزو في الاعمال الاخرى لذا لا بد من توافر خصائص عديدة في الشخص الذي يجتاز هذه الدورات .
- 4 - إتفقت نتائج الدراسة الراهنة مع مقولات نظرية التسويق الاجتماعي والخاصة بتسويق الخدمات حيث تحدثت عن أن الخدمة مثلها مثل أي منتج تحتاج لتسويق ،لذا فإنه يجب على شركات السياحة بشقيها العام والخاص ضرورة رفع كفاءة العاملين بها تجاه تسويق الخدمات وتنمية مهاراتهم تجاه هذا التسويق .
- 5 - يتضح من نتائج الدراسة الراهنة أن القطاع العام ينفرد بالتعامل مع خدمات التسويق الالكتروني للخدمات السياحية عن طريق حجز تذاكر الطيران وخدمات النقل الجوي لما يتمتع به من صفة حكومية تجعله أكثر ثباتاً وأمناً من شركات القطاع الخاص التي قد لا تتمتع بصفة الاستمرارية نظراً للتنافس بين الشركات مع بعضها البعض .
- 6 - أكدت نتائج الدراسة الراهنة بأنه على الرغم من إنتشار تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات إلا أنه لا يزال التليفون مصدر أساسي من مصادر الاتصال بين المؤسسات مع بعضها البعض حيث نجد أن أعلى وسيلة اتصال بين شركات القطاع السياحي بشقيه العام والخاص وبين المؤسسات التي تتعامل معها مازالت التليفون فقد بلغت نسبتها في عينة القطاع العام 86.2% ، بينما بلغت نسبتها في عينة القطاع الخاص 91.3% . مما يجعلنا ننبه الى ضرورة تشجيع أكبر على استخدام الوسائل الأكثر تطوراً في مجال الاتصالات كالانترنت والبريد الالكتروني .
- 7 - أثبتت الدراسة الراهنة أنه لا يوجد فرق بين العاملين في قطاع السياحة العام والعاملين بقطاع السياحة الخاص نحو التعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- حيث أنه ومن خلال التحليل الاحصائي فقد وجد أنه لا يوجد فرق بين العاملين في قطاع السياحة العام عن العاملين بقطاع السياحة الخاص تجاه استخدام وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة في الاتصال بالمؤسسات التي تتعامل معها .
- 8 - أكدت الدراسة الراهنة على أن الاتصال المباشر مازال وسيلة أساسية في الاتصال بين العاملين بقطاع السياحة مع بعضهم البعض حيث جاءت نسبته في عينة القطاع العام 82.5% من اجمالي عينة القطاع العام بينما بلغت نسبته في عينة القطاع الخاص 77.5% من اجمالي عينة القطاع الخاص .

9 - لقد أكدت الدراسة الراهنة على وجود تطور في بيئة العمل السياحي في القطاعين من خلال استخدام الحاسب الآلي في أداء الاعمال في قطاع السياحة مع وجود فروق طفيفة بين نسب الاستخدام في كلا القطاعين وذلك يرجع إلى طابع القطاع العام وصفته الحكومية التي تجعله ممول بشكل كامل من الدولة وامكانياته المادية أكبر بينما شركات القطاع الخاص فهي تمويل نفسها ذاتياً مما يجعل هناك فقر في الامكانيات لدى بعض الشركات .

10 - أكدت الدراسة الراهنة أنه لافرق بين القطاعين في استخدام الحاسب الآلي في أقسام معينة مع وجود فروق بسيطة في ترتيب هذه الاقسام في كلا القطاعين لذا فيتضح أن أكثر الاقسام استخداماً للحاسب الآلي في اعمالها في القطاعين العام والخاص هي : قسم الحسابات والمبيعات والسكرتارية والتسويق والادارة العليا وهي تقريباً كل الاقسام الادارية مما يدل على حاجة هذه الاقسام للحاسب الآلي في انجاز الاعمال مما يسهل تأدية الخدمات السياحية للأفراد .

11 - أكدت أيضاً أن الحاسب الآلي قد أسهم في تيسير الاعمال وتقديم الخدمات للأفراد مما تجيب على التساؤل الذي وضعته الدراسة الحالية والذي يهتم بالتعرف على مدى استخدام كل من الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني والانترنت في بيئة العمل في قطاع السياحة .

12 - بينت الدراسة الحالية أن للقطاع العام القدرة بشكل أكبر من القطاع الخاص على ربط حاسبات الشركة مع بعضها البعض عن طريق إنشاء شبكة ربط خارجية عن طريق الانترنت لما لديه من امكانيات مادية تؤهله لذلك قد لا تتوافر لدى بعض شركات القطاع الخاص .

13 - بالمقارنة بين عيني القطاع العام والخاص نجد أن استخدام البريد الإلكتروني في الاتصال بالمؤسسات قد يختلف وذلك نظراً لطبيعة كل قطاع عن الآخر حيث نجد أن تعامل شركات القطاع العام مع شركات الطيران أكبر من القطاع الخاص وذلك لأنه ليس كل شركات القطاع الخاص مخول إليها حجز تذاكر الطيران حيث نجد أن هناك عدد من شركات القطاع الخاص تحتاج أن تحجز تذاكر الطيران من خلال التعامل مع شركة قطاع عام نظراً للصلاحيات المتاحة لشركات القطاع العام .

14 - أثبتت نتائج الدراسة الراهنة أن هناك فرق كبير بين شركات القطاع العام وشركات القطاع الخاص في انتشار التكنولوجيا الحديثة في هذه الشركات .

15 - يتضح من نتائج الدراسة الراهنة أن مجالات السياحة التي تتعامل معها شركات السياحة بقطاعها العام والخاص واحدة مع اختلاف ترتيب هذه المجالات في كل قطاع عن الآخر وذلك نظراً لطبيعة تخصص كل شركة عن الأخرى فهناك شركات تعمل في مجال السياحة الدينية فقط وغيرها تعمل في مجال السياحة الداخلية فقط وغيرها من المجالات التي تختلف من شركة إلى أخرى .

16 - أكدت الدراسة الراهنة على تميز القطاع العام بالتعامل مع الجهات الحكومية المختلفة دون نظيره الخاص الذي يتعامل بشكل أكبر مع الافراد والوفود والجهات الخاصة . وذلك نظراً لطابع القطاع العام في كونه قطاعاً حكومياً فهو بجانب تعامله الكبير مع الافراد والوفود فهو يتفرد بتعامله مع الجهات الحكومية المختلفة .

17 - من خلال تحليل نتائج الدراسة نجد أن شركات القطاع العام تتعامل مع القطاعات الحكومية كما نجد أن شركات القطاع الخاص تتعامل بشكل كبير مع القطاعات الخاصة وهذا يؤكد على ما قلناه سابقاً بأن القطاع العام نظراً لطابعه الحكومي فهو يتعامل بشكل خاص مع القطاعات الحكومية .

18 - أكدت الدراسة الراهنة على أن شركات القطاع الخاص تطبق معايير الجودة في الاداء ، أكثر من شركات القطاع العام لما تتمتع به من مرونة في التعامل بين الادارة والموظفين ، كما أن القطاع العام لم يتخلص بعد من الروتين والبيروقراطية في أداء الاعمال .

19 - أكدت الدراسة أيضاً أنه بالنسبة لسمات ضبط مستوى الاداء في العمل الخاصة بالتعامل مع الافراد والسائحين فقد تساوى القطاعين في النسب العالية لتوافر هذه السمات في الشركات نظراً للتنافس بين الشركات في مجال تقديم الخدمة السياحية للمواطنين والافراد .

20 - بينت نتائج الدراسة أن طبيعة القطاع العام في كونه قطاعاً حكومياً تجعل لديه الصلاحيات بالاتصال بالفروع الدولية للمؤسسات الدولية التي تخدم قطاع السياحة بشكل أكبر من شركات القطاع الخاص وذلك نظراً لأن هذه الفروع تحتاج الى شركات ثابتة تتعامل معها وهذا قد لايتوافر لدى شركات القطاع الخاص .

21 - أكدت نتائج الدراسة أن برنامج الحكومة الالكترونية قد ساهم بشكل كبير في الارتقاء بالعمل في قطاع السياحة بشقيه العام والخاص مما يؤدي الى تحسين الخدمة السياحية .

22 - أكدت نتائج الدراسة على أن المجتمع المصري مازال يحتاج إلى تنمية الوعي التكنولوجي للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات المختلفة .

23 - أن للتطور التكنولوجي بشكل عام واستخدامات الانترنت في قطاع السياحة بشكل خاص خاصة مردود ايجابي على سرعة تقديم الخدمات للسائحين وتنمية القطاع ومواكبته لما يسير في العالم أجمع.

24 - أن هناك خطوات فعلية بدأت لتطوير قطاع الطيران عن طريق خدمات التسويق الالكتروني حيث أصبح الحجز فيه إلكترونياً عبر الانترنت ، بالإضافة إلى السكك الحديدية وشركات النقل السياحي وبعض الجهات الثقافية مثل الاوبرا وهي كلها خطوات داعمة لصناعة السياحة في مصر .

- 25 - أن الهدف الاساسي من تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في قطاع السياحة هو إختصارخدمات السياحة إلى خطوة واحدة عبر الانترنت لتيسير تقديم الخدمة السياحية بدلا من دخول السائح على أكثر من موقع لترتيب رحلته إلى مصر .
- 26 - أن قطاع السياحة أكثر نضجاً من العديد من القطاعات الاخرى في الدولة ، لذا فإن القطاع يمكنه العمل من خلال الانترنت لأن السائح يدرك تماماً كيفية التعامل مع الانترنت ، لذا فإن المسؤولية مضاعفة على الغرف السياحية والاتحاد المصرى للغرف لتنمية الانترنت فى الشركات والفنادق وزيادة الاهتمام به باعتباره يمثل حجر الزاوية فى التعامل مستقبلا مع صناعة السياحة.
- 27 - بما أن مصر تتمتع بثروة سياحية متميزة عن غيرها من المقاصد السياحية الاخرى ، لذا يجب على القطاع السياحي المصرى الترويج للثروة السياحية المصرية عبر الانترنت بدلا من ترك تلك المسؤولية للشركات الاجنبية وبذلك تفقد الشركات المصرية دور رئيسى لها فى الصناعة خاصة بعد تطبيق اتفاقية تحرير الخدمات

### ثانياً : الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية

- 1 - أكدت الدراسة الراهنة على أنه لا فرق بين كلاً من القطاع العام والخاص في إستخدام الخدمات التي تقدمها الحكومة على الانترنت حيث بلغت نسبة الافراد المستخدمين لهذه الخدمات في عينة القطاع العام 75% من عينة القطاع العام ، وبلغت نسبة المستخدمين في عينة القطاع الخاص 58% من اجمالي عينة القطاع الخاص حيث نجد أن كلاً من القطاعين يستخدموا خدمات الحكومة الإلكترونية ولكن فإن نسبة المستخدمين من عينة القطاع العام أكبر من نسبة المستخدمين من عينة القطاع الخاص وهذا إن دل على شيء يدل على أن العاملين بالقطاع العام على وعي أكبر بالخدمات الحكومية الالكترونية وذلك لطبيعة القطاع العام في كونه حكومياً .
- 2 - بمقارنة كلاً من عينتي القطاع العام والخاص وجد إرتفاع في نسب اقبال المواطنين على خدمات الحكومة على الانترنت مما يدل على أن التسويق لهذه الخدمات فعال وأن برنامج الحكومة الالكترونية قد أثبت فعاليته في تحويل الخدمات من الطريق التقليدية الى الطريقة الالكترونية .
- 3 - بينت الدراسة الراهنة أن مستوى تقديم الخدمات الحكومية على الانترنت بشكل الكتروني يتراوح ما بين الممتاز والجيد وأن نسبة قليلة سيئة وأن النسبة القليلة السيئة قد ترجع الى ضعف في امكانيات متلقي الخدمة أو قد ترجع الى ضعف في تطوير تقديم الخدمة في حد ذاتها ولكن فإن النسبة الغالبة تجد أن مستوى تقديم الخدمات الالكترونية متقدم مما يدل على نجاح برنامج الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات الحكومية بشكل الكتروني .
- كما تدل هذه النسب العالية من اقبال المواطنين على تقديم الخدمات بالشكل الالكتروني على السهولة واليسر في الوصول لهذه الخدمات وأنها أفضل من الحصول على الخدمة بالطريقة التقليدية .

4 - وجدت الدراسة الراهنة أنه مازال هناك صعوبات موجودة في تسويق الخدمات الحكومية الالكترونية وأنها تحتاج الى زيادة في دعم الثقة مع المواطنين ، حيث أن التسويق الجيد للخدمات سوف ينمي مع الوقت ويزيد نسب تعامل المواطنين مع الخدمات الالكترونية .

5 - بينت الدراسة الراهنة أنه على الرغم من وجود نسب عالية لنجاح الخدمات الالكترونية الا أنها مازالت تحتاج الى تطوير وتذليل للعقبات حتى نقلل من نسب من يجدوا أنه ليس هناك فرق بين الطريقة الالكترونية والطريقة العادية .

6 - أوضحت نتائج الدراسة الراهنة أن نسبة كبيرة من أفراد العينة قد أجابوا أنهم لم تواجههم أية مشاكل عند التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية حيث بلغت النسبة في عينة القطاع العام 62.5% من اجمالي العينة وبلغت نسبتها في عينة القطاع الخاص 86.3% من اجمالي افراد العينة ، ولكن فنحن لانستطيع إغفال نسبة من أجابوا بوجود مشكلات في التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية حيث بلغت نسبتهم 37.5% من اجمالي عينة القطاع العام ، 13.8% من اجمالي عينة القطاع الخاص وهي نسب لا يستهان بها وكان لابد من معرفة ما هي هذه المشكلات والصعوبات التي واجهتهم عند التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية .

\* وفي النهاية ومع الوصول بالدراسة الحالية لتحقيق الهدف المنشود منها وهو :  
" مقارنة وتحليل آراء عينة من العاملين بقطاع السياحة العام والخاص نحو خدمات الحكومة الالكترونية " فقد توصلت الدراسة الى نتيجة أساسية وهامة وهي أن برنامج الحكومة الالكترونية قد أثبت فعاليته في تطوير القطاع السياحي بشقيه العام والخاص وفي رفع أداء العاملين به ، وتطوير بيئة العمل السياحي مع وجود فروق طفيفة بين القطاعين العام والخاص . لذا توصي الدراسة الراهنة بتوصية أساسية ألا وهي : -

" أنه يجب من القائمين على برنامج الحكومة الالكترونية العمل على زيادة ورفع كفاءة البرنامج وتذليل العقبات من أجل الوصول بالبرنامج لكافة أطراف الشعب بالإضافة الى مزيد من تطوير مجالات إسهام البرنامج في مجال العمل السياحي ، نظراً لطبيعة القطاع السياحي الهامة في مجتمعنا المصري "

#### ثانياً: توصيات الدراسة

\* بناءً على النتائج السابقة للدراسة فإن الدراسة الراهنة توصي بالاتي : -

1 - العمل على إنشاء هيئة مستقلة تُعنى بتوجيه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر ، وتوحيد وتنسيق الجهود المبذولة.

2 - تكثيف الندوات والمؤتمرات والمعارض العالمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات الرقمية.

- 3 - العمل على إعداد الكوادر البشرية الوطنية المؤهلة للقيام بدور فاعل في نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- 4 - إعداد برامج توعية وتدريب للمجتمع بشكل عام بطريقة منظمة ومفهومة وواضحة لتحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي لديه القدرة على التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بيسر وسهولة.
- 5 - إعادة النظر في بعض مناهج التعليم العام والعالي والعمل على خلق مناهج جديدة تلائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 6 - السرعة في إنهاء التشريعات والقوانين المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية والمخالفات الأمنية.
- 7 - البدء بإعادة هيكلة الأجهزة الحكومية وتبسيط إجراءات تقديم خدماتها وفق آلية واضحة ومفهومة ، وتوحيد الأنشطة المتشابهة التي تقدمها أكثر من جهة حكومية.
- 8 - تفعيل دور الجامعات والمعاهد الإدارية المتخصصة في صياغة سياسات وتنفيذ برامج ملائمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية .
- 9 - تخصيص موازنات مالية كافية لهذه التطبيقات على فترات زمنية طويلة يوضح فيها مصادر التمويل وبنود الإنفاق بشكل دقيق يأخذ في الاعتبار التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية .
- 10 - إعطاء مساحة كافية للقطاع الخاص لتشجيعه على الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات نقلاً واستبعاد وصناعة وخلق المناخ المناسب لنمو مثل هذه الصناعات ووضع التشريعات والقوانين المحفزة على الاستثمار وتوفير البنى التحتية القادرة على استيعاب هذه المشاريع الضخمة.
- 11 - أهمية الإطلاع على تجارب الدول الأخرى التي تسير قدماً في تطبيق الحكومة الإلكترونية وبخاصة تلك التي تتشابه مع المعطيات المتوفرة في مصر .
- 12 - الإستمرار في العمل على تخفيض تكلفة الاتصال بشبكة الإنترنت لتشجيع التعاملات الإلكترونية ، ودعم التوجه نحو خلق مجتمع المعلومات.