

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية
- دراسة حالة المركب السياحي سيدي يحي بسكرة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

الأستاذة المشرفة:

خير الدين جمعة

إعداد الطالبة:

قردي نجوى

لجنة المناقشين

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
د/نصيرة عقبة	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا	جامعة بسكرة
د/خير الدين جمعة	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا	جامعة بسكرة
د/السبتي لطيفة	أستاذ محاضر-ب-	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2021/ 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية
- دراسة حالة المركب السياحي سيدي يحي بسكرة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

الأستاذة المشرفة:

خير الدين جمعة

إعداد الطالبة:

قردي نجوى

لجنة المناقشين

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
د/نصيرة عقبة	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا	جامعة بسكرة
د/خير الدين جمعة	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا	جامعة بسكرة
د/السبتي لطيفة	أستاذ محاضر-ب-	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2021/ 2020

شكر و عرفان

أشكر الله عز وجل الذي وفقنا على انجاز هذا العمل المتواضع وكل
النعم التي أنعمها علينا.

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكثير للأستاذة الفاضلة "خير الدين
جمعة"

التي تفضلت بالإشراف على هذه الدراسة،

وحرصها الشديد ومساعدتها القيمة وعلى صبرها وتوجيهاتها البناءة
حفظها الله

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى موظفي المركب السياحي سيدي يحي بسكرة

التي استقبلتنا بيد رحبة وعلى تعاونهم معي

وأتي بالشكر إلى كل من أعطى يد العون من قريب أو من بعيد

الطالبة

نجوى قردي

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة وقد تحددت جودة الخدمة الفندقية بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الأمان، العاطفة، الاستجابة، الملموسية). ومن أجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على المقابلة مع بعض أفراد عينة الدراسة والاستبيان الذي استهدف موظفي وعاملي المركب السياحي سيدي يحي بسكرة محل الدراسة، تم توزيع 60 استبيان على مجتمع البحث وقد تم استرجاع 43 استبيان، استبعد منها 7 استبيان، لأنها لا تتناسب مع شروط القبول، ليصبح عدد الاستبيانات القابلة للتحليل والمعالجة 36 استبيان، تم تحليلها ومعالجتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) إصدار 25 من خلال عدة أساليب إحصائية مثل: مقاييس الإحصاء الوصفي، اختبار التوزيع الطبيعي اختبار Pearson، تحليل التباين للانحدار (الانحدار الخطي البسيط وغيرها).

ولقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة الفندقية، المركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

Summary:

The study aimed to show the effect of the electronic management in improving the quality of hotel service in the tourist complex Sidi Yahia Biskra. The quality of hotel service was determined by its five dimensions (reliability, safety, emotion, response, tangibility).

In order to reach the objectives of the study, the interview with some members of the study sample and the questionnaire that targeted the employees and workers of the tourist complex Sidi Yahya Biskra, subject of the study, were distributed 60 questionnaires to the research community and 43 questionnaires were retrieved, of which 7 were excluded, because they do not fit with Acceptance conditions, so that the number of questionnaires that can be analyzed and processed becomes 36, which were analyzed and processed using the Statistical Package for Social Sciences (Spss) version 25 through several statistical methods such as: descriptive statistics measures, normal distribution test, Pearson test, analysis of variance for regression (simple linear regression and others).)

The study concluded that there is a statistically significant effect of electronic management in improving the quality of hotel service in the tourist complex Sidi Yahya Biskra.

key words :Electronic management, hotel service quality, tourist complex Sidi Yahia Biskra.

قائمة الجداول، الأشكال والملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
53	قائمة الأسعار المعتمد بالمركب السياحي سيدي يحي	1
55	مقياس ليكارت الخماسي	2
55	إختبار معامل ثبات لاستبيان Alpha de Cronbach	3
57	معامل الارتباط بين كل عبارات الإدارة الالكترونية	4
58	معامل الارتباط بين كل عبارات جودة الخدمة الفندقية	5
59	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	6
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	7
62	توزيع أفراد العينة حسب السن	8
63	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	9
64	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	10
65	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الإدارة الالكترونية	11
69	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاعتمادية	12
71	التكرارات و النسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الأمان	13
72	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد العاطفة	14
74	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستجابة	15
76	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الملموسية	16
77	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الادارة الالكترونية وجودة الخدمة الفندقية	17

78	ملائمة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	18
79	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة	19
80	معامل الارتباط بين أبعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الفندقية	20
81	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	21
82	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	22
83	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	23
83	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	24
84	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة	25
85	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة	26

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	نموذج الدراسة	1
4	يوضح الأهداف التي تبني عليها إدارة الجودة الشاملة	2
23	تطور المدارس الإدارية	3
24	التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الرقمية	4
40	مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية	5
50	الهيكل التنظيمي للمركب السياحي سيدي يحي	6

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
104	طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	1
105	صور لبعض مرافق المركب السياحي سيدي يحي بسكرة محل الدراسة	2
107	الاستبيان	3
111	قائمة المحكمين	4

مقدمة

عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغييرات جذرية في الحياة اليومية للإنسان ونتج عن هذه التغيرات العلمية والتقنية انتشار واسع لاستخدام أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت، وظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال وأنواع الخدمة التقليدية الكلاسيكية وحلت محلها أنماط الخدمة العصرية التي تقوم على البعد التكنولوجي والمعلوماتي حيث أصبحت الخدمة تقدم بشكل إلكتروني، هذا ما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية، فهي إدارة مثل باقي الإدارات التنظيمية إلا أن عملها إلكتروني أكثر منه ورقي.

عرف استخدام نظم الإدارة الإلكترونية رواجاً كبيراً وأصبح ضرورة لا بد منها لدى مختلف المؤسسات والمنظمات خاصة الخدمة منها وذلك للاستفادة من المزايا والنتائج الإيجابية التي توفرها الإدارة الإلكترونية كالسرعة، قلة الجهد والوقت، الشفافية، الدقة وتقليل التكاليف، مما يساهم في فرص النجاح وإنجاز المهمات. تعتبر المؤسسات الفندقية من بين المؤسسات الخدمية المتخصصة في تقديم الخدمات والتي تسعى دائماً لكسب رضا الزبائن وتلبية احتياجاتهم وكسب ودهم واستمالتهم أملاً بمعاودة تعاملهم معها، هذا في ظل ما يشهده مجال الخدمة الفندقية من تنافس حاد لكسب أكبر الحصة السوقية، باعتبار أن القطاع السياحي أصبح من أكثر القطاعات الاقتصادية جذبا للاستثمارات ولرؤوس الأموال في العديد من الدول من بينها الجزائر. تسعى مختلف المنظمات والهياكل الفندقية لتقديم أفضل وأحسن الخدمات للزبائن بأسعار مغرية وجودة عالية حيث أصبحت الأخيرة سلاحاً تنافسياً قوياً يميز الخدمات المقدمة من مختلف الفنادق.

جودة الخدمة هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات جودة عالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة يعبر عن كيفية تفاعل العاملين (بمواقفهم، سلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء ويجب أن تتصف الخدمات الفندقية بنوعية وجودة عالية، لأنها تغذي حاجة الزبائن حتى خلال وقت فراغهم. لجودة الخدمة بعدان اثنان هما: الجودة الفنية والجودة الوظيفية. وكلاهما مهم بالنسبة للمستفيد من الخدمة.

أولاً: الإشكالية الرئيسية

في ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات والهياكل الفندقية لكسب أكثر الحصة السوقية للخدمات الفندقية، تسعى المنظمات الفندقية للوصول إلى تلبية رغبات واحتياجات الزبائن وكسب ودهم عن طريق تقديم خدمات بجودة عالية ولتحقيق هذه الأخيرة تبنت معظم الهياكل والمنظمات الفندقية نظم الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تطوير الخدمات الفندقية.

وبناء على ما سبق ذكره يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية بالمركب

السياحي سيدي يحي بسكرة؟

انطلاقا من هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاعتمادية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأمان بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين العاطفة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاستجابة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الملموسية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟

ثانيا: الدراسات السابقة

1- سمير عماري سنة 2018/2017 بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الممارسات الفعلية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية الإدارية والتعليمية والمكتبية في المؤسسات التعليم العالي وكذلك سعت إلى تحديد طبيعة وعلاقة الارتباط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الأنشطة المكتبية، التعليمية، الإدارية) وأداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة. وتوصلت إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة متقارب من حيث الوسائل والتقنيات الحديثة إضافة إلى ذلك أن الأنشطة الرئيسية للجامعات الجزائرية محل الدراسة لا تطبق إلكترونيا كالأنشطة التعليمية والمكتبية.

2- عبان عبد القادر سنة 2016/2015 بعنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية

ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كبلد يسعى أن يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا والتعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات الجزائرية وكذلك التعرف على مدى توفر الإدارات الجزائرية موقعا إلكترونيا تستخدمه في معاملاتها الإدارية وتوصلت إلى أنه هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية، والتحديات الاجتماعية والتي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة. تمت هذه الدراسة عن طريق الاستعانة بالاختبارات والمقاييس الإحصائية من أجل المساعدة والتدقيق في المعطيات المتحصل عليها وتحويلها إلى معلومات يستخدمها الباحث في الفرضيات المطروحة في الدراسة والتوصل إلى نتائجها النهائية.

3-بوزكوي جيلالي سنة 2016/2015 بعنوان الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق أطروحة دكتوراه في علوم التسيير.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وكذا الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل وللوصول إلى تحقيق هذه الأهداف قام الباحث بتصميم استبيان خصيصا لذلك ووزعه على العينة المكونة من أفراد بالمؤسسات الجزائرية الأمر الذي يعطي مصداقية أكثر للبحث. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن واقع التكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية تعتبر ضعيفة لا تحفز تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية.

4-بن عيشي عمار وبن صالح الهاشمي سنة 2018 بعنوان دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة الفندقية الجزائرية.

تهدف الدراسة إلى معرفة دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة الفندقية الجزائرية وهي دراسة ميدانية للفنادق التالية: فندق الزيبان، فندق نسيب، فندق حمام الصالحين بولاية بسكرة، فندق القلعة بولاية المسيلة، ومن أجل ذلك قام الباحثان باختيار عينة عشوائية مكونة من (مدير فندق ورئيس قسم، ورئيس فرع، ورئيس مجموعة) بلغ عددهم 70 رئيسا من الأفراد العاملين في الفنادق وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة الفندقية الجزائرية.

5-مجد أحمد محرز سنة 2014 بعنوان أثر المعرفة في تحسين جودة الخدمة الفندقية، دراسة ميدانية على الفنادق العاملة في الساحل السوري، منشورة بمجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية العدد (3).

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر أنماط المعرفة في تحسين جودة الخدمة الفندقية وتسهيل الضوء على ضرورة المعرفة وأهمية تطبيقاتها في الفنادق، شملت عينة الدراسة (73) موظفا من موظفي الفنادق ذات تصنيف أربع وخمس نجوم، تمت الدراسة عن طريق إجراء بعض المقابلات الشخصية، إضافة إلى الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات ومن أبرز النتائج التي توصل إليها الدراسة.

6- عائشة بنت أحمد الحسيني وشذا بنت عبد المحسن الخيال سنة 2014 بعنوان أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، منشورة في المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد رقم 10.

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء الموظفين بالعمادات في جامعة الملك عبد العزيز ووجود معرفة عالية لدى الموظفين بالأنظمة المطبقة في عماداتهم فقط، وأخيرا حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقسيم عالية من حيث فعاليتها.

7- موسى عبد الناصر ومحمد تريشي سنة 2011 بعنوان مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة منشورة في مجلة الباحث العدد 09.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم في الجزائر وخلصت إلى وجود علاقات ارتباط دالة موجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة.

8- نور محمود إبراهيم سنة 2016 بعنوان قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في فنادق محافظة اللاذقية من وجهة نظر النزلاء دراسة حالة فندق أفاميا، منشورة بمجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية العدد 04.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية ومعرفة مستوى رضا النزلاء المستفيدين من جودة هذه الخدمات بفنادق اللاذقية، وتوصلت النتائج أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفندقية والمدركة من قبل النزلاء كانت متوسطة غالبا وفقا لأبعاد جودة الخدمة الفندقية (الموسمية، الاعتمادية، الثقة، الأمان، التعاطف).

ثالثا: فرضيات الدراسة:

للإجابة عن التساؤلات السابقة نقوم بصياغة الفرضية الرئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟

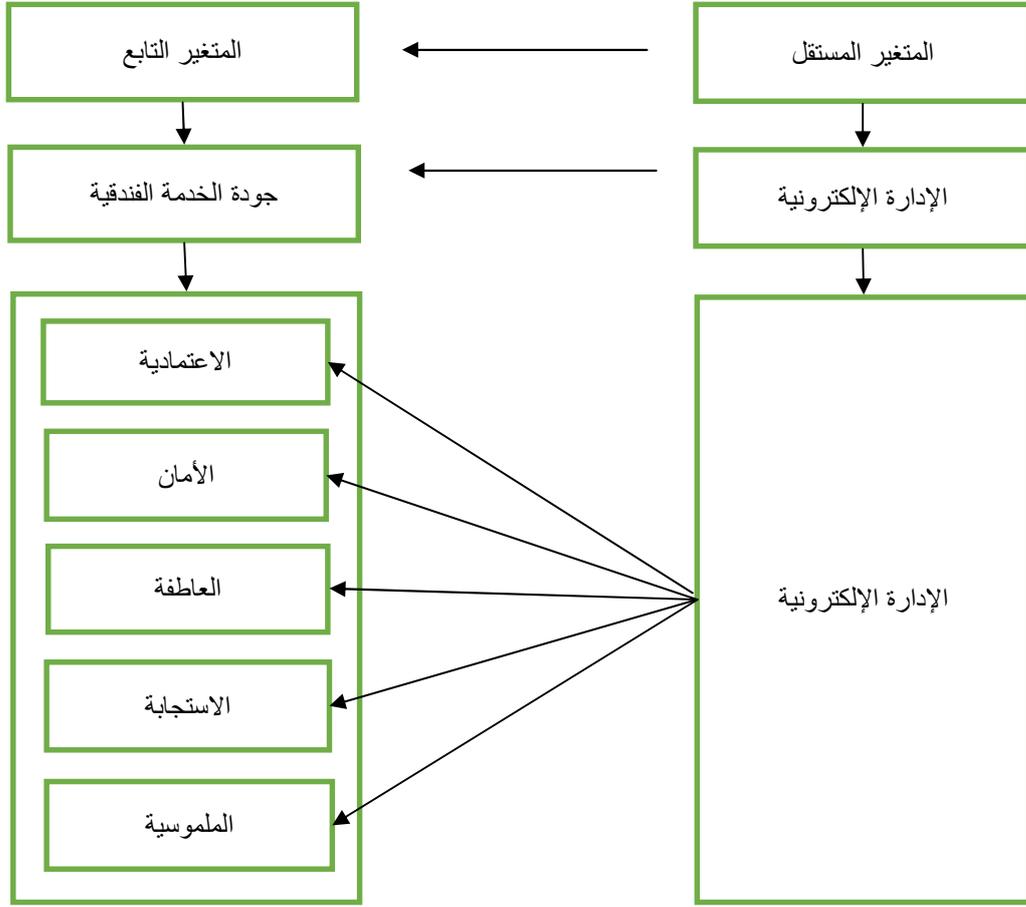
ينبثق منها الفرضيات الفرعية:

- $H0_1$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاعتمادية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- $H0_2$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأمان بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- $H0_3$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين العاطفة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- $H0_4$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاستجابة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟
- $H0_5$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الملموسية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟

رابعا: نموذج الدراسة:

تم تصميم الدراسة في ضوء الإشكالية وفرضياتها، والعلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة الفندقية بأبعادها (الاعتمادية، الأمان، العاطفة، الاستجابة، الملموسية)، والتي سنعرفها في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

خامسا: منهجية الدراسة:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث واختبار مدى صحة الفرضيات

سوف نعتمد على منهجين أساسيين هما:

المنهج الوصفي التحليلي: الذي يسمح لنا بوصف وتحليل كامل جوانب الموضوع بشقيه (الإدارة الإلكترونية

جودة الخدمة الفندقية) من خلال التعرف على خصائص ومفهوم الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بصورة مفصلة.

منهج دراسة حالة: سنقوم بدراسة حالة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة بالاعتماد على الاستبيان

واستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة حتى يتم اختبار الفرضيات الموضوعية والوصول إلى نتائج واقتراحات.

سادسا: تصميم البحث:

1. هدف الدراسة: إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تبيان أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية بالمركب السياحي سيدي يحيى بسكرة.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

- إيضاح مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- إيضاح مفهوم جودة الخدمة الفندقية.
- التعرف على أبعاد ومعايير جودة الخدمة الفندقية.
- لفت انتباه المسؤولين إلى الاهتمام بالقطاع السياحي ومختلف البنى التحتية المدعمة له باعتباره موردا دائما للدخل واعتماده كبديل عن المحروقات.
- إثراء رصيد المكتبة العلمية ومحاولة إفادة الطلبة والباحثين بخصوص هذا الموضوع.

2. نوع الدراسة: بناء على علاقة ارتباط بين جودة الخدمة الفندقية بأبعادها والإدارة الإلكترونية بشكلها الإجمالي بالمركب السياحي سيدي يحيى بسكرة.

3. مدى تدخل الباحث: وصف المتغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق وصادق وحيادية التحليل لإنتاج علم موضوعي.

4. التخطيط للدراسة: تناوبية (معلمية ثم ميدانية)

5. وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): تتمثل في المنظمات أي دراسة سلوك جماعي للأفراد العاملة في المركب السياحي سيدي يحيى بسكرة، بمختلف رتبهم وأصنافهم.

6. المدى الزمني: لقد تحدد هذا المجال وفقا لما استغرقته مراحل البحث، وهي كالتالي:

المرحلة الأولى: دامت هذه المرحلة 3 أشهر تقريبا، من شهر ديسمبر 2020، إلى نهاية شهر فيفري 2021، وقد تم فيها إعداد الإطار النظري للدراسة وإعادة صياغته وتعديله، كما تم وضع إطار تصوري للدراسة الميدانية، والإعداد لمرحلة جمع البيانات واختيار الأدوات المناسبة.

المرحلة الثانية: دامت هذه المرحلة ثلاثة أشهر تقريبا من 2021/04/01 إلى 2021/06/15 وقد تم خلالها تطبيق الأدوات المعتمدة وتفرغ البيانات وجدولتها وتحليلها إحصائيا واستخلاص نتائج

البحث.

سابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تبيان أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة من خلال:

- بيان مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- بيان مفهوم جودة الخدمة الفندقية.
- تعتبر الخدمة الفندقية أحد أهم ركائز السياحة.
- اهتمام الدولة الجزائرية بعصرنة وترقية القطاعات الاقتصادية خاصة القطاع السياحي منها.
- التعرف على أهم البرامج والإمكانيات التي تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية في سبيل تطوير استخدام الإدارة الإلكترونية.

ثامناً: خطة مختصرة للدراسة

وفقاً لموضوع الدراسة تم تقسيمه إلى 3 فصول كما يلي:

الفصل الأول: بعنوان الاطار النظري لجودة الخدمة الفندقية ويتضمن أهم المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة الفندقية وعرض محاور هامة حول جودة الخدمة الفندقية.

الفصل الثاني: بعنوان الاطار النظري للإدارة الإلكترونية ويتضمن ماهية الإدارة الإلكترونية إضافة إلى أساسيات ومحاور هامة حول الإدارة الإلكترونية كذلك نتناول في هذا العلاقة النظرية لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية.

الفصل الثالث: بعنوان الاطار النظري التطبيقي لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية لدى موظفي المركب السياحي سيدي يحي بسكرة، وكذا الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري لجودة

الخدمة الفندقية

تمهيد

تطورت الخدمات الفندقية في العقود الأخيرة بشكل كبير وأصبحت الصناعة الفندقية من أهم الصناعات الخدمية في الدول المتقدمة التي تقوم على مجموعة من الخصائص المادية والمعنوية واحد الركائز الأساسية في نمو النشاط السياحي في البلدان المختلفة ما يسبب ازدياد المنافسة بين الفنادق المختلفة ضمن بيئة العمل الفندقي اخذ عامل الجودة دورا هاما في تميز المنتج الخدمي لكل فندق من هذه الفنادق وأصبحت الجودة من أهم العوامل التي يتم على أساسها اختيار الفندق للحجز والإقامة به، وفي هذا الفصل نتطرق إلى:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة الفندقية.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة الفندقية.

المبحث الثالث: محاور هامة حول جودة الخدمة الفندقية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الجودة، الخدمة، الفندقية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة الفندقية نتطرق في هذا المبحث إلى بعض الجوانب المهمة التي تدخل في تركيب جودة الخدمة الفندقية وهي الجودة، الخدمة، الفندقية.

المطلب الأول: ماهية الجودة

أولاً: تعريف الجودة

إن الجودة من الناحية اللغوية تعود إلى الكلمة اللاتينية Qualities والتي يقصد بها طبيعة الشيء، أو الشخص ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أنه منتج جيد أو خدمة جيدة. (كافي 2016، 10)

لقد اخذ هذا المصطلح معاني عديدة منها: التعريف الذي تبنته الجمعية الأمريكية لضبط الجودة وكذلك يشاركها الرأي نفسه معهد المقاييس القومي الأمريكي الذي عرف الجودة بأنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تؤثر قابليتها على إرضاء الزبون (السمرائي 2007، 28) المحددة والواضحة ضمناً وتشير الضمنية إلى رضا الزبون ، (كافي 2016، 10) ولتحديد مفهوم الجودة لابد من استعراض بعض تعاريف وضعها الرواد الأوائل للجودة وكذلك ما أورده أهم الباحثين والمهتمين بموضوعها:

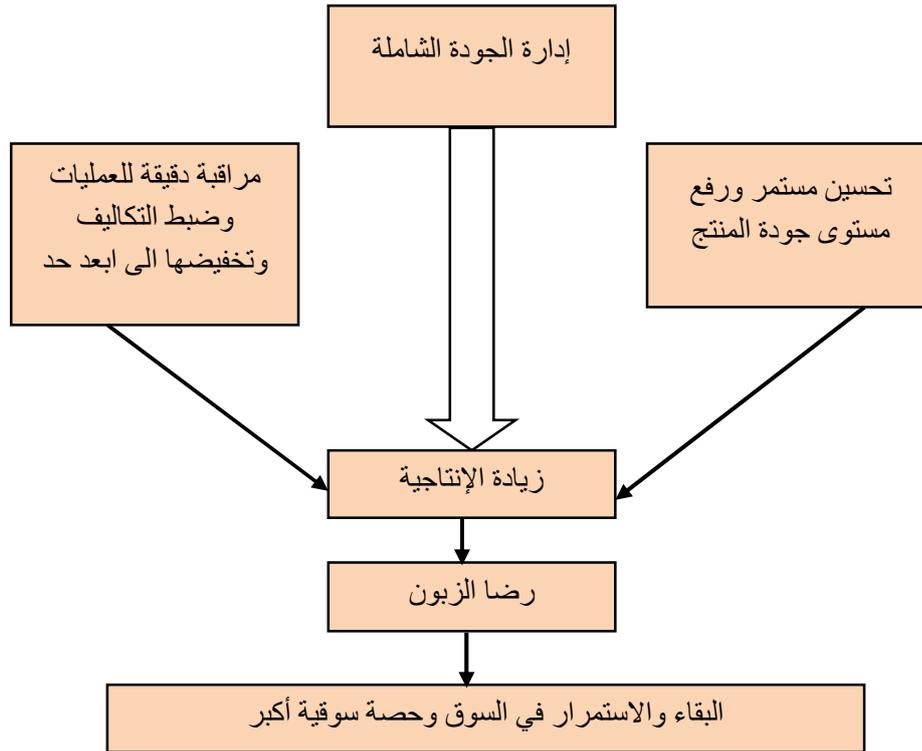
- يعرف كروسبي الجودة على أنها المطابقة للموافقات 1980
- أما ديمغ فالجودة عنده هي الملائمة للغرض
- في حين يرى جوران أن الجودة هي الملائمة للاستخدام 1988
- ويريديت وروان الجودة هي إستراتيجية العمل الأساسية التي توفر السلع والخدمات التي تلبي تماماً متطلبات العملاء الداخليين والخارجيين من خلال اجتماع توقعاتهم الصريحة والضمنية. (عمار 2018/2019، 12)

ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة

- انحسار شكاوى الزبائن وتصليحها
- تقليص التكاليف النوعية وذلك من خلال العمل وفق مداخل متعددة مركزية مثل (تحديد المسؤولية لكل نشاط إنتاجي وتحديد العلاقة المتداخلة بين مصنع السلعة أو تقديم الخدمة ومستهلكها وتبسيط العمليات والأنشطة العلمية بشكل واسع.

- تمكين الإدارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات.
 - تدعيم الترابط والنسق بين الإدارات الموجودة في المنظمة.
 - زيادة ارتباط العاملين في المنظمة.
 - المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر.
 - التغلب على العقبات التي تحول دون أن يقوم الموظف بأداء واجباته في تقديم منتج ذي جودة عالية.
 - إحراز معدلات في التفوق والكفاءة عن طريق زيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات المنظمة.
 - تحسين سمعة المنظمة في نظر العملاء والعاملين.
 - المساهمة في عملية تحقيق ميزة تنافسية في السوق في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها مؤسسات الأعمال.
- ثالثاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة: الشكل الموالي يعبر عن أهداف الجودة الشاملة كما يلي:

الشكل رقم 2: يوضح الأهداف التي تبني عليها إدارة الجودة الشاملة



المصدر: عمر وصفي عقيلي: مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، مصر، ص 39-41

ومن الشكل السابق نجد أن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تحقيق ما يلي:

- فهم وإدراك لجميع حاجات ورغبات العميل التي يسعى إلى إشباعها
- توفير السلعة أو الخدمة وفق متطلبات العميل من حيث: الجودة، التكلفة والوقت.

- التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
- توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا.
- جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين.
- التميز في الأداء والخدمة عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للمنتج الخدمة.
- جعل الكفاءة الإنتاجية بشكل عام عالية في ظل تحقيق التكلفة إلى أدنى حد ممكن، لكن ليس على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الإنفاق. (يوسف 2017، 43، 44)

رابعاً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- توفر القيادة الإدارية العليا للجودة الشاملة.
 - فهم متطلبات المستهلك وتحقيقها وتجاوزها.
 - تحقق الجودة من خلال إدارة الجودة الشاملة وليس من خلال أنظمة فحص الجودة.
 - تصميم أنظمة وأساليب لتوفير الجودة في الخدمات والمنتجات.
 - وضع برامج التطوير والتحسين المستمر لضمان الجودة الشاملة.
 - تقييم المدير من خلال قياسات الأداء الخاص بالجودة ومن خلال استخدام أساليب المقارنة والمراجعة
- Reengineering والاعادة الهندسية.
- أن تنظر المنظمة إلى أن الجودة سلاح تنافسي يؤثر في التصميم والعمليات والمخزون والجدولة والصيانة والتدريب على التصرف الصحيح. (السمرائي 2007، 341)

المطلب الثاني: ماهية الخدمة

أولاً: تعريف الخدمة

عرف كوتلر الخدمة على أنها: أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج ملموس (برننجي 2008/2009، 65)

وتعرفه Skinne: "الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشريا وميكانيكي للأفراد او الاشياء". (بوقرة 2006، 123)

كما عرفت جميعه التسويق الأمريكية الخدمات على انها "هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل، ولا يتم نقلها او خزنها وهي تقريبا تفتنى بسرعة،الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو تعريفها

لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة غالبا ما تتضمن مشاركة للزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة". (سويدان 2013، 266)

وبناءً على ما سبق يمكن القول ان الخدمة هي: نشاط أو مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف لآخر وتحقق له صفة وتكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الاحيان. كما تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس.
ثانيا: أهمية الخدمات.

ازدادت اهمية الخدمات في الآونة الاخيرة عما كانت عليه في السابق لأسباب عديدة منها:

- ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات، حيث تشير الدراسات الى ان أكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات.
 - ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الاجمالي (GNP)، حيث تشير الاحصائيات ان الخدمات مساهمة في 72% من الناتج القومي الاجمالي لاقتصاد الاتحاد الاوروبي.
 - الزيادة في اعداد السلع التي تحتاج الى خدمات فسلع الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الامان تحتاج الى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار.
 - ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم مما جعل الانفاق على كثير من الخدمات امرا ممكنا وميسورا.
 - التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الاعمال فالتسويق الالكتروني واستخدام التكنولوجيا ادى الى زيادة الحاجة الى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة. (عزام و حسونة 2008، 258، 259)
- ثالثا: خصائص الخدمات.

على الرغم من وجود علاقة بين السلع والخدمات بشكل وآخر إلا ان هناك بعض الخصائص التي تميز الخدمات والتي يمكن ان تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة الاستراتيجيات والسياسات التسويقية ويمكن ايجاز تلك الخصائص كما يلي:

عدم الملموسية: وبالتالي يتعذر على العميل تبعا لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، اذ انه لا يستطيع ان يتذوق أو يشم أو يرى أو يسمع أو يلمس الخدمة قبل اقتنائها عكس السلع، وبالتالي لا يمكن تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها.

عدم الانفصالية: وتعني تلازم عمليتي الانتاج والاستهلاك للخدمة، وتشير الخاصية التلازمية الى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستهفيد فغالبا ما يتطلب الامر حضور المستفيد من الخدمة عند تقييمها، كما يترتب

ايضا على هذه الخاصية ضرورة مشاركة أو مساهمة المستفيد في انتاجها وهذه السعة تعتبر اساسية حيث لا يمكن اداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وكمثال على ذلك نجد ان دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتوقف الى حد كبير على دقة المعلومات والإجابات التي يعطيها المستفيد لمزود الخدمة.

عدم التجانس "تباين الخدمة": من الصعب على مقدم الخدمة ان يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان، كما ان التيقن من ثبات الاداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي، ومنه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الانسان بشكل كبير. (عزام و حسونة 2008، 260)

المطلب الثالث: ماهية الفندقية

بما ان الفندق هو أحد مستلزمات الحضارة الحديثة لذا لا يمكن تصور بلد متحضر بدون فنادق وليس هناك سياحة بدون فنادق ولا فنادق بدون سياحة حيث تلعب الفنادق الدور الرئيسي في تنمية السياحة والسائح يقضي أكبر واطول مدة في الفندق من اي مكان اخر في البلد الذي يزوره.

أولاً: تعريف الفندق

في الحقيقة فان هنا العديد من التعاريف التي اعطيت لكلمة فندق، ونذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

- كلمة فندق تعادل في اللغة اللاتينية كلمة Hospitality والتي اشتقت من الكلمة الفرنسية Hôtel التي تعني المكان المخصص لإقامة الضيوف.
- وفي اللغة العربية يرجع لفظ الفندق الى كلمة بندقيا Pandokia وتعني مكان الإيواء يوفر للنزيل المأوى والمأكل والخدمة مدة معينة لقاء اجر معلوم وتشير هنا الى انه قد جرى تعريف بسيط حيث استبدل الحرف (P) بالحرف (F) حيث اصبحت الكلمة Fandokia. (العزیز 2009، 109)
- ويعرف الفندق بأنه مبنى او مؤسسة او منشأة تمد الجمهور بالإقامة Destination والطعام Food والخدمة Service. (خنفر و السراي 2011، 11)
- اما ويبستر (Webster) عرف الفندق بأنه بناية أو بيت كبير يعرض الإقامة (Accommodation) والطعام والخدمات الاخرى للمسافرين. (كافي 2017، 87)
- وعرف ايضاً على أنه: منظمة ادارية ذات سمات اقتصادية واجتماعية تقدم خدمات الايواء والمأكولات والمشروبات والترفيه في إطار القوانين المحلية والدولية وذلك لقاء اجر محدد لنزيل معين داخل بناء مصمم لهذا الغرض. (العزیز 2009، 110)

ثانيا: أنواع الفنادق

ان كثرة الاسفار والتنقلات لأسباب مختلفة في العصر الحديث تطلب بالضرورة خلق انواع مختلفة من الفنادق مهمتها اشباع حاجات السياح بما يتوافق مع امكانياتهم الاقتصادية ومدة اقامتهم والغرض منها... الخ. كما ان انواع الفنادق وأشكالها تختلف من بلد إلى اخر وذلك يتوقف على مدى توفر المقومات السياحية، وفيما يلي شرح لهذه الانواع وفق عدة معايير:

1- تصنيف الفنادق حسب الموقع:

يمكن تصنيف الفنادق وفق هذا المعيار الى الانواع التالية:

- **فنادق مراكز المدن:** اي ان هذا النوع من الفنادق يقع داخل المدن، اذن فهي قريبة من مراكز العمل والسوق والأبنية العامة... الخ، يتراوح حجمها بين الفنادق الصغيرة الحجم اي عدد غرفها لا يتجاوز 25 غرفة الى الفنادق الضخمة التي يكون عدد غرفها 3000 غرفة، يتميز هذا النوع من الفنادق بخدماته المتنوعة وأسعارها المرتفعة، يوجد فيها اقسام متخصصة لإيواء السياح وأخرى لإيواء رجال الاعمال.
- **فنادق الضواحي:** نظرا لارتفاع تكلفة الاراضي داخل المدن، فان كثيرا من الشركات فضلت اقامة الفنادق على ضواحي المدن، حيث يكون فيها اسعار الاراضي منخفضة.
- **فنادق المنتجعات:** يقع هذا النوع من الفنادق قرب ينابيع المياه المعدنية او قرب البحيرات، الشلالات والجبال ... الخ، مخصصة بصورة رئيسية لإيواء طالي الترفيه والاستجمام.
- **فنادق المطارات:** تقع بالقرب من المطارات او داخلها، الغرض من انشائها هو ايواء المسافرين بالطائرات، ومسافري الشركات السياحية الذين يضطرون للإقامة فيها لأسباب معينة، كان يحدث عطل في الطائرة او تأخرها لسوء الاحوال الجوية، وان بعض المسافرين يفضلونها من اجل اقامتهم القصيرة ولكي يكونوا قريبين من الطائرة ولا يتحملون متاعب السفر من فنادق المدن الى المطار.
- **فنادق العبور(الموتيلات):** يقع هذا النوع من الفنادق خارج المدن الكبرى بصورة رئيسية وكذلك على الطرق البرية السريعة من اجل ايواء المسافرين بالسيارات الذين هم بحاجة الى الراحة، الاكل وخدمات الصيانة وغيرها من الخدمات الاخرى.

1. تصنيف الفنادق حسب مدة الإقامة:

يمكن تصنيف الفنادق حسب هذا المعيار الى نوعين اساسيين هما:

- **فنادق الإقامة الطويلة:** هذا النوع يأخذ شكل وحدات سكنية، وخصص اساسا لغرض ايواء النزلاء لمدة دائمة (شهر كحد أدني) وبذلك يوقع الفندق عقد ايجار منفصل مع النزيل.
- **فنادق الإقامة المؤقتة:** وهي الفنادق التي تأوي النزلاء لمدة مؤقتة، أغلب زبائنها من الموظفين والمسافرين من اجل المتعة.

2. تصنيف الفنادق حسب التسهيلات المقدمة (الدرجات):

يعتبر هذا المعيار من المعايير الاساسية حيث تصنف الفنادق الى:

- **فنادق الدرجة الممتازة:** هي أرقى انواع الفنادق الموجودة في العالم تتميز بخدماتها المتكاملة للضيوف وبأسعارها المرتفعة، تخضع لمواصفات محددة تتعلق بالموقع، قطاع الغرف والاطعمة.
- **فنادق الدرجة الاولى:** يتميز هذا النوع بتقديم أفضل انواع الخدمات الفندقية ولكن ليست بمستوى خدمات الفنادق الممتازة وكذا من حيث اسعارها فهي منخفضة، هذا النوع ايضا يخضع الى مواصفات محددة.
- **فنادق الدرجة الثانية:** هي ايضا تخضع الى مواصفات محددة للموقع، قطاع الغرف، الأغذية والمشروبات... الخ، خدماتها اقل درجة من خدمات فنادق الدرجة الاولى وبأسعار اقل.
- **فنادق الدرجة الثالثة:** يعتبر هذا النوع من الفنادق الشعبية حيث خدماتها متواضعة، اسعارها رخيصة وخدماتها محدودة. (كافي 2017، 89)

ثالثا: أهمية الفنادق

تتجلى أهمية الفنادق في:

- انها منظمة تقوم بإشباع رغبات وحاجات الافراد والجماعات من خلال تقديم منتجات لها قيمة بغرض تحقيق الربح وإتمام العملية التبادلية بين الفندق والنزيل.
- وكذلك ان صناعة الفنادق اصبحت من الصناعات الهامة والبارزة في الكثير من الدول لما لها من دور في تنمية السياحة التي هي جزء منها، وهذا يوضح مدى الترابط والتكامل بين هذين الصناعتين لتقديم أفضل الخدمات وتحقيق الرضا للنزلاء فولاء الضيف = (ولاء مقدم الخدمة وكفاءته الخدمية) كذلك تتجلى اهميتها من خلال ما تقدمه من خدمات وظيفية في ميدان الاقتصاد الوطني والحصول على العملات الأجنبية وأنها أفضل طريق للقضاء على البطالة في البلد). (مشعل 2015/2014، 24)

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة الفندقية

تسعى المنظمات الفندقية الى تقديم خدمات ذات جودة عالية ومقبولة من قبل الضيوف لأنها تدرك جيدا بان جودة الخدمة الفندقية تمثل قوة تنافسية وتؤدي دورا كبيرا في تحقيق الرضا للزبائن والمساهمة في زيادة الحصة السوقية فجودة الخدمات الفندقية تعبر عن مستوى الخدمة المقدمة للضيوف بما يتوافق مع توقعاتهم. سنتناول في هذا المبحث مفهوم جودة الخدمة الفندقية وأهميتها، كذلك سيتضمن أبعاد وجودة الخدمة الفندقية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الفندقية وأهميتها.

تعتبر جودة الخدمة الفندقية فلسفة شخصية وثقافة تنظيمية وتقنيات ادارية منظمة وتعاون لتحقيق الاهداف المرسومة.

أولا: مفهوم جودة الخدمة الفندقية.

تعددت وجهة نظر الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم جودة الخدمة الفندقية:

- تعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها: "تطابق مستويات الخدمة الفندقية مع توقعات الزبون او تقديمها بمستوى جودة تفوق التوقعات بما يشبع حاجته ويحقق رضاه". (عمار و الهاشمي 2018، 193)
- هي مجموعة أنشطة ينتج عنها تحسين الخدمة المقدمة للعميل، ويمكن تقسيم هذه الأنشطة الى أنشطة تتم قبل الخدمة، وأنشطة تتم عند الأداء وأنشطة تتم بعد الأداء. (أوسو 2002، 48)
- كما يقصد بجودة الخدمات الفندقية درجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة،والتي تتحدد في ضوء المقارنات التي يجريها الزبون بين ما يتوقع ان يحصل عليه من المنظمة الفندقية وبين ما يحصل عليه فعلا من نفس المنظمة. (مُجَّد 2015، 11)
- ويرى جمال دينا حامد والعبيدي وارادن حاتم خضير: "إذا ارادت المنظمة المقدمة للخدمة تحسين جودة الخدمات المقدمة، فانه يتوجب عليها اولاً ان تفهم وتدرس الكيفية التي يقرر فيها الضيف جودة الخدمة المقدمة ويحكم عليها". (حامد و خضير 2013، 53)

ثانيا: أهمية الخدمة الفندقية.

لجودة الخدمة الفندقية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات الفندقية وذلك لتحقيق النجاح في تقديم الخدمة بحيث يكون التعاون بين العميل والموظف مقدم الخدمة السبب الاساسي لتحقيق الجودة وتكمن اهمية جودة الخدمة الفندقية فيما يلي:

نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الامريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات الى جانب ذلك فالمؤسسات مازالت في نمو مستمر.

ازدياد المنافسة: ان تزايد عدد المنظمات الخدمية سوف يؤدي الى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فالان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي هذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات: أصبحت المنظمات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من اجل جذب زبائن جدد. ولكن لا يجب المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

فهم العميل: ان العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يمكن تقديم الخدمة ذات جودة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الاكبر للعميل. (الشريعي و عبد الفتاح 2017، 56)

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة الفندقية

ان قياس جودة الخدمة بشكل عام يتم من خلال عدة أبعاد تمتاز بها الخدمة وتمثل اهم متطلبات الزبائن فقد تناول العديد من الكتاب والباحثين في مجال ادارة الانتاج والعمليات والجودة ابعاد جودة الخدمة بشكل عام وصنفوها الى عدة تصنيفات، أما ابعاد جودة الخدمة فهي على النحو التالي:

1. الاعتمادية: يعد هذا البعد من اهم الابعاد التي لها الاولوية في قطاع الخدمات، كما اكدت ذلك أغلب

الدراسات، اذ ان الاعتمادية والثقة بالمنظمة الفندقية تعد معيارا اساسيا للضيف في تقديم جودة الخدمات الفندقية، فعندما يحجز الزبون غرفة في فندق بمواصفات محددة يتطلب من ادارة الفندق ان تجهز له الغرفة في الوقت المطلوب وتلبي كافة الخدمات التي اتفق عليها مع ادارة الفندق دون حدوث اي خلل.

2. الملموسية: على الرغم من ان الخدمات الفندقية تعتمد على العنصر البشري بالدرجة الاولى في تقديم

خدماتها، الا انه مع ذلك ينبغي ان تكون هناك جوانب ملموسة ذات جودة عالية من التكنولوجيا يمكنها من تقديم الخدمات بشكل أفضل للزبائن، فضلا عن وضع ديكورات وأثاث ومظهر لائق للعاملين

يتناسب مع درجة الفندق، إذ أن نظرة الزبائن إلى جمالية الفندق تمكنهم من تقييم جودة خدماتها.
(الصوف و اسماعيل 2007، 2، 3)

3. الاستجابة: يتطلب من مقدمي الخدمات الرغبة والاستعداد في خدمة الزبائن دون أي تردد أو غرور أو ملل، إذ أن الاستجابة لمتطلبات وحاجات الضيوف والعمل على تلبيةها في الوقت المحدد نشعرهم بأن المنظمة الفندقية مهتمة بهم وتعمل على تقديم أفضل الخدمات لهم.

4. الأمان: إن من أولويات عمل المنظمات الفندقية هو القدرة على توفير السلامة والأمان لضيوفها سواء الأمان من الحرائق أو السرقات أو الاعتداءات أو الحوادث، إذ ينبغي أن تضمن المنظمة الفندقية توفير الأمان للزبون وممتلكاته الموجودة في الفندق وإن عدم توفير الأمان لهم، قد يضعف نسبة إشغال الفندق حتى لو توفرت أبعاد الجودة الأخرى.

5. التعاطف: يعني بعد التعاطف إن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب وإن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن وهنا فإن هذا الجانب يشير إلى درجة العناية بالزبون ورعاية خصوصيته والاهتمام بمشاكله. (ليازيد 2015، 16)

المطلب الثالث: مبادئ جودة الخدمة الفندقية

يمكن تلخيص مبادئ جودة الخدمة الفندقية في النقاط التالية:

1. التركيز على العملاء: يركز هذا المبدأ على تحسين جودة الخدمة وذلك من أجل تكيف الأداء لمقابلة الاحتياجات المتوقعة للعملاء سواء أكان الزبون من خارج المنظمة (عملاء جدد، عملاء منظمات منافسة أو مماثلة) أو زبونا من داخلها (عملاء المنظمة الذين يحصلون على خدماتهم بشكل مستمر من المنظمة ذاتها).

2. التركيز على العمليات والنتائج معا: عادة ما يتحول الزبون (الداخلي أو الخارجي) إلى خدمات مؤسسة منافسة إذا ما وجدت منتجات أو خدمات المنظمة لا تتمتع بالخصائص والمواصفات التي يرغب توفرها في الخدمة المقدمة.

3. التحسين المستمر للعمليات: لا بد من التركيز بصفة أساسية على رقابة تقديم الخدمة وذلك كأكثر من التركيز على رقابة الأفراد المنظمة لأن التطوير لا يأتي من تلقاء نفسه بل يتطلب بالضرورة تهيئة وتوفير مناخ ملائم في المنظمة يساعد على تحقيق ذلك حيث توفر الهياكل التنظيمية المناسبة وكذلك إجراء

التعديلات المطلوبة في الاهداف والسياسات والإجراءات بالإضافة الى استخدام نظم الاقتراحات ودوائر الجودة.

4. **منع الاخطاء قبل وقوعها:** لا بد من التركيز على تحقيق جودة الخدمات منذ اللحظة الاولى وبما يساعد الخدمات الجيدة من البداية ان التركيز على الاداء يمكن من ادارة منع الاخطاء قبل حدوثها فعلا، وهذا يستلزم تطوير معايير للرقابة على الجودة اثناء العمليات.

5. **تعبئة خبرات القوى العاملة بالمنظمة:** وذلك من خلال تحفيز العاملين ليس تحفيزا ماديا فقط بل معنويا واجتماعيا أيضا فالقوى العاملة هي مصدر الافكار والتحنين الى جانب كونها المنفذة لأنشطة وعمليات المنظمة.

6. **منع القرارات استنادا الى الحقائق:** وهذا لا يمكن تحقيقه بدون الاشراف الفعال لكافة العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الادارية وإشراك العملاء والموردين، فمشاركة كافة الاطراف مع توفر نظم المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات التي تؤثر في جودة الخدمات الفندقية. (غنيم 2006، 569)

المبحث الثالث: محاور هامة حول جودة الخدمة الفندقية

تحاول منظمات التي تسعى الى تبني فلسفة الجودة ان تقيس نجاحاتها من خلال المقارنة بعمليات المؤسسات المناظرة. وعلى هذا فان توافر معايير القياس او الضوابط ما هي إلا وسيلة لمقارنة مقومات الخدمة المقدمة سواء بالأداء الماضي او اداء المؤسسات المماثلة او بمعيار منشود. وبناءً على هذا سنتناول في هذا المبحث طرق قياس جودة الخدمة الفندقية والعوامل المؤثرة وكذلك المشاكل التي تواجهها.

المطلب الأول: طرق قياس جودة الخدمة الفندقية.

نال موضوع قياس جودة الخدمة الفندقية انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينات القرن الماضي ويرى كل من Obsbome&Gaeble ان ما يمكن قياسه يمكن عمله، فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل، ومن ثم لن تستطيع ان تتعلم من الخطأ وتعالجه. أشارت الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى وجود مدخلين رئيسيين لتحديد جودة الخدمة وهما:

1. المدخل الاتجاهي: يعرف المدخل الاتجاهي بقياس الأداء الفعلي، حيث يركز هذا المدخل على أساس جودة

الخدمة وتمثل مفهوما اتجاهيا يتصل بالرضا وليس مرادفا له، كما انه يرتبط بإدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، بمعنى أن الاتجاه الاولي لأداء الخدمة يعد دالة ومؤشرا لتوقعات العملاء حول الخدمة، وبالتالي

ان الحكم والتقييم لمستوى الخدمة المقدمة إليهم حاليا يبني على أساس توقعاتهم المستقبلية لكيفية أداء هذه الخدمة.

2. نموذج الفجوة: قدم كل من Zenithal وParasurman وBerry نموذجا لقياس جودة الخدمة وهذا النموذج يتكون من خمسة أبعاد ويساعد هذا النموذج في قياس الفجوة بين توقعات العميل متلقي الخدمة والأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

الفجوة الأولى: وجود اختلاف بين توقعات العملاء لمستوى خدمة فندقية وعدم إدراك الإدارة لتوقعاتهم (أي عدم إلمام الإدارة في الفندق باحتياجات ورغبات العملاء المتوقعة).

الفجوة الثانية: التباين بين المواصفات الخاصة بالخدمة الفندقية المقدمة بالفعل، وإدراكات الإدارة لتوقعات الزبائن بسبب عدم التزام الإدارة بتحقيق الجودة، أو بسبب تنظيمي يتمثل في عدم كفاءة مقدمي الخدمة أو غياب التزام الإدارة.

الفجوة الثالثة: التباين بين إدراك الإدارة لمواصفات جودة الخدمة والخدمة الفندقية المقدمة فعليا أو ما يطلق عليها بفجوة الأداء. وتنشأ بسبب صعوبة وضع معايير محددة لتوحيد الأداء فعليا وتقديم الخدمة، وصعوبة تقدير مدى التزام الموظفين بتقديم الخدمة بمستوى معين.

الفجوة الرابعة: التباين بين الوعود التي يقدمها الفندق حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالزبائن ومستوى الخدمة الفندقية المقدمة ومواصفاتها.

الفجوة الخامسة: التباين بين توقعات الزبائن والخدمة الفندقية المقدمة فعليا فالخدمة ذات الجودة العالية هي التي تتوافق أو تفوق توقعات الزبائن. (البردقاني 2017، 56 و 57)

المطلب الثاني: مراحل تطبيق الجودة في الفنادق.

يؤكد (AveliniHoljevac، I، 1996) وجود خمسة مراحل مسؤولة عن نجاح أسلوب الجودة في صناعة الفنادق وهي كالآتي:

1. مرحلة الإقناع: في هذه المرحلة تقرر إدارة الفندق رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة حيث يبدأ موظفي الإدارة العليا بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم نظام الجودة الشاملة وأهميته ومتطلباته ومبادئه

التي يستند عليها، ويغفل ان تتم عملية التدريب من قبل جهات متخصصة حتى يتحقق الهدف المنشود، على ان تقوم الادارة العليا بعد ذلك بنقل افكار الجودة الى العاملين بالفندق ككل، وتحتوي هذه المرحلة صياغة رؤية واضحة تطمح إدارة الفندق اليها مستقبلا.

2. مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية القابلة للتطبيق، وتحديد الهيكل العام والموارد اللازمة، وفي هذه المرحلة يتم اختيار جميع أعضاء الفريق القيادي لبرنامج الجودة الشاملة مثل أعضاء مجلس إدارة الفندق، والمدير التنفيذي ومدراء الأقسام، والمشرفين كافة حيث تتولى هذه اللجان مهام إزالة العقبات الموجودة بين الأقسام الوظيفية المختلفة.

3. مرحلة التقييم: تشتمل هذه المرحلة على ما يأتي:

التقييم الذاتي: الهدف منه معرفة وعي وإدراك العاملين بأهمية إدارة الجودة الشاملة.

التقييم التنظيمي: ويتم ذلك عن طريق المقابلات الشخصية مع العاملين لتحديد الفجوة بين الثقافة التنظيمية الموجودة وتلك المرغوب بها.

تقييم رأي زبائن الفندق: لمعرفة ما ينتظره الزبائن من إدارة الفندق.

تقييم تكلفة الجودة: اي تقييم التكاليف المالية للجودة.

4. مرحلة التنفيذ: والتي تحتوي على الخطوات التالية:

أ. اختيار جهة التدريب: وعادة ما تكون هذه الجهة ذات خبرة ودراية كافية بشؤون إدارة الجودة الشاملة، وغالبا ما تتكون من هيئات خارجية متخصصة.

ب. تدريب المديرين والمرؤوسين: والذي يتضمن ما يأتي:

● الإدراك والوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة.

● التدريب على اكتساب المعرفة ومهارات العمل بروح الفريق الواحد، وديناميكية الجماعة.

ج. تشكيل فرق العمل: ويتم في هذه الخطوة تشكيل فرق عمل تساهم في جمع المعلومات ووضع المقترحات والحلول الممكنة للمشاكل المطروحة في مجال الجودة.

5. مرحلة تبادل ونشر الخبرات: وفي هذه المرحلة يجب الاستفادة من الخبرات المكتسبة في مجال الجودة وإدارتها حيث لا بد من مشاركة جميع إدارات المنظمة وأقسامها في عملية التحسين وتوضيح المزايا التي تعود عليهم جميعا من هذه المشاركة. (عدنان و الحميدي 2016، 234)

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية.

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الفندقية وهي كالآتي:

1. تحليل توقعات الزبائن: تحتاج الفنادق الى فهم اتجاهات الزبائن عند تصميمهم للخدمة الفندقية بحيث يكون هذا التصميم متوفقا على توقعات الزبون، لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة الفندقية. ويمكن للزبون ان يحقق إدراكاته للخدمة الفندقية المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للتوعية وهي:

الجودة المتوقعة: وهي تلك الدرجة من الجودة التي يرى الزبون وجوب وجودها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب، إذ يختلف باختلاف خصائص الزبون.

الجودة المدركة: وهي إدراك الزبون لجودة الخدمة الفندقية المقدمة له من قبل الفندق، ليتصور الزبون لجودة الخدمات الفندقية المقدمة له.

الجودة القياسية: ذلك المستوى من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة.

الجودة الفعلية: وهي تلك الدرجة من الجودة والتي اعتاد الفندق تقديمها للزبون.

تحديد جودة الخدمات: عندما يفهم الفندق حاجات الزبائن فانه يجب ان يضع التحديد المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الفندقية المقدمة، وهذا التحديد عادة ما يكون مرتبطا مع اداء العاملين في الفنادق في مستوى وكفاءة الاجهزة والمعدات المستخدمة في انجاز الخدمة الفندقية.

2. أداء العاملين: عندما تضع إدارة الفنادق معايير الجودة للخدمة الفندقية المقدمة، ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل العاملين في الفنادق، فإنها في المقابل يجب ان تعمل على ايجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب ويكون من المهم ان تتوقع إدارة الفندق تقييم الزبون لجودة الخدمة الفندقية المقدمة لهم، وان تكون

هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها وهنا يكون من الضروري ان لا تقدم الادارة وعودا لا تستطيع تنفيذها.
(إبراهيم 2014/2015، 24، 25)

خلاصة

تسعى المنظمات الفندقية الى تقديم خدمات ذات جودة عالية ومقبولة للزبائن، لأنها تدرك جيدا بأن جودة الخدمة الفندقية تمثل قوة تنافسية وتؤدي دورا كبيرا في تحقيق الرضا للزبائن والمساهمة في زيادة الخدمة السوقية فجودة الخدمات الفندقية تعبر عن مستوى الخدمة المقدمة للزبائن بما يتوافق مع توقعاتهم، حيث تركز المنظمات الفندقية على تحقيق المنافع للزبائن والتي يسعون للحصول عليها من اجل كسب رضاهم ودفعتهم إلى الاستمرار بالتعامل معها. وفي الوقت نفسه تتمكن المنظمة الفندقية من تحقيق الربحية على المدى البعيد.

الفصل الثاني الإطار

النظري للإدارة

الالكترونية ودورها في

تحسين جودة الخدمة

الفندقية

تمهيد

في ظل التطور الهائل في كافة الميادين، شهد العالم تغيرات جذرية في جميع منافي الحياة، يلمسها ويعيشها الأفراد والمنظمات على حد سواء، ومن أبرز هذه التغيرات وأهمها على الإطلاق الثورة التكنولوجية، والتي كان من إفرازاتها بروز مفاهيم جديدة منها ما يعرف بمفهوم الإدارة الالكترونية والتي تعبر عن نقلة نوعية وتحولات رئيسية في أداء عمل المنظمات التقليدية وإدارتها المختلفة حيث أنه بالرغم من أن العديد من هذه المنظمات تتطلع للتحويل إلى مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال إدخال التكنولوجيات الحديثة في إدارتها واستخدام الحاسوب في كافة عملياتها المختلفة لضمان جودة الأداء وتطوير أساليب العمل باعتبار أن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها المرجوة يتوقف على مدى قدرتها على مواكبة التغيرات المستمرة والسريعة في البيئة التي تنشط فيها وخطوط التغيرات التكنولوجية، إلا أن مفهوم الإدارة الالكترونية وقصد التعمق أكثر في الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كانت عناوينها كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الالكترونية.

المبحث الثالث: محاور هامة حول تطبيق الإدارة الالكترونية.

المبحث الرابع: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية.

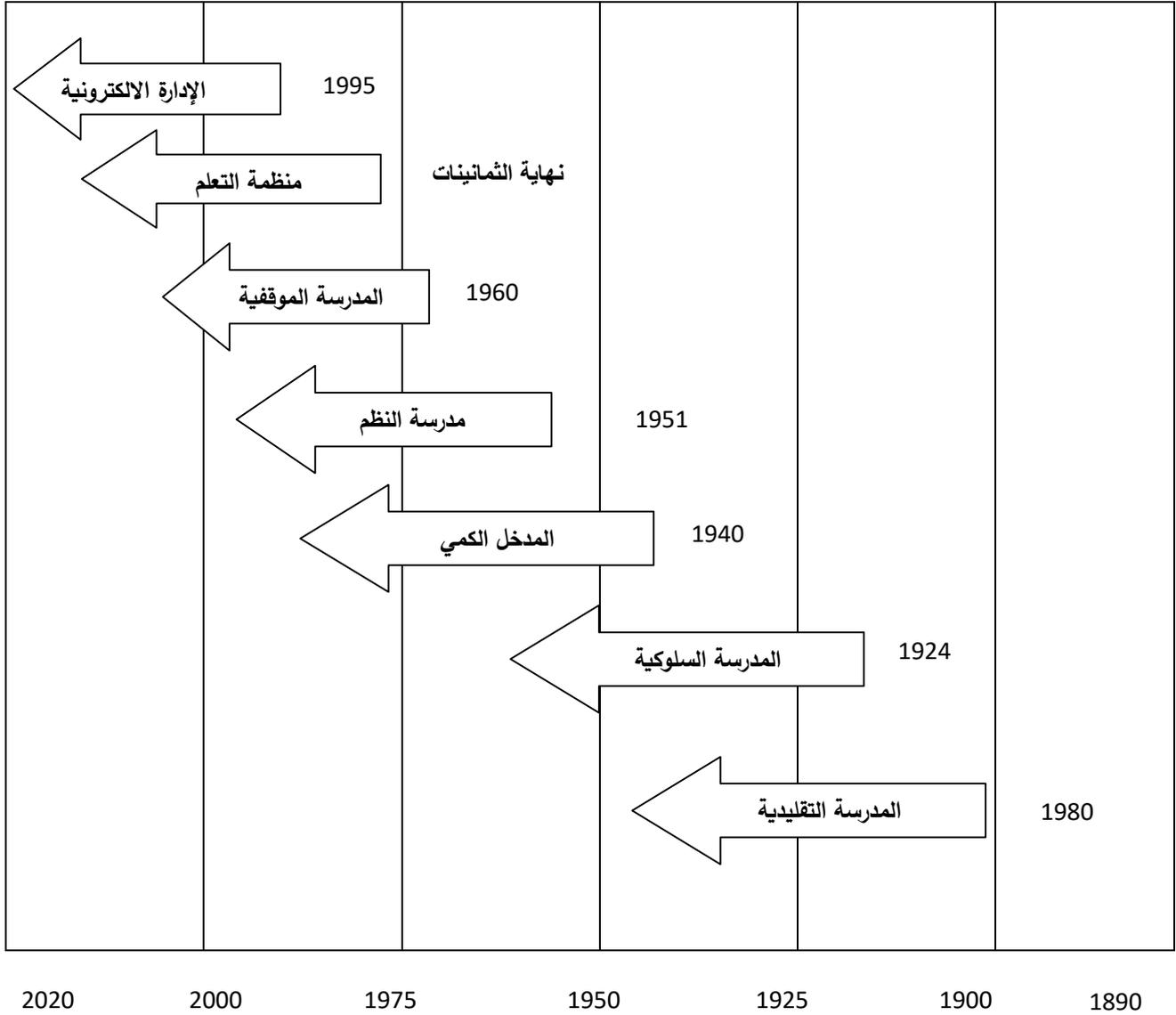
المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

لقد سعت العديد من حكومات دول العالم عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لولوج إلى العالم الالكتروني بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات الالكترونية في كافة المجالات حيث أن أغلب المعاملات الإدارية بدأت تأخذ منحى جديد يتسم بالشفافية والسرعة عن طريق ما يسمى بالإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية.

أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى بروز نموذج أو نمط جديد من الإدارة وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإدارة الالكترونية وبذلك فإن ظهور هذا النمط الإداري لم يأتي من فراغ، وإنما جاء نتيجة تطور موضوعي تمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والتسعينات من القرن الماضي، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب معناه الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد في حين نرى أغلب الدراسات المتخصصة أن تطور ونشأة الإدارة الالكترونية كان على النحو التالي:

الشكل رقم 03: تطور المدارس الإدارية



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون (2007)، الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس

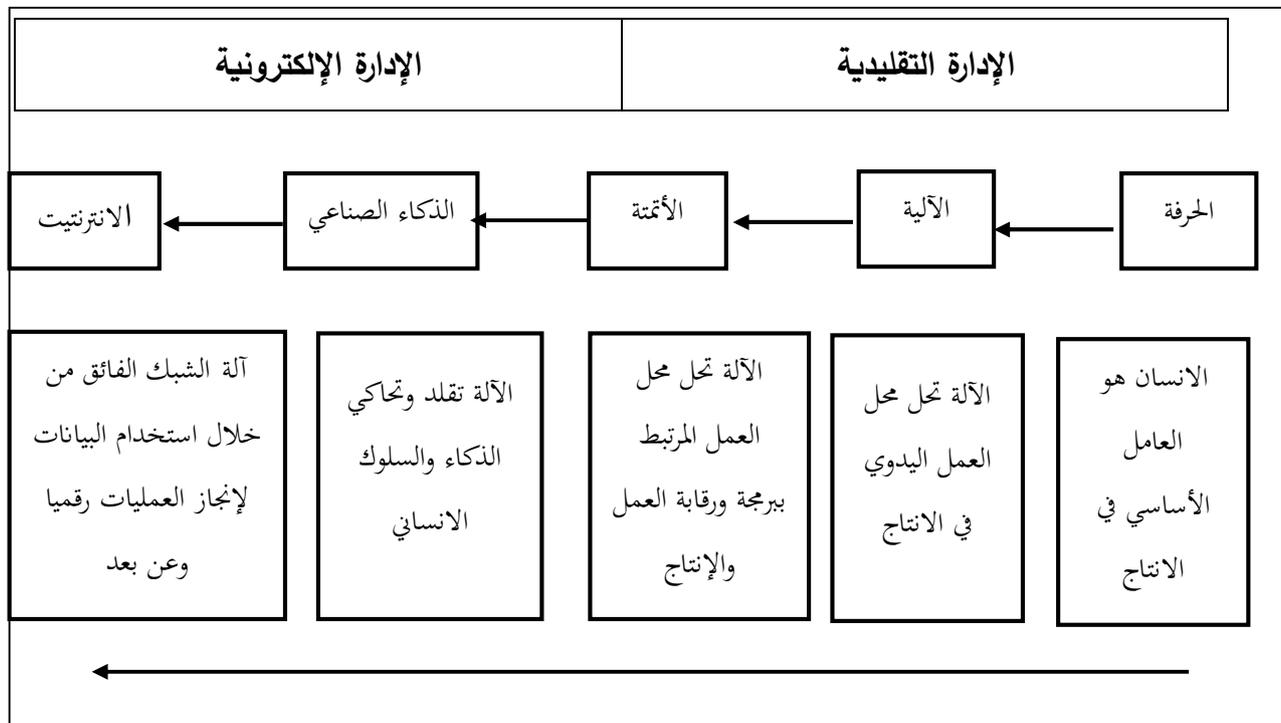
عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ص 7.

1- الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها: لقد حدد مختصين في الإدارة مسارا تاريخيا

متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي أثناء العرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية.

2- الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة: إن التطور التكنولوجي منذ البداية إلى إحلال الآلة محل العامل، وكان هذا في بدء العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية ثم انتقال إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، لينتقل بعد ذلك إلى العمليات الذهنية من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني في الرؤية الآلية أو اللغة أو الأنظمة الخبيرة، كالإنترنت وشبكات هي التكنولوجيا الأكثر عولمة والأسرع توصيلا والأكثر شابكا، وهو ما يجعل من الإدارة الالكترونية ذات الأبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا، والشغل المالي يوضح أبعاد التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الالكترونية.

الشكل رقم 4: التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الرقمية



المصدر: زرزار العياشي، (2013)، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية

لِلعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 15، العدد 1، ص 33.

انطلاق من الشكلين السابقين يمكن القول أن نشأة الإدارة الالكترونية يعود إلى التطور العامل في أدوات وأساليب العمل المختلفة، حيث كانت بدايات تطبيق الإدارة الالكترونية تتم بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، ولم يظهر تطبيقها بصورة رسمية إلا في أواخر عام 1995، ومن ثم فالإدارة الالكترونية هي محملة للتقدم في المجالات

التكنولوجية والمعلوماتية، وهو ما جعل المنظمات تعتمد على وسائل تكنولوجية متطورة تساعدها على إنجاز أعمالها، وتنفيذها على الوجه الأكمل. (عماري 2018/2017، 10-11)

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها

أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية

قبل الحديث عن الإدارة الالكترونية لابد أن نتطرق لمفهوم الإدارة عموماً، ثم نتنقل لضبط مفهوم الإدارة الالكترونية:

1- تعريف الإدارة

لغة: كلمة إدارة مشتقة من الفعل الثلاثي "دار" ويعني قاد ووجه أو أشرف، أو راقب أو أعلنها وهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية Administate والتي تنقسم إلى مقطعين:

AD: والتي تقابلها وبالإنجليزية TO و Ministriste والتي تقابلها بالإنجليزية: Serve، وبذلك وهي تشير إلى الفعل To serve والتي تعني تقديم الخدمة للغير. (الصبري 2005، 4)

اصطلاحاً: هناك عدة تعاريف للإدارة، حيث يعرفها الدكتور على السلمي: "على أنها عملية تهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد المتاحة للمنشأة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية في ظل الظروف الموضوعية المحيطة". (السلمي 2009، 16)

كما تعرف على أنها ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية. (إدريس 2009، 163)

1-2- تعريف الإدارة الالكترونية

أ- **الإلكترونية (Electronic):** هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال.

ب- **الإدارة الالكترونية:** تعرف الإدارة الالكترونية على أنها تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة. (الحميدي 2003، 3)

• كما تعرف الإدارة الالكترونية بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة يتضح من خلال هذا التعريف ما يلي:

• أن الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية تشمل وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

- أن البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية يتمثل في الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنت وشبكات الاعمال الأخرى.
- أن الوظائف الإدارية الإلكترونية لا تقتصر تطبيقها على القيام بالأعمال الداخلية للمنظمة، وإنما يمتد كذلك لإنجاز أعمالها الخارجية. (نجم 2004، 58)
- بالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) فقد عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها: "استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاسيما شبكة الانترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل. (ياسين و العلاق 2006، 50)
- أما البنك الدولي فيعرفها على أنها "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بتغير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات الإدارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وطرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني. (حسن 2011، 39)
- ويعرفها الدكتور حسن محمود الحسن على أنها إنجاز الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات. (المهتدي، 2011، 25)

1-3- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية

- أ- الأعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة. (التكريتي و غالب 2002، 19)
- ب- التجارة الإلكترونية: هي استخدام وسائل الإلكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب النقل بصورة (رقمية أو مادية) من مكان إلى آخر. (محمود 2011، 41)
- ت- التعليم الإلكتروني: ويقصد به إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للنشأة أو الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة عبر شبكة الانترنت. (أحمد 2009، 73)
- ث- الحكومة الإلكترونية: هي استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وفعالية أكبر وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها. (واعر بلا تاريخ، 4)

ج- الصحة الالكترونية: يقصد بها:

- تقديم الاستشارات الطبية والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرض عبر وسائل الكترونية.
- متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات غير الشبكية المحلية للمستشفى، أو عبر شبكة الانترنت، وهي بذلك تعمل على تقليل أوقات الانتظار للمرضى وتسهيل التعامل للأطباء أو جهاز الإدارة الطبية. (وزارة الصحة العامة لدول قطر الصحة الالكترونية 2021)

ثانيا: أهداف الإدارة الالكترونية

- إن اهتمام المنظمات بتطبيق الإدارة الالكترونية لم يكن من فراغ بل لتحقيق أهداف كثيرة من أهمها:
- تطوير الأداء بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير مختلف جوانب العمل بالمنظمة وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظفين وإيجاد جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- الحد من البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل داخل المنظمات.
- توفير المعلومات والبيانات اللازمة لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال تحقيق كميات الملفات والخزائن لحفظها وحجم الأوراق المستخدمة واختصار وقت تنفيذ المعاملات المختلفة للمنظمة.
- تسهيل عملية الاتصال بين مختلف إدارات المنظمة الواحدة، وكذلك مع المنظمات الأخرى.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطائها دعم أكبر من مراقبتها.
- تجميع البيانات والمعلومات من مصادر الأصلية وتوفيرها للمستخدمين بصورة فورية.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة بيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة مع زيادة الترابط بين العاملين والمنظمة بالإضافة إلى الأهداف السابقة يمكن إضافة أهداف أخرى تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها مثل:
- تهيئة المناخ التنظيمي الملائم للعمل في المنظمات.
- تبسيط إجراءات إنجاز العمل داخل المنظمة.

- المساعدة على التقليل من حجم الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة من الحاجة في العمل تحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمنظمات.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

انطلاقاً مما سبق يمكن القول أن الهدف الرئيسي للإدارة الالكترونية يتمثل في استخدام التكنولوجيا المتطورة لمساعدة كافة المنظمات على القيام بأعمالها وتقديم خدماتها للمستفيدين بكل سهولة وكفاءة وفعالية وكذا بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة. (عماري 2018/2017، 19)

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية وأهميتها

أولاً: خصائص الإدارة الالكترونية

أدى التوسع في تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تغييرات جذرية في أساليب وطرق إنجاز الأعمال على مستوى المنظمات وذلك بسبب ما يتوافر في الإدارة الالكترونية من سمات وخصائص يمكن إجمالها في الآتي:

السرعة والوضوح: تتميز الإدارة الالكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية تسير العمل الافتراضي والقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء والتي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المنظمة.

المرونة: تتميز الإدارة الالكترونية بالمرونة العالية، وتتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المنظمة على أساس شيء يعتمد على شيء يعتمد على الاتصالات الالكترونية وقدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.

مكان العمل الافتراضي: إن الإدارة الالكترونية تتمتع بمزايا لإنجاز المهام إذا يتمكن العاملون من دخول والخروج من وإلى المنظمة بدون حدود تحقيق الخدمة أو تسهيلها، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة عن طريق الشبكات الالكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة، أو حتى من خارج حدود البلاد السياسية ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته.

عدم التقيد بالزمان: الإدارة الالكترونية أنها لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية، بحيث يمكن للمسؤول أو الموظف العمومي أن يحل أي مشكلة أو أن يتخذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة بعض المستجدات الطارئة، وبالتالي فإنه يفضل الإدارة الالكترونية أصبح العالم بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم، ففكرة الليل والنهار لم يعد لها مدلول في العصر الحالي.

أمن المعلومات: من خصائص الإدارة الالكترونية قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة من خلال برامج حماية، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات.

إدارة المعلومات: بدلا من الاحتفاظ بها تقوم الإدارة الالكترونية بإدارة الملفات وليس تكديسها فوق بعضها البعض، وهذا لا يعني أن الإدارة الالكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، وإنما تلك الملفات تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الالكترونية.

الرقابة المباشرة: من سمات الإدارة الالكترونية أنها تسمح للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المختلفة عن بعد، وذلك من خلال الشاشات والكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها وهذا بعيدا عن أسلوب المتابعة بالملفات والتقارير التي كان يرفعها الأفراد في ظل الإدارة التقليدية.

الشفافية: الشفافية داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية المباشرة، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات أو ما يتم من أعمال. (غنية 2016، 180)

ثانيا: أهمية الإدارة الالكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسنحاول استعراض أهمية الإدارة الالكترونية من خلال الجوانب التالية:

أ- أهمية الإدارة الالكترونية على المستوى القومي:

تتضح أهمية الإدارة الالكترونية على المستوى القومي بما توفره من عرض كثيرة على هذا المستوى والتي يمكن تفصيلها في الآتي:

تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية: تساعد الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المواطنين ويحقق التواصل بين المؤسسة الحكومية وهؤلاء المواطنين، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة.

الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة: تتيح الإدارة الالكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتعميم قواعد البيانات والمعلومات ويترتب عن ذلك إنشاء وتشغيل صناعة محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات

تساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المنافسة في هذه المؤسسات.

زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني: تستطيع الإدارة الالكترونية أن تساهم إسهاما فعالا في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدول وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تسر بها الإدارة الالكترونية، كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والاعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

تدعيم جانبا الواردات في الدولة: يترتب على استخدام الإدارة الالكترونية في الدولة تحقيق الشفافية التي من شأنها مساعدة وحدات الأعمال في هذه الدولة على القيام بإجراء الأعمال والمعاملات بطريقة أسهل وأسرع، مما يدعم عملية الحصول على المنتجات من الأسواق الخارجية بأسعار معقولة عن الوسطاء، كما تصنع الاحتكار.

زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية: تعتبر الإدارة الالكترونية أداة فعالة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، حيث تمكنها من اختراق الأسواق الأولية بكفاءة وفعالية، وذلك بما تقدمه لها من مميزات متعددة تساعدها على تحقيق ذلك، كمزايا الفرق في الوقت والمكان اللازمين أداء الأعمال والمعاملات التجارية، وكذلك مزايا الخفض في تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان الأمر الذي يزيد من نشاط هذه المشروعات ويساهم بدوره في تدعيم الاقتصاد الوطني.

إيجاد فرص جديدة للعمل الحر: تقوم الإدارة الالكترونية بتسيير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبون فيها: كما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الحقيقية، وبرمجيات الحاسب الآلي.

ب- أهمية الإدارة الالكترونية بالنسبة للمؤسسات:

تعود أهمية الإدارة على مستوى المؤسسات إلى عدة أسباب منها:

- تعمل الإدارة الالكترونية على تحسين مستوى أداء المؤسسات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسات فالإدارة الالكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات ماما ييسر ويسهل الأعمال والمعلومات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنهم ويحقق التواصل بين المؤسسة والمتعاملين

معها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تسم بالكفاءة والفعالية والسرعة كما تسهم أيضا في توفير وإتاحة البيانات والمعلومات شفافية تامة، كما تصن المؤسسة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدمات الجمهور بصورة أفضل تسهل حركة التعامل مع العاملين في المؤسسة كما تنتج لها فرصة فتح قنوات الاتصال جديدة بين القائمين على إدارتها تنتج لها فرصة فتح قنوات الاتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المختلفة بها.

- تسهم في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة، كما تسهم في تحقيق تكاليف التخزين والإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري وهذا بدوره يؤدي إلى تحقيق أسعار بيع المنتجات إلى العملاء مما يؤدي إلى زيادة مبيعات المؤسسة وبالتالي زيادة ربحيتها.
- تساعد الإدارة الالكترونية في اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة، من خلال إيجاد أسواق جديدة سواء على المستوى المحلي أو العالمي وذلك نتيجة إزالة الحواجز والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الالكترونية.
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة، وذلك استجابة لرغبات وحاجيات الزبائن والمستهلكين نتيجة قربها من الأسواق، فضلا عن تحسين درجة تنافسية المؤسسة.
- تسعى الإدارة الالكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك.
- تسمح الإدارة الالكترونية بتلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات، من خلال استخدام الكمبيوتر والشبكات الالكترونية في التخزين ونقل المعلومات.
- تعتبر الإدارة الالكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات ومواجهة القضاء على كل المشكلات الإدارية التقليدية لديها.
- تسيير الإدارة الالكترونية عملية إيجاد الأسواق الجديدة، كما تعمل على زيادة قدرة المؤسسات على النفاذ إلى هذه الأسواق واقتحامها، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هذه الأسواق.
- توفر أمام القائمين على إدارة المؤسسات كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار. (جيلالي 2016/2015، 45-46)

المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الالكترونية

تعد الإدارة الالكترونية منظومة متكاملة ومتفاعلة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي إلى إدارة حديث باستخدام نظم معلوماتية قوية بالاعتماد على عناصر أساسية عامة وعمليات معقدة ونظام يتكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر عناصر ومتطلبات لتطبيق الإدارة الالكترونية واخراجها إلى حيز الواقع العملي.

المطلب الأول: مبادئ عمل الإدارة الالكترونية

يتطلب التطبيق الإدارة الالكترونية وجود مجموعة من المبادئ التي تحكم عملها، وهو سيتم توضيحه من خلال هذا الطلب.

من أهم المبادئ التي تركز عليها الإدارة الالكترونية، نذكر مايلي:

1- تقديم أحسن الخدمات: وهذا الاهتمام بخدمة الفرد يتطلب خلق بيئة عمل تتنوع فيها المهارات والكفاءات

المهياة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على جوهر كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات المتوفرة وتحليلها بدقة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، وصولاً إلى استخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج: ويقصد بهذا المبدأ أنّ اهتمام الإدارة الالكترونية ينص على تحويل الأفكار إلى نتائج

مجسدة على أرض الواقع لأن الأفراد لا تهمهم كثيراً فلسفة العمل، وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الالكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، بمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الالكترونية فوائد للأفراد تتمثل في تحقيق العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على الخدمة بصورة مبسطة وميسرة.

3- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: يقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع سواء

في العمل أو في الجامعات أو المكتبات... الخ وذلك حتى يتمكن كل فرد وكل وأفد من التواصل مع الإدارة الالكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الأفراد والمنظمات بسهولة واتمام الإجراءات بسهولة وبساطة.

4- التغيير المستمر: وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية لأن الإدارة الالكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء المستفيد من الخدمة أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات فإن الفرد هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

5- تحقيق التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات ينتج عنها تخفيف التكاليف ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأدنى التكاليف كلما زاد عددهم. (مختار 2007، 15-16)

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

أولاً: المتطلبات الإدارية: تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية، وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهدم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للدعم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية.

4- متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يجيد بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

5- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية: قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والنزاع القانوني الازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية خاضعة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في الجرائم الإدارية الالكترونية.

6- متطلبات الإصلاح الإداري: في إطار الوصول إلى تحقيق نجاح في تطبيق الإدارة الالكترونية، يتوجب تطبيق مبدأ الإصلاح الإداري والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية، وخبراء التأمين

المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية، وجوهريّة في المفاهيم الإدارية والتقنية، والحاجة إلى قيادات واعية ولها القدرة عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية (كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا)، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني، وحمائته مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني، وحمائته مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية.

ثانيا: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الرسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الاعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بشر عوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص التدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) مع ضرورة توفير المخططات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر التمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

ثالثا: المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة لذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبوا إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من إالعنصر البشري الملكيات العلمية والفنية ولتقديم خدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء تلك المهارة المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الطلبة، تأسيسات، توصيلات، شبك تصليحات، تطوير أو البنية التحتية الداعمة، تقديم خدمات الاستثمارات نماذج أعمال جديده، برمجيات تطبيقية... الخ.

رابعا: المتطلبات التقنية: يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع صفات سرعتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصداقيتها، أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات واتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها لاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما:

1- البنية التحتية للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسات الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات الكترونياً.

2- البنية التحتية الداعمة لأعمال الإلكترونية: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات و(Net work Operating systems) الخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية (Applications software) برمجيات التطبيقات من خلالها، وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة لسلسلة القيمة (Intranet) الذاتية للزبون، خدمات التجارة الإلكترونية على الويب، الشبكة الداخلية الخارجية (Extranet) الداخلية والشبكة الخارجية وتتمثل مكونات البنية التحتية من ما يلي:

أ/ **تقنيات الاتصالات:** تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين هما:

- **قنوات الاتصال:** تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية المايكرويف أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

- **محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم:** وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات الإلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبعاً لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات أجهزة تختص بإرسال والاستقبال وهناك أيضاً أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكمل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينهما إلكترونياً وبالتالي تحقق الجودة في الاستخدام.

ب/ **تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته:** ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية ما يلي:

المكونات المادية: وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها والتي تعتبر ضرورية كالأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها:

المكونات المنطقية: وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافة.

مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.

ج/ شبكات الحاسب الآلي: تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحواسيب معا بواسطة سلك أو كابل شكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات فيما بين هذه الحاسبات وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات:

(Internet): شبكة الانترنت ورغم كبر حجم الكرة الأرضية (word wide web) هي شبكة العنكبوتية العالمية وامتدادها الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.

(Intranet): شبكة الانترنت وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الانترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة وتحصى بما يسعى بالجدار الناري من الغرباء.

(Extranet): شبكة الاكسترنات وتعرف بأنها "شبكة إنترانت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الانترنت إلى الانترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطويرا لشبكة الانترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها في المجالات التجارية.

خامسا: المتطلبات الأمنية: على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها الكترونيا أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي، وتتضمن سرية المعلومات عل محاور متنوعة منها السرية، التكامل، توفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأين المعلومات ونذكر بعض الإجراءات التي تطلبها الإدارة الالكترونية لتحقيق أمن لمعلومات وتخليص التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت ومنها:

- 1- وقع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- 2- وضع القانون واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.
- 3- تطوير أدوات تشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصية وتعاملاته عبر الشبكة.

- 4- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات الحاسوبية تتعدد حسب طبيعة عمل المنشأة.
- 5- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- 6- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين.
- 7- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- 8- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- 9- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
- 10- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- 11- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات. (القادر 2016، 74، 75)

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكة الاتصالات communication net word ويقع في قلب هذه المكونات صناعات المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية.

أولاً: عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستقرة في عدد المستخدمين للأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

ثانياً: البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت الاكستراتن وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الالكترونية.

ثالثاً: صناعات المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية Leaderships bigital والمدبرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناعات المعرفة إدارة التعاقد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. (الناصر و قريشي 2011، 89، 90)

المبحث الثالث: محاور هامة حول الإدارة الالكترونية

تفرض طبيعة العمل الإدارة الالكترونية وخصائصها مجموعة من الوظائف التي لم تكن في مقدرو الإدارة التقليدية ممارستها، فهناك مهام جديدة وواقع معايير تمارس فيه الإدارة الالكترونية عملها، وعليه يأتي هذا البحث ليتطرق إلى وظائف الإدارة الالكترونية ومراحل تطبيقها كذلك سيبرز أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: وظائف الإدارة الالكترونية

تؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أولا: التخطيط الالكتروني: يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في 3 سمات:

- إن التخطيط الالكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأجل والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستقرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الالكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير سرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الموجودة، وهذا يعطى ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي.

ثانيا: التنظيم الالكتروني: في ظل التحول الالكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق الإدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

ثالثا: الرقابة الالكترونية: إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو خطأ، وعملية تصحيحية كما أنها عملية مستقرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والشبك بين المديرين والعاملين، والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية والولاء الالكتروني، سراء بين العاملين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.

رابعا القيادة الالكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية:

القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتنقسم بزيادة توفير المعلومات وتعين جودتها إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات، وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف الأبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها ضابط الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسير الأعمال، واتخاذ القرارات.

القيادة البشرية الداعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والواد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الداعمة بالقدرة على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التحديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تختلف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة. (الكريم 2000، 28)

المطلب الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية كعملية متكاملة ينطوي تطبيقها على مجموعة من المراحل المختلفة والمتتابعة لتحقيق الأهداف التي صممت من أجلها وهذه المراحل هي:

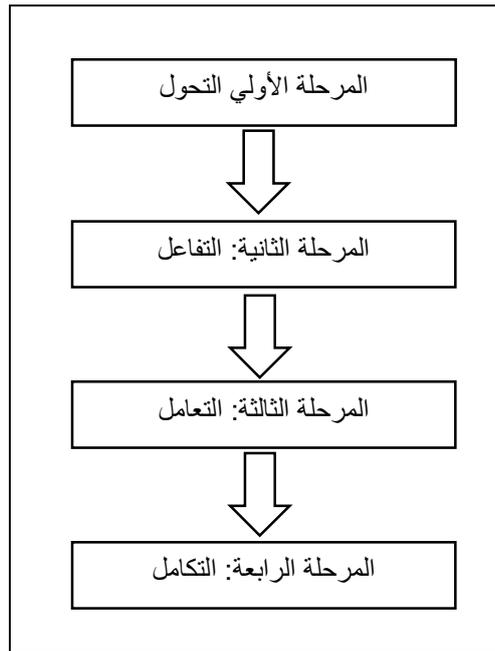
أولا: مرحلة التحول: تتطلب هذه المرحلة من المنظمة جعل البيانات العامة والأساسية متاحة فورا على الشبكة بما في ذلك المعلومات القانونية والإدارية والثقافية والبيئية، وهي تبدي تحديا فينا بسيطا حيث أن تقاسم المعلومات المهمة يتطلب توافر مستوى معين من الثقة.

ثانيا: **مرحلة التفاعل**: فالشبكة المترابطة بين المنظمات يجب أن تكون أكثر كفاءة وفعالية بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكن تنزيلها، والبدء في إنشاء شبكات تكون أكثر تطورا واستخدام أحداث تقنيات شبكات المعلومات والاتصال.

ثالثا: **مرحلة التعامل**: إن العمل الحقيقي للإدارة الالكترونية يعتمد على السرعة والدقة في إنجاز العمل، وتوفير الكثير من الوقت والجهد والمال والاقتصاد في تكاليف الأعمال الالكترونية، وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة.

رابعا: **مرحلة التكامل**: وتمثل مرحلة الذروة لتطبيق الإدارة الالكترونية ويتم فيها إتاحة المعلومات فورا عبر الشبكة، وتفاعل الأفراد مع الادارة الالكترونية واستجابتها لهم، والقدرة على اتمام المعاملات سريعا عبر الشبكة، وبمعنى ذلك أنه بإمكان المستفيد أن يحصل على جميع الخدمات التي يكون مخلولا لتلايما من مصدرها، أيا كان.(عماري 2018/2017، 41-42)

الشكل 5: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية



المصدر: سمير عماري (2017) دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية (أطروحة دكتوراه)، المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة محمد بوضياف ص 42

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي:

أولا: المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحدي ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية وترعها إلى الأسباب التالية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية من إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق المعلومات بينها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول كذا منظمات المستقبل الالكترونية.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز من تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

ثانيا: المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تخدم اختراق وتخريب برامج الإدارة الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الاثبات في المراسلات الالكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الالكترونية. (احمد 2010،

ثالثا: المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية بالإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ، لخدمات شبكات الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات جديدة.

رابعا: المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الالكترونية لدى العديد من الشعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسلكة موظفي الإدارة، في ظل التحول بالإدارة الالكترونية.
- الفقر وانخفاض الدخل القومي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات أخرى وأخرى تفتقدها) مما أدى إلى زيادة حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.
- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الانسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.
- قلة الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب الآلي وشبكة الانترنت.

خامسا: المهددات الأمنية: وتتمثل هذه المهددات في الآتي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقان الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعاملات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن بقاء المعاملات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لتضم المعلومات.
- **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- **العنصر البشري:** بالعمل على التنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال. (بوقلاشي 2011، 142)

المبحث الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الإلكترونية

إن دور التكنولوجيا في الفنادق من أهم أسباب نجاح الفنادق الحديثة في عالمنا بعيدا عن توفير الخدمة الفندقية الجيدة التي تمثل أيضا الوجه المثالي للفندق، غير أن توفير هذه الخدمة الفندقية الجيدة يأتي من حسن تبني واستخدام مفهوم أو فكرة الإدارة الإلكترونية في الفندق. نتطرق في هذا المبحث إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية وكذلك أهم عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في الفندق.

المطلب الأول: مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية.

- إن الاستخدام الجيد لهذا المفهوم يجعل من المنظمات الفندقية قبلة لكل السياح بما يتوفر عليه من تسريع الخدمة وتوفير الراحة اللازمة للزبون.
- سرعة نقل المعلومات وتخزينها ووضعها في المكان المناسب لها لتجسيدها عمليا من خلال ما يتوفر عليه الفندق من قواعد بيانات واسعة على زبائنه.
- تسهيل الإجراءات على الزبائن من خلال القيام بها بشكل إلكتروني (الحجز الإلكتروني، الدفع الإلكتروني للفتاير...) وهذا ما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات حيث تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة للزبائن.
- الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل الفندق.
- تسهيل إجراءات الاتصال والتواصل بين مختلف أقسام ومصالح الفندق وكذلك مع مختلف زبائنه، ومع الفنادق الأخرى.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على الفندق.
- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها.
- تخفيف تكاليف تقديم الخدمات وزيادة ربحية الفندق.
- اتساع نطاق الأسواق التي يتعامل فيها الفندق.

- تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة درجة تنافسية الفندق.
- تلافي مخاطر التعامل الورقي.

وفي ضوء ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تسعى الى اجراء تعليمات فعالة في الفنادق المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وتحسين العلاقات معهم، ومجتمع التمويل وزيادة العائد الى استثمارات أصحاب الأسهم والأموال.

بالإضافة الى ذلك، تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة الفندقية عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة

المطلب الثاني: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية المساهمة في تحسين جودة الخدمة الفندقية

من أهم عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تحسين جودة الخدمة الفندقية ما يلي:

توفير الأجهزة والمعدات: يستخدم الفندق أجهزة الإعلام الآلي في إنجاز المهام وتسهيل القيام بالعمل كإعداد برامج الحجز وحساب الفواتير والتحقق من صحة المعلومات الخاصة بالزبائن.

توفير البرمجيات المناسبة لطبيعة العمل الفندقي: يستخدم الفندق برمجيات متعددة سهلة الاستعمال من قبل العاملين لأغراض تقديم خدمات جيدة للفندق والزبائن. كذلك يجب ان تتوفر في الفندق الأنظمة الخبيرة في تقديم الخدمة الفندقية او في عمليات التخطيط وحل المشاكل وتوفير المعلومات كما ونوعا...

توفير الشبكات: يستخدم الفندق الشبكات (مثل الأنترنت، الإنترنت والإكسترنات) لتسهيل الاتصال والتواصل بين الموظفين ومع الزبائن.

توفير الأمن لحماية المعلومات: يجب توفير الحماية الإلكترونية للبيانات والمعلومات في الفندق.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمة الفندقية

تعتبر تطبيقات الإدارة الإلكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بالتحسينات اللازمة مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة الأخوية بسط منطق الجودة الذي يبقى ثابتا في أهدافه وفي سبيل تحقيقه ويمكن أن نجعل جميع العمليات والتنظيمات التي مكنت الفنادق من التفكير بشكل مختلف تماما في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة وأدركت الفوائد العائدة من استخدام وسائل الاتصالات في تحسين جودة الخدمة الفندقية.

تمكن تطبيقات الإدارة الإلكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصنف المرتبط بمنتوج معين أو خدمة معينة مما يمكن حصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحالي لتدفق العملية على الحاسوب ذاته، والاتصال بشأن حالة ووضعية الإجراءات الإدارية، وتسهيل إمكانيات تحسينها، كما تمكن هذه التطبيقات من نشر المستجدات التي قد تهم الزبون بحسب الخصائص التي يرغبها، وتوفير أدوات محاكاة بالنسبة للخدمات الجديدة التي يمكن الوصول إليها مباشرة على الشبكة، كما أن هذه التكنولوجيا تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع الزبائن التي تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم وتقديم الجديد لهم، وشرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه، وأخيرا حيث تجعل الإدارة الإلكترونية لا داعي لمبرر أنه أمر معقد يهب القيام به من طرف الجميع مررا واهيا وضعيفا حيث وبالنسبة لفئات كبيرة، ومن خلال حقوق الدخول، وسهولة استخدام هذه التطبيقات (نمذجة العمليات، والبحث عن المعلومات، والاتصال المباشر بالزبائن... الخ) أصبح بالإمكان تطوير العمليات أو تنفيذها. (سحر 2010، 169)

خلاصة

بدراستنا لمفهوم الإدارة الالكترونية ومتطلبات وعناصر تطبيقها بالإضافة إلى الوظائف التي تقوم بها الإدارة الالكترونية توصلنا إلى عدم وجود تعريف موحد للإدارة الالكترونية من طرق الباحثين والأكاديميين ولكنهم يتفقون على أنها جاءت نتيجة التطور التكنولوجي والعلمي، وأن خصائصها الشفافية والنوعية والكفاءة والقضاء على الورقية والدقة في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات كما أن التحول نحو الإدارة الالكترونية يستدعى توفر جملة من المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية والأمنية.

وإن كانت الإدارة الالكترونية تعتمد نفس وظائف الإدارة التقليدية في تقديمها للخدمات فإنها تختلف في كيفية أدائها لهذه الوظائف من خلال تميزها بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة التي تتفاعل معها.

الفصل الثالث

الاطار التطبيقي

لأثر الادارة الالكترونية في تحسين

جودة الخدمة الفندقية في المركب

السياحي سيدي يحيى بسكرة

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصلين السابقين إلى الإطار النظري لجودة الخدمة الفندقية والإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى العلاقة النظرية بينهما.

سوف نحاول من خلال هذا الفصل اسقاط المفاهيم النظرية على الواقع الميداني من خلال دراسة ميدانية في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة وذلك من أجل معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية، ومن أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام للمركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام للمركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-

إن تطوير السياحة أمر أساسي ومهم في عملية التنمية الاقتصادية لولاية بسكرة وكذا المكانة التي تحتلها ولاية بسكرة مما يجعل منها منطقة فاصلة بين الشمال والجنوب وكذا بوابة الصحراء، ولهذا فهي تشكل مقصد أساسي للسياحة في الجنوب الشرقي للجزائر.

المطلب الأول: التعريف بالمركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-

أولاً: موقع المركب

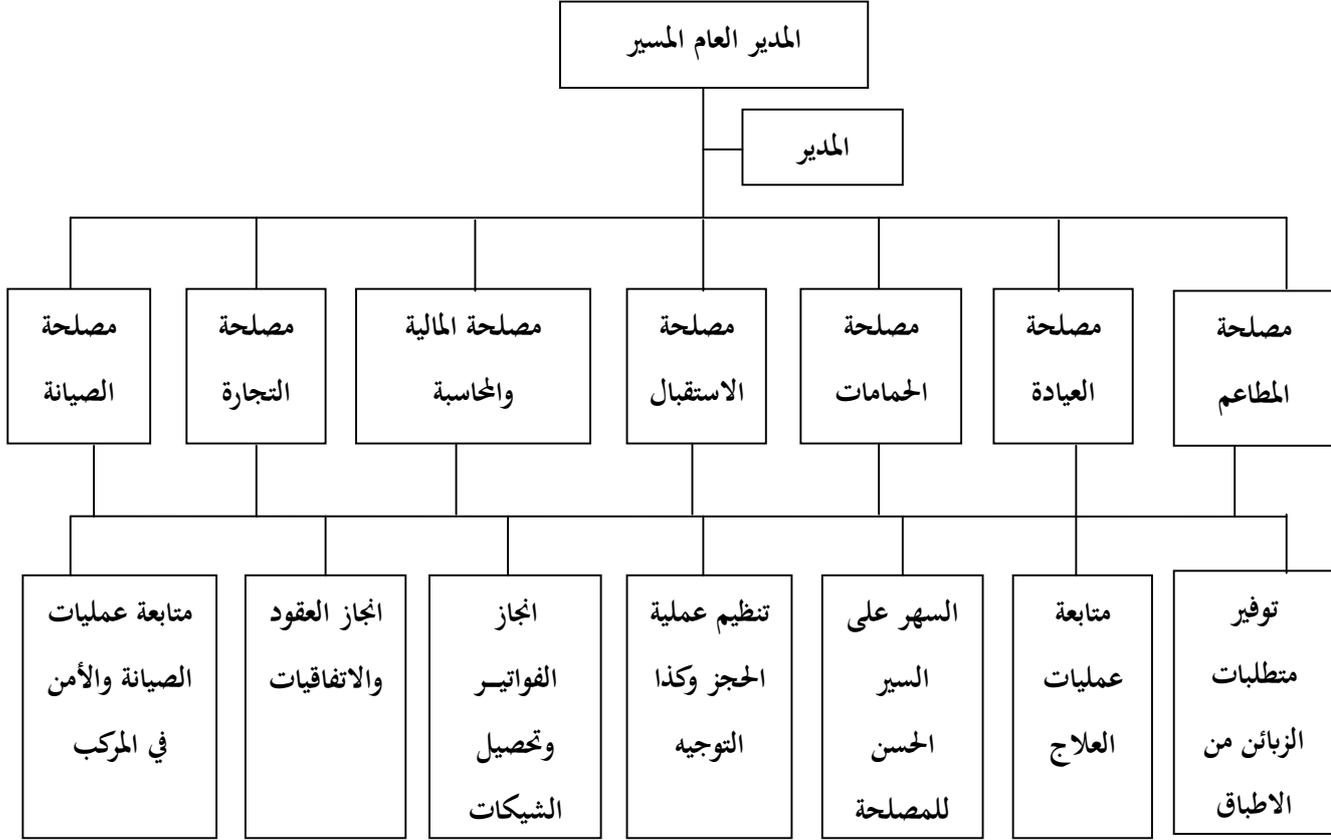
يقع المركب الحموي سيدي يحي للطيب الوردي في المدخل الشمالي لولاية بسكرة بمحاذاة الطريق المزدوج لمركبات الوزن الثقيل، والسوق الأسبوعي للسيارات حيث هذه المنطقة معروفة بمياهها الجوفية والمعدنية التي استعملت في العلاج بالمياه المعدنية الساخنة وخير مثال على ذلك حمام الصالحين المعروف وطنيا منذ القدم وكذلك حمام الجرب.

يتربع المركب السياحي على مساحة تقدر ب 9هكتارات والمنبع عبارة عن منقب مائي ذي حرارة معتدلة يستعمل للتداوي من الأمراض الجلدية وأمراض الروماتيزم، افتتح المركب السياحي في شهر مارس سنة 2017.

ثانياً الهيكل التنظيمي

يشتمل المركب السياحي على سبعة ممالح رسبة في مصلحة الاستقبال، مصلحة التجارة، مصلحة الحمامات، المصلحة المالية، والمحاسبة، مصلحة المطاعم، مصلحة الصيانة ومصلحة العبادة، ويأتي على رأس الهرم الإداري السيد الطيب الوردي مالك المركب المدير المسير العام. كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 6: الهيكل التنظيمي للمركب السياحي سيدي يحي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المركب

المطلب الثاني: خدمات (مهام) المركب السياحي سيدي يحي بسكرة

يمكن تلخيص الخدمات التي يقدمها المركب على النحو التالي:

1- الفنادق:

- فندق سياحي: غرف فردية، غرف جماعية، غرف خاصة.
- مطعم خاص بالفندق.
- مساحات خضراء حديثة بحكم أن المركب تجربة خاصة حديثة النشأة.
- طرق مشاة وموقف للسيارات.
- كافيتيريا.

2- المطاعم:

- يتوفر المركب على ثلاث مطاعم والأسعار في متناول الجميع، ابتداء من 400 دج.

- مطعم طبخ عام.
- مطعم للأطعمة التقليدية المشهورة والتي محل طلب الكثير من الزبائن.
- مطعم للمأكولات السريعة مثل أطباق البيتزا، الهمبرغر.

3- المسابح:

يتوفر المركب على:

- مسبح رجال بالغين.
- مسبح مخصص للأطفال.
- مسبح مخصص للنساء وتحت إشراف طاقم نسوي.

4- الملاحق الترفيهية والكمالية:

يتوفر المركب على ملاحق للتسلية والترفيه وهي:

- قاعة للحفلات والسهرات، إما للزبائن المقيمين وأيضا للمناسبات الخاصة كالأعراس.
- قاعة للملتقيات والمؤتمرات وخاصة برجال الأعمال.
- -روضة أطفال وألعاب متنوعة.

5- الحمامات:

- حمام للرجال على مدار 24 ساعة.
- حمام للنساء بتوقيت معين من الساعة 8 صباحا إلى الساعة 15 مساء.

6- المركب العلاجي:

تعتبر خدمة العلاج أهم الخدمات التي يتميز بها المركب السياحي سيدي يحيى، حيث تزاوّل هذه الخدمة تحت إشراف طبي يضم حمام معدني وحمام مجهز للعلاج وتشكيلة موسعة من العلاج مقسمة كما يلي:

- حمامات فردية بالتدليك المائي.
- حمامات بالرش.

7- التداوي دون استعمال الماء:

- تدليك جاف أو باستعمال مركبات دهنية، رياضية، بدنية.
- العلاج بالكهرباء والمسكنات الحركية، عرف السونا، جاكوزي حموي.

8- الخدمات المقدمة لكبار السن والعجزة:

- توفر طاقم طبي لمتابعة عمليات العلاج لزبائن كبار السن وحالتهم الصحية.
- يتوفر المركب على عبادة وسائل نقل للعجزة والمعاقين مثل: كراسي متحركة وممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.

المطلب الثالث: مهام وأنشطة المركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-

المركب السياحي سيدي يحي على غرار باقي المؤسسات الاقتصادية يهدف إلى تحقيق الأرباح وتنظيمها وهذا من خلال الاعتماد في نشاطه على مزيج من الأنماط السياحية نذكرها كما يلي:

أولاً: سياحة الأعمال والمؤتمرات

ويعتمد المركب كثيراً على هذا النوع وذلك من خلال:

- إبرام الاتفاقيات والعقود مع المؤسسات الحكومية والخاصة: مثل: مجمع نفضال، مجموعة فرادي لتوزيع الوقود، مجمع طهراوي وهذا في إطار ورشات عمل وتعاون.
- إبرام اتفاقيات مع جمعيات وطنية وأندية وفرق رياضية وهذا من خلال المنافسات الوطنية والمحلية.
- إبرام اتفاقيات في المراسيم الخاصة بالنشاطات الفلاحية، مثل عيد التمور، المحاصيل المبكرة كون أن بسكرة تعد قطبا فلاحيا بامتياز، قد تصل إلى حجز كامل للمركب بهذه المناسبة.
- اتفاقيات مع مديرية السياحة للولاية.

ثانياً: السياحة الترفيهية

- يعد هذا النوع طيلة السنة، حيث أغلب الزبائن المحليين من سكان المدينة وما جاورها، كما يوجد زوار عابرين ويتمثل هذا النشاط في:
- كراء قاعة الحفلات لمختلف المناسبات، كالأعراس، حفلات وغيرها.
- روضة الأطفال والألعاب النارية.
- المسابح لمختلف الفئات العمرية ولكلا الجنسين أيضا.

ثالثاً: السياحة الحموية المعدنية

إن الزبائن في هذا النوع يبحثون عن العلاج والاستجمام والنقاة وبما أن إقامة الزبون قد تطورت أكثر من اليوم، نجد أن المركب لديه عروض متنوعة بالإقامة نوضحها في الجدول التالي:

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لآثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي
بسكرة

الجدول 1: قائمة الأسعار المعتمد بالمركب السياحي سيدي يحي

Désignations	Nombre De Personnes	Quantitie	Nombre Des Jours	Prix Unitaire
Chambre single	1	1	1	5000.00
Chambre double	2	1	1	6000.00
Chambre triple	3	1	1	6600.00
Chambre suite	3	1	1	7500.00
Chambre 4lits	4	1	1	8000.00
Bungalows	3	1	1	8000.00
Bungalows vip	6	1	1	25000.00
Appartement	6	1	1	15000.00
Restauration	1	1	1	2500.00
Soin	1	1 heure		3000.00

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق الادارة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

هذا المبحث يتناول تحليل الدراسة التطبيقية التي قمنا بها بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة وهو بمثابة الإسقاط الميداني ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في معرفة أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة الفندقية حيث تم استخدام برنامج SPSS للإجابة عن تساؤلات الدراسة تماشيا مع طبيعة الدراسة الميدانية وأهدافها كما نتناول في هذا المبحث نتائج الدراسة والتوصيات.

المطلب الأول: الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات

في هذا المطلب نشرح أدوات الدراسة الميدانية التي اعتمدنا لاختبار الفرضيات كما تم استخدام مجموعة من الأدوات والأساليب التحليلية المساعدة على تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة.

أولا: أداة الدراسة وأسلوب جمع البيانات

من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات ذات العلاقة بالموضوع دراسة، وتحديد واختيار العينة المتمثلة في عمال المركب السياحي سيدي يحي بسكرة التي تشكل مجتمع الدراسة في بحثنا وجاء الشكل النهائي للاستبيان في ثلاث محاور رئيسية فصلها كالاتي:

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية المتمثلة في الجنس والفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ، هذه الخصائص تأتي كجزء من الاستبيان لتساعد على تفسير بعض النتائج كما تساعد على فهم بعض التغيرات في إجابات أفراد عينة الدراسة.

المحور الثاني: يضم هذا الجزء عبارات القياس الخاصة بالإدارة الالكترونية من خلال أبعادها بمجموع 13 عبارة.

المحور الثالث: يضم هذا الجزء عبارات القياس الخاصة جودة الخدمة الفندقية من خلال ميزاتها بمجموع 29 عبارة،

كما يلي:

الاعتمادية 6 عبارات.

الأمان 5 عبارات.

العاطفة 5 عبارات.

الاستجابة 6 عبارات.

الملموسية 7 عبارات.

ثانيا: تحليل متغيرات الدراسة

تبعاً لموضوع الدراسة تم اختيار سلم ليكارت الخماسي لتوضيح درجة الأهمية لكل عبارة من عبارات القياس الواردة في الاستمارة يبدو الأكثر قبولا في مثل هذه الدراسة كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم (2): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	الإجابة	المتوسط المرجح
1	غير موافق تماما	من 1,00 إلى 1,79
2	غير موافق	من 1,80 إلى 2,59
3	محايد	من 2,60 إلى 9,39
4	موافق	من 3,40 إلى 4,19
5	موافق تماما	من 4,20 إلى 5,00

المصدر: مراتي عمار (2019/2018)، واقع جودة الخدمات السياحية في المؤسسة الجزائرية (أطروحة دكتوراه)

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، ص 207

المطلب الثاني: اختبار صدق الاستبيان ومعاملات الثبات

تم إجراء اختبار الصدق والثبات لمحاو استبيان البحث المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام

(Cronbaches Alpha) لحساب الثبات الذي يعتبر أحد الاختبارات الأكثر شيوعا واستخداما في مثل

هذه الدراسات.

الجدول رقم (3): اختبار معامل ثبات لاستبيان Alpha de Cronbach

البيان	عدد العبارات	Alpha de Cronbach الثبات	الصدق
الإدارة الالكترونية	13	0.824	0,907
الاعتمادية	06	0.761	0,872
الأمان	05	0.645	0,803
العاطفة	05	0.653	0,808
الاستجابة	06	0.721	0,849

0,888	0.789	07	الملموسية
0,955	0.913	29	عبارات جودة الخدمة الفندقية
0,969	0.940	42	عبارات الاستبيان

من إعداد الطالبة: اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق (3) نلاحظ أن معامل الثبات لعبارات محور الإدارة الالكترونية- مقبولة في مجملها سواء لكل أبعاد محور جودة الخدمة الفندقية أما معامل الثبات لمجموع جودة الخدمة الفندقية فيعتبر جيد حيث كان (0,913) وهي نسبة جيدة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور جودة الخدمة الفندقية بمختلف أبعادها، وتبين أن العبارات تقيس فعلا ما وضعته للقياس.

من الجدول نلاحظ أن معامل الثبات لكل عبارات أبعاد جودة الخدمة الفندقية مقبولة كونها تتعدى (0,60) وهي نسبة جيدة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور جودة الخدمة الفندقية بمختلف أبعادها، وتبين أن العبارات تقيس فعلا ما وضعناه للقياس.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ 0,940 وهو معامل ثبات جيد جدا ومناسب لأغراض الدراسة كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور الدراسة وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة.

أولا: صدق أداة الدراسة

للتحكم في صدق أداة الدراسة تم استخدام طريقتين وهما: الصدق الظاهري (المحكمين) الصدق البنائي (صدق الاتساق الداخلي)

1. صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

بعد صياغة الأسئلة الخاصة بموضوع الدراسة اعتمادا لما تم تناوله في الجزء النظري ومختلف المراجع العلمية التي لها صلة بمتغيرات الدراسة ونصائح الأساتذة المشرفة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، وبعد الإطلاع على كل الملاحظات وآراء الأساتذة تم استبعاد بعض العبارات وتعديل البعض منها ليصبح في عدد عباراتها في الأخير 42 عبارة.

2. صدق الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ عددها 42 عبارة و ذلك بحساب معامل الارتباط Pearson ، بين كل عبارة من عبارات الاستبيان و البعد الذي تنتمي إليه.

صدق الاتساق الداخلي للمتغير الأول "الإدارة الالكترونية"

يتم حساب معامل الارتباط Pearson لكل عبارات البعد والبعد الذي تنتمي إليه ومستوى الدلالة.

الجدول رقم(4): معامل الارتباط بين كل عبارات الإدارة الالكترونية

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة المعنوية
الإدارة الالكترونية	01	0,662	0,000
	02	0,709	0,000
	03	0,499	0,000
	04	0,543	0,000
	05	0,711	0,000
	06	0,611	0,000
	07	0,629	0,000
	08	0,295	0,000
	09	0,515	0,000
	10	0,559	0,000
	11	1,525	0,000
	12	0,552	0,000
	13	0,657	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل

حيث تبين من خلال الجداول الموالية أن جميع قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة ودالة عند مستوى

0,01 فأقل، وبذلك تعتبر عبارات (الإدارة الالكترونية) صادقة لما وصفت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي للمتغير الثاني "جودة الخدمة الفندقية"

يتم حساب معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات البعد والبعد الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم(5): معامل الارتباط بين كل عبارات جودة الخدمة الفندقية

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة المعنوية
الاعتمادية	14	0,574	0,000
	15	0,687	0,000
	16	0,542	0,000
	17	0,496	0,000
	18	0,686	0,000
	19	0,740	0,000
الامان	20	0,528	0,000
	21	0,355	0,000
	22	0,505	0,000
	23	0,414	0,000
	24	0,465	0,000
العاطفة	25	0,517	0,000
	26	0,622	0,000
	27	0,476	0,000
	28	0,451	0,000
	29	0,763	0,000
الاستجابة	30	0,548	0,000
	31	0,643	0,000
	32	0,684	0,000

0,000	0,541	33	
0,000	0,421	34	
0,000	0,580	35	
0,000	0,556	26	الملموسية
0,000	0,485	37	
0,000	0,441	38	
0,000	0,463	39	
0,000	0,453	40	
0,000	0,584	41	
0,000	629	42	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل

حيث تبين من الجدول الموالية أن جميع قيم معاملات الارتباط الميينة موجبة ودالة عند مستوى 0.01 فأقل، وبذلك تعتبر عبارات المتغير الثاني (جودة الخدمة الفندقية) صادقة لما وضعت لقياسه.

المطلب الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

في هذا الجزء سوف نقوم باختبار التوزيع الطبيعي للظاهرة محل الدراسة وأبعادها المختلفة بالاعتماد على حساب معامل الالتواء (Asymétrie) Skewness، حيث تؤكد البحوث الإحصائية أن هذا المعامل يجب أن يكون محصور بين 3 و-3 وكذلك حساب معامل التفلطح (Aplatissement) Kurtosis والذي يكون محصور بين 7 و-7، وأظهرت النتائج التالية.

الجدول رقم(6): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

معامل التفلطح		معامل الالتواء		المتغير
الخطأ المعياري	القيم الاحصائية	الخطأ المعياري	القيم الاحصائية	
0,768	-0,655	0,393	0,190	الإدارة الالكترونية
0,768	-0,346	0,393	0,487	الاعتمادية
0,768	-0,394	0,393	0,770	الامان
0,768	0,117	0,393	0,274	العاطفة
0,768	-0,456	0,393	0,462	الاستجابة
0,768	-0,250	0,393	0,775	الملموسية
0,768	-0,921	0,393	0,200	عبارات جودة الخدمة الفندقية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه ، أن قيم معامل الالتواء محصورة بين 0,775 و 0,190 وقيم معامل التفلطح محصورة بين 0,117 و-0,921، وعليه فإن توزيع الدراسة خاضع للتوزيع الطبيعي ويمكن اختبار الفرضيات.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تحليل وتفسير النتائج، انطلاقا من خصائص عينة الدراسة، تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة، و ثم التطرق إلى اختبار فرضيات الدراسة، وصولا إلى تفسير نتائجها.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

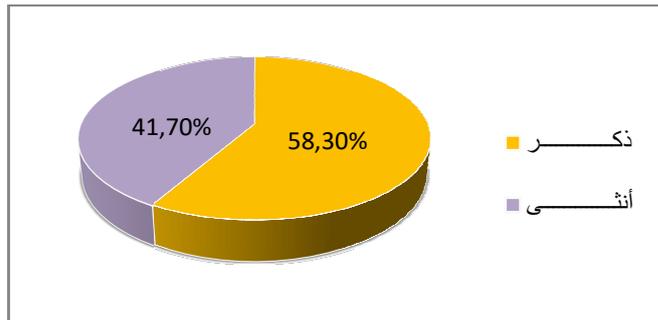
سيتم في هذا العنصر تحليل خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس (ذكور، إناث)، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، حيث يتم الاعتماد على التكرارات والنسبة المئوية على النحو التالي:
أولا- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول التالي يمثل نسب وتكرارات توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
58.3	21	ذكر
41.7	15	أنثى
100.0	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل Spss



من خلال الجدول رقم 7 أظهرت الدراسة أن نسبة الذكور كانت هي النسبة الأكبر من أفراد العينة حيث بلغت نسبة: 58,3 %، في حين بلغت نسبة الإناث: 41,7%. هذا يدل على أن عمال في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة في العينة محل الدراسة هم بالتقريب متساوين الذكور مع الإناث.

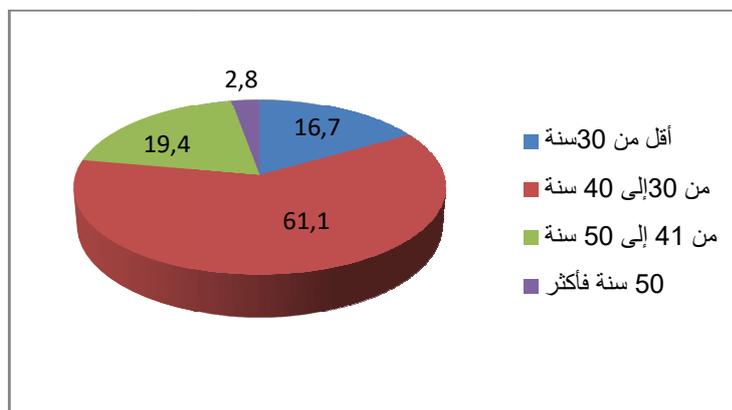
ثانيا- توزيع عينة الدراسة حسب السن:

الجدول التالي يمثل نسب وتكرارات النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد العينة حسب السن.

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
16,7	6	أقل من 30 سنة
61,1	22	من 30 إلى 40 سنة
19,4	7	من 41 إلى 50 سنة
2,8	1	50 سنة فأكثر
100	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل Spss



من خلال الجدول رقم 8 نلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين هي الفئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة 61,1 %، تليها مباشرة الفئة التي تتراوح أعمارهم (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 19,4 % وفئة الأعمار (الأقل من 30 سنة) بنسبة 16,7 %، (الأكثر من 50 سنة) فكانت نسبتها ضعيفة وتقدر بـ 2,8%.

وبالتالي يتضح من خلال النسب الموضحة أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الفئة (من 30 إلى 40 سنة) من مجموع العينة محل الدراسة وهذا يدل على أن أغلبهم يتمتعون بالخبرة الكافية لأداء المهمة.

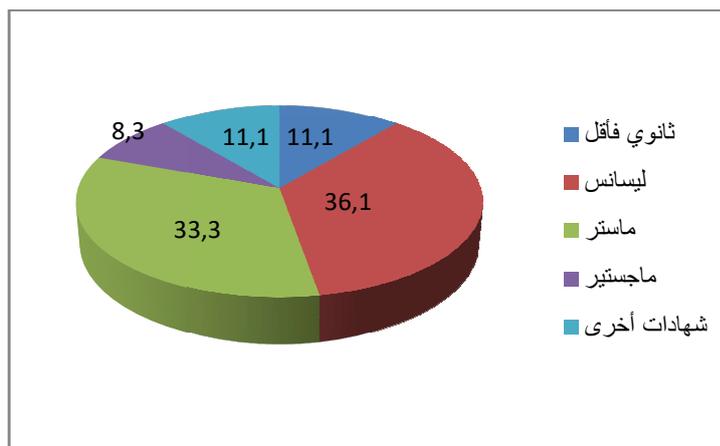
ثالثاً-توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المستوي التعليمي
11,1	4	ثانوي فأقل
36,1	13	ليسانس
33,3	12	ماستر
8,3	3	ماجستير
11,1	4	شهادات أخرى
100,0	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل Spss



من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة من الرتبة ليسانس بنسبة 36,1 % وشهادات ماستر بنسبة 33,3 % ثم تأتي رتبة الثانوي فأقل وشهادات أخرى بنفس النسبة 11,1 % وفي الأخير رتبة ماجستير بنسبة 8,3 %.

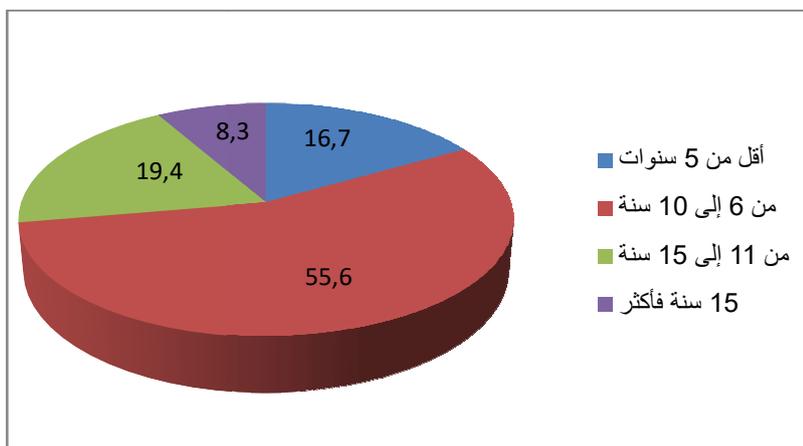
رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الجدول التالي يمثل نسب وتكرارات النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
16,7	6	أقل من 5 سنوات
55,6	20	من 6 إلى 10 سنة
19,4	7	من 11 إلى 15 سنة
8,3	3	15 سنة فأكثر
100	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل Spss



نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 بأن أفراد العينة ممن يملكون خبرة مهنية من 6 إلى 10 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 55,6 % ، ثم تأتي فئة من يملكون خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 19,4 %، وفي المرتبة الثالثة فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 16,7 % وأخيرا فئة من يملكون خبرة أكثر من 15 سنة قدرت بنسبة 8,3 %.

وهذا يدل على أن العمال لديهم أقدميهم مهنية معتبرة في العمل ويتمتعون بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل الصحيح، مما يجعلهم يتحلون بالموضوعية و المصداقية في الإجابة عن أسئلة الاستبيان.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة.

تم التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي شملتها الإستبانة والتي تضمنت التعليم الالكتروني كمتغير مستقبل وجودة العملية التعليمية كمتغير تابع بمختلف أبعاده (الأستاذ، الطالب، المنهج، البيئة التعليمية، التغذية العكسية) في هذه الدراسة بالمؤسسة المعنية بالدراسة باستخدام مقاييس النزعة المركزية.

أولاً: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محور الإدارة الالكترونية.

يشتمل هذا المحور على 13 عبارة، ويمكن تحليلها كالتالي:

تحليل العبارات الخاصة ببعدها الإدارية الالكترونية:

خصت الاستبيان الإدارة الالكترونية بـ 11 فقرات كما يوضح الجدول التالي.

الجدول رقم (11): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الإدارة

الالكترونية

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما 1	المقياس	رقم العبارة
3	موافق	0,343	4,33	14	20	2	0	0	التكرار	01
	تماما			38,9	55,6	5,6	0	0	%	
2	موافق	0,302	4,39	15	20	1	0	0	التكرار	02
	تماما			41,7	55,6	2,8	0	0	%	
1	موافق	0,473	4,39	17	17	1	1	0	التكرار	03
	تماما			47,2	47,2	2,8	2,8	0	%	
10	موافق	0,447	4,19	11	22	2	1	0	التكرار	04
	تماما			30,6	61,1	5,6	2,8	0	%	
9	موافق	0,292	4,22	10	24	2	0	0	التكرار	05
	تماما			27,8	66,7	5,6	0	0	%	
4	موافق	0,321	4,28	12	22	2	0	0	التكرار	06
	تماما			33,3	61,1	5,6	0	0	%	
8	موافق	0,235	4,22	9	26	1	0	0	التكرار	07
	تماما			25,0	72,2	2,8	0	0	%	
7	موافق	0,292	4,22	10	24	2	0	0	التكرار	08
	تماما			27,8	66,7	5,6	0	0	%	
6	موافق	0,193	4,25	9	27	0	0	0	التكرار	09
	تماما			25,0	75,0	0	0	0	%	
5	موافق	0,263	4,28	11	24	1	0	0	التكرار	10
	تماما			30,6	66,7	2,8	0	0	%	
12	موافق	0,571	4,00	8	22	4	2	0	التكرار	11

بسكرة

	تماما			22,2	61,1	11,1	5,6	0	%	
11	0,314	4,17	9	24	3	0	0	0	التكرار	12
			25,0	66,7	8,3	0	0	%		
13	0,421	3,92	5	24	6	1	0	0	التكرار	13
			13,9	66,7	16,7	2,8	0	%		
	موافق تماما	0,111	4,22	اجمالي البعد						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل Spss

من خلال الجدول رقم 11 جاء ترتيب عبارات البعد الرابع كالتالي:

المرتبة الأولى العبارة رقم "03" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,39 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,473 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي برامج الحاسوب المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المركب.

المرتبة الثانية العبارة رقم "02": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,39 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت و التي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,302، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي يقدم المركب خدمات باستخدام أجهزة متطورة وحديثة.

المرتبة الثالثة العبارة رقم "01": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,33 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، و التي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,343، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المركب.

المرتبة الرابعة العبارة رقم "06": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,321 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب.

المرتبة الخامسة العبارة رقم "10": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,263 الذي يعكس تشتت

ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة للمركب.

المرتبة السادسة العبارة رقم "09" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,193 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي تساعد قواعد البيانات على سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

المرتبة السابعة العبارة رقم "08": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,22 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,292، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي تسهم قواعد البيانات في تخزين المعلومات والاحتفاظ بها.

المرتبة الثامنة العبارة رقم "07": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,22 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,235، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة.

المرتبة التاسعة العبارة رقم "05": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,22 وهو وسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,292 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساعد في اتخاذ القرارات بفاعلية.

المرتبة العاشرة العبارة رقم "04": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,19 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,447 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتحسين العمل.

المرتبة الحادي عشر العبارة رقم "12*": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,17 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,314 الذي يعكس

تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي تتصف البرمجيات المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية عند وجود مشكلة ما .

المرتبة الثاني عشر رقم "11": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,00 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,571 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي تتصف البرمجيات المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات.

المرتبة الثالث عشر العبارة رقم "13*": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 3,92 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,421 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي يحرص المركب على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ عليها.

وبناء على ما سبق، يتضح أن الإدارة الالكترونية جاء موافقا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة عن عبارات عملية تطبيق المعرفة بـ: 4,22 وانحراف معياري قدره: 0,111، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد يشكل قبولا، وهذا يدل على تتصف البرمجيات المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات، وبالتالي يحرص المركب على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ عليها، البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتحسين العمل.

ثانيا: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو جودة الخدمة الفندقية

يشتمل هذا المحور على 29 عبارة و الذي تم تقسيمه إلى خمس أبعاد فرعية المتمثلة الاعتمادية، الأمان، العاطفة، الاستجابة، الملموسية، و يمكن تحليلها كالتالي:

تحليل العبارات الخاصة ببعدها الاعتمادية:

خصت الاستبيان الاعتمادية بـ 06 فقرات كما يوضح الجدول التالي.

الجدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاعتمادية

رقم العبارة	المقياس	غير موافق تماما 1	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الكلية	الترتيب
14	التكرار	0	0	2	25	9	4,19	0,275	موافقا	6
	%	0	0	5,6	69,4	25,0				
15	التكرار	0	0	1	25	10	4,25	0,250	موافق تماما	4
	%	0	0	2,8	69,4	27,2				
16	التكرار	0	1	1	20	14	4,31	0,447	موافق تماما	2
	%	0	2,8	2,8	55,6	38,6				
17	التكرار	0	1	1	23	11	4,22	0,406	موافق تماما	5
	%	0	2,8	2,8	63,9	30,6				
18	التكرار	0	0	2	22	12	4,28	0,321	موافق تماما	3
	%	0	0	5,6	61,1	33,3				
19	التكرار	0	0	1	21	14	4,36	0,294	موافق تماما	1
	%	0	0	2,8	58,3	38,9				
اجمالي البعد							4,26	0,151	موافق تماما	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل Spss

من خلال الجدول رقم 12 جاء ترتيب عبارات البعد الرابع كالتالي:

المرتبة الأولى العبارة رقم "19" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,36 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,294 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي العاملين يظهرون اهتماما حقيقي في حل المشاكل التي يوجهها الزبائن في المركب.

المرتبة الثانية العبارة رقم "16": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,31 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,447، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي قدرة المركب على استيعاب كل الزوار.

المرتبة الثالثة العبارة رقم "18": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكورت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,321، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي العاملين في المركب يحظون بثقة الزبائن.

المرتبة الرابعة العبارة رقم "15": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكورت، يشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,250 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة يتوفر العدد الكافي لمقدمي الخدمة في المركب.

المرتبة الخامسة العبارة رقم "17": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,22 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكورت، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,406 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي يعمل المركب على تقديم الخدمات للزبائن بشكل جيد وراقي.

المرتبة السادسة العبارة رقم "14" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,19 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكورت، والتي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره: 0,275 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي تتميز إجراءات التعامل مع المركب بالبساطة والسرعة.

وبناء على ما سبق، يتضح أن الاعتمادية جاء موافقا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة عن عبارات عملية تطبيق المعرفة بـ: 4,26 وانحراف معياري قدره: 0,151، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد يشكل قبولا، وهذا يدل تتميز إجراءات التعامل مع المركب بالبساطة والسرعة، ويعمل المركب على تقديم الخدمات للزبائن بشكل جيد وراقي والعاملين يحظون بثقة الزبائن.

تحليل العبارات الخاصة ببعده الأمان:

خصت الاستبيان الأمان بـ 05 فقرات كما يوضح الجدول التالي.

الجدول رقم (13): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الأمان

رقم العبارة	المقياس	غير موافق تماما 1	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الكلية	الترتيب
20	التكرار	0	0	1	26	4,22	0,485	موافق تماما	3
	%	0	0	2,8	72,2				
21	التكرار	0	1	1	23	4,22	0,406	موافق تماما	4
	%	0	2,8	2,8	63,9				
22	التكرار	0	0	0	25	4,31	0,218	موافق تماما	1
	%	0	0	0	69,4				
23	التكرار	0	0	1	25	4,25	0,250	موافق تماما	2
	%	0	0	2,8	69,4				
24	التكرار	0	1	3	24	4,08	0,421	موافق	5
	%	0	2,8	8,3	66,7				
اجمالي البعد									
						4,21	0,127	موافق تماما	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول رقم 13 جاء ترتيب عبارات البعد الرابع كالتالي:

المرتبة الأولى العبارة رقم "22" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,31 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,218 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي العاملون في المركب صادقين في تعاملهم مع الزبائن.

المرتبة الثانية العبارة رقم "23": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,250، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي تتوفر في المركب أجهزة ومتطلبات السلامة والأمان التي تضمن سلامة الزبائن.

المرتبة الثالثة العبارة رقم "20": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,22 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,485، الذي يعكس

تشنت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي يشعر الزبائن بالأمان عند ترك مستلزماتهم الشخصية في غرف المركب.

المرتبة الرابعة العبارة رقم "21": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,22 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,406 الذي يعكس تشنت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة يحافظ المركب على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن.

المرتبة الخامسة العبارة رقم "24": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,08 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,421 الذي يعكس تشنت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي يتمتع الموظفون بالأدب وحسن الخلق.

وبناء على ما سبق، يتضح أن الأمان جاء موافقا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة عن عبارات عملية تطبيق المعرفة بـ: 4,21 وانحراف معياري قدره: 0,127، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد يشكل قبولا، وهذا يدل تتميز إجراءات التعامل مع المركب بالبساطة والسرعة، ويعمل المركب على تقديم الخدمات للزبائن بشكل جيد وراقي والعاملين يحظون بثقة الزبائن، يحافظ المركب على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن.

تحليل العبارات الخاصة بعدد العاطفة:

خصت الاستبيان العاطفة بـ 05 فقرات كما يوضح الجدول التالي.

الجدول رقم (14): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعدد العاطفة

رقم العبارة	المقياس	غير موافق تماما 1	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الموافقة الكلية	الترتيب
25	التكرار	0	0	2	26	8	4,17	0,257	موافق	5
	%	0	0	5,6	72,2	22,2				
26	التكرار	0	0	1	25	10	4,25	0,250	موافق تماما	3
	%	0	0	2,8	69,4	27,8				
27	التكرار	0	0	0	25	11	4,28	0,435	موافق تماما	2
	%	0	0	0	69,4	30,4				
28	التكرار	0	0	1	25	10	4,19	0,390	موافق	4
	%	0	0	2,8	69,4	27,8				
29	التكرار	0	0	1	24	11	4,28	0,263	موافق تماما	1
	%	0	0	2,8	66,7	30,6				

اجمالي البعد	4,23	0,134	موافق تماما
--------------	------	-------	-------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول رقم 14 جاء ترتيب عبارات البعد الرابع كالتالي:

المرتبة الأولى العبارة رقم "29" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,263 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي حسن معاملة الزبائن واحترامهم.

المرتبة الثانية العبارة رقم "27": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,435، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي تحرص إدارة المركب على إعلام زبائنهم بخدماتها الجديدة.

المرتبة الثالثة العبارة رقم "26": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,250، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي ساعات العمل ملائمة لنزلاء.

المرتبة الرابعة العبارة رقم "28": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,19 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,390 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة يقدر العاملون في المركب ظروف الزبائن ويتعاطفون معهم.

المرتبة الخامسة العبارة رقم "25": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,17 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,257 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي العاملون في المركب يفهمون طلبات الزبائن بسهولة.

بناءً على ما سبق، يتضح أن بعد العاطفة جاء موافقا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة عن عبارات عملية تطبيق المعرفة بـ: 4,23 وانحراف معياري قدره: 0,134، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد يشكل قبولا، وهذا يدل حسن معاملة الزبائن واحترامهم، وبالتالي العاملون في الفندق يفهمون طلبات الزبائن بسهولة يقدر العاملون في المركب ظروف الزبائن ويتعاطفون معهم.

تحليل العبارات الخاصة ببعده الاستجابة:

خصت الاستبيان الاستجابة بـ 06 فقرات كما يوضح الجدول التالي.

الجدول رقم (15): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستجابة

رقم العبارة	المقياس	غير موافق تماما 1	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الكلية	الترتيب
30	التكرار	0	1	0	23	4,28	0,378	موافق تماما	6
	%	0	2,8	0	33,3				
31	التكرار	0	0	2	23	4,25	0,307	موافق تماما	4
	%	0	0	5,6	30,6				
32	التكرار	0	0	1	22	4,33	0,286	موافق تماما	2
	%	0	0	2,8	36,1				
33	التكرار	0	1	1	19	4,33	0,457	موافق تماما	5
	%	0	2,8	2,8	41,7				
34	التكرار	0	1	2	23	4,17	0,429	موافق	3
	%	0	2,8	5,6	27,8				
35	التكرار	0	0	2	25	4,19	0,275	موافق	1 ق
	%	0	0	5,6	25,0				
		اجمالي البعد				4,25	0,148	موافق تماما	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول رقم 15 جاء ترتيب عبارات البعد الرابع كالتالي:

المرتبة الأولى العبارة رقم "35" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,19 و هو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت ، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,275 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي خدمات المركب تتسم بالتكامل.

المرتبة الثانية العبارة رقم "32": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,33 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,286، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي العاملون في المركب لديهم معلومات كافية لإجابات على كافة أسئلة الزبائن.

المرتبة الثالثة العبارة رقم "34": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,17 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,429، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي يحرص العاملون المركب على سرعة الاستجابة لانشغالات الزبائن.

المرتبة الرابعة العبارة رقم "31": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، يشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,307 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة يستجيب العاملون بسرعة لاحتياجات الزبائن.

المرتبة الخامسة العبارة رقم "33": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,33 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,457 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي العاملون في المركب يجيبون على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.

المرتبة السادسة العبارة رقم "30" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 و هو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره: 0,378 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، و بالتالي العاملون في المركب يتكلمون بأكثر من لغة.

وبناء على ما سبق، يتضح أن بعد الاستجابة جاء موافقا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة عن عبارات عملية تطبيق المعرفة بـ: 4,25 وانحراف معياري قدره: 0,148، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد يشكل قبولا، وهذا يدل العاملون في المركب يتكلمون بأكثر من لغة، وبالتالي العاملون في المركب يجيبون على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة.

تحليل العبارات الخاصة ببعده الملموسية:

خصت الاستبيان الملموسية بـ 07 فقرات كما يوضح الجدول التالي.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لآثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة

الجدول رقم (16): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الملموسية

رقم العبارة	المقياس	غير موافق 1 تماما	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الكلية	الترتيب
36	التكرار	0	0	0	29	4,19	0,161	موافق تماما	6
	%	0	0	0	19,4				
37	التكرار	0	0	2	26	4,17	0,257	موافق تماما	7
	%	0	0	5,6	22,2				
38	التكرار	0	0	0	26	4,28	0,207	موافق تماما	1
	%	0	0	0	27,8				
39	التكرار	0	0	0	26	4,28	0,207	موافق تماما	2
	%	0	0	0	27,8				
40	التكرار	0	0	1	25	4,25	0,250	موافق تماما	3
	%	0	0	2,8	27,8				
41	التكرار	0	1	3	18	4,25	0,536	موافق تماما	4
	%	0	2,8	8,3	38,9				
42	التكرار	0	0	3	23	4,19	0,333	موافق	5
	%	0	0	8,3	27,8				
اجمالي البعد									
						4,23	0,123	موافق تماما	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS .

المرتبة الأولى العبارة رقم "38" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره: 0,207 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي يوفر المركب خدمات وحجوزات الكترونية.

المرتبة الثانية العبارة رقم "39": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,28 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,207، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة و بالتالي يستخدم المركب وسائل حديثة ومتطورة للاتصال.

المرتبة الثالثة العبارة رقم "40": إذ بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,250، الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي يوفر المركب أثاثا أنيقا وراقيا وجذابا.

المرتبة الرابعة العبارة رقم "41": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,25 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق تماما" بانحراف معياري قدره 0,563 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة يتوفر المركب على مرافق خدمية حديثة مثل المسبح صالة الرياضة.

المرتبة الخامسة العبارة رقم "42": حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,19 وهو وسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت ، يشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره 0,333 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة وبالتالي العاملين في المركب يتميزون بمظهر حسن.

المرتبة السادسة العبارة رقم "36" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,19 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره: 0,161 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي يعتبر موقع المركب ملائم ويسهل الوصول إليه.

المرتبة السابعة العبارة رقم "37" من حيث وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها بـ 4,17 وهو متوسط ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت، والتي تشير إلى الخيار "موافق" بانحراف معياري قدره: 0,257 الذي يعكس تشتت ضعيف في نسبة الإجابة وفق آراء عينة الدراسة، وبالتالي التصميم والترتيب الداخلي المركب جذاب.

وبناء على ما سبق، يتضح أن بعد الملموسية جاء موافقا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة عن عبارات عملية تطبيق المعرفة بـ: 4,23 وانحراف معياري قدره: 0,123، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد يشكل قبولا، وهذا يدل وبالتالي العاملين في المركب يتميزون بمظهر حسن، يتوفر الفندق على مرافق خدمية حديثة مثل المسبح صالة الرياضة.

الجدول رقم(17): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الفندقية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الكلية	الترتيب
الإدارة الالكترونية	4,22	0,332	موافق تماما	-
الاعتمادية	4,26	0,388	موافق تماما	1

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لآثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي
بسكرة

5	موافق تماما	0,355	4,21	الامان
4	موافق تماما	0,365	4,23	العاطفة
2	موافق تماما	0,385	4,25	الاستجابة
3	موافق تماما	0,350	4,23	الملموسية
-	موافق تماما	0,303	4,24	جودة الخدمة الفندقية

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS .

نلاحظ من الجدول رقم 17 أن المتوسط الحسابي الإدارة الالكترونية جاء 4,22 وانحراف معياري 0,332 حصل على درجة الموافقة الكلية مرتفعة، جاء في جودة الخدمة الفندقية متوسط حسابي 4,24 وانحراف معياري 0,303.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار مدى ملائمة النموذج و اختبار كذلك فرضيات الدراسة كما يلي:

أولاً: اختبار مدى ملائمة نموذج الدراسة

اختبار مدى ملائمة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة.

تم استخدام تحليل التباين للانحدار **Anova** للتأكد من مدى ملائمة النموذج من أجل اختبار الفرضية الرئيسية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي ويتبين من الجدول أدناه، ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة **F** المحسوبة 159,431 عند مستوى دلالة يساوي 0.000^a وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0,01$.

الجدول رقم (18): ملائمة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	2,657	1	2,657	159,431	0.000^a
الخطأ المتبقي	0,567	34	0,017	-	-
المجموع	3,224	35	-	-	-

^a: هي القيم المستقلة (الثابتة) المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لاثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة

اختبار مدى ملائمة النموذج لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

تم استخدام اختبار تحليل التباين للانحدار Anova للتأكد من مدى صلاحية (ملائمة) النموذج من أجل اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمة الفندقية	الإعتمادية	الإنحدار	3,119	1	3,119	48,779	0.000 ^a
		الخطأ المتبقي	2,174	34	0,064	--	--
		المجموع	5,293	35	--	--	--
	الأمان	الإنحدار	2,732	1	2,732	54,730	0.000 ^a
		الخطأ المتبقي	1,698	34	0,050	--	--
		المجموع	4,430	35	--	--	--
	العاطفة	الإنحدار	2,417	1	2,417	36,310	0.000 ^a
		الخطأ المتبقي	2,263	34	0,067	--	--
		المجموع	4,680	35	--	--	--
الاستجابة	الإنحدار	3,159	1	3,159	52,843	0.000 ^a	
	الخطأ المتبقي	2,032	34	0,060	--	--	
	المجموع	5,191	35	--	--	--	
الملموسية	الإنحدار	2,029	1	2,029	30,418	0.000 ^a	
	الخطأ المتبقي	2,268	34	0,067	--	--	
	المجموع	4,297	35	--	--	--	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول السابق ارتفاع في قيمة **F** المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,01$ وهذا يدل أن مستوى الدلالة أقل من 0,01 في كل العلاقات وهذا يدل على أن النموذج ذو أهمية إحصائية.

ثانيا: اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

سيتم اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة بمعامل Pearson وتتراوح قيمته بين -1 و 1.

الجدول رقم (20): معامل الارتباط بين أبعاد الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الفندقية

الارتباط مع الإدارة الالكترونية	جودة الخدمة الفندقية
0,768**	الاعتمادية
0.000	مستوى الدلالة
0,785**	الأمان
0.000	مستوى الدلالة
0,719**	العاطفة
0.000	مستوى الدلالة
0,780**	الاستجابة
0.000	مستوى الدلالة
0,687**	الملموسية
0,000	مستوى الدلالة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة الفندقية حيث:

- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الاعتمادية حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.768) عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الأمان حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.785) عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و العاطفة حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.719) عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الاستجابة حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.780) عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الملموسية حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.687) عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.

ثالثا: تحليل علاقات الأثر لاختبار فرضيات الدراسة:

سيتم تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة و الفرضية الرئيسية

1. تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

توجد خمس فرضيات فرعية سيتم تحليل علاقات الأثر لاختبارها

تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

H_{01} : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاعتمادية بالمركب السياحي سيدي يحي

بسكرة

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (الاعتمادية)، يستخدم أسلوب

الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model	معاملات غير النمطية		Standardized Coefficients	T قيمة محسوبة	R Square	Sig.
	B	الخطأ المعياري	Beta معاملات نمطية			
(Constant)	0,481	0,544		0,884	0,589	0,000
الاعتمادية	0,898	0,129	0,768	6,984		

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $T=6,984$ و $B=0.898$ ، عند مستوى دلالة 0.000 وهي

أقل من 0.01 مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعملية الإدارة الإلكترونية على الاعتمادية في مؤسسة محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد $R^2=0.589$ وهذا يعني أن $58,9\%$ من التباين في المتغير

التابع (الاعتمادية) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)، وأن الباقي ترجع إلى عوامل أخرى، وبناءا

على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاعتمادية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة

."

تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0₂ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأمان بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (الأمان)، يستخدم أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model	معاملات غير النمطية		Standardized Coefficients	T قيمة محسوبة	R Square	Sig.
	B	الخطأ المعياري	Beta معاملات نمطية			
(Constant)	0,671	0,481		1,397	0,617	0,000
الامان	0,840	0,114	0,785	7,398		

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $T=7,398$ و $B=0,840$ ، عند مستوى دلالة $0,000$ وهي أقل من $0,01$ مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأمان في مؤسسة محل الدراسة. كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد $R^2=0.617$ وهذا يعني أن $61,7\%$ من التباين في المتغير التابع (الأمان) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية)، وأن الباقي ترجع إلى عوامل أخرى، وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثانية و التي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأمان بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة".

تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H0₃ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين العاطفة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (العاطفة)، يستخدم أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model	معاملات غير النمطية		Standardized Coefficients	T قيمة محسوبة	R Square	Sig.
	B	الخطأ المعياري				
(Constant)	0,899	0,555		1,620	0,516	0,000
العاطفة	0,790	0,131	0,719	6,026		

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $T=6,026$ و $B=0,790$ ، عند مستوى دلالة $0,000$ وهي أقل من $0,01$ مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على العاطفة في مؤسسة محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد $R^2=0.516$ وهذا يعني أن $51,6\%$ من التباين في المتغير التابع (العاطفة) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية)، وأن الباقي ترجع إلى عوامل أخرى، وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثالثة و التي تنص على :

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين العاطفة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

$H0_4$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاستجابة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (الاستجابة)، يستخدم أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model	معاملات غير النمطية		Standardized Coefficients	T قيمة محسوبة	R Square	Sig.
	B	الخطأ المعياري				
(Constant)	0,447	0,526		0,851	0,608	0,000
الاستجابة	0,903	0,124	0,780	7,269		

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لاثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحي بسكرة

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $T=7,269$ و $B=0,903$ ، عند مستوى دلالة $0,000$ وهي أقل من $0,01$ مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الاستجابة في مؤسسة محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد $R^2=0.608$ وهذا يعني أن $60,8\%$ من التباين في المتغير التابع (الاستجابة) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (للإدارة الإلكترونية)، وأن الباقي ترجع إلى عوامل أخرى، وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاستجابة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة".

تحليل علاقات الأثر لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

$H0_5$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الملموسية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (للإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (التغذية العكسية)، يستخدم أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Model	معاملات غير النمطية		Standardized Coefficients	T قيمة محسوبة	R Square	Sig.
	B	الخطأ المعياري	Beta معاملات نمطية			
(Constant)	1,175	0,556		2,115	0,472	0,000
الملموسية	0,724	0,131	0,687	5,515		

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $T=5,515$ و $B=0,724$ ، عند مستوى دلالة $0,000$ وهي أقل من $0,01$ مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الملموسية في مؤسسة محل الدراسة.

كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد $R^2=0.472$ وهذا يعني أن $47,2\%$ من التباين في المتغير التابع (الملموسية) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (للإدارة الإلكترونية)، وأن الباقي ترجع إلى عوامل أخرى، وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الملموسية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة".

الفرضية الرئيسية للدراسة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة".

للتأكد من تأثير المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة)، يستخدم أسلوب الانحدار الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي:

الجدول رقم (26): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Model	معاملات غير النمطية		Standardized Coefficients	T قيمة محسوبة	R Square	Sig.
	B	الخطأ المعياري	Beta معاملات نمطية			
(Constant)	0,746	0,278		2,688	0,824	0,000
جودة الخدمة الفندقية	0,828	0,066	0,908	12,627		

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $T = 12,627$ و $B = 0.828$ ، عند مستوى دلالة $0,000$ وهي أقل من $0,01$ مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة في مؤسسة محل الدراسة كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.824$ وهذا يعني أن $82,4\%$ من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (لإدارة الإلكترونية)، وأن الباقي ترجع إلى عوامل أخرى.

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الرئيسية و التي تنص على :

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة".

رابعاً: تفسير نتائج الدراسة

الفرضية الفرعية الأولى:

"يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاعتمادية
الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة - عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ".

من خلال تحليلنا لمختلف إجابات المبحوثين التي تضمنها الجدول (12) وجدنا أنه تتميز إجراءات التعامل
مع المركب بالبساطة والسرعة، ويعمل على تقديم خدمات للزبائن بشكل جيد وراقي، والعامل يظهر اهتمام
حقيقي في حل المشاكل التي يوجهها الزبائن.

الفرضية الفرعية الثانية:

"يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأمان
الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة - عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ".

من خلال تحليلنا لمختلف إجابات المبحوثين التي تضمنها الجدول (13) وجدنا ان الزبون يشعر بالأمان عند ترك
مستلزماته الشخصية في المركب، حيث تتوفر فيه أجهزة ومتطلبات السلامة والأمان التي تضمن سلامة الزبائن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين العاطفة
الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة - عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ".

من خلال تحليلنا لمختلف إجابات المبحوثين التي تضمنها الجدول (14) وجدنا ان العاملون في المركب
يفهمون طلبات الزبائن بسهولة، وتحرص على إعلان زبائنها بخدمات الجديدة، ساعات العملاء ملائمة للزبائن.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين استجابة
الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة - عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ".

من خلال تحليلنا لمختلف إجابات المبحوثين التي تضمنها الجدول (15) وجدنا أن العاملون في المركب
لديهم معلومات كافية للإجابة على كافة أسئلة الزبائن، ويحرصون على سرعة الاستجابة وتتسم خدمات المركب
بالتكامل.

الفرضية الفرعية الخامسة:

"يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الملموسية
الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة - عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)".

من خلال تحليلنا لمختلف إجابات الباحثين التي تضمنها الجدول (16) وجدنا أن موقع المركب ملائم
ويسهل الوصول إليه والتصميم والترتيب الداخلي له جذاب ويتوفر على مرافق خدمية حديثة مثل المسبح صالة
الرياضة.

الفرضية الرئيسية:

"يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي
يحي بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)".

من خلال تحليلنا لمختلف إجابات الباحثين التي تضمنها الجدول 26 وجدنا أنه البرمجيات والأجهزة
المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتحسين العمل واتخاذ القرارات بفعالية وتعمل نظم المعلومات
المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب أما قواعد البيانات تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف
الدوائر والأقسام المختلفة للمركب وتتصف البرمجيات المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية عند وجود مشكلة
ما.

خلاصة:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على لمحة عن المؤسسة وكذا هيكلها التنظيمي، ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على طريقة المقابلة والاستبانة التي وزعناها على موظفي المؤسسة، والتي تحتوي على محورين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الفندقية وكان هدفنا من خلالها إلى الإجابة على إشكالية بحثنا التالية: "يوجد أثر ذو

دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة؟"

وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة -.

وعند بحث أثر كل بعد من الإدارة الإلكترونية على نحو مستقل في مستوى جودة الخدمة الفندقية لدى أفراد عينة البحث، وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$).

الخاتمة

تطرقنا من خلال هذه الدراسة إلى أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الفندقية في المركب السياحي سيدي يحيى في بسكرة والتي تعد من المواضيع الاقتصادية الحديثة وانطلاقاً من الإشكالية المطروحة التي تتمثل في "هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية؟"

تم التعرف بالإطار النظري لموضوع الدراسة من خلال دراسة وتحليل المتغير التابع والذي يمثل جودة الخدمة الفندقية فتم التطرق أولاً إلى بعض الجوانب المهمة التي تدخل في تركيب مفهوم جودة الخدمة الفندقية، ومن ثم التوجه إلى ماهية جودة الخدمة الفندقية وكذلك أبعادها وأهم مبادئها إضافة إلى طرق قياس جودة الخدمة الفندقية والعوامل المؤثرة فيها، هذا من جهة ومن جهة أخرى تعرضنا إلى دراسة لمختلف الجوانب من مفاهيم، مبادئ، خصائص ووظائف... للمتغير المستقل والمتمثل في الإدارة الإلكترونية، وفي الأخير تم دراسة الأثر بين المتغيرين بشكل نظري.

وفي الأخير تم التعرف لدراسة ميدانية في المركب السياحي سيدي يحيى بسكرة، بهدف تحديد الأثر بين متغيري الدراسة (جودة الخدمة الفندقية كمتغير مستقل، والإدارة الإلكترونية كمتغير تابع)، ومحاولاً إسقاط الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة، حيث تم الاعتماد استمارة استبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات ووجهت أسئلتها لعينة من موظفي ومسيري المركب، وكذا استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss إصدار 25 لمعالجة البيانات وتطبيق مختلف الأساليب الإحصائية بالإجابة عن الإشكالية والأسئلة المتفرعة عنها. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الاقتصادية الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحيى بسكرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بالإدارة الإلكترونية في تحسين الأمان الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحيى بسكرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بالإدارة الإلكترونية في تحسين العاطفة بالمركب السياحي سيدي يحيى بسكرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بالإدارة الإلكترونية في تحسين الاستجابة الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحيى بسكرة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بالإدارة الإلكترونية في تحسين الملموسية الخدمة بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة.

- وجود مستوى مرتفع بالإدارة الإلكترونية في المركب حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.22 وانحراف معياري 0.33.

- وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة الفندقية في المركب حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.24 وانحراف معياري 0.30.

اقتراحات الدراسة:

في ظل النتائج المتوصل إليها تقترح الطالبة الاقتراحات التالية:

1. اقتراحات تتعلق بالإدارة الإلكترونية

- عقد دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين والموظفين.
- تطوير نظم العمل وأساليب تقديم الخدمات.
- تطوير نظم العمل وأساليب تقديم الخدمات.
- الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات.
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين وخبراء لتطوير البرامج واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.
- وضع التشريعات واللوائح الملائمة التي تغطي كل القضايا المتعلقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية وبرامج العمل، وخاصة ما تعلق بمستوى الأمان والخصوصية للبيانات والمعلومات لتسهيل العمل الإلكتروني.

2. اقتراحات تتعلق بجودة الخدمة الفندقية:

- زيادة الاهتمام في ترويج الخدمة الفندقية من خلال وسائل توضع طبيعة الخدمة الفندقية خاصة الرسائل الإلكترونية مثل مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، انستغرام...) المواقع الإلكترونية وكذا تسهيل عملية حجز الغرف الإلكتروني للقضاء على البيروقراطية في إدارة الفنادق والاعتماد أكثر على الإدارة الإلكترونية.
- إجراء دورات تدريبية للعاملين والموظفين بشكل مستمر من أجل الحفاظ على مستوى جودة الخدمة الفندقية المقدمة.

- استخدام أجهزة ومعدات حديثة من أجل سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن مما يحسن من جودة الخدمة الفندقية.
- الاهتمام والاعتماد على تحسين جودة الخدمة من خلال الإلمام بكل أبعادها الاعتمادية العاطفية، الأمان، الاستجابة، الملموسية.
- تطبيق سياسة تسعيرية مرنة الزبائن وهذا قصد توثيق وتوطيد تعاملاتهم مع المركب.

آفاق الدراسة:

- أثر التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة الفندقية.
- أثر الإبداع المنظمي في تحسين جودة الخدمة الفندقية.
- دراسة أثر الجودة المدركة للخدمات الفندقية على اتجاهات المستهلكين.
- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات السياحية والفندقية.
- واقع الخدمات الإلكترونية في الإدارات الفندقية.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرهان
	ملخص الدراسة
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ط	مقدمة
الفصل الأول: الاطار النظري لجودة الخدمة الفندقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة الفندقية
3	المطلب الأول: ماهية الجودة
3	أولاً: تعريف الجودة
3	ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة
4	ثالثاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة
5	رابعاً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
5	المطلب الثاني: ماهية الخدمة
5	أولاً: تعريف الخدمة
6	ثانياً: أهمية الخدمات
6	ثالثاً: خصائص الخدمات
7	المطلب الثالث: ماهية الفندقية
7	أولاً: تعريف الفندق
8	ثانياً: أنواع الفنادق
9	ثالثاً: أهمية الفنادق
10	المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة الفندقية
10	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الفندقية وأهميتها
10	أولاً: مفهوم جودة الخدمة الفندقية
11	ثانياً: أهمية الخدمة الفندقية
11	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة الفندقية

فهرس المحتويات

12	المطلب الثالث: مبادئ جودة الخدمة الفندقية
13	المبحث الثالث: محاور هامة حول جودة الخدمة الفندقية
13	المطلب الأول: طرق قياس جودة الخدمة الفندقية
14	المطلب الثاني: مراحل تطبيق الجودة في الفنادق
16	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية
17	خلاصة
الفصل الثاني: الاطار النظري للإدارة الالكترونية	
20	تمهيد
21	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
21	المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية
24	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها
24	أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية
26	ثانيا: أهداف الإدارة الالكترونية
27	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية وأهميتها
27	أولا: خصائص الإدارة الالكترونية
28	ثانيا: أهمية الإدارة الالكترونية
31	المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الالكترونية
31	المطلب الأول: مبادئ عمل الإدارة الالكترونية
32	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
32	أولا: المتطلبات الإدارية
33	ثانيا: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية
33	ثالثا: المتطلبات البشرية
33	رابعا: المتطلبات التقنية
35	خامسا: المتطلبات الأمنية
36	المطلب الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية
36	أولا: عتاد الحاسوب
36	ثانيا: البرمجيات والشبكات

فهرس المحتويات

37	ثالثا: صناع المعرفة
37	المبحث الثالث: محاور هامة حول الإدارة الالكترونية
37	المطلب الأول: وظائف الإدارة الالكترونية
37	أولا: التخطيط الالكتروني
37	ثانيا: التنظيم الالكتروني
38	ثالثا: الرقابة الالكترونية
38	رابعا القيادة الالكترونية
38	المطلب الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية
38	أولا: مرحلة التحول
39	ثانيا: مرحلة التفاعل
39	ثالثا: مرحلة التعامل
39	رابعا: مرحلة التكامل
40	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية
40	أولا: المعوقات الإدارية
40	ثانيا: المعوقات السياسية والقانونية
41	ثالثا: المعوقات المالية والتقنية
41	رابعا: المعوقات البشرية
41	خامسا: المهددات الأمنية
42	المبحث الرابع: أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الالكترونية
42	المطلب الأول: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية
43	المطلب الثاني: عوامل نجاح الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية
43	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة الفندقية
45	خلاصة
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لأثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة	
48	تمهيد
48	المبحث الأول: تقديم عام للمركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-

فهرس المحتويات

48	المطلب الأول: التعريف بالمركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-
48	أولاً: موقع المركب
49	ثانياً الهيكل التنظيمي
50	المطلب الثاني: خدمات (مهام) المركب السياحي سيدي يحي بسكرة
51	المطلب الثالث: مهام وأنشطة المركب السياحي سيدي يحي -بسكرة-
51	أولاً: سياحة الأعمال والمؤتمرات
51	ثانياً: السياحة الترفيهية
51	ثالثاً: السياحة الحموية المعدنية
53	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات
53	أولاً: أداة الدراسة وأسلوب جمع البيانات
54	ثانياً: تحليل متغيرات الدراسة
54	المطلب الثاني: اختبار صدق الاستبيان ومعاملات الثبات
55	أولاً: صدق أداة الدراسة
58	المطلب الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
60	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة
60	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
60	أولاً- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
60	ثانياً- توزيع عينة الدراسة حسب السن:
61	ثالثاً-توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي
62	رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
63	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة
64	أولاً: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محور الإدارة الالكترونية
67	ثانياً: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو جودة الخدمة الفندقية
77	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
77	أولاً: اختبار مدى ملائمة نموذج الدراسة
78	ثانياً: اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

فهرس المحتويات

80	ثالثا: تحليل علاقات الأثر لاختبار فرضيات الدراسة
85	رابعا: تفسير نتائج الدراسة
87	خلاصة
89	الخاتمة
92	فهرس المحتويات
99	قائمة المراجع
104	الملاحق

قائمة المراجع

أولا: الكتب

- 1- الشريعي وطارق عبد الفتاح (2017) التسويق السياحي التسويق الفندقي مؤسسة حورش للنشر والتوزيع.
- 2- بسام عبد العزيز حمادي (2003) وليد بن سليمان الحمضي الحكومة الإلكترونية وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- 3- التكريتي وسعد غالب (2002)، الأعمال الإلكترونية، عمان، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 4- ثابت عبد الرحمان إدريس (2009) نظم المعلومات الإدارية في المنظمات العصرية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعة.
- 5- حسين محمود الحسن، (2011) الإدارة الإلكترونية، عمان، الوراق للنشر والتوزيع.
- 6- زكرياء عزام وعبد الباسط حسونة، (2008) مبادئ التسويق الحديث، الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- 7- سعد غالب ياسين وبشير عباس العلاق (2006) الأعمال الإلكترونية، عمان دار المناهج.
- 8- سليم مُجَّد خنفر، علاء حسين السربي (2011)، صناعة الفنادق، عمان، دار جرير للنشر والتوزيع.
- 9- سوسن زهير المهدي (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 10- علي السلمي (2009)، الإدارة المعاصرة، القاهرة، مصر، دار عزيز للطباعة.
- 11- غنيم أحمد مُجَّد (2006)، تخطيط ومراقبة الإنتاج والعمليات، مصر، المكتبة العصرية.
- 12- ماهر عبد العزيز (2009)، علم إدارة الفنادق، عمان، الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع.
- 13- محفوظ حمدون الحواف وعمر علي إسماعيل (2007) نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، العراق، دار الفكر الجامعي، جامعة الموصل.
- 14- مُجَّد الصيرفي، (2005) إدارة الأعمال الحكومية، الاسكندرية، مصر، مؤسسة حورش للنشر والتوزيع.
- 15- مُجَّد سمير (2009)، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، دار المسير للنشر والتوزيع
- 16- مصطفى يوسف كافي (2017)، تسويق الخدمات الفندقية، قسنطينة الجزائر، ألفا للوثائق.
- 17- مصطفى يوسف كافي، (216)، إدارة الجودة الشاملة والخدمة الفندقية عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 18- مهدي السمرائي (2007)، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، عمان، الأردن، دار جرير للنشر والتوزيع.

19- موفق عدنان عبد الجبار الحميدي (2016) التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة توجه مكامل، عمان دار حامد للنشر والتوزيع.

20- نجم عبود نجم (2004) الإدارة الالكترونية، عمان، دار اليازودي للنشر والتوزيع.

21- نظام موسى سويدان (2013)، التسويق مفاهيم معاصرة، عمان، دار حامد للنشر.

ثانيا: المذكرات والأطروحات:

22- أيمن برنجي (2009)، الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك (مذكرة ماجستير غير منشورة) بومرداس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة احمد بوقرة .

23- بوزكري جيلالي (2016)، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق (أطروحة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

24- بوقلاشي عماد، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية (رسالة ماجستير)، جامعة الجزائر 3.

25- سمير عماري (2017) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة ومجموعة من الجامعات الجزائرية (أطروحة دكتوراه) المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف.

26- عاشور عبد الكريم (2010) دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ و الجزائر (رسالة ماجستير) جامعة منتوري قسنطينة (الجزائر).

27- عبان عبد القادر (2016)، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية العاصمة، (أطروحة دكتوراه) بسكرة جامعة محمد خيضر.

28- عماد مختار (2007)، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام ومتطلباتها في الدول العربية (رسالة ماجستير) الجزائر كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3.

29- الغنيمات إبراهيم محمد، (2015) أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن دراسة تطبيقية على فنادق فئة خمس نجوم وأربع نجوم في إقليم البترا (رسالة ماجستير) - جامعة الشرق الأوسط.

30- فهد منذر مشعل (2015/2014)، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الضيوف، الأردن.

- 31- مُجَّد بوقرة، (2006)، دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية (مذكرة ماجستير غير منشورة) بليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب.
- 32- مراتي عمار (2019)، واقع جودة الخدمات السياحية في المؤسسات الجزائرية (أطروحة دكتوراه)، سيدي بلعباس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي ليايس.

ثالثا: المقالات

- 1- الياس شاهد الحاج عرابية (2016) تقديم تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر المجلة الجزائرية للدرايات المحاسبة والمالية، عدد3.
- 2- بن عيشاوي أحمد (2010) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، جامعة قاصدي مرباح، مجلة الباحث، العدد 07.
- 3- بن عيشي عمار بن واضح الهاشمي، (2018)، دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية، دراسة ميدانية المجلة العربية للإدارة، عدد2.
- 4- جمال دينا حامد، أراذن حاتم خضير (2013) مدى إمكانية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القطاع السياقي -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في العتبة العلوية المقدسة مجلة تكرين للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 27.
- 5- خيرى علي أوسو (2002) أثر المزيج التسويقي في تحقيق جودة الخدمة الفندقية، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 6- قدوري سحر (2010)، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق جودة الخدمة، مجلة المنصورة، العدد الثالث.
- 7- ليازيد وهيبة، (2015) جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن، دراسة ميدانية بعض الفنادق بوهران، مجلة المنصور، العدد 23.
- 8- مُجَّد البردقاني (2017) دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات، مجلة جامعة البحث، كلية السياحة، جامعة دمشق المجلد 29، العدد74.
- 9- موسى عبد الناصر، مُجَّد قريشي (211)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي لدراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، عدد9.

10- نزلي غنية (2016)، دور الادارة الالكترونية في ترقية جودة خدمة المرافق العمومية، جامعة الشهيد حما لخضر.

رابعاً: المواقع

11- وزارة الصحة العامة لدولة قطر "الصحة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات"

<https://www.moph.gov.qa/ar/about-us/pages/ehealth-it.aspx>.

44-- الموقع الرسمي للمركب السياحي سيدي يحيى www.sidiyahia.com

الملاحق

الملحق رقم 01: طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 10 - 05 - 2021
إلى السيد: مدير المركب السياحي
سيدي يحيى - بسكرة -



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
عمادة الكلية
الرقم: 376 / ك.ق.ت.ت / 2021

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالب:

1 - قردي نجوى

المسجل بالسنة: ثانية ماستر تخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

و ذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة بـ:

"أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الفندقية"

تحت إشراف: د/ خير الدين جمعة

في الأخير تقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

عميد الكلية



تأشيرة المؤسسة المستقبلة



جامعة بسكرة
ص.ب 145 ق.ر - بسكرة

الملحق رقم 02: بعض الصور للمركب السياحي سيدي يحي بسكرة



Chambre Single



Bungalow



Chambre Triple





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الملحق رقم 03: الاستبيان

أخي الكريم/ اختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... وبعد،

بداية أشكركم على الوقت الذي ستخصصونه لتعبئة هذه الاستبانة متمنيا أن يتم قراءة العبارات بدقة وبعناية يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات اللازمة للدراسة بعنوان: "أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة الفندقية-دراسة ميدانية بالمركب السياحي سيدي يحي بسكرة" وذلك لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية من جامعة محمد خيضر بسكرة. فإن تعاونكم الفعال معي سيكون له أبلغ الأثر في الحصول على أفضل النتائج. أود أن أحيط سيادتكم علما بأن كل ما تدلونه من آراء وبيانات ستكون موضع اهتمام الباحث ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام

الطالبة: الأستاذة المشرفة

قردي نجوى

خير الدين جمعة

السنة الجامعية: 2021/2020

ملاحظة: يرجى التفضل بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها

المعلومات الشخصية

1. الجنس: م انثى

2. العمر: اقل من 30 س 30-40 س 41-50 س أكثر من 50 س

3. المؤهل العلمي: ثانوي ف ليسان ماجستير

شهادات

أخرى:

4. سنوات الخبرة: اقل من 5 سنو من 5-10 سنو من 11-15 سنو

أكثر من 15 س

التقييم				عبرة القياس	الرقم
موافقة بشدة	موافق	موافق نوعا	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الاول: الادارة الالكترونية
					01 تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء اعمال الفندق
					02 يقدم الفندق خدماته باستخدام أجهزة متطورة وحديثة
					03 برامج الحاسوب المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الفندق
					04 البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل وتحسين العمل
					05 البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساعد في اتخاذ القرارات بفعالية
					06 تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب
					07 نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة
					08 تسهم قواعد البيانات في تخزين المعلومات

					يتمتع الموظفون بالآداب وحسن الخلق	24	
					العاملون في الفندق يفهمون طلبات الزبائن بسهولة	25	العاطفة
					ساعات العمل ملائمة للزلاء	26	
					تحرص إدارة الفندق على اعلام زبائنها بخدماتها الجديدة	27	
					يقدر العاملون في الفندق ظروف الزبائن ويتعاطفون معهم	28	
					حسن معاملة الزبائن واحترامهم	29	
					العاملون في الفندق يتكلمون بأكثر من لغة	30	
					يستجيب العاملون بسرعة لاحتياجات الزبائن	31	الاستجابة
					العاملون في الفندق لديهم معلومات كافية للإجابة على كافة أسئلة الزبائن	32	
					العاملين في الفندق يجيبون على أسئلة الزبائن بدقة وسرعة	33	
					يحرص العاملون بالفندق على سرعة الاستجابة لانشغالات الزبائن	34	
					خدمات الفندق تتسم بالتكامل	35	
					يعتبر موقع الفندق ملائم ويسهل الوصول اليه	36	
					التصميم والترتيب الداخلي للفندق جذاب	37	الملموسية
					يوفر الفندق خدمات وحجوزات الكترونية	38	
					يستخدم الفندق وسائل حديثة ومتطورة للاتصال	39	
					يوفر الفندق اثاثا انيقا وراقيا وجذابا	40	
					يتوفر الفندق على مرافق خدمية حديثة مثل المسبح، صالة الرياضة	41	
					العاملين في الفندق يتميزون بمظهر حسن	42	

شكرا لحسن تعاونكم

الملحق رقم 04: قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة العلمية	الأساتذة المحكمين
جامعة بسكرة	أستاذ محاضر أ	غضبان حسام الدين
جامعة بسكرة	أستاذ محاضر ب	حبة نجوى

