

تقييم استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالشركات السياحية

داليا مصطفى إبراهيم متولي، نفين جلال عيد، رشا أحمد محمد خليل

قسم الدراسات السياحية، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس

المخلص

إن الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من المكونات المالية والبشرية والتقنية فإن تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة وهي عملية لا تتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة العمليات والأعمال داخل الشركات يهدف البحث إلى تقييم أثر توفير المتطلبات الإدارية والتنظيمية والمالية والبشرية على استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في الشركات السياحية في تطوير أداء العاملين. وقد توصلت نتائج البحث إلى ندرة المتطلبات الواجب توافرها في الشركات السياحية من أجل استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في أعمالها بكفاءة عالية. وتوصي الدراسة بضرورة التقييم المستمر لأداء العاملين للتعرف على أهم المتطلبات التي تساهم في تطوير أدائهم، إجراء الدراسات لتوفير المتطلبات التي تساهم في تطبيق وتطوير البرنامج الإلكتروني، وعمل دراسات مستقبلية تأخذ بعين الاعتبار رأي المنتفعين من استخدام المزايا التي يوفرها البرنامج الإلكتروني لغرض تحديد أهم المتطلبات اللازمة لاستخدامه.

معلومات المقالة

الكلمات المفتاحية

الإدارة الإلكترونية؛
شركات السياحة؛ أداء
العاملين.

(JAAUTH)

المجلد 19، العدد 2،

(2020)،

ص 281-296.

المقدمة

يعيش العالم المعاصر ثورة معلوماتية هائلة كان من نتائجها التحكم في مؤسساته الإدارية ولاسيما بعد أن انتشرت الأعمال الإلكترونية وشبكات الإنترنت ونظم المعلومات والاتصالات المحلية والعالمية وأخذت تؤدي دوراً مهماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبما يساهم في ربط العاملين داخل الشركات من جهة وربط الشركات ببعضها من جهة أخرى عبر آليات تكنولوجية حديثة بعيداً عن المفاهيم التقليدية الإدارية (الصيد، 2017). فتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بالشركات يساهم في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب ومن ثم اتخاذ القرارات، وكل هذا يؤدي بدوره إلى تحسين أداء العاملين بالشركات من خلال استخدام برامج إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة العالية والفاعلية والسرعة والقدرة على مواكبة مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها (سليمان، 2018)

مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية استخدام برامج الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير أداء العاملين إلا أنه يوجد قصور واضح من قبل الشركات السياحية في تطوير البرامج الإلكترونية باستمرار، حيث إن هذا التطوير يساهم بدوره في تطوير أداء الشركات وتنمية قدرات العاملين للأداء الأفضل

أهداف الدراسة

1. تقييم أثر المتطلبات "المالية والبشرية" على استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في الشركات السياحية في تطوير أداء العاملين.
2. تقييم مستوى تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية في الشركات السياحية .

أهمية الدراسة

إن تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية في الشركات السياحية يساعدها في تحقيق أهدافها وإنجاز أعمالها بأسرع وقت وأقل تكلفة، ويستمد هذا البحث أهميته من تقييم أثر توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بالشركات السياحية في تطوير أداء العاملين بالشركة.

فرض الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالشركات السياحية

الإطار النظري للبحث

أولاً تعريف الإدارة الإلكترونية: يزخر الفكر الإداري بعدد من المفاهيم والتعريفات التي تساعد على تطوير العمل الإداري من جميع جوانبه ولقد أدى التحول في استخدام تقنية المعلومات الإدارية إلى بروز تعريف إداري حديث وهو الإدارة الإلكترونية ، وفيما يلي عرض لبعض التعريفات الخاصة بالإدارة الإلكترونية:

فقد عرفها العريشى (2008، ص64) على أنها تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية ، والذي سيسهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع ، وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات. أما Yao et al. (2011, p11) فقد عرفها على أنها نهج استراتيجي لإدارة المستقبل وديناميكية المنظمة من أجل تنفيذ أداء عال من خلال استخدام النظام التكنولوجي، فالإدارة الإلكترونية تركز أيضا على التكامل والذكاء الاصطناعي من خلال استخدام التطور التكنولوجي السريع لخلق بيئة معرفية لتحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

إن التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفع بجميع الشركات والحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، فالإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها شبكات الإنترنت والحاسبات وغيرها من الجوانب الفنية اللازمة رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية لكنها من الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتدعمه بكل قوة من أجل تحقيق أهدافها ومسئوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل (مختار، 2007).

هذا ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين الشركات فلم يعد مقبولاً تأخير تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام الشركات بعنصر التوقيت ، فإن التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس عملية هينة ولكنها صعبة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات تستغرق

وقتاً في الإعداد والتخطيط فينبغي على القيادات الإدارية توفير الإمكانيات المادية والمالية للقائمين عليها وفق المقومات الموضوعية والمقررة لتلك المشروعات (عبد الله وفتحي، 2011).

فالإدارة الإلكترونية تعمل على توفير إدارة إدارية مرنة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان المناسب ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدون. ويمكن تلخيص أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية كما ذكرها سلام (2017):

- ازدياد المنافسة بين الشركات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل شركة تسعى للتنافس؛
- ضرورة توحيد وتكامل البيانات على مستوى الشركة وتوفيرها وقت الحاجة؛
- الانتشار الواسع للثقافة الإلكترونية؛
- الحاجة إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة عائد الشركة؛
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
- ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية.

ثالثاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية نظاماً متكاملاً من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والبشرية ، يستلزم تطبيقها العديد من المقومات المتكاملة ، وهي عملية لا تتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة العمليات والأعمال داخل الشركات (عبد البديع، 2016) وبالتالي لابد من توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع ، وهي تتمثل في الآتي:

أ. المتطلبات البشرية

يعد العنصر البشري أساس الإدارة الإلكترونية ، فمهما توافرت موارد مادية وهياكل تنظيمية وبنية تحتية وتكنولوجية لا تحقق الإدارة أهدافها سوى بتوافر الموارد البشرية القادرة على التعامل مع الإدارة الإلكترونية ، وذلك يسهم في دعم الميزة التنافسية للشركة ، وأدى ذلك إلى ظهور فئات جديدة من المبرمجين ومدخلي البيانات والمديرين والمستشارين ووسطاء المعلومات وغيرهم (خلوف، 2010) ، وتتمثل المتطلبات البشرية فيما يلي:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية المؤهلة على نظم المعلومات والبرمجيات (الحسنات، 2011)؛
- توفير الكفاءات القادرة على الابتكار والتجديد وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة (المسعودي، 2011)؛
- توفير نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم (يونس وأكرم، 2013)؛
- توفير كوادر بشرية من محللين ومبرمجين وفنيين ومتخصصين في تقنيات الاتصالات وتشغيل الأجهزة وصيانتها (السميري، 2009)؛
- التمكين الإداري للأفراد حتى يتيح لهم التعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية (اشتيوي، 2013)؛
- التدريب وبناء القدرات للعاملين على أجهزة الحاسب والشبكات.

ب. المتطلبات المالية

يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى أموال كثيرة في بادئ الأمر، إلا أن الغرض النهائي من تطبيقها هو ترشيد النفقات على المدى البعيد (عمر، 2013). فإن هذه الأموال يكون الهدف منها تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات والبرامج الإلكترونية اللازمة، وتحديثها وصيانتها، وكذلك تدريب العناصر البشرية باستمرار عن طريق الاستعانة بالمدرسين المؤهلين لذلك، لا بد من توفير التمويل الكافي لتطبيق هذه الإدارة لأنها تختلف تماماً عن الإدارة التقليدية، لذا يستوجب على صناع القرار القيام بالتخطيط المالي الرشيد (عبدالرحمن، 2016؛ شعبان وناجي، 2014).

رابعاً: أثر تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالشركات السياحية

1. يؤدي استخدام برامج الإدارة الإلكترونية إلى تطوير أساليب العمل؛
2. يعمل على تقليص معدلات الأخطاء التي يمكن أن تصدر من أي عامل بالشركة؛
3. يعمل على توفير وقت وجهد العاملين في إنجاز أعمالهم بحرفية تامة، وكذلك تنظيم أعباء العمل اليومي للعاملين؛
4. يؤدي إلى تحسين كفاءة الاتصالات بين العاملين، ومن ثم زيادة كفاءة العمليات الإدارية؛
5. يُمكن العاملين من تشخيص المشاكل نتيجة لقدراتهم على تجميع كافة المعلومات وسهولة استرجاعها؛
6. يعمل على تحديد مسؤوليات ومهام واضحة للعاملين؛
7. يساهم في إنجاز الأعمال بالدقة والموضوعية التامة في مختلف المستويات والعمليات الإدارية؛
8. حفظ كافة البيانات المتعلقة بالعمل الإداري، ومن ثم تقليل تكلفة حفظ البيانات وتقليص أماكن الأرشيف؛
9. سهولة وسرعة إيصال كافة التعليمات المتعلقة بالعمل إلى العاملين.

خامساً: الدراسة الميدانية

تم تصميم استمارة الاستقصاء بناء على المقابلات الشخصية مع مديري الموارد البشرية بالشركات السياحية، وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية كما أنها الجهة المعنية بتقييم أثر البرامج الإلكترونية على أداء العاملين وكانت أساليب جمع البيانات عن طريق استمارات الاستقصاء وعن طريق المقابلات الشخصية مع مديري الموارد البشرية وتم استخدام التحليل الإحصائي ك² واختبار T لاختبار صحة الفروض

أولاً بالنسبة للمتطلبات الواجب توافرها وتؤثر في أداء العاملين بالشركات السياحية

جدول (1) معامل الثبات والصدق الذاتي للعلاقة بين معوقات برامج الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين

معامل الصدق	الفكرونباخ	عدد الفقرات	المقياس
0.850	0.723	30	محور العلاقة بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة في جمهورية مصر العربية

إن معامل الفكرونباخ لمحور "محور العلاقة بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة في جمهورية مصر العربية قد بلغ (0.723)، الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي حيث بلغ (0.85).

ثانياً: توصيف عينة البحث

أ. توصيف العينة علي أساس متغير العمر

جدول (2) توزيع مفردات عينة البحث " العمر "

م	عينة البحث	العدد	%
1	من 30 إلى أقل من 40 سنة	123	42%
2	من 40 إلى أقل من 50 سنة	78	27%
3	من 50 إلى أقل من 60 سنة	61	21%
4	أكثر من 60	29	10%
المجموع		291	100

يتضح من الجدول (2) أن توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير العمر تشير أن من عمرهم 30 إلى أقل من 40 سنة يمثلون نسبة (42%) في حين تمثل نسبة من عمرهم 40 إلى أقل من 50 سنة (27%) في حين تمثل نسبة من عمرهم 50 إلى أقل من 60 سنة (21%) و من عمرهم أكثر من 60 سنة يمثلون (10%) من إجمالي مفردات عينة البحث أي أن أكثر فئة عمرية من مديري الموارد البشرية بالشركات السياحية بجمهورية مصر العربية كانت تتحصر أعمارهم بين ال 30 سنة إلى 40 سنة .

ب. توصيف العينة على أساس متغير سنوات الخبرة

جدول (3) توزيع مفردات عينة البحث " سنوات الخبرة "

م	عينة البحث	العدد	%
1	أقل من 5 سنة	104	36%
2	من 5 إلى أقل من 10	107	37%
3	من 10 إلى أقل من 20	59	20%
4	20 فأكثر	21	7%
المجموع		291	100

يتضح من الجدول (3) أن توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير سنوات الخبرة تشير إلى أن أصحاب الخبرة الأقل من 5 سنوات يمثلون نسبة (36%) في حين تمثل نسبة أصحاب الخبرة من 5 إلى أقل من 10 يمثلون (37%) في حين تمثل نسبة أصحاب الخبرة من 10 إلى أقل من 20 يمثلون (20%) في حين تمثل نسبة أصحاب الخبرة الأكبر من 20 (7%) من إجمالي مفردات عينة البحث وهذا يدل على أن غالبية مديري الموارد البشرية في الشركات السياحية تتحصر خبرتهم بين ال 5 سنوات و ال 10 سنوات .

ج. توصيف العينة على أساس متغير سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني

جدول (4) توزيع مفردات عينة البحث " سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني "

م	عينة البحث	العدد	%
1	أقل من سنة	131	45%
2	من سنة إلى أقل من 3	101	35%
3	من 3 إلى أقل من 5	43	15%
4	5 فأكثر	16	5%
المجموع		291	100

يتضح من الجدول (4) أن توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني تشير إلى أن أصحاب الخبرة الأقل من سنة يمثلون نسبة (45%) في حين تمثل نسبة أصحاب الخبرة من سنة إلى أقل من 3 (35%) في حين تمثل نسبة أصحاب الخبرة من 3 إلى أقل من 5 (15%) في حين تمثل نسبة أصحاب الخبرة الأكبر من 5 (5%) من إجمالي مفردات عينة البحث وهذا يدل على أن خبرة مديري الموارد البشرية بالعمل الإلكتروني محدودة وتحتاج إلى توجيه دورات تدريبية لهم لزيادة خبرتهم في العمل الإلكتروني

د. توصيف العينة على أساس متغير المؤهل

جدول (5) توزيع مفردات عينة البحث " المؤهل "

م	عينة البحث	العدد	%
1	بكالوريوس	203	70%
2	ماجستير	67	23%
3	دكتوراه	21	7%
المجموع		291	100

يتضح من الجدول رقم (5): أن توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير المؤهل تشير إلى أن أصحاب المؤهل بكالوريوس يمثلون نسبة (70%) في حين تمثل نسبة الحاصلين علي درجة الماجستير (23%) في حين تمثل نسبة الحاصلين علي الدكتوراه (7%) من إجمالي مفردات عينة البحث

هـ. توصيف العينة على أساس متغير النوع

جدول (6) توزيع مفردات عينة البحث " النوع "

م	عينة البحث	العدد	%
1	ذكر	181	62%
2	أنثى	110	38%
المجموع		291	100

يتضح من الجدول (6) أن توزيع مفردات عينة البحث حسب متغير النوع تشير إلى أن الذكور يمثلون نسبة (62%) في حين تمثل نسبة الإناث (38%) من إجمالي مفردات عينة البحث .

ثالثاً : تحليل المتغيرات البحثية باستخدام التحليل الإحصائي
 أولاً المتطلبات التي يؤثر توافرها في أداء العاملين بالشركات السياحية
 1. تحليل نسب الموافقة على المتطلبات البشرية

جدول (7) مدى توافر المتطلبات البشرية بالشركات السياحية

الترتيب	مستوى الدلالة	ك ²	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات "التكرار أسفله النسبة"					الفقرة
						غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	
3	0.00	329.29	18.68 %	0.82	4.37	0	1	60	60	170	تدريب العاملين علي استخدام البرامج
						0%	0%	21%	21%	58%	
2	0.00	278.64	17.04 %	0.74	4.33	0	3	38	110	140	توفير قاعات تدريب
						0%	1%	13%	38%	48%	
6	0.00	327.26	19.16 %	0.84	4.36	1	1	59	60	170	توفير دورات تدريبية
						0%	0%	20%	21%	58%	
8	0.00	335.51	19.22 %	0.84	4.39	2	4	45	67	173	القوي البشرية قادرة علي استخدام البرامج
						1%	1%	15%	23%	59%	
7	0.00	327.26	19.16 %	0.84	4.36	1	1	59	60	170	عمل تغذية عكسية للعاملين
						0%	0%	20%	21%	58%	
4	0.00	327.30	18.87 %	0.82	4.37	0	2	59	60	170	عمل تقييم للعاملين عن الدورات التدريبية
						0%	1%	20%	21%	58%	
1	0.00	258.88	20.07 %	0.86	4.28	2	3	57	79	150	يتوافر فنيون لصيانة الأجهزة والبرامج
						1%	1%	20%	27%	52%	
5	0.00	269.88	19.15 %	0.83	4.31	2	3	47	89	150	يتوافر وعي للعاملين بأهمية البرامج
						1%	1%	16%	31%	52%	
9	0.00	266.96	19.43 %	0.84	4.31	2	4	47	88	150	توجد خطة استراتيجية لتقديم خدمات عبر البرامج
						1%	1%	16%	30%	52%	
-	0.00	393.59	17.57 %	0.78	4.45	0	0	53	53	185	المتوسط العام
						0%	0%	18%	18%	64%	

يعبر الجدول (7) عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن الفقرات التي تتعلق بالمتطلبات البشرية وقد تبين من خلال الإجابات أن هناك نسبة كبيرة توافق على هذه الفقرات مجتمعة وهذا ما اتضح من صف المتوسط العام هي (64+18=82%) وجاءت نسبة 18% من العينة إجاباتهم محايدة، بينما أكدت نسبة (0+0=0%) من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً يتضح من نتائج تحليل مربع كا² (كا²) للقيم المختلفة فيما يتعلق بالأهمية النسبية، جاءت قيمة الانحراف المعياري العام (0.78) بنسبة أقل من قيمة المتوسط الحسابي العام (4.45) لتؤكد اختلاف نسبة التشتت في آراء مفردات عينة الدراسة و نسبة هذا التشتت غير كبيرة حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (17.57) مما يؤكد صحة بيانات العينة، جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.00) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات على المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي وقد كانت من أهم المتطلبات البشرية تدريب العاملين على استخدام البرنامج الإلكتروني وتوفير الكوادر البشرية القادرة على تلقي هذا التدريب.

1. تحليل نسب الموافقة على المتطلبات المالية

جدول رقم (8) مدى توافر المتطلبات المالية بالشركات السياحية

الترتيب	مستوى الدلالة	كا ²	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات " التكرار أسفله النسبة "					الفقرة
						موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
4	0.00	306.82	18.39%	0.80	4.35	163	68	60	0	0	توفير الدعم المالي لشراء الأجهزة
						56%	23%	21%	0%	0%	
3	0.00	297.78	17.38%	0.76	4.37	153	97	38	2	1	تحديث البرامج المستخدمة باستمرار
						53%	33%	13%	1%	0%	
2	0.00	373.04	18.58%	0.82	4.43	182	59	45	4	1	توفير الدعم المالي للصيانة
						63%	20%	15%	1%	0%	
1	0.00	308.02	16.95%	0.74	4.39	157	94	37	3	0	توفير المال للتدريب علي البرامج
						59%	24%	15%	1%	0%	
-	0.00	280.46	18.16%	0.78	4.31	138	115	31	5	2	المتوسط العام
						47%	40%	11%	2%	1%	

يعبر الجدول (8) عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن الفقرات التي تتعلق بالمتطلبات المالية وقد تبين من خلال الإجابات أن هناك نسبة كبيرة توافق على هذه الفقرات مجتمعة وهذا ما اتضح من صف المتوسط العام هي (42+40=82%) وجاءت نسبة 17% من العينة إجاباتهم محايدة، بينما أكدت نسبة (1+0=1%) من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضا يتضح من نتائج تحليل مربع كا (كا2) للقيم المختلفة فيما يتعلق بالأهمية النسبية، جاءت قيمة الانحراف المعياري العام (0.79) بنسبة أقل من قيمة المتوسط الحسابي العام (4.21) لتؤكد اختلاف نسبة التشتت في آراء مفردات عينة الدراسة ونسبة هذا التشتت غير كبيرة حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (18.89) مما يؤكد صحة بيانات العينة، جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.00) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات على المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي، فمن تحليل المتطلبات المالية تبين ضرورة قيام الشركات السياحية بتوفير المخصصات المالية اللازمة لتوفير الأجهزة والفنيين لصيانة الأجهزة والبرامج وكذلك حوافز للعاملين لتشجيعهم على استخدام البرامج الإلكترونية.

ثانياً: تأثير تطبيق البرنامج الإلكتروني في الشركة السياحية في تطوير أداء العاملين

1. تحليل نسب الموافقة على مدى المساهمة في القدرة على العمل:

جدول رقم (9) مدى مساهمة البرنامج الإلكتروني في المساهمة في القدرة على العمل

الترتيب	مستوى الدلالة	كا ²	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات " التكرار أسفله النسبة "					الفقرة
						موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
2	0.00	401.49	17.09%	0.77	4.48	187	59	43	2	0	إكساب العاملين طرق حديثة في العمل
						64%	20%	15%	1%	0%	
3	0.00	277.75	18.68%	0.81	4.33	154	84	48	5	0	يخفف ضغوط العمل
						53%	29%	16%	2%	0%	
4	0.00	284.21	17.89%	0.78	4.34	154	84	52	1	0	تحفيز روح الإبداع
						53%	29%	18%	0%	0%	
1	0.00	288.05	18.39%	0.80	4.35	156	84	48	2	1	تنمية مهارات وقدرات العاملين
						54%	29%	16%	1%	0%	
-	0.00	300.74	17.38%	0.76	4.38	157	90	41	3	0	المتوسط العام
						54%	31%	14%	1%	0%	

يعبر الجدول (9) عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن الفقرات التي تتعلق بمدى المساهمة في القدرة على العمل وقد تبين من خلال الإجابات أن هناك نسبة كبيرة توافق علي هذه الفقرات مجتمعة وهذا ما اتضح من صف المتوسط العام هي (53+29=82%) وجاءت نسبة 17% من العينة إجاباتهم محايدة ، بينما أكدت نسبة (1+1=0%) من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً يتضح من نتائج تحليل مربع كا (كا2) للقيم المختلفة فيما يتعلق بالأهمية النسبية ، جاءت قيمة الانحراف المعياري العام (0.82) بنسبة أقل من قيمة المتوسط الحسابي العام (4.33) لتؤكد اختلاف نسبة التشتت في أراء مفردات عينة الدراسة و نسبة هذا التشتت غير كبيرة حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (18.97) مما يؤكد صحة بيانات العينة ، جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.00) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات على المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي ، فالبرامج الإلكترونية تسهم في إكساب العاملين طرقا حديثة في العمل وتسهل عملية الرقابة والمتابعة عليهم وتخفف من ضغوط العمل وتنمي قدراتهم ومهاراتهم .

2. تحليل نسب الموافقة على مدى المساهمة في المعرفة في العمل:

جدول رقم (10) مدى مساهمة البرنامج الإلكتروني في المساهمة في المعرفة في العمل

الترتيب	مستوى الدلالة	كا ²	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات " التكرار أسفلة النسبة "					الفقرة
						موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	
3	0.00	293.18	18.39%	0.80	4.36	157	87	42	4	1	وضوح الاختصاصات والمسئوليات للعاملين
						54%	30%	14%	1%	0%	
1	0.00	390.39	16.99%	0.76	4.48	184	67	36	4	0	متابعة مستوى أداء العاملين إلكترونياً
						63%	23%	12%	1%	0%	
4	0.00	264.76	19.51%	0.84	4.29	152	75	60	4	0	الحصول على المعلومات في أي وقت ومكان
						52%	26%	21%	1%	0%	
2	0.00	295.92	17.99%	0.79	4.36	157	87	44	2	1	تفويض الصلاحيات للعاملين
						54%	30%	15%	1%	0%	
-	0.00	278.16	18.38%	0.80	4.33	153	86	48	4	0	المتوسط العام
						53%	30%	16%	1%	0%	

يعبر الجدول (10) عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن الفقرات التي تتعلق بمدى المساهمة في المعرفة في العمل وقد تبين من خلال الإجابات ان هناك نسبة كبيرة توافق علي هذه الفقرات مجتمعة وهذا ما اتضح من صف المتوسط العام هي (30+53=83%) وجاءت نسبة 16% من العينة إجاباتهم محايدة ، بينما اكدت نسبة (1+1=0%) من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات ، أيضاً يتضح من نتائج تحليل مربع كا (كا2) للقيم المختلفة فيما يتعلق بالأهمية النسبية ، جاءت قيمة الانحراف المعياري العام (0.80) بنسبة أقل من قيمة المتوسط الحسابي العام (4.33) لتؤكد اختلاف نسبة التشتت في آراء مفردات عينة الدراسة و نسبة هذا التشتت غير كبيرة حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (18.83) مما يؤكد صحة بيانات العينة ، جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.00) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي ، تساهم برامج الإدارة الإلكترونية في الحصول علي البيانات والمعلومات في أي وقت وفي أي مكان ومعرفة مستوى أداء العاملين والقدرة علي تقييمهم إلكترونياً .

ثامناً: اختبار صحة الفروض

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة في جمهورية مصر العربية.

جدول (11) معامل الارتباط بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة

المتغيرات	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة
العلاقة بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة	0.765	0.000**

من الجدول السابق يتضح أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.765 بمستوى معنوية أقل من 0.05. والإشارة الموجبة تعني أن العلاقة طردية أي أن كل تغير بالزيادة في متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة في تطوير أداء العاملين بشركات السياحة.

2- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear regression لقياس تأثير متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين بشركات السياحة.

جدول (12) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين بشركات السياحة.

معامل التحديد	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعاملات المقدره β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
R2	0.000**	408.09	0.000**	6.264	1.039	الجزء الثابت
			0.000**	20.201	.771	معامل الانحدار

أ- معامل التحديد (R2)

نجد أن المتغير المستقل (متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية) تفسر (58.5%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تطوير أداء العاملين بشركات السياحة). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

ب - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار

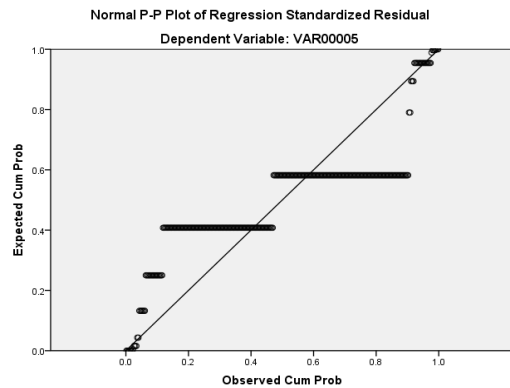
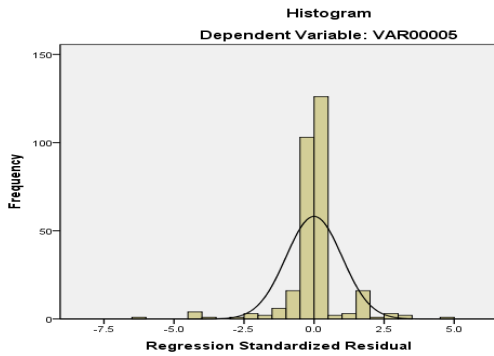
لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (408.09) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05)، مما يدل على جودة تأثير متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين بشركات السياحة.

ج- اختبار معنوية المتغير المستقل:

باستخدام اختبار (T. test) نجد أن المتغير المستقل (متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية)، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (تطوير أداء العاملين بشركات السياحة)، حيث بلغت قيمة "t" (20.201) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

د- اختبار اعتدالية المتغير التابع :

من فروض الانحدار أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معياري 0.99، وهذا كما هو واضح عند رسم المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي. كما يلي في المدرج التكراري

**هـ - معادلة النموذج**

$$Y = 1.039 + 0.771 X$$

X تعبر عن المتغير المستقل وهو متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية

Y تعبر عن المتغير التابع وهو تطوير أداء العاملين في الشركات السياحية

من نموذج العلاقة الانحدارية السابق، يمكن التنبؤ بدرجات تطوير أداء العاملين في الشركات السياحية، من خلال قياس مؤشرات متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية، وتطبيق ذلك النموذج، وهو يدل على أن كل زيادة في مؤشرات متطلبات برامج الإدارة الإلكترونية بمقدار واحد صحيح. تؤدي إلى زيادة في تطوير أداء العاملين في الشركات السياحية قدرها (0.771)

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية وتوصياتها

جدول رقم (13)

نتائج الدراسة وخطه تنفيذ التوصيات

النتيجة	التوصية	إجراءات التنفيذ	متطلبات التنفيذ	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	الفترة الزمنية
ندرة المتطلبات الواجب توافرها في الشركات السياحية وتمثل في: • متطلبات بشرية (توفير الوعي الكافي لدي العاملين بأهمية استخدام وتطوير برامج الإدارة الإلكترونية) • المتطلبات المالية (توفير الدعم المالي لشراء الأجهزة وصيانتها وتحديث البرامج الإلكترونية)	تقييم مستمر لأداء العاملين للتعرف على أهم المتطلبات التي تساهم في تطوير أداء العاملين	لابد من أن تقوم الإدارة العليا بتوفير المتطلبات التي تساهم في تطبيق البرنامج الإلكتروني وتمثل في : • بالنسبة للمتطلبات البشرية (عقد ندوات للعاملين لتثقيفهم بأهمية استخدام وتطوير البرنامج الإلكتروني) • المتطلبات المالية (تخصيص الدعم المالي الكافي من ميزانية الشركة لتطبيق واستخدام البرنامج الإلكتروني)	اتباع استراتيجية ممنهجة لتوفير المتطلبات الواجبة لاستخدام وتطوير البرامج الإلكترونية • بالنسبة للمتطلبات البشرية (إجراء مقابلات شخصية مع العاملين وعمل اختبارات تحريرية لهم لمعرفة قدرتهم على استخدام الحاسب الآلي والتعامل مع البرامج الإلكترونية) • المتطلبات المالية (توفير مقترح مالي مناسب لتطبيق البرنامج الإلكتروني)	• رؤساء الشركات السياحية • مديري الموارد البشرية • القطاع المالي بالشركة	بصفة مستمرة

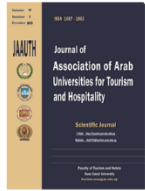
المراجع العربية

- اشتيوي، محمد (2013)، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة - فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 2، يونيو ، غزة ، فلسطين
- الحسنات، ساري (2011)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة، جامعة الدول العربية، القاهرة - جمهورية مصر العربية.
- السميري، مريم (2009)، درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم أصول التربية الإدارة التربوية ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- الصياد، منى (2017)، الإدارة الإلكترونية مدخل لتطوير إدارة مركز التعليم العالي عن بعد، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، العدد 38، المجلد 2، مايو ، الإسماعيلية ، جمهورية مصر العربية
- العريشي ، محمد بن سعيد محمد (2008)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة "بنين" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية
- المسعودي، سميرة (2011)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية " المملكة المتحدة "
- خلوف، إيمان (2010)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس، فلسطين
- سلام، إيمان (2017)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الإيواء وعلاقتها بجودة الخدمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم إدارة المنزل والمؤسسات، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، المنوفية، جمهورية مصر العربية
- سليمان، أحمد (2018)، أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بالدقهلية، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة أعمال ، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المنصورة، جمهورية مصر العربية.
- شعبان، مزهر؛ ناجي، شوقي (2014)، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن

- عبد البديع، محمد (2016)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة لرعاية الطلاب بجامعة الزقازيق، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة الرياضية والترويح، كلية التربية الرياضية، جامعة الزقازيق، الزقازيق، جمهورية مصر العربية
- عبد الرحمن، حنان (2016)، نموذج مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في بناء التميز التنظيمي دراسة ميدانية في البنوك الليبية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، جمهورية مصر العربية
- عبد الله، سعيد؛ فتحي، عبد العزيز (2011)، نموذج الإدارة الإلكترونية مدخل استراتيجي لتعزيز استراتيجيات الريادة "دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية في مدينة الموصل"، مجلة بحوث مستقبلية، مركز الدراسات المستقبلية، كلية الحدباء الجامعة، المجلد 4، العدد 4، الموصل، العراق.
- عمر، فدوي (2013)، دور الإدارة الإلكترونية في التعليم الجامعي، دراسة حالة على برنامج الانتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة المدينة المنورة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة طيبة المدينة المنورة، المجلد 14، العدد 2، يونيو، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
- مختار، حماد (2007)، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر "بن يوسف بن جده"، الجزائر، الجزائر.
- يونس، نوال؛ أكرم، حارث (2013)، نظام الحجز الإلكتروني مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية في جامعة نينوي، مجلة علمية تقنية إدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد 6، العدد 11، الموصل - العراق، نوفمبر.

المراجع الأجنبية

- Yao ، L.، Bin Othman ، A.، Abdalla ، A.، and Mahdi ، O.، (2011): E-management development and employment strategy for future organization. *African Journal of Business management* ، Vol. 5 ، No. 16 ، PP. 6657-6667، August 2011



Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH)

Vol. 19 No. 2, (2020), pp.281-296.

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg>



Evaluation of the Use of Electronic Management Programs in Developing Employees Performance in Tourism Companies

Dalia Mostafa Ibrahim, Nevien Galal Eid, and Rasha Ahmed Mohamed

Tourism Studies department, faculty of Tourism & Hotels, Suez Canal University

ARTICLE INFO

Keywords:

electronic management; Tourism companies; employee performance.

**(JAAUTH)
Vol. 19, No. 2,
(2020),
PP.281 -296.**

Abstract

The mission aimed at Evaluating the impact of providing administrative, organizational, financial, and human requirements on the use of electronic management programs in tourism companies in developing the performance of employees. The study reached several results, the most important of which are: The scarcity of requirements that must be met by tourism companies in order to use electronic management programs in their business with high efficiency. Among the most important recommendations were: a continuous evaluation of the employees 'performance to identify the most important requirements that contribute to the development of the employees' performance, conducting current studies to provide the requirements that contribute to the application and development of the electronic program, and conducting future studies that take into account the opinion of the beneficiaries of using the advantages provided by the electronic program for the purpose of identifying the most important requirements for its use