

نظم المعلومات الحديثة ودورها في تفوق المنظمة السياحية دراسة استطلاعية في هيئة الحج والعمرة في العراق

م.د. حسن عودة غضاب
الجامعة التقنية الوسطى الكلية التقنية الادارية بغداد
hassan85@mtu.edu.iq

م.د. علي عيسى جاسم
الجامعة التقنية الوسطى الكلية التقنية الادارية بغداد
alialissa@mtu.edu.iq

الملخص:

لقد اصبحت نظم المعلومات الحديثة بمختلف مكوناتها عنصر هاماً من عناصر نشاط المنظمات، لما توفره من بيانات ومعلومات دقيقة وسريعة يتناول البحث الحالي كل من نظم المعلومات الحديثة ودورها في تفوق المنظمة السياحية من خلال تحديد دور نظم المعلومات الحديثة المتمثلة بـ (الاجهزة والمعدات- البرمجيات- الاتصالات- الموارد البشرية) . ودورها في تفوق المنظمة السياحية، وبشكل عام حاول البحث الإجابة عن التساؤل الآتي:

- ماهو دور نظم المعلومات الحديثة في تفوق المنظمة السياحية

حيث تناول البحث

المحور الأول:- منهجية البحث.

المحور الثاني:- إطار مفاهيمي لنظم المعلومات الحديثة .

المحور الثالث:- إطار مفاهيمي لتفوق المنظمة السياحية .

المحور الرابع:- الجانب العملي .

المحور الخامس:- الاستنتاجات والمقترحات .

الكلمات المفتاحية: (نظم المعلومات الحديثة- تفوق المنظمة السياحية، مكونات نظم المعلومات الحديثة، ابعاد تفوق المنظمة السياحية).

Modern information systems and their role in the superiority of the tourism organization: An exploratory study in the Hajj and Umrah Authority in Iraq

Dr. Hassan Odah Ghdaab

Middle Technical University – Technical College of Management - Baghdad

hassan85@mtu.edu.iq

Dr. ALI ISSA JASIM

Middle Technical University – Technical College of Management - Baghdad

alialissa@mtu.edu.iq

Abstract:

Modern information systems, with their various components, have become. An important element of organizations' activity, because of the data they provide. Determining the role of modern information systems represented by: accurate and fast information. The current research deals with both modern information systems and their role in the superiority of the tourism organization through hardware and equipment, software, communications, and human resources. And its role in the superiority of the tourism organization. In general, the research attempted to answer the following question: What is the role of modern information systems in the superiority of the tourism organization?

Where the research was addressed

The first axis: research methodology.

Keywords: (Modern information systems - superiority of the tourism organization, components of modern information systems, dimensions of superiority of the tourism organization).

المقدمة:

تعمل المنظمات السياحية اليوم في عصر المعلومات وتواجه العديد من التحديات الاقتصادية والاجتماعية مما حتم على هذه المنظمات مواجهة هذه التحديات والتغيرات المتسارعة في بيئتها وذلك من خلال اعتمادها على نظم المعلومات الحديثة، ولا يمكن من خلالها ان تحقق الادارة حالياً اهدافها بنجاح. ولا بد لأي منظمة مهما كان نوعها وطبيعة عملها ان تتوفر لديها البيانات و المعلومات التي تساعد على إنجاز الأعمال إذ تعد المعلومات اليوم مورداً حقيقياً من موارد المنظمة التي تسعى إلى النجاح والتطور والمنافسة والابتكار، لذلك فإن التطورات الهائلة في أنظمة المعلومات وإدخال

التكنولوجيا المتطورة في عالمنا اليوم الذي أضحي يسمى بالعالم الرقمي قد حفزت المنظمات على تطوير أنظمة معلوماتها لتواكب التطورات الحاصلة ومن أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الصحيح يجب توافر نظام معلومات لكل منظمة مهما كان حجمها ونوعها يتلاءم والعمل الذي تقوم به فوجود نظام المعلومات يساعد في إدارة العمل بتقنية أعلى ويزيد من سرعة الأداء.

المحور الأول- منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:-

تواجه المنظمات السياحية العراقية مشكلة حقيقية تتمثل في محدودية تطبيق نظم المعلومات الحديثة والاستفادة منها بشكل فاعل في دوائرها ووفق هذا المنظور تمحورت مشكلة البحث بإثارة التساؤلات الآتية :-

١. هل تسعى المنظمة المبحوثة تبني ابعاد نظم المعلومات الحديثة ؟
٢. ما مدى استخدام نظم المعلومات الحديثة ودورها في تفوق المنظمة المبحوثة؟
٣. مدى مساهمة نظم المعلومات الحديثة في تفوق المنظمة المبحوثة؟
٤. ما مدى التأثير الذي تحدثه نظم المعلومات الحديثة في تفوق المنظمة المبحوثة؟
٥. هل هناك تصور واضح لدى المنظمة المبحوثة عن مفهوم نظم المعلومات الحديثة؟
٦. ما طبيعة علاقة الارتباط او الاثر بين نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية؟
٧. هل هناك تفاوت في اجابات العينة المبحوثة عن نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية؟

ثانياً: أهمية البحث:-

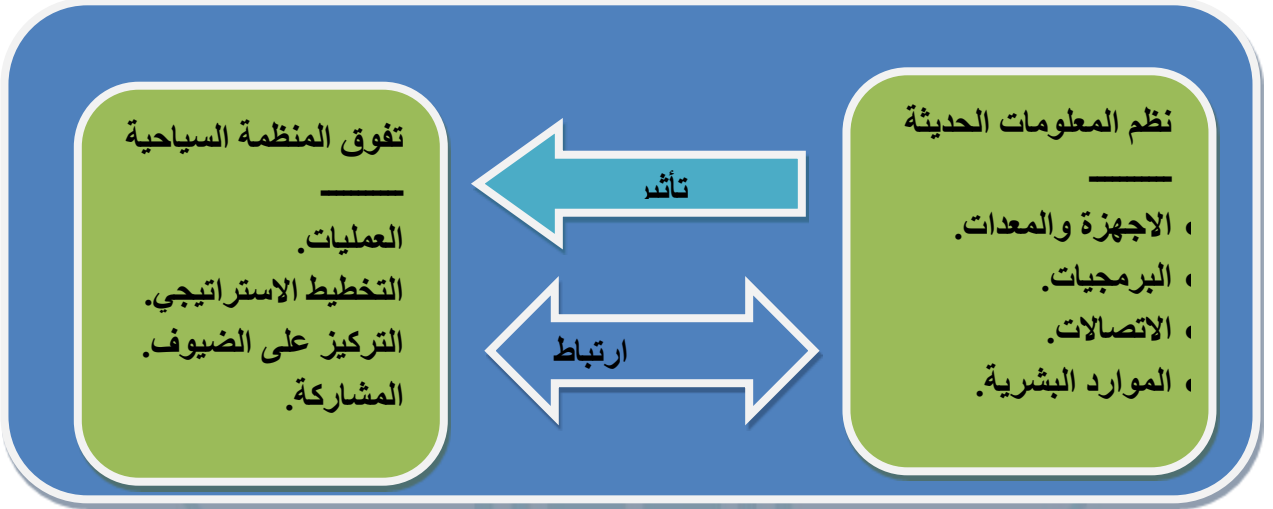
١. الأهمية العلمية: تتجلى بما ستفصح عنه اجابات تساؤلات مشكلة البحث النظرية بوصفها ستوفر إطاراً نظرياً يعد مساهمة متواضعة تضاف الى المعرفة بخصوص متغيرات الدراسة.
٢. الأهمية الميدانية: تنعكس من خلال تطبيق المفاهيم والافكار النظرية للدراسة في ميدان العمل وكذلك اختبار علاقة الاثر بين ابعاد نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية للوقوف على مدى دلالاتها احصائياً ومنه خلالها يمكن لإدارة المنظمة المبحوثة تبني ابعاد نظم المعلومات لتساعد على تحسين اداء الموارد البشرية السياحية.

ثالثاً: أهداف البحث: يسعى البحث الى بيان انعكاس ابعاد نظم المعلومات الحديثة في تفوق المنظمة السياحية اضافة الى بلورة اطار نظري لنظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية والتعرف على طبيعة علاقات (الارتباط والتأثير) بين المتغيرين ومحاولة تفسيرها والاستفادة من النتائج في معالجة مشكلة أو أكثر في المنظمة المبحوثة.

رابعاً: نموذج البحث:

تم تصميم نموذج افتراضي للبحث كما في الشكل (١) والذي يشير الى العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية.

شكل (١) نموذج البحث الفرضي



المصدر: اعداد الباحثون

خامسا: فرضية البحث: تماشيا مع أهداف البحث واختبارا لمخططة فقد اعتمد الباحث فرضيتين رئيسيتين:

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية، وتتفرع هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجهزة والمعدات وتفوق المنظمة السياحية.
٢. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وتفوق المنظمة السياحية.
٣. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات وتفوق المنظمة السياحية.
٤. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وتفوق المنظمة السياحية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية وتتفرع هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين الاجهزة والمعدات وتفوق المنظمة السياحية.
٢. لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وتفوق المنظمة السياحية.
٣. لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين الاتصالات وتفوق المنظمة السياحية.

٤. لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وتطور المنظمة السياحية.

سادسا: منهج البحث:-

تم استخدام المنهج البحث الاستقرائي والاستنباطي في الجانب النظري بالاعتماد على الكتب والمجلات والدوريات العلمية، كما تم الاعتماد على الجانب الاحصائي في تحليل الجانب العلمي للبحث.

سابعا: مجتمع وعينة البحث:-

تم اختيار الهيئة العليا للحج والعمرة في العراق مجتمعاً للدراسة (ميداناً للتطبيق) ، اذ تم تحديد حجم المجتمع وفقاً لسجلات الهيئة ومن خلال اطلاع الباحث على القوائم المتضمنة اعداد المجتمع من خلال مقابلة مدير قسم ادارة الموارد البشرية في الهيئة العليا للحج والعمرة العراقية ، وهي عينة عشوائية ، أشتملت عينة البحث التي تم اختيارها من مجموعة من القيادات والموظفين في المنظمات المبحوثة وكان مجموع إستمارة الإستبانة التي تم توزيعها (٩٥) إستمارة فقط لكل من (رئيس الهيئة والوكلاء والمديرون العامون للدوائر ومعانوا المديرون العامون ومديري الاقسام ومعاونيهم ورؤساء الشعب) .

ثامنا: حدود البحث: وتمثلت بالاتي:-

١. اقتصر البحث على الهيئة العليا للحج والعمرة في العراق وذلك لتعاونها مع الباحثون.

٢. امتدت مدة البحث من الفترة ١١\١١\٢٠٢٣ إلى ١٠\٥\٢٠٢٤.

تاسعا : الاساليب الاحصائية: تمت المعالجة الاحصائية باستخدام البرنامج الجاهز (spss) لاستخراج النتائج النهائية وتحليلها بهدف اكتشاف العلاقات والاثار بين متغيرات البحث وقد تم اعتماد الاساليب الاتية:

أ- التكرارات.

ب- النسب.

ت- الوسط الحسابي.

ث- الانحراف المعياري.

ج- تحليل الانحدار المتعدد.

ح- اختبار f.

المحور الثاني – الجانب النظري إطار مفاهيمي لنظم المعلومات الحديثة.

أولاً: المفهوم:

إن الحاجة الملحة للحصول على المعلومات سواءاً للفرد أو للمنظمة في ظل ظاهرة تكنولوجيا المعلومات التي يتسم بها العصر الحديث، وفي إطار مدخل النظام المستخدم في ادارة المنظمات المعاصرة، أدت الى ارتباط النظم بالمعلومات، وكونت ما اتفق عليه بمصطلح نظم المعلومات الحديثة. تعتبر نظم المعلومات الحديثة الركيزة الاساسية لتزويدها بالمعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات المناسبة، وهناك عدة تعريفات لنظم المعلومات الحديثة، أهمها:

- هي كافة الاجراءات والعمليات والمناهج والوسائل التقنية التي من شأنها أن تكون في شكل معين من التفاعل المنتظم للوصول الى الاهداف المحددة من قبل المنظمات الفندقية،(سالم، سلامة، 1982:25).
- بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا ونتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات،(الصباغ،2000:11).
- هي مجموعة من البرامج التي تستخدم لحفظ ومعالجة البيانات، وتنظيمها بإجراءات معينة أنشئت حسب آلية سير العمل في المنظمة، وذلك للحصول على النتائج المرجوة،(السامرائي، هيثم، ٢٠٠٤:٤٣).
- هي اطار يتم عن طريقها التنسيق بين الموارد (البشرية، الالكترونية) لتحويل المدخلات وهي البيانات الى مخرجات معلومات ليتسنى للمستفيدين فهمها لتحقيق هدف المنظمة،(القباني،2008:10).
- ويرى الباحثون: أن نظم المعلومات الحديثة: هي مجموعة من الموارد سواء كانت بشرية أو الكترونية تساعد المنظمة الفندقية في سير عملها وحفظ المعلومات واسترجاعها عند الحاجة اليها.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات الحديثة:

تتضح أهمية نظم المعلومات الحديثة في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمة السياحية، فضلاً اذ تكتسب نظم المعلومات الحديثة أهمية استثنائية في حياة المنظمات السياحية وفي نجاح إدارتها في تحقيق أهدافها وغايتها وتتجسد هذه الأهمية في الدور الكبير الذي تؤديه نظم المعلومات الحديثة في توفير المعلومات بالأوصاف المطلوبة للإدارات صانعة القرارات ، اذ تعادل أهمية القرارات بالضرورة أهمية المعلومات المعتمدة في صنعها (الطائي ، ٢٠٠٠ : ١٥٧).

وبالرغم من أهمية نظم المعلومات الحديثة لجميع المنظمات الا ان أهميتها تبرز بشكل واضح في المنظمات الكبيرة ويمكن لنظم المعلومات الحديثة أن تحقق ما يأتي: (المغربي، ٢٠١١: ٣٣).

١. تتيح فرصة الاستفادة من الأجهزة الالكترونية في تحليل وعرض وحفظ المعلومات.
٢. مساعدة المستفيدين على تحقيق وانجاز المهام الروتينية والخاصة - من تسجيل المبيعات إلى معالجة جدول الرواتب، واسناد القرارات في الأقسام المختلفة، وتقديم البدائل للمشاريع واسعة النطاق واستغلال الفرص.
٣. المساهمة في عملية اتخاذ القرار من خلال ايجاد القاعدة الاساس لتحليل الاشعارات التحذيرية الاولية التي تظهر داخل المنظمة.
٤. الحصول على ميزة تنافسية: باختيار وتطبيق الاستراتيجيات التي تغير الطريقة التي تنافس بها المنظمة وبتحسين الأداء بالمقارنة مع المنافسين، (Stair&Reynolds,2003,19).
٥. تساعد على انجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عالية. (العبادي والعارضى، ٢٠١٢: ٦٥-٦٦).
٦. ربط النظم الفرعية للمنظمة الفندقية مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بيت تلك النظم وبما يؤدي الى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم. (ملوخية، ٢٠٠٦: ٧٣).

ثالثا: مكونات نظم المعلومات الحديثة: أن دراسة اي متغير يتطلب تحديد مكوناته وفيما يخص نظم المعلومات الحديثة فقد اختلف الباحثون في تحديد مكوناتها، فهناك من يرى بأنها تتكون من (الحواسيب بما فيها الحواسيب المايكروية والحواسيب المتوسطة المدى والفايقة القدرة، وشبكات الاتصال) (Senn,1998:14). في حين حددها آخرون بأربعة عناصر وهي (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، الموارد البشرية)، الا أن هناك اتفاقا بين آراء الباحثين يجمع على أن المكونات الاتية والتي سيتم اعتمادها لأغراض هذه الدراسة تمثل العناصر الاساسية لتقانة المعلومات وهي كالاتي:

- أ- **الأجهزة والمعدات:** وهي الأجهزة والمعدات التي تتمثل بمجموعة التراكيب المادية (الملموسة) أو الاجزاء المصنعة التي تستخدم في بناء وتركيب الحاسوب سواء الاجزاء الداخلية أو الخارجية منه (التودري، 2003:20). وقد لاقت الأجهزة والمعدات تطورا هائلا، وخير دليل على ذلك هو التحول من الصمامات الالكترونية المفرغة ذات الاحجام الكبيرة الى الترانزستورات والدوائر الالكترونية المتكاملة، وهي الفيصل في احداث التطور الهائل في بناء الحاسوب، حيث تغير حجم الحواسيب الكبيرة الى حواسيب صغيرة ورافق هذا التطور تطورات أخرى في مجال ذاكرة الحاسوب ووحدة المعالجة المركزية (خلف، عمر، 2018:406).

ب- البرامجيات: وهي مجموعة من الايعازات المكتوبة بلغة خاصة بحيث أن تطبيقها الالكتروني يسيطر على عمل الحاسبة لسد بعض الحاجات، ويمكن وصفها أيضا بالأنظمة والبرامج التي تعالج البيانات وتحويلها الى معلومات، وبالإمكان تطوير برامجيات الحاسوب داخليا من قبل المنظمة أو شراؤها من خارج المنظمة الفندقية، والبرامجيات توفر للأفراد وسائل تمكنهم من تحقيق فوائد عديدة من خلال اعتبارها الوسيط بين المستفيد والمعلومات المخزونة في الحاسوب (محمد، عادل، 2018:137).

ت- الاتصالات: أن المبدأ الاساس لتقنيات الاتصالات هو توفير البيانات والمعلومات الكترونيا بين طرفين مختلفين أو اطراف متعددة، أحدهم مرسل والاخر مستقبل لها، الا أن استخدام هذه التقنية في ربط الحواسيب المتباعدة مع بعضها لتحقيق ذات المبدأ قد زاد من سرعة وتبادل هذه العملية، بل ويمكن من اشتراك أكثر من طرف في عمليتي الارسال والاستقبال في آن واحد، وبسرعة تناقل فائقة تزداد يوما بعد يوم، لذلك سميت عملية ترابط الحواسيب فيما بينها بـ(شبكات الحواسيب)، أو شبكات المعلومات (Stair and Reynolds,2003:229).

ث- الموارد البشرية: ويهتم بكافة التفاصيل المرتبطة بالكوادر والافراد العاملين في تلك المنظمات المبحوثة، حيث تهتم الموارد البشرية بمتابعة السجلات الخاصة بالعاملين الموجودين بالمنظمة، وهم الشريحة الواسعة التي تعمل بعقولها ومعارفها وخبرتها، وهؤلاء يتوزعون على وفق اختصاصات دقيقة مثل (مصمم النظم، المبرمج، مدير قاعدة البيانات، مدير الشبكة، محلل البيانات، مدير نظم المعلومات، لجنة الاشراف والمراقبة العليا لنظام المعلومات)، أي أن العاملين في المنظمات التي تستخدم تقانة المعلومات غالبا ما يتغير نوعهم من عاملين كتابيين ويدويين الى عاملين معرفيين يرفضون الطرائق التقليدية للعمل التي كانت المنظمات تتبعها في السابق (صباح، فؤاد، 2013:244).

المحور الثالث: اطار مفاهيمي لتفوق المنظمة السياحية

أولاً:- مفهوم تفوق المنظمة السياحية:

أختلفت التعريفات الإدارية للتفوق المنظمي حسب اختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب إذ تطرق الباحث إلى عدد من التعاريف التي أوردوها وتخص التفوق المنظمي وكما موضح في الجدول (١):-

جدول (١) مفهوم تفوق المنظمة السياحية بحسب وجهة نظر بعض الباحثين والكتاب

ت	أسم الباحث	السنة والصفحة	التعريف
١	Mohan & Gomathi S	2014 : 561	نهج متكامل من التطوير المنظمي وإدارة الأداء ، والذي يركز بشكل أساس على التمكين وذلك بتعزيز الموظفين بحيث يمكنهم من تحسين قدراتهم وجعلهم أكثر مهارة لإدارة التغيير في المنظمة ، وهذا سيقود المنظمة لأداء ممتاز نحو المعايير.

٢	Eran, et, al	2015 : 576	قدرة المنظمة على تحقيق التعلم المستمر وتنمية المواهب وإدارة الأداء بشكل كفوء قادر على خدمة الضيف والمنظمة.
٣	Al Shobaki , et , al	2016 : 70	عملية نوعية لتحسين فعالية المنظمة وموقعها التنافسي ومشاركة جميع المستخدمين في كل أقسام المنظمة للعمل معاً من خلال فهم جميع الأنشطة والعمل على إزالة الخطأ وتحسين العملية نحو تحقيق التفوق.
٤	الشديدي	٧٥ : ٢٠١٧	هو مرحلة الوصول إلى مستوى الإداء العام الأمثل من خلال عنصرين أساسيين هو التزام المنظمة بمعايير عالية تعمل على تطوير مواردها وعملياتها وأنشطتها المختلفة ، فضلاً عن مجمل الأدوار والممارسات المتنوعة في جميع مستويات الإدارة التي تعمل على تحقيق النجاح والنمو والاستدامة المنظمة.
٥	سالم	٤٣ : ٢٠١٨	يعد مؤشراً أيجابياً لأداء العاملين وقدراتهم الإبداعية ، وهو أعلى مستوى للأداء يمكن أن يحققه العاملون وذلك من خلال قيامهم بالموازنة بين رغبات الزبائن وتوقعات أصحاب المصالح ليتم تحقيق نجاح تنظيمي على الأمد البعيد ليتم تحقيق التفوق المنظمي.

المصدر: من أعداد الباحثون بالاستناد إلى الأدبيات ذات العلاقة بالموضوع.

ثانياً: أهداف تفوق المنظمة السياحية

أن التفوق المنظمي يمثل مقدرة المنظمة السياحية على تطبيق سلسلة من المفاهيم للوصول إلى نتائج مستقبلية مرغوبة. بحيث يرى كلاً من (Dsouza & Sequeira) أن الأهداف التي يسعى تفوق المنظمة إلى تحقيقها تتمثل بالآتي :- (هاشم ، ٢٠١٤ : ٧٣) .

١. تتجه نحو خلق قيمة مضافة على مستوى المنظمة .
٢. التركيز على جهد الأعضاء من أجل أرضاء الضيف وأضافة قيمة للضيف .
٣. الأهتمام بالإبتكار على مستوى المنظمة .
٤. إعتقاد التحسين المستمر في إدارة المنظمة .
٥. الأهتمام بالمجاميع في داخل المنظمة لتحقيق (التناسق – الإستدامة – الأتصال) .
٦. تطوير وتفعيل مشاركة الموارد البشرية .
٧. الأهتمام بأدارة الفرق من أجل زيادة المشاركة والوعي لدى الموظفين حتى تتطور تلك الفرق وبالتالي تنجح المشاريع المستقبلية .
٨. تكون ممارسات الأدارة موجهة نحو المستقبل .

ثالثاً: ابعاد تفوق المنظمة السياحية:

يرتكز تفوق المنظمة السياحية إلى عدد من الأبعاد التي يتم عن طريقها قياس تفوق المنظمة ، ومعرفة ما إذا كانت قد حققت الكارزمة الخاصة بها ضمن المستوى المطلوب أم لا ، ومن خلال دراسة التفوق المنظمي فأنا نلاحظ وجود تباين وتنوع في وجهات نظر العديد من الكتاب والباحثين حول أبعاد تفوق المنظمة السياحية ، وتناول الباحثون عدد من الأبعاد في الجانبين النظري والعملي ، وأختار منها أربعة أبعاد حققت أكثر نسبة اتفاق لتكون أبعاد الدراسة الحالية، وتتمثل بالآتي:-

١. التركيز على العمليات (Focus on Operations) :-

تعرف العمليات بأنها "مجموعة من الأنشطة المترابطة والمتفاعلة فيما بينها والأجراءات المقترنة بتحويل مدخلات المنظمة إلى مخرجات (38 : 2006 , Mitonneau) . ويركز هذا البعد على إيجاد قيمة لجميع أصحاب المصالح والتركيز على التقييم ، والتحسن المستمر ، والتعلم المنظمي ، والرشاقة والمرونة والكفاءة التشغيلية ، وأنجاز العملية بوقت أقل ، والتركيز على تصميم سلع وخدمات جديدة تشبع حاجات ورغبات الضيوف ، ومراقبة مستويات الأداء في المنظمات المنافسة التي تقدم نفس الخدمات، وتعد العمليات الموجه الرئيس لأنشطة المنظمة كافة من أجل كسب رضا الضيوف ، من خلال تبني المنظمة لثقافة التعاون بين الأقسام والوظائف كافة (27 : 2009 , Volck) إذ أنها تعمل على تفحص عمليات الإنتاج وتقديم الخدمات وكيف يتم تصميمها ، إدارتها ، وتحسينها من خلال تصميم أنظمة عمل فاعلة ورشيقة لإنجاز خطتها ، وبمعنى آخر فأنها تعني قدرة المنظمة على التكيف المرن والسريع لمواكبة الاحتياجات المتقلبة بالأعتماد على استراتيجيات المنظمة والسوق ، وكذلك أدخل التقنيات الحديثة من أجل أنجاز الأعمال وتحقيق تفوق المنظمة السياحية (مجيد والزيادات ، ٢٠٠٨ : ٥٢) .

٢. التخطيط الاستراتيجي (Strategic Planning) :-

يعد هذا المعيار من المعايير الفاعلة والرئيسة في وضع رؤية ورسالة المنظمة السياحية ، ويحدد أهدافها ، وتضع آليات تنفيذ وتطوير الخطط الاستراتيجية وإيجاد البدائل لها ، لتتمكن المنظمة من مواجهة المعوقات والصعوبات التي تعترضها (الدجني ، ٢٠١١ : ٩٧) . ويؤكد التخطيط الاستراتيجي بأن نجاح المنظمة على المدى البعيد والبيئة التنافسية هما جوهر القضايا الاستراتيجية وجزء لا يتجزأ من التخطيط الشامل، كما أن التخطيط الاستراتيجي يبيث الروح في رؤية ورسالة المنظمة أثناء سعيها لتحقيق الأهداف والغايات المنشودة من خلال عملية صنع القرارات الفاعلة بسهولة ، فضلاً عن إلى أنشطتها اليومية ، مع إعطاء صورة وافية عن ما تقوم به المنظمة وإلى أين تتجه (Petkovic & Jasinskis , 2016 : 57) .

٣. التركيز على الضيوف (Focus on the guests) :-

تهتم المنظمات بالتركيز على متطلبات وأحتياجات ورغبات الضيوف والأسواق المتوقعة ، وكذلك تهتم ببناء علاقات طيبة معهم ، وترتكز على العوامل الرئيسية التي تحقق رضا الضيوف وزيادة أعدادهم في المستقبل ، وبالتالي توسعة أعمال المنظمة التجارية ، إذ أن تدفق المعلومات بين الضيوف والمنظمة يمنح المنظمة أفكاراً واضحة المعالم (Bose , 2012 : 116) .

ويمكن للمنظمة السياحية الأصغاء لصوت الضيف ومحاورته ومعرفة الخصائص المهمة التي تؤثر على حاجاته ورغباته ، وتنبيهه بالسلع والخدمات المقدمة حالياً ومستقبلاً ، ومعرفة درجة رضاه أو تذمره ، وهناك العديد من الطرق لمعرفة صوت الضيف منها (الأستبانة - المقابلات الشخصية) إذ يجمع العديد من المعلومات بتلك الطرق وتتم أدارتها وأستثمارها بفاعلية ، ثم تنشرها على أقسام المنظمة كافة من أجل إيجاد فرص التحسين وتطوير الخدمات لجذب الضيوف الجدد وتوسيع العلاقة مع الضيوف الحاليين وتعزيز رضاهم وولاءهم (هاشم ، ٢٠١٤ : ٦٩) .

٤. المشاركة (Participat) :-

تعرف المشاركة "بأنها الترتيب الذي يهدف إلى إشراك العاملين سواءً كان ذلك على مستوى عالي أو مستوى منخفض في اتخاذ القرارات المهمة داخل المنظمة" (Monga & Cilliers , 2012 : 3) . في حين يراها (Bhatti & Qureshi , 2007 : 56) بأنها "العملية التي يتم من خلالها تقاسم النفوذ والسلطة بين الإدارة العليا والعاملين وبشكل هرمي ، من أجل المساعدة في حل المشاكل والمعوقات وأخذ القرارات المناسبة وغيرها".

إذ أن هذا المعيار يمثل خطط المنظمة لإدارة شراكاتها الخارجية والموارد الداخلية من أجل تدعيم استراتيجياتها وسياساتها وتشغيل عملياتها بكفاءة عالية عن طريق مشاركة أصحاب المصالح ، وبالتالي فإن المشاركة بموجوداتها الفعلية تؤدي إلى إيجاد حلول سريعة ومناسبة لكل مشاكل الضيف (النقار ، ٢٠٠٨ : ١٥٧) .

المحور الرابع: الجانب العملي

أولاً: وصف مجتمع البحث: تم اختيار الهيئة العليا للحج والعمرة في العراق مجتمعاً للدراسة تم توزيعها (٩٥) إستمارة فقط لكل من (رئيس الهيئة والوكلاء والمديرون العامون للدوائر ومعانوا المديرون العامون ومديري الأقسام ومعاونيهم ورؤساء الشعب)
ثانياً: عينة البحث: تتكون من :

جدول (٢)

عينة البحث	العدد	النسبة المئوية
المديرون العامون	٣	3.15%
معاوني المدراء	٥	5.26%
مديري الأقسام	٩	9.47%
رؤساء الشعب	١٢	12.63%

الموظفين	٦٦	69.47%
المجموع	٩٥	١٠٠%

ثالثاً: التوزيع التكراري لإفراد عينة البحث:

❖ حسب الجنس

جدول (٣)

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	٨٠	84.21%
أنثى	١٥	15.78%
المجموع	95	١٠٠%

❖ حسب التحصيل الدراسي: وكما موضح بالجدول (٤):

جدول (٤) يُبين توزيع التحصيل الدراسي حسب سنوات الخدمة

التحصيل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية %
إعدادية	18	18.94%
دبلوم	١٠	10.52%
بكلوريوس	34	35.78%
دبلوم عالي	11	11.57%
ماجستير	١٢	12.63%
دكتوراه	10	10.52%
المجموع	95	١٠٠%

❖ التوزيع التكراري لعينة البحث حسب سنوات الخدمة في المنظمة المبحوثة:

جدول (٥) يُبين توزيع حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية %
٥-١	23	24.21%
٦-١٠	٣١	32.63%
١١-١٥	٤١	43.15%
١٦-٢٠		
٢١ فأكثر		
المجموع	95	١٠٠%

رابعاً : تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

أ - تحليل آراء واستجابات افراد العينة حول نظم المعلومات الحديثة (المتغير المستقل) :

جدول (٦)

التوزيع التكراري والأوساط الحسابية لمكونات نظم المعلومات الحديثة

العامل	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة	الوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الوزن النسبي %	
المكونات العادية	X1	٤٣	٢٧	١٦	٤	٥	٤.٢٢	٠.٧٥	٨٤.٤٢	
	X2	٣٧	٤٠	١١	٣	٤	٤.٣٥	٠.٦٨	٨٦.٩٥	
	X3	٤٩	٣٣	٧	٤	٢	٤.١١	٠.٨٤	٨٢.١١	
	X4	٥٥	٣٢	٤	٣	١	٤.٢٦	٠.٧٩	٨٥.٢٦	
	X5	٣٢	٤٦	٧	٧	٣	٤.١٧	٠.٧٢	٨٣.٣٧	
البرمجيات	المعدل العام							٤.٢٢	٠.٧٦	٨٤.٤٢
	X6	٤٥	٣٠	٨	٧	٥	٣.٨١	١.١٦	٧٦.٢١	
	X7	٢٨	٤٤	١٠	٧	٦	٤.٠٩	٠.٩٣	٨١.٨٩	
	X8	٢١	٤١	١٢	١٠	١١	٣.٢٣	١.٣٤	٦٤.٦٣	
	X9	٣٦	٤١	٧	٥	٦	٣.٦٣	١.١٧	٧٢.٦٣	
	X10	٢٥	٥٠	٩	٣	٨	٤.٣٨	٠.٦٧	٨٧.٥٨	
شبكات الاتصال	المعدل العام							3.38	1.14	76.89
	X11	٢٩	٤٨	٨	٦	٤	٤.١٨	٠.٨١	٨٣.٥٨	
	X12	٣٥	٣٣	٩	١١	٧	٣.٥٩	١.١٩	٧١.٧٩	
	X13	٢٧	٣٩	٠	١٢	١٧	٤.٠٨	٠.٩٢	٨١.٦٨	
	X14	١٩	٢٩	٢٣	١٣	١١	٣.٦٧	١.٢٨	٧٣.٤٧	
	X15	٣٣	٣٩	١١	٥	٧	٣.٤٦	١.١٦	٦٩.٠٥	
الموارد البشرية	المعدل العام							٣.٧٩	١.١٢	٧٦.٦٤
	X16	٥٠	١٩	٧	١٥	٤	٣.٦٣	١.٢٢	٧٢.٦٣	
	X17	٢٩	٤٨	١٢	٤	٢	٤.٢٩	٠.٨٧	٨٥.٨٩	
	X18	٣٠	٣٧	١٣	١١	٤	٤.٢٦	٠.٧٢	٨٥.٢٦	
	X19	٤١	٣١	١٣	٥	٥	٤.٢٢	٠.٨٨	٨٤.٤٢	
	X20	٣٣	٣٩	٦	٨	٩	٣.٧٥	١.٠٦	٧٤.٩٥	
						٤.٠٣	١.٠٠	٨٠.٦٣		
المؤشر الكلي لمكونات نظم المعلومات الحديثة										
						٣.٩٨	١.٠٠	٧٩.٥٨		

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.
تلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي :

- ١- **المكونات المادية:** أن فقرات المكونات المادية حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤.٢٢) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٨٤.٤٢%) وهي في مدى جيد جدا يدعمه انحراف معياري (٠.٧٦)، وان أكثر الفقرات اسهاما في تحقيق هذا المستوى كانت أولها (يسهم استخدام الاجهزة التقنية الحديثة في تطوير منظمتكم ومركزها التنافسي) المتمثلة بالعامل (X2) وباتفاق (٨٦.٩٥%) من المبحوثين وبوسط حسابي (٤.٣٥) وانحراف معياري (٠.٦٨)، في حين كان العامل الخامس (X3) والمتمثل بـ(تواكب منظمتكم التطورات الحديثة في مجال الاجهزة والمعدات المستخدمة فيها) وباتفاق (٨٢.١١%) من الأفراد المبحوثين وبوسط حسابي (٤.٢٦) وبانحراف معياري (٠.٧٩).
- ٢- **البرمجيات :** أن فقرات البرمجيات حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٣) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٧٦.٨٩%) وهي في مدى جيد يدعمه انحراف معياري (١.١٤)، وأن أكثر الفقرات اسهاما في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(تمتلك منظمتكم الامكانيات المادية اللازمة لشراء احدث البرمجيات) والمتمثلة بالعامل (X10) وباتفاق (٨٧.٥٨%) يدعمه وسط حسابي (٤.٣٨) وبانحراف معياري (٠.٦٧)، أما العامل المتمثل بـ (X8) (تعتمد منظمتكم على الانظمة الخبيرة في عملية تقديم الخدمات) وباتفاق (٦٤.٦٣%) يدعمه وسط حسابي (٣.٢٣) وبانحراف معياري (١.٣٤).
- ٣- **شبكات الاتصال :** أن فقرات الاتصالات حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٩) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٧٦.٦٤%) وهي في مدى جيد يدعمه انحراف معياري (١.١٢)، وان أكثر الفقرات اسهاما في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(تستخدم منظمتكم شبكة انترنت) .) والمتمثلة بالعامل (X11) وباتفاق (٨٣.٥٨%) يدعمه وسط حسابي (٤.١٨) وبانحراف معياري (٠.٨١)، أما العامل (X15) والمتمثل بـ(تستخدم منظمتكم وسائل الاتصالات الحديثة (كالمواقع والبريد الالكتروني) يسهم في سرعة انجاز الاعمال) وباتفاق (٦٩.٠٥%) يدعمه وسط حسابي (٣.٤٥) وبانحراف معياري (١.١٦).
- ٤- **الموارد البشرية :** أن فقرات الموارد البشرية حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤.٠٣) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٨٠.٨٩%) وهي في مدى جيد يدعمه انحراف معياري (١.٠٠)، وان أكثر الفقرات اسهاما في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(استخدم نظم المعلومات الحديثة عمل على زيادة ربحية المنظمة) والمتمثلة بالعامل (X17) وباتفاق (٨٠.٦٣%) يدعمه وسط حسابي (٤.٢٩) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، أما العامل (X16) والمتمثل بـ(تهتم منظمتكم باستقطاب افضل الخبرات واختيارها في مجال نظم المعلومات الحديثة) جاء بالمرتبة الأخيرة وباتفاق (٧٢.٦٣%) يدعمه وسط (٣.٦٣) وبانحراف معياري (١.٢٢).

مما تقدم نلاحظ أن المؤشر الكلي لمكونات نظم المعلومات الحديثة جاء بمستوى جيد، إذ بلغ العام له (٣.٩٨) وهو أعلى من الوسط الفرضي (٣) وينسبه اتفاق (٧٩.٥٨%) يدعمه انحراف معياري (١.٠٠) وهي في مدى جيد.

جدول (٧)

الأهمية النسبية لمكونات نظم المعلومات الحديثة

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوية	معامل الاختلاف %	ترتيب الأهمية
١	المكونات المادية	٤.٢٢	٠.٧٦	٨٤.٤٢	١٨.٠١	الأول
٢	البرمجيات	٣.٨٣	١.١٤	٧٦.٨٩	٢٩.٨٩	الثالث
٣	شبكات الاتصال	٣.٧٩	١.١٢	٧٦.٦٤	٢٩.١١	الرابع
٤	الموارد البشرية	٤.٠٣	١.٠٠	٨٠.٦٣	٢٤.٨٧	الثاني
	نظم المعلومات الحديثة	٣.٩٨	١.٠٠	٧٩.٥٨	٢٥.٤٧	

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

يتضح من الجدول أعلاه أن مكونات نظم المعلومات الحديثة في المنظمة المبحوثة كان بمستوى (٣.٩٨) من المقياس ذو الدرجات الخمسة، وبالرغم من تجاوز الوسط الحسابي له للوسط الفرضي (٣) وبوزن مئوي (٧٩.٥٨%)، إلا أنه دون المستوى المطلوب ويحتاج الى اهتمام أكثر من قبل إدارة المنظمة المبحوثة ومحاولة تحسينه مستقبلاً.

ب - تحليل آراء واستجابات أفراد العينة حول ابعاد تفوق المنظمة السياحية المتغير التابع) :

جدول (٨) التوزيع التكراري والأوساط الحسابية لابعاد تفوق المنظمة السياحية

العامل	الفقرات	تتفق بشدة	تتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي %	
تفوق المنظمة السياحية	X1	٢٩	٤٧	٩	٦	٤	٣.٦٨	١.٢٧	٧٣.٦٨	
	X2	٤١	٣٣	٧	٩	٥	٣.٦٧	١.٣١	٧٣.٤٧	
	X3	٢٤	٤٣	١٣	٨	٧	٣.٩٥	٠.٨٠	٧٨.٩٥	
المعدل العام										
تفوق المنظمة السياحية	X4	٣١	٤٠	١	١٣	١٠	٣.٩١	١.٢٧	٧٨.١١	
	X5	٤١	٢٩	٤	٩	١٢	٣.٨٥	١.٢٥	٧٧.٠٥	
	X6	٢٧	٥١	٧	٩	١	٣.٨١	١.٠٥	٧٦.٢١	
	المعدل العام									
	X7	٣٤	٣٩	٨	٥	٩	٣.٨٤	١.٠٨	٧٦.٨٤	

٧٢.٦٣	١.٣٤	٣.٦٣	٧	٩	١١	٣١	٣٧	X8	المشاركة	
٧٧.٤٧	١.١٢	٣.٨٧	٦	١١	٣	٣٠	٤٥	X9		
٧٥.٦٥	١.١٩	٣.٧٨	المعدل العام							
٧٧.٢٦	١.١٨	٣.٨٦	٨	١٢	٩	٣٧	٢٩	X10		
٦٨.٤٢	١.٢٣	٣.٤٢	٩	١٥	١١	٢٢	٣٨	X11		
٧١.٣٧	١.١٣	٣.٥٧	١٣	٣	٢٣	٢٩	٢٧	X12		
٧٢.٣٥	١.١٩	٣.٦٢	المؤشر العام							
٧٥.١٢	١.١٨	٣.٧٦	المؤشر الكلي لابعاد تفوق المنظمة السياحية							

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.
نلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي :

- العمليات :** أن فقرات العمليات حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٧) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٧٥.٣٧%) وهي في مدى جيد يدعمه انحراف معياري (١.١٥)، وأن أكثر الفقرات أسهاماً في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(يجري ترتيب المكاتب والاقسام بشكل يحقق انسيابية تدفق الافراد والعاملين والمتعاملين) والمتمثلة بالعامل (X3) وبتوافق (٧٨.٩٥%) يدعمه وسط حسابي (٣.٩٥) وبانحراف معياري (٠.٨٠). أما العامل الذي جاء بالمرتبة الأخيرة (X1) والمتمثل بـ(تعتمد هيئة الحج والعمرة أنظمة عمل فاعلة ورشيقة لإنجاز اعمالها) وبتوافق (٧٣.٦٨%) يدعمه وسط حسابي (٣.٦٨) وبانحراف معياري (١.٢٧).
- التخطيط الاستراتيجي :** أن فقرات التخطيط الاستراتيجي حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٦) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٧٧.١٢%) وهي في مدى جيد يدعمه انحراف معياري (١.١٩)، وأن أكثر الفقرات إسهاماً في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(تعتمد هيئة الحج والعمرة مقاييس ومؤشرات محددة لمتابعة نسب الأنجاز في خطة العمل الموسوعة). والمتمثلة بالعامل (X4) وبتوافق (٧٨.١١%) يدعمه وسط حسابي (٣.٩١) وبانحراف معياري (١.٢٧) معياري (١.٢٥)، أما العامل الأخير (X6) والمتمثل بـ(تضع الهيئة خطة تعكس رسالتها وأهدافها ورؤيتها بشكل واقعي قابل للتطبيق) وبتوافق (٧٦.٢١%) يدعمه وسط حسابي (٣.٨١) وبانحراف معياري (١.٠٥).
- التركيز على الضيوف :** أن فقرات التركيز على الضيوف حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٨) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة اتفاق (٧٥.٦٥%) وهي في مدى جيد يدعمه انحراف معياري (١.١٩)، وأن أكثر الفقرات اسهاماً في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(تعمل الهيئة على تحديد الأسباب التي تؤدي إلى إستياء الضيوف ، وتستقبل الشكاوى ، وتضع الحلول لها). والمتمثلة بالعامل (X9) وبتوافق

(٧٧.٤٧%) يدعمه وسط حسابي (٣.٨٧) وبانحراف معياري (١.١٢). أما العامل الأخير (X8) والتمثل —(تهتم الهيئة بمعرفة درجة رضا الضيوف لمعرفة درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم) وبتوافق (٧٢.٦٣%) يدعمه وسط حسابي (٣.٦٣) وبانحراف معياري (١.٣٤).

٤- **المشاركة** : أن فقرات المشاركة حققت مستوى جيد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٦٢) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبنسبة انفاق (٧٢.٣٥%) وهي في مدي جيد يدعمه انحراف معياري (١.١١٩)، وان أكثر الفقرات إسهاماً في تحقيق ايجابية هذا المتغير كانت تتعلق بـ(يشارك العاملون في الهيئة في وضع الأهداف المستقبلية واتخاذ القرارات). والتمثلة بالعامل (X10) وبتوافق (٧٧.٢٦%) يدعمه وسط حسابي (٣.٨٦) وبانحراف معياري (١.١٨)، أما العامل الأخير (X11) والتمثل بـ(يمنح العاملون فرصة تقديم الآراء والمقترحات وتطوير الأداء). وبتوافق (٦٨.٤٢%) يدعمه وسط حسابي (٣.٤٢) وبانحراف معياري (١.٢٣).

جدول (٩)

الأهمية النسبية لابعاد تفوق المنظمة السياحية

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي %	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
١	العمليات	٣.٧٧	١.١٥	٧٥.٣٧	١١.٢٦	الثالث
٢	التخطيط الاستراتيجي	٣.٨٦	١.١٩	٧٧.١٢	١٢.١٠	الأول
٣	التركيز على الضيوف	٣.٧٨	١.١٩	٧٥.٦٥	١١.١٢	الثاني
٤	المشاركة	٣.٦٢	١.١٩	٧٢.٣٥	٨.٧٧	الرابع
	لابعاد تفوق المنظمة السياحية	٣.٧٦	١.١٨	٧٥.١٢	١٠.٨١	

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

يتضح من الجدول أعلاه أن ابعاد تفوق المنظمة السياحية في المنظمة المبحوثة كان بمستوى جيد من المقياس ذو الدرجات الخمسة وبوزن منوي (٧٥.١٢)، وبالرغم من تجاوز الوسط الفرضي (٣)، إلا أنه لازال دون المستوى المطلوب ويحتاج الى اهتمام أكثر من قبل إدارة المنظمة للمحافظة عليه ومحاولة تحسينه مستقبلاً.

خامساً : تحليل واختيار علاقات الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الحديثة وابعاد تفوق المنظمة السياحية

تختص هذه الفقرة بقياس علاقات الارتباط بين متغيرات البحث والتي تضمنتها الفرضية الرئيسية الأولى لكل مكون من مكونات نظم المعلومات الحديثة وذلك من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون من أجل اكتشاف طبيعة العلاقة الواردة في الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الحديثة وابعاد تفوق

المنظمة السياحية والجدول (١٠) يوضح نتائج تحليل علاقة الارتباط مكونات نظم المعلومات الحديثة وابعاد تفوق المنظمة السياحية

جدول (١٠) نتائج تحليل علاقات الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الحديثة وابعاد تفوق المنظمة السياحية

درجة الثقة	ابعاد تفوق المنظمة السياحية			المتغير التابع	
	مستوى معنوية	T الجدولية	T المحسوبة	R	
٩٥%	٠.٠٥	٢.٣٩	٣.٤٠٢	٠.٩٣	الاجهزة والمعدات
			٣.١٢١	٠.٩٨	البرمجيات
			٣.٢٤٥	٠.٩٦	الاتصالات
			٣.٥٤٢	٠.٩٠	الموارد البشرية
			٣.٢٧٥	٠.٩٥	المؤشر الكلي
الارتباط بين المتغيرين موجب وقوي ومعنوي				القرار (النتيجة)	

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

يتضح من الجدول (١٠) وجود علاقة الارتباط طردية (موجبة) بين مكونات نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية، إجمالاً، وذات دلالة إحصائية عند المستوي (٥%) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينها (R = 95%) وهي قيمة جيدة جداً تعكس قوة هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وأن ما يدعم ذلك قيمة (T) المحسوبة البالغة (٩٠.٢٩%) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (٢.٣٩) ودرجة ثقة (٩٥%)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الحديثة وتفوق المنظمة السياحية إجمالاً

وقد جاءت نتائج اختبار مكونات نظم المعلومات الحديثة و تحسين اداء الموارد البشرية السياحية كلاً على حدة تدعم هذه النتيجة على النحو الآتي :

أ - هناك علاقة ارتباط خطية قوية بين الاجهزة والمعدات وتفوق المنظمة السياحية إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٩٣%) وهي قيمة جيدة جداً، إذ تشير قيمة (T) المحسوبة (٣.٤٠٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٢.٣٩) عند مستوى معنوي (٥%)، أي درجه ثقة (٩٥%). ويعني ذلك إلى قوة العلاقة بين المتغيرين.

ب - هناك علاقة ارتباط خطية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتفوق المنظمة السياحية بحسب ما أشار إليه معامل الارتباط البالغة (٠.٩٨%) وهي قيمة جيدة جداً تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين، إذ تشير قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٣.١٢١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٩) عند مستوى معنوية (٥%) أي بدرجه ثقة (٩٥%).

ج - هناك علاقة ارتباط خطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات وتفوق المنظمة السياحية، بحسب ما أشار إليه قيمة معامل الارتباط البالغة (٠.٩٦%) وهي قيمة موجبة تعكس قوة العلاقة بين

المتغيرين، إذ تشير قيمة (T) المحسوبة (٣.٢٤٥)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٩) عند مستوى معنوية (٥%)، أي بدرجة ثقة (٥%).

د - يرتبط الموارد البشرية وتفق المنظمة السياحية بعلاقة ارتباط خطية معنوية بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٩٥) وهي قيمة جيدة، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (٣.٥٤٢)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٣٩) عند مستوى معنوية (٥%) أي بدرجة ثقة (٩٥%)

سادساً : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تختص هذه الفقرة بقياس علاقات التأثير بين كل مكونات نظم المعلومات الحديثة وتفق المنظمة السياحية وذلك من خلال استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط من أجل اكتشاف طبيعة العلاقة الواردة في الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على وجود علاقة (تأثير بين نظم المعلومات الحديثة وتفق المنظمة السياحية والجدول (١١) يوضح نتائج تحليل علاقة التأثير بين مكونات نظم المعلومات الحديثة وتفق المنظمة السياحية

جدول (١١)

نتائج تقدير أنموذج الانحدار الخطي البسيط لمكونات نظم المعلومات الحديثة وتفق المنظمة السياحية (إجمالاً وتفصيلاً)

ابعاد تفوق المنظمة السياحية				المتغير المتعمد
مستوى معنوية	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	R2% معامل التفسير	المتغير المستقل
٠.٠٥	١٠.١	18.24	85.87	الاجهزة والمعدات
		36.42	96.22	البرمجيات
		٣١.٤٧	٩١.٣٧	الاتصالات
		١٣.١٥	٨١.٤٣	الموارد البشرية
		٢٧.٩٠	٩١.٢٩	المؤشر الكلي

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الألكترونية

يتضح من الجدول (١١) نتيجة قياس تأثير مكونات نظم المعلومات الحديثة إجمالاً وتفصيلاً على متغيرات وتفق المنظمة السياحية إذ يؤثر معامل التحديد (F2) أن نسبة الاختلاف المفسر في ابعاد تفوق المنظمة السياحية لنظم المعلومات الحديثة لا تقل عن نسبة (٩٠.٢٩%)، وهي نسبة ممتازة يدعم ذلك اختيار (F) فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٧.٩٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١٠.١)

عند مستوى معنوية (٥%) وهذا يعني أن النسبة المتبقية من قيمة معامل التحديد (R2) هي (٩٠.٧١%) فتعزى لأسباب أخرى غير داخلة في البحث الحالي.

وجاءت نتائج علاقة التأثير بين متغيرات نظم المعلومات الحديثة كلا على حدة وتفوق المنظمة السياحية على النحو الآتي :

أ - وجود تأثير جيد جدا حسب ما أشار إليه معامل التحديد بين الأجهزة والمعدات وتفوق المنظمة السياحية وهي نسبة تشير إلى أن نظم المعلومات الحديثة قادرة على تفسير (٨٥.٨٧%)، من التغيرات الحاصلة في متغير ابعاد تفوق المنظمة السياحية ، وأن النسبة الباقية (١٤.١٣%) هي بسبب متغيرات أخرى غير داخلة في البحث الحالي، كما تشير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (١٨.٢٤) إلى أن العلاقة بين المتغيرين معنوية عند مستوى (٥%).

ب - هناك تأثير ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وتفوق المنظمة السياحية إذ بلغت قيمه معامل التحديد (٩٦.٢٢%) تدعمه قيمة (F) المحسوبة (٣٦.٤٢) عند مستوى معنوية (٥%) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١٠.١)، وهذه النسبة تشير إلى قدرة البرمجيات على تفسير التغيرات الحاصلة في متغير ابعاد تفوق المنظمة السياحية ، أما النسبة الباقية والبالغة (٣.٧٨%) فهي بسبب متغيرات خارجية أخرى غير داخلة في البحث الحالي.

ج - بلغ معمل التحديد (R2) بين متغير الاتصالات نحو (٩١.٣٧%)، أما النسبة المتبقية (٨.٦٣%) تعود لمتغيرات غير داخلة في البحث الحالي، كما أن (F) المحسوبة بلغت (١٣.١٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١٠.١) عند مستوى معنوية (٥%).

د - بلغ معامل التحديد (R2) بين متغير الموارد البشرية نحو (٨١.٤٣%)، أما النسبة المتبقية (١٨.٥٧%) تعود لمتغيرات غير داخلة في البحث الحالي، كما أن (F) المحسوبة بلغت (١٣.١٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١٠.١) عند مستوى معنوية (٥%).

وتأسيساً على النتائج السابقة التي تثبت وجود تأثير ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الحديثة (أجماًلاً وتفصيلاً) وابعاد تفوق المنظمة السياحية وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية.

- المحور الخامس -

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً : الاستنتاجات

يمكن ايجاز مجموعة من الاستنتاجات هي كالآتي :

١- أظهر البحث مستوى ابعاد تفوق المنظمة السياحية لدى العاملين في المنظمة المبحوثة كان مرتفعاً وفقاً لمقياس البحث.

٢- أظهر البحث أن المنظمة المبحوثة تلتزم بمكونات نظم المعلومات الحديثة والتي تم دراستها وبمستوي عالي.

- ٣- توجد علاقه احصائية ذات دلالة معنوية بين مكونات نظم المعلومات الحديثة بأبعادها المختلفة وتفوق المنظمة السياحية لدى العاملون في المنظمة المبحوثة.
- ٤- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الحديثة بمكوناتها المختلفة و ابعاد تفوق المنظمة السياحية لدى العاملون في المنظمة المبحوثة.
- ٥- تتجه إجابات الافراد المبحوثين نحو الاتفاق عن أغلب الفقرات المتعلقة بمكونات نظم المعلومات الحديثة و ابعاد تفوق المنظمة السياحية على مستوى المنظمة المبحوثة.

ثانيا: التوصيات والمقترحات: استكمالا للمطلبات المنهجية، وجد الباحثون أنه من المفيد تقديم المقترحات الاتية:

١. ضرورة اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بتعزيز الوعي بمفاهيم نظم المعلومات الحديثة و ابعاد تفوق المنظمة السياحية التي تبناها البحث الحالي لدى الافراد العاملين لغرض بلوغ مستوى الفائدة الأعلى من تبني هذا المفهوم وجني ثماره.
٢. ينبغي على المنظمة المبحوثة الاهتمام بأبعاد نظم المعلومات الحديثة على حد سواء، من حيث إن هذه الابعاد متكاملة فيما بينها.
٣. إقامة علاقات جيدة مع الضيوف لضمان سرعة الاستجابة لهم من خلال أستحداث وحدة في شعبة شؤون الحجاج في مكاتب الهيئة (بغداد والمحافظات) لتلقي الشكاوى والمقترحات ومعالجتها من خلال توفير أنظمة اتصال فاعلة .
٤. إقامة الدورات والندوات التخصصية من قبل فريق متخصص كفوء بهدف توضيح مفهوم نظم المعلومات الحديثة وآليات تطبيقه لدوره الفعال في تحقيق التفوق المنظمي السياحي .
٥. توصي الدراسة الإدارة بالمنظمات المبحوثة بالاهتمام بتدريب الأفراد وإكسابهم المهارات اللازمة بما يمكنهم من انجاز اعمالهم بشكل كفوء ومحبيب لهم مع توليد القدرات المناسبة في التعامل مع الزبائن لما لهذا من دور في تحقيق رضا الزبون والعاملين عن وظائفهم.

المصادر :-

أولاً:- المصادر العربية

١. سالم، شوقي، سلامة، محمود، ١٩٨٢، نظم المعلومات وطرق الاختزان والاسترجاع، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٢. الصباغ، عماد، ٢٠٠٠، نظم المعلومات، اهميها ومكوناتها، الطبعة الاولى، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
٣. القباني، ثناء علي، ٢٠٠٨، نظم المعلومات المحاسبية، الدرار الجامعية، الاسكندرية، القاهرة.
٤. ملوخية، احمد فوزي، ٢٠٠٦، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية- مصر.
٥. الطائي، محمد عبد حسين، ٢٠٠٠، نظام المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، العراق.

٦. المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، ٢٠١١ ، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري وظيفي ، الطبعة ، الأولى ، المكتبة العصرية ، القاهرة ، مصر.
٧. الشديدي ، اسامة علاء حمد الله ، "تأثير الادوار الاستراتيجية لمدير الموارد البشرية في تحقيق التفوق التنظيمي" : دراسة ميدانية في عدد من شركات القطاع النفطي في بغداد ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد ، ٢٠١٧ ...
٨. سالم ، منى عيسى ، "دور العدالة التنظيمية في تفوق المنظمات" : دراسة أستطلاعية في معهد التكنولوجيا - بغداد ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في إدارة المكتب ، ٢٠١٨ .
٩. هاشم، ولدان عبد الستار، (٢٠١٤) ، "توظيف ابعاد صناع المعرفة وتأثيرها في تحقيق التفوق المنظمي" : بحث استطلاعي تحليلي لاراء عينة من المدراء في عدد من شركات وزارة الصناعة في العراق" ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
١٠. مجيد ، سوسن شاكر ، الزيادات ، محمد عواد ، ٢٠٠٨ ، "الجودة والاعتماد الكاديمي" ، الأهلية للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان .
١١. الدجني ، أ. أياد علي ، ٢٠١١ ، "دور عملية التقييم المؤسسي في نشر ثقافة الجودة في جامعات قطاع غزة من وجهة نظر فريق التقييم" ، مجلة الجامعة الإسلامية - سلسلة للدراسات الإنسانية ، المجلد ١٩ ، العدد ٢ ، ص ٣٠٥ - ٣٤٢ .
١٢. هاشم، ولدان عبد الستار، (٢٠١٤) ، "توظيف ابعاد صناع المعرفة وتأثيرها في تحقيق التفوق المنظمي" : بحث استطلاعي تحليلي لاراء عينة من المدراء في عدد من شركات وزارة الصناعة في العراق" ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
١٣. النقار ، عبد الله حكمت ، ٢٠٠٨ ، تفوق المنظمات في إطار الربط بين راس المال الاجتماعي ونظم ادارة المعرفة : دراسة تطبيقية لاداء القيادات العليا في وزارة الكهرباء ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
ثانيا المصادر الاجنبية.

1. Stair, M. Ralph & Reynolds, W. George, 2003. Principles of Information Systems: A Managerial Approach, 6th ed, Thomson Course Technology, Canada, (www.springer.de/).
2. Seen J. A., (1998), " Business: Principles Practices and Opportunities ", 2th/ed . , Prentice – Hall International , Inc., New Jersey , U. S. A.
3. Mohan, Kokila & S., Dr. Gomathi, (2014), "A Study on Empowering Employee Capabilities Towards Organizational Excellence", Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy, Vol 5 No 20
4. . Eran, Vigoda, and Itai, Beeri, (2015), "Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior in Public Administration : The Power of Leadership and the Cost of Organizational Politics", University of Connecticut

5. Al Shobaki, M. J., &Naser, S. S. A. (2016). The Dimensions of Organizational Excellence In The Palestinian Higher Education Institutions From The Perspective Of The Students. Management, vol.4, no.1, PP.39-55
6. Mitonneau, Henri.,(2006),"Succeeding the process audit", 2nded, AFNOR, GUERRA
7. Volck ,Nicolas.,(2009)" Deploy and exploit Lean Six Sigma", Organizational Editions, , Paris, pp.27-28.
8. Petkovic ,Jovica; Jasinskas ,Edmundas;(2016); Significance Of Strategic Planning For Results Of Sport Organization; Business Administration And Management, Xix, 4,Pp56-72.
9. Bose ,TarunKanti;(2012); Market Segmentation and Customer Focus Strategies and Their Contribution towards Effective Value Chain Management; International Journal of Marketing Studies Vol. 4, No. 3,pp113-121
10. . Monga, Jeremy Mitonga& Coetzee, Melinde&Cilliers, F. V. N,(2012),"Perceived leadership style and employee participation in a manufacturing company in the democratic republic of Congo": African Journal of Business Management Vol. 6(15 pp. 5389-539)
11. Qureshi , Tahir Masood & Bhatti, Komal Khalid,(2007)," Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment And Employee Productivity": International Review of Business Research Papers , Pp. 54 – 68