

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة المكاتب السياحية "مكاتب كربلاء المقدسة أنموذجاً"

م.م. سلام جعفر الاسدي م.د. هدى زوير الدعيمي
كلية العلوم السياحية / جامعة كربلاء

الخلاصة

تعد التكنولوجيا من أحدث الاتجاهات التي تستخدم في تطوير الإدارة العامة ومجتمع المعرفة على نحو يساهم في إحداث تغيير جذري في الدور التقليدي للإدارة. وتعنى تكنولوجيا المعلومات بتسيير عمليات الإدارة داخلياً وخارجياً بمساعدة فنية ، حتى تكون أكثر فعالية ومنفعة للمواطنين ، ومن خلال استخدام الكمبيوتر والانترنت وغير ذلك من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، يربط المواطنين ومنشآت الأعمال التجارية والصناعية والخدمية. وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تطوير المنظمات ونجاحها، الأمر الذي يدفع المنظمات إلى بلورة رؤية واضحة حول الاستفادة من التطور الحاصل الذي يشهده عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لما تتمتع به التكنولوجيا من دقة في الأداء وسرعة كبيرة في إنجاز المهمات، وبالتالي فإن توظيف التكنولوجيا بشكل سليم يخدم أهداف المؤسسة السياحية المتمثلة بالمكاتب السياحية في تقديم الأفضل ، لذلك فإن لتكنولوجيا المعلومات قيمة إستراتيجية من خلال مساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على سير أعمال المكاتب السياحية للوصول إلى الهدف الاسمي وهو خدمة السياح والسياحة بشكل يزيد من كفاءة الأنظمة المستعملة في إدارة السياحة وبما ينعكس إيجاباً على تخفيض للتكاليف وتحسين جودة الخدمة المقدمة للسياح.

Abstract

The technology of the latest trends that are used development of public administration and knowledge-based society, in a way contribute to a radical change in the traditional role of management. Concerned with information technology conduct management processes internally and externally with technical assistance, in order to be more effective and beneficial to the citizens, and through the use of computers and the Internet and other applications of information and communication technology, linking citizens and businesses of commercial, industrial and service sectors. Thus, the information technology contribute to the development of organizations and their success, which pays organizations to develop a clear vision about the use of the evolution and witnessed by the world of information technology and communications, because of its technology accuracy in performance and great speed in completing tasks, and thus the hiring of technology properly serve the objectives of enterprise tourist of offices tourist to present the best, so the information technology strategic value through its contribution to the

introduction of radical improvements to the functioning of the tourist offices to reach the ultimate goal which serve tourists and the tourism increases the efficiency of systems used in the management of tourism, including a positive impact to reduce the costs and improve the quality of service provided to tourists.

مقدمة:

شهدت المجتمعات الإنسانية ثورة هائلة في تكنولوجيا المعلومات ، التي أتاحت للإنسان الفرصة في إدارة العديد من الأعمال وتوجيهها لخدمة المجتمع ، الأمر الذي جعل من هذه المعلومات مطلباً لاغنى عنه لرفاهية الإنسان.

اذ يسهم التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز قدرة المشاريع السياحية على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، وقد شهدت الأونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبقة في كافة جوانب الحياة ابرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي، هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما اصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في جل أو ربما نقول كل الأنشطة البشرية والتي من المتوقع ان تفرض سيطرتها لعقود لاحقة.

ولقد كان لإقحام تكنولوجيا المعلومات للسياحة أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث ادت إلى تطور السياحة فالكثير من الناس اصبحوا يحصلون على مزيد من المعلومات اينما احتاجوا اليها ويتمثل الاثر في تغير انماط السلوك الاداري القائم من قبل عصر الانترنت في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرات النمو الاقتصادي العالمي المتزايد ممزوجا بالتطور التكنولوجي إلى توظيف المعلومات كمحرك أساسي للتغير الاجتماعي وظهر ما يسمى بمجتمع المعلومات الذي يعتمد اساسا على قاعدة متينة من المعلومات تشكل موردا أساسيا لاقتصاديات عديدة، وبما ان السياحة تعد أهم القطاعات الاقتصادية حيث أصبحت وحسب التقارير العالمية بأنها الصناعة الأولى لهذا العصر بعد النفط، فإن المكاتب السياحية هي إحدى الأنشطة التي تعتمد عليها السياحة فهي شركات تقوم بإدارة وتنظيم الرحلات السياحية اي القيام بالعمليات الوسيطة التي تتمثل في تأمين الربط بين السائحين والمنشآت السياحية الأخرى مثل قطاع المواصلات وقطاع الفندقية وهنا يكزن وفق اتفاقات الطرفين؛ لذا تظهر الحاجة إلى إدارة المكاتب السياحية الإلكترونية التي من خلالها تقدم المعلومات والدعاية والإعلان وتقوم بتعريف السائح بها وهو في مكانه وبوقت قصير وسريع من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات التي هي مجموعة من الأدوار والأجهزة التي توفر عملية التخزين للمعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، مما تسهل عمل المكاتب والسائح.

مشكلة البحث

ان الجوانب التنظيمية والإدارية تتأثر بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المكاتب السياحية ومن أهم هذه الجوانب هي الموارد البشرية التي تتأثر بشكل مباشر بتكنولوجيا المعلومات عند إدخالها في مجال الأعمال بشكل عام وأعمال القطاع السياحي بالخصوص ، ومن هنا تحدد مشكلة البحث في كيفية وفاعلية

استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير بعض المفاهيم والمهارات للموارد البشرية في إدارة المكاتب السياحية.

فرضية البحث

اما فرضية البحث فتنتقل من الآتي:-

- ١- ان الاستعمال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في ادارة المكاتب السياحية سوف يؤدي إلى تغير في تركيبة الكفاءات البشرية المطلوبة مما سيؤدي إلى تغير أساليب العمل لدى الموارد البشرية داخل هذه المكاتب.
- ٢- ان تكنولوجيا المعلومات أوجدت بدورها مهارات معينة ينبغي على الافراد في المكاتب السياحية التحلي بها.
- ٣- إن هناك تسهيلات وخدمات يمكن ان تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تطوير ادارة المكاتب السياحية.

أهمية البحث :

تتبع أهمية البحث من الآتي :

لا يختلف اثنان في عصرنا الحالي على الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في مجال القطاع السياحي، كما ان موضوع السياحة وتكنولوجيا المعلومات وما يمثله الاخير من اهمية في الاقتصاد اصبح يعتمد وبشكل كبير على تقنية المعلومات والاتصالات وان اي نمو وتطور في الاخير ينعكس بصورة ايجابية على السياحة بل ان بعض الدول يعتمد اقتصادها بشكل أساس على السياحة وان التطور الكبير الذي حصل في تقنية المعلومات وتحديد الانترنيت والاتصالات ينعكس على تطور القطاع السياحي.

هدف البحث :-

يهدف البحث إلى بيان أهمية ادخال تكنولوجيا المعلومات في تطوير ادارة المكاتب السياحية والإسراع في التحول إلى مجتمع قائم على المعرفة، ورفع مستوى المنافسة على المستوى الخدمات المقدمة من قبل المكاتب السياحية. وخلق الوعي في المجتمع بخصائص تكنولوجيا المعلومات وقدراتها في تطبيق قواعد وممارسات الإدارة بكفاءة عالية من جهة والسهولة في الحصول على الخدمات من الزبائن من جهة اخرى. ونرجوا ان يكون البحث اضافة جديدة ومساهمة بناءة في اثراء المكتبة وتبصير القارئ بما حدثته تكنولوجيا المعلومات في تطور القطاعات الاقتصادية بشكل عام والقطاع السياحي بشكل خاص.

هيكلية البحث:-

قسم البحث إلى ثلاث مباحث اختص الأول في بيان الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات ، بينما المبحث الثاني سلط الضوء على إدارة المكاتب السياحية وانواعها وتحديات تطويرها وانصرف المبحث الثالث إلى التحليل والمناقشة وصولاً إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات وثبتت المراجع.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات الإطار المفاهيمي

أولاً : مفهوم التكنولوجيا

كلمة تكنولوجيا هي تعريف لكلمة TECHNOLOGY وهي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE وتعني الفن أو الحرفة أو الخبرة الادارية أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY التي تعني مفهوماً أو علماً أو دراسة ويترجم بعضهم كلمة تكنولوجيا إلى العربية (تقنية) بينما يراها الآخرون أنها ثقافة ، فهي مجموعة من المعارف والعمليات والقواعد والحركات المستخدمة لدى تحضير نوع ما من المنتجات في اي مجال من النشاط الإنتاجي.

واهم عنصر في التكنولوجيا هو العملية التكنولوجية التي هي سلسلة أفعال موجهة لخلق وانجاز هدف معين (إجراءات وعمليات تكنولوجية) وكل واحد من هذه الأفعال يرتكز على عمليات طبيعية ما (فيزيائية، كيميائية، بيولوجية) وغيرها وعلى النشاط البشري أيضاً، وتعتمد التكنولوجيا في تطورها على مجموعتين من المعارف العلمية -الطبيعية بكاملها، كما إنها بدورها تؤدي إلى ظهور مجالات جديدة للعلم والتقنية وتختلف القاعدة المادية والمعلومات لتطورها، التكنولوجيا هي نتاج ومصدر تطور الحضارة .¹

ثانياً : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المفاهيم الحديثة نسبياً ارتبط بمهمة جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتحديثها واسترجاعها إلا أن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها فوصفها بعضهم بأنها مرادفة لنظم المعلومات الادارية.² كما عرفت تكنولوجيا المعلومات عند بعض الباحثين بأنها (الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الانساني للمنظمة).³

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات بأنها جهاز من أجهزة الحاسوب الرئيسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة.⁴ كما عرفت تكنولوجيا المعلومات على انها مختلف انواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى انواع المعلومات من حيث حجمها وتحليلها، وتنظيمها وتخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة .⁵

¹معن النكري، تعريفات أولية للعلم والتقنية والتكنولوجيا، مجلة جيش الشعب ، نصف شهرية، العدد ١، ١٦٣٩/٦/١٩٩٠ سوريا، دمشق ١٩٩٠، ص ٢٩.

²عبد الرحمن صباح وآخرون، مبادئ نظم المعلومات الادارية الحاسوبية، دار زهران عمان، ٢٠٠٦، ص ٣٤٣.

³مكتبة الكونكرس Digital Edition ,since Digital Edition , Hayes:-In formation Library, congress 1999, p33.

⁴نجلاء يوسف شحادة، اثر التكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الاردن ٢٠١٢ ص ١٩.

وتعمل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على تقليل الوقت وخفض تكلفة الإدارة ، حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات بتة ديم الخدمت ، عمن بعدد⁶ .
فللتكنولوجيا أهمية بالغة بسبب إسهامها في نشر المعرفة الفنية وبما تعود به من مكاسب اقتصادية للمؤسسة التي تنتجها وللدولة التي تنتمي لها هذه المؤسسة كما أنها الاداة الضرورية لتحقيق قابلية للاستمرار .

وانطلاقاً من أهمية التكنولوجيا فقد تعددت وتنوعت التعريفات التي تعطي لهذا المصطلح اذ ليس هناك من مصطلح حظي بما حظيت به التكنولوجيا من شيوع ومع ذلك فلا يزال الغموض يشوبه إلى حد كبير فالكثير يستخدمونه دون العناية بتحديد معناه أو مضمونه الواسع، والملحقات المرتبطة بهذه الاجزاء كذلك في ضوء ما تقدم فان مفهوم تكنولوجيا المعلومات هو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لاجزاء مادية مثل (الاجهزة والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات).

وتحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل (البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الادارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة كما تشمل العنصر البشري المحرك والمستخدم الرئيسي لهذه المنظومة المتكاملة من خلال الاستحواذ على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها و تخزينها وكذلك معالجتها ونشرها ومشاركتها داخل المنظمة وخارجها مع إمكانية استرجاعها وتحديثها من اجل تحسين وتطوير ومشاركة موارد نظم المعلومات في المنظمة وصولاً لتحقيق الأهداف بفاعلية.

المطلب الثاني :- خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات

أولاً:- خصائص تكنولوجيا المعلومات⁷

إن تحديد الخصائص للمعلومات يختلف من كاتب إلى آخر ولكنها تسمى بالخصائص الوصفية؛ التي قد لا يمكن إخضاعها للقياس الكمي الموضوعي و بذلك اقتصت نظم المعلومات بعدة خصائص متعددة نذكر منها:
١- التوقيت : **Timely** أي أن يتلقى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه ومعنى هذا عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها.

٢- الدقة : **Precision** أي الدقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات وتشغيلها وتجهيزها وتلخيصها وعرضها.

٣- الخلو من الخطأ : **Accuracy** أي درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء أكانت لغوية أم رقمية

٤- إمكانية التعبير الكمي : **Quantifiable** أي إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكمية إذا لزم الأمر.

٥- إمكانية التحقق : **Verifiable** أي درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات . وجدير بالذكر إن هذه الخاصية للمعلومات ترتبط بالموضوعية. **Objectivity** وتشير الموضوعية في المعلومات إلى الخلو من التحيز . كما تشير أيضاً الموضوعية في المعلومات إلى توافر الدليل الموضوعي القابل للتحقق.

٥ عامر قلندجي، وآخرون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ٢٠٠٢، ص٣.

٦ صلاح زينا الدين ، الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية، مجلة السياسة الدولية، العدد (١٥٥) ،يناير ٢٠٠٤.

- ٦- إمكانية الحصول عليها : **Accessible** أي درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة.
- ٧- الخلو من التحيز : **Freedom From bias** أي غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي ، أو لتحقيق أغراض خاصة.
- ٨- الشمول : **Comprehensiveness** أي تمامية أو اكتمال المعلومات.
- ٩- الملائمة : **Appropriateness** مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها.

^٧ ربحي مصطفى عليان ، اقتصاد المعلومات ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، ٢٠١٠ ، ص ١١١ .

١٠- الوضوح : **Clarity** أي خلو المعلومات من الغموض ويتفق الكثير على أن قيمة المعلومات إنما تستمد من درجة دقتها وتوقيتها الزمني وملائمتها ، ويضاف لها خاصية أخرى وهي كمية المعلومات . وتشير هذه الخاصية إلى مدى كفاية المعلومات لاتخاذ القرار المرغوب .

اما اهم الخصائص العامة لتكنولوجيا المعلومات فهي :-^٨

- ١- تكنولوجيا المعلومات علم مستقل له اصوله واهدافه ونظرياته
- ٢- تكنولوجيا المعلومات علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة
- ٣- تكنولوجيا المعلومات عملية تمس حياة الانسان
- ٤- تكنولوجيا المعلومات عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والارادة
- ٥- تكنولوجيا المعلومات عملية تشمل مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات
- ٦- تكنولوجيا المعلومات عملية ديناميكية اي انها حالة من التفاعل النشط المستمرين المكونات
- ٧- تكنولوجيا المعلومات عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة اي أنها نظام من نظام
- ٨- تكنولوجيا المعلومات تهدف إلى حل المشكلات وتسهيل اجراءات العمل
- ٩- تكنولوجيا المعلومات عملياتها متطورة ودائما تهدف إلى استثمار هذا التطور لعمليات المرجعية والتعديل والتحسين.

ومما سبق فان وضع إستراتيجية لتقنية تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي يضمن حرية تداول المعلومات في إطار تشريعات محددة، وتأهيل الكوادر البشرية لمواجهة التغيرات الجديدة، ونشر الوعي المعلوماتي ، يساعد على تطبيق مفهوم مجتمع المعلومات الذي يتيح للمجتمع المشاركة الحقيقية في حضارة القرن الحادي والعشرين التي تعتمد على الوسائل الرقمية الإلكترونية .

ثانياً :- مكونات تكنولوجيا المعلومات

تستخدم نظم المعلومات جميع أنواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات في شكل الكتروني وهو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات التي تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات.

^٨ عديلة زواوين ، اليقظة التكنولوجية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ورقة نقاشية لمركز المدينة في الجزائر ٢٠٠٧-٢٠٠٨ ، ص ٦.

ويقوم نظام المعلومات بتشغيل البيانات واستخلاص المعلومات المتنوعة وتقديمها لجمهور المستخدمين كل حسب احتياجاته وبما يتناسب مع متطلباته التي تساعد في دعم اتخاذ القرار .
وتتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في ثلاثة مكونات رئيسة هي :-

- ١- المدخلات Inputs:- وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد ، نظريات، بحوث ، أهداف، الآلات، مواد أولية، أموال، تنظيمات إدارية، تسهيلات ،أساليب عمل إلخ. فهي العناصر التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام الاليكتروني وتكون مستمدة من البيئة التي توجد فيها، وتشكل مدخلات النظام التي تتم عن طريق عملية التجميع التي تشمل تسجيل، تصنيف، ترميز الظواهر أو الاشياء كما هي موجودة على حالها لفترات زمنية معينة.^٩
- ٢- العمليات Processes:- وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج
- ٣- المخرجات Outputs:- وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كالحلول للمشكلات . فهي كل ما يحتاجه متخذ القرار من نتائج عملية المعالجة التي تمت داخل النظام الاليكتروني وهي التي يتم الحصول عليها من المدخلات التي خضعت إلى عمليات المعالجة الاليكترونية وتمثل المخرجات الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام الاليكتروني تكون منتجا نهائيا أو وسطيا أو معلومات.^{١٠}

^٩كمال الدين الدهراوي ، وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر الاسكندرية

٢٠٠٠، ص ١٣.

^{١٠}نجلاء يوسف شحادة، مصدر سبق ذكره ، ص ١٣.

المبحث الثاني : إدارة المكاتب السياحية وتحديات تطويرها

المطلب الأول :إدارة المكاتب السياحية

أولاً : مفهوم إدارة المكاتب السياحية

للإدارة أهمية بالغة بالنسبة لكل فرد ومجموعة من الأفراد يمارسون اي نشاط في أي مجتمع مع المجتمعات، ذلك لأنها تعمل كعنصر معاون على تحقيق الأهداف التي يسعى إليها الفرد أو تبغي مجموعة من الافراد تحقيقها. وتعني الإدارة بذلك حسن استخدام قدرات الافراد ومعلوماتهم والامكانيات والموارد المتاحة بما يحقق الاهداف المرغوب الوصول إليها بأفضل الأساليب، وأقل الجهد والتكاليف وبأفضل عائد ممكن. ويمكن القول بأن الإدارة بصفة عامة عملية اساسية وجوهرية تحتاج إليها جميع المنشآت سواء كانت سياحية أو غيرها التي تسعى إلى تحقيق اهداف مادية ملموسة، كمنشآت الاعمال. لا يمكن لأي مكتب سياحي ان يكون ناجحاً ويحافظ على نجاحه في تحقيق اهدافها، اقتصاديا كانت أو اجتماعيا أو سياحيا دون ان يستخدم الإدارة السامية مزوجا بالتطور التكنولوجي. وقد عرفت الإدارة بعدة تعاريف اذ اختلف رجال الفكر الاداري في تعريفهم لمفهوم الإدارة^{١١} أولهما: اعتمد على تحليل العمل الذي يقوم به المدير إلى عناصر أو خطوات، وخرج من ذلك إلى تعريف للإدارة يقوم على تفاصيل ذلك العمل أو خطواته.

فمثلا عرفها فردريك تايلور بانها :المعرفة الصحيحة لما يراد ان يقوم به اما هنري فايول عرفها بانها: التنبؤ والتخطيط والتنظيم واصدار الأوامر والتنسيق والرقابة. اما دافيس فقد عرف الإدارة بانها: ما يتعلق بتنسيق اعمال المشروع وتنظيمها، وتحديد سياسات الاعمال والرقابة النهائية على المديدين والمنفذين.

اما الفريق الثاني من رجال الفكر الاداري، فإنهم يعرفون الادارة من طبيعتها وليس من وظائفها، باعتبارها نشاطا متميز^{١٢}.

فمثلا جنوفر عرف الادارة بانها (القوة المفكرة التي تحلل، وتصنف، وتخطط، وتحفز، وتقيم، وتراقب الاستخدام الامثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد ومعروف).

^{١١} محمود عساف، حول الادارة، دار الناشر العربي، مصر - القاهرة ١٩٧٦، ص ١١-١٢

^{١٢} مصطفى نجيب شأويش، ادارة المكاتب والاعمال المكتبية، دار وائل للنشر، ط ٢، عمان - الاردن ٢٠٠٨، ص ١٦. اما هاينمان فيعرف الادارة بانها (الوظيفة التي تؤدي إلى فعل الاشياء بواسطة الاشخاص، وتوجيه جهود الافراد نحو غرض مفهوم ويمكن القول بان الادارة تحمل في جعبتها الكثير من المعاني، اذ يتوقف الأمر على الاسلوب والغرض من استخدامها، فقد تستخدم للتعبير عن عملية الادارة أو لوصف مكونات علم الادارة. اما المكتب فيعرف بانه قناة الاتصال التي بواسطتها يتم الانسياب للمعلومات إلى المنظمة، وخرجها منها، ودورانها حولها. ويقوم المكتب بعملية الاتصال الداخلي والخارجي، كما يقوم بتنسيق نشاطات الادارة المختلفة في المنظمة كذلك هو الوحدة التنظيمية التي يتم فيها اعداد والاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بنشاطات المنظمة المختلفة

ومن هذا التعريف يمكن أن نستنتج بانه ينظر إليه كمكان محدد وكذلك يمكن أن نرى أن الاعمال المكتبية بأماكنها المختلفة كالبيت والسيارة أو مواقع متعددة من المنظمة إلخ ويشغل مجال السياحة العديد من الانشطة والانماط التي تهدف إلى خدمة السائح طوال فترة رحلته، بدءا من التنقل من موقعه الاصلي إلى حين عودته سالما.

وكقاعدة عامة تتوقف الفعاليات الادارية لكل المكاتب والمنشآت السياحية على اربعة عوامل رئيسية:^{١٣}

- ١- ان يكون العميل (السائح) هو المحور الرئيسي لحركتها
- ٢- ان يكون تحقيق رضاء (العميل) السائح من خلال تقديم حزمة من الخدمات المتكاملة ذات جودة متميزة
- ٣- ان تكون استراتيجية التمايز في اطار المنافسة المحلية والعالمية هي المسار الذي يجب أن تلتزم به تلك المنشآت حتى في أصعب الظروف.
- ٤- ان تحاول كل منشأة في مجالها ان تعمل على البناء والحفاظ على عملائها وتدعيم علاقتها في الاجل الطويل معهم.

ثانياً : انواع مكاتب السياحة

توجد ثلاث طرق التي يتمكن من خلالها تصنيف المكاتب السياحية هي كالتالي:-^{١٤}

^{١٣} نشوى فواد، ادارة المكاتب السياحية، دار الوفاء لدنياط، مصر ٢٠٠٨، ص ٣٠.

^{١٤} انضال عباس الحواري: ادارة ومكالات وشركات السياحة والسفر، دار البركة ط ٢، عمان - الاردن ٢٠٠٢، ص ٢٨.

أ- تصنف من السلع التي تقدم للمسافرين (رحلات جماعية، منظمة...)

ب- تصنف من الحجم. اي حجم المبيعات وعدد العاملين وعدد المكاتب السياحية العاملة

ج- تصنف من عدد السنوات الخبرة ونشاته

ومع المكاتب السياحية تشكل عادة مزيج مختلط من الأصناف الثلاثة السابقة بالذكر فصناعة السياحة تقسمها إلى نوعين:

١- المكاتب التي تتجه بخدماتها إلى رجال الأعمال، وتلك التي تتجه بخدماتها إلى المسافرين على الرحلات الترفيهية.

٢- المكاتب الكبيرة والمكاتب الصغيرة الحجم

ومع ان المكاتب عادة توفر كلا العنصرين السابقين في كثير من الأحيان ولكنها قد تعطي في أحيان أخرى أهمية على واحدة من دون الأخر.

ثالثاً: عناصر العملية الادارية للمكاتب السياحية

هناك مجموعة من العناصر التي لا بد من توافرها لإتمام العملية الادارية للمكاتب السياحية وهي كالآتي:

أ- التخطيط Planning:-

يعد التخطيط أول وظيفة من وظائف ادارة المكاتب السياحية، والتي تسبق في الاداء في الوظائف الأخرى. وتأتي أولوية التخطيط كنتيجة طبيعية لأنه لا يمكن لأي نشاط أو نجاح دون التخطيط المسبق له.

ويمكن ان نعرف التخطيط بشكا عام بانه (العملية التي بواسطتها يمكن للمديرين تقدير النتائج أو الاثار المحتملة للعوامل و القوى التي قد تتغير من أوجه نشاطهم وتعديل من أغراض منشاتهم)^{١٥}

لايختلف مفهوم التخطيط في مجالات الاعمال عن القطاع السياحي فهناك رؤى متطابقة بين المؤلفين والممارسين، على ان التخطيط يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمستقبل وبالبيئة الداخلية والخارجية بمتغيراتها المختلفة والمتعددة. أو بمعنى اخر فهو يرتبط بما يجب عمله في ضوء متغيرات البيئة وما تستلزمه ن اتخاذ القرارات

وتحديد الاجراءات اللازمة لتحقيق الاهداف المطلوبة اما من حيث التأثير، يتميز التخطيط على

^{١٥} مصطفى نجيب شأويش، ادارة المكاتب والاعمال المكتبية، دار وائل للنشر، عمان - الاردن ٢٠٠٨، ص ٢٠
مستوى القطاع السياحي ككل بتأثيره الشامل على كافة القطاعات أو الانشطة السياحية الفرعية وتؤثر نتائجه في نفس الوقت على الاقتصاد القومي مباشرة.

وكذلك يجب على المكاتب السياحية ان تقوم بدراسة تفصيلية عن المكاتب المنافسة لمعرفة سياستها وما تقدمه من منتجات سياحية. أضف إلى ذلك إنه مع تطور الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياحية عالمياً ومحلياً وإقليمياً فإن أذواق المجتمعات السياحية تتطور باستمرار.

ولذلك يلزم تطور البيئة السياحية لكي تتلائم مع هذا التطور، والا اصبح المنتج السياحي متصادم مما يؤدي إلى انكماش الطلب عالية نتيجة ظهور منافسين جدد يقدمون إلى تقديم خدمات ومنتجات سياحية أخرى. وان التطور يعني البقاء المنتج السياحي دائماً في حالة جيدة وصالحة مع اجراء التعديلات اللازمة لتوسيع قاعدة الخدمات السياحية وتنمية هذا المنتج تنمية مستديمة بصورة تسمح استقبال انواع متجددة من السياحة والتي تكون الدولة قادرة على استقبالها.

ب- التنظيم Organizing:-

هناك عدد كبيراً من التعاريف حول مفهومه لموضوع التنظيم، وان هذه التعاريف تكاد تتعدد بعدد الباحثين في هذا الموضوع وسنكتفي بتعريفين مهمين هما:-^{١٦}

١- ان التنظيم يعد بمثابة الشكل الذي يفرغ فيه الجهد الجماعي لتحقيق هدف محدد.

٢- ان التنظيم يبدو كتجمع لأوجه النشاط اللازمة لتحقيق الاهداف والخطط، واسناد هذه الانشطة إلى جهات ادارية متمتعة بالسلطة اللازمة لتقوم بإنجازها.

نستنتج من هذين التعريفين ان التنظيم يعني ضرورة تحديد الاعمال الواجب تنفيذها في المنظمة، ومن ثم تقسم هذه الاعمال بين الموظفين المختلفين بهدف تحديد مسؤولية كل موظف عن العمل الذي عهد به اليه، وتفويض السلطة المناسبة لكي يستطيع القيام بهذا العمل، وبالتالي تحديد العلاقات بين الموظفين على مختلف المستويات للتأكد من عدم وجود تعارض أو اختلاف أو احتكاك فيما بينهم ، وذلك كله من اجل تحقيق اهداف المنظمة سواء أكانت سياحية أم غير سياحية.

^{١٦} مصطفى نجيب شأويش، مصدر سابق، ص ٢٢.

ج- التوجيه Directing:-

لا تختلف اسس ومبادئ وظيفة التوجيه في المكاتب السياحية عنها في المنشآت الاخرى. الا ان هذه الوظيفة لها اهمية خاصة في هذه المنشآت، حيث انها تقدم خدمات انسانية ومعنوية في المقام الأول لذلك لا بد ان تتميز الادارة بعلاقتها الطيبة مع العاملين وقدرتها على التعامل معهم جميعا على اساس المساواة والعدل حتى يسهل تدريبهم وقيادتهم^{١٧}. وبهذا الاسلوب يمكن ان تتدفق المهارات المختلفة من اعلى إلى اسفل وكذلك على المستوى الافقي لبناء الصورة المتجانسة والمتكاملة لأعمال المنشأة أو المكتب.

د- الرقابة Controlling:-

ان الرقابة هي العنصر الرابع والاخير من عناصر العملية الادارية التي بدأت بالتخطيط فالنظيم فالتوجيه ثم انتهت اخيرا بالرقابة.

لقد ازدادت في الأونة الاخيرة ايمان منظمات الاعمال بصورة عامل والمنشآت السياحية بصورة خاصة بأهمية وظيفة الرقابة؛ وذلك لأنها وجدت ان الوصول بالأرباح إلى اكبر حد ممكن وبالنفقات إلى ادنى مستوى انما يتحقق في ظل نظام ملائم للرقابة على الاعمال.

فيمكن ان نعرف الرقابة بانها (العملية التي تستطيع الادارة بواسطتها التحقق مما اذا كان كل شي يسير وفقا للخطة الموضوعية وللتعليمات الموجهة وبالاستناد إلى القواعد المقررة)^{١٨}

وفيما يتعلق بهذه الوظيفة في المكاتب السياحية ، فمنظم الرحلات يقوم بها عن طريق عقد الاتفاقات اللازمة للتنفيذ والإشراف والمتابعة مع تحمل كافة المسؤوليات والمخاطر.

اما بالنسبة لشركات السياحة فيتولى عادة قسم التنفيذ والمتابعة (السياحة) هذه المهمة، حيث يتولى الاشراف على كل تفاصيل الرحلة السياحية والرقابة على مستوى تقديمها ومراقبة الملفات بدقة والتأكد على الحجوزات اللازمة.

ومن ثم يقدم المدير المفوض للمكتب السياحي أو الشركة بالرقابة والاشراف على العمل الكلي للمنشأة وتقييم العاملين لأعمالهم فيها.

^{١٧} نشوى فؤاد، ادارة المكاتب السياحية، دار الوفاء لنديا، ط١، مصر ٢٠٠٨، ص ١٠٩

^{١٨} مصطفى نجيب ، مصدر سابق، ص ٢٥

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات وتحديات تطوير ادارة المكاتب السياحية

أولاً : المعدات التكنولوجية للمكتب السياحي (Office technological equipment)

يعرف عادة المكتب بأنه (المكان الذي يعمل فيه الموظف أو مجموعة الموظفين من أجل هدف معين سواء كان سياحياً أم اقتصادياً أو استثمارياً، وعادة ما يحتوي أي مكتب على مجموعة من المستلزمات التكنولوجية التي تساعد الموظف في تادية عمله). وتحدد بحسب طبيعة عمل المكتب وهي كالآتي :-^{١٩}

١- نظام الحاسوب (computer system):- وهو أساس عمل نظام المكتب، وهو النظام المشغل لجميع الاجهزة المختلفة التي يعتمد عليها العمل في المكتب، وتكون وظيفته الربط والسيطرة على جميع الاجهزة ذات الوظائف المترابطة في المكتب ويحتوي النظام الحاسوبي عادة على الاجهزة والمعدات (Hardware) والبرمجيات (software). ولكل جهاز في نظام الحاسوب له وظيفته

٢- الوسائط المتعددة (Multimedia):- وهي البرمجيات التي تتعامل مع الموسيقى، الصور، الافلام وتساعد هذه البرمجيات المكاتب في تحسين الاداء والجودة في العمل، وتتميز هذه البرمجيات بانها تتعامل مع اصوات طبيعية ليست عبارة عن برامج بلغة الالة، فضلاً عن الاقراص المدمجة CD توفر حلاً لمشاكل التخزين للمعلومات الكبيرة وتجعلها قابلة للاستخدام.

٣- نظم التشغيل والبرمجيات (operating systems):- وتتنوع نظم التشغيل حسب الوظائف التي تقدمها في التعامل مع نظام الملفات file system أو غيرها من النظم ويعدّ نظام التشغيل دوس Dos من اشهر نظم التشغيل (Disk operating) التي تستخدم في الاجهزة الشخصية والمكاتب

٤- خط الهاتف الارضي والمودم:- يستخدم خط الهاتف عادة للاتصال العادي فضلاً عن استعماله لخط اتصال الحاسوب بواسطة جهاز المودم (Modem) والذي يحول اشارات الهاتف

^{١٩}مهامهدي الخفاق:- مقدمة في نظم المعلومات الادارية، دار وائل للنشر، ط١، الاردن- عمان ٢٠١١، ص٣١٤
Analog إلى اشارات رقمية Digital يتكامل معها الحاسوب ويفهمها وتحسب سرعة المودم بالبت Bit per second

حيث يتعامل المودم مع البيانات الثنائية في الارسال والاستقبال، ويرتفع سعرها اكثر كلما زادت قدرتها على التعامل مع كم اكبر من البيانات.

٥- الفاكس:- وهو جهاز يستخدم خط الهاتف للاتصال بالجهة المرغوبة التي يجب أن يتوفر الفاكس إليها أيضاً حيث يتم نقل الكتابة الموجودة على الورقة الاصلية ليتم طباعتها طبق الاصل عند المستقبل.

ومن أجل وصل الفاكس بالحاسوب فقد يتم استخدام كارت card خاص يمكن من ارسال الرسائل بدون جهاز الفاكس نفسه بواسطة الحاسوب باستخدام برامج خاصة بمعالجة النصوص مثلاً.

٦- اجهزة الصوت (الميكروفون والسماعات):-

وهي اجهزة اخراج وادخال صوتي تتصل ببعض التطبيقات الخاصة لتستفيد منها الشركة أو المكتب السياحي، مثلاً تسجل الاجتماعات والمؤتمرات من خلال شبكة الانترنت أو الشبكة الداخلية.

٧- الطابعات :- وهي من الاجهزة المهمة في المكتب السياحي ؛لأنها تتعامل مع حاسوب يقدم جودة عالية في الطباعة على ورق.

٨- المساحات (Scanners):- وتساهم هذه الاجهزة في عمليات التصميم والتعامل من خلال تجزئة الصورة إلى نقاط غيرية يتم قارئتها ونقلها كنقاط أيضاً إلى الحاسوب الذي يقوم بتصميمها.

٩- الآت التصوير:-تستخدم في المكاتب من اجل الحصول على اكثر من نسخة عن الأوراق.ويمكن ربطها مباشرة مع الحاسوب ليتسنى طبع مستندات من الحاسوب مباشرة.

١٠- شاشة العرض:-وتعمل بشكل منفصل عن الحاسوب توفر الصورة بشكل اكبر حيث يتمكن عدد كبير من الافراد الاطلاع عليها.

ثانياً: تحديات تطوير ادارة المكاتب السياحية

تواجه عملية تطوير المكاتب السياحية مجموعة من التحديات تتلخص بما يلي :-^{٢٠}

١- صعوبة مواكبة صناعة تكنولوجيا المعلومات المتسارعة حيث ان تكنولوجيا المعلومات تتطور بشكل سريع يحول دون امكانية متابعة هذا التسارع فبمجرد ان تطبق المنظمة أو الشركة برمجة جديدة تظهر تكنولوجيا اكثر جدة في السوق وبالتالي فإن مواكبة التغيرات التكنولوجية هذه ستكلف الشركة مصاريف باهضة.

٢- ارتفاع اسعار البرمجيات والاجهزة الحديثة.

٣- اختلاف المواصفات والمقاييس التي تتميز بها الاجهزة المتواجدة في مكاتب الشركات السياحية،وهذا يزيد من صعوبة ربط هذه الاجهزة المختلفة ضمن شبكة واحدة،اما اذا ارادت المنظمة توحيد الانظمة المختلفة المستخدمة في الشركة فان ذلك سيكلف الشركة تكاليف باهضة.

٤- صعوبة ربط بعض الآلات والتجهيزات مع جهاز الحاسوب،حيث إنه على الرغم تطور التكنولوجيا الا ان هناك اجهزة مثل آلة الطباعة العادية يصعب ربطها بجهاز الحاسوب .

^{٢٠}علاءعبد الرزاق السالمي:اتتمتة المكاتب المتفرقة،دار وائل للنشر،الاردن،٢٠٠٨،ص٣٠٠ .

المبحث الثالث: تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير ادارة المكاتب السياحية في كربلاء

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية وخصائص مجتمع الدراسة

١. المؤهل العلمي

جدول (١) المؤهل العلمي للعاملين

| النسبة المئوية | العدد | المؤهل العلمي |
|----------------|-------|---------------|
| ٦٨% | ٦٨ | جامعي أو اعلى |
| ٢٥% | ٢٥ | اقل من جامعة |
| ٧% | ٧ | يقرأويكتب |

من خلال النظر للجدول (١) ان اعلى نسبة للعاملين هم من لديهم مؤهل علمي جامعي أو اعلى وهذا مؤشر

جيد يدل على ارتفاع المستوى العلمي للعاملين في المكاتب السياحية.

٢. موقع المكتب

جدول (٢) موقع المكتب

| النسبة المئوية | العدد | موقع المكتب |
|----------------|-------|---------------|
| ٨٥% | ٨٥ | مركز المدينة |
| ١٥% | ١٥ | اطراف المدينة |
| ١٠٠% | | المجموع |

من خلال النظر إلى جدول (٢) يتضح ان نسبة كبيرة من المكاتب السياحية تقع في مركز المدينة.

٣. الجنس :

جدول (٣) توزيع الافراد وفق متغيرات الجنس

| الجنس | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ذكر | ٨٥ | %٨٥ |
| انثى | ١٥ | %١٥ |
| المجموع | %١٠٠ | |

من خلال النظر للجدول (٣) يتضح ان الذكور هم يسيطرون على العمل في المكاتب السياحية وذلك لحاجة هذه المكاتب إلى من هو اكثر حركة ونشاط واستعداد دائم لأدارة وترتيب وتجهيز الرحلات السياحية ومرافقتها .

٤. العمر

جدول (٤) توزيع الافراد حسب متغير العمر

| العمر | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| أقل من ٢٩ سنة | ٦٥ | %٦٥ |
| ٣٠-٣٩ سنة | ٢٥ | %٢٥ |
| ٤٠ - فأكثر | ١٠ | %١٠ |
| المجموع | %١٠٠ | |

من خلال الجدول (٤) يتضح ان غالبية العاملين هم في سن دون الثلاثين ويشكلون نسبة %٦٥ والنسبة الاقل هم في سن الاربعين فما فوق وهذا مؤشر جيد ويؤكد التحليل السابق للجنس. المطلب الثاني: تحليل بيانات استمارة الاستبيان.

جدول (٥) تحليل استمارة الاستبيان

جدول تحليل استمارة الاستبيان

| معامل الاختلاف المعياري | قيمة μ المحسوبة | الانحراف المعياري | شدة الاجابة | متوسط موزون | مجموع مرجح | عدد الاجابات | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ت |
|-------------------------|---------------------|-------------------|-------------|-------------|------------|--------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 24.66% | 2.30 | 1.05 | 84.80% | 4.24 | 424 | 100 | 3 | 5 | 12 | 25 | 55 | x1 |
| 20.25% | 3.55 | 0.87 | 86.20% | 4.31 | 431 | 100 | 2 | 3 | 6 | 40 | 49 | x2 |
| 22.00% | 2.47 | 0.93 | 84.60% | 4.23 | 423 | 100 | 3 | 3 | 7 | 42 | 45 | x3 |
| 17.13% | 3.30 | 0.73 | 84.80% | 4.24 | 424 | 100 | 1 | 1 | 8 | 53 | 37 | x4 |
| 31.63% | 3.96 | 1.08 | 68.60% | 3.43 | 343 | 100 | 3 | 15 | 40 | 20 | 22 | x5 |
| 26.36% | 7.42 | 0.98 | 74.60% | 3.73 | 373 | 100 | 3 | 4 | 35 | 33 | 25 | x6 |
| 32.08% | 6.10 | 1.20 | 74.60% | 3.73 | 373 | 100 | 10 | 4 | 16 | 43 | 27 | x7 |
| 25.44% | 6.09 | 0.90 | 71.00% | 3.55 | 355 | 100 | 2 | 8 | 37 | 39 | 14 | x8 |
| 20.92% | 2.49 | 0.88 | 84.40% | 4.22 | 422 | 100 | 1 | 3 | 15 | 35 | 46 | x9 |
| 30.44% | 7.96 | 1.21 | 79.20% | 3.96 | 396 | 100 | 6 | 7 | 17 | 25 | 45 | x10 |
| 30.36% | 0.00 | 1.21 | 80.00% | 4.00 | 400 | 100 | 3 | 15 | 10 | 23 | 49 | x11 |
| 23.25% | 2.43 | 0.99 | 84.80% | 4.24 | 424 | 100 | 0 | 8 | 15 | 22 | 55 | x12 |
| 30.82% | 7.49 | 1.20 | 78.00% | 3.90 | 390 | 100 | 1 | 17 | 20 | 15 | 47 | x13 |
| 25.41% | 8.69 | 0.98 | 77.00% | 3.85 | 385 | 100 | 3 | 7 | 17 | 48 | 25 | x14 |
| 31.48% | 5.80 | 1.16 | 73.40% | 3.67 | 367 | 100 | 5 | 7 | 37 | 18 | 33 | x15 |
| 24.16% | 0.51 | 0.98 | 81.00% | 4.05 | 405 | 100 | 2 | 2 | 27 | 27 | 42 | x16 |
| 31.20% | 7.65 | 1.23 | 78.80% | 3.94 | 394 | 100 | 6 | 9 | 15 | 25 | 45 | x17 |
| 27.16% | 0.81 | 1.11 | 81.80% | 4.09 | 409 | 100 | 2 | 9 | 18 | 20 | 51 | x18 |
| 22.78% | 2.78 | 0.97 | 85.40% | 4.27 | 427 | 100 | 0 | 9 | 10 | 26 | 55 | x19 |
| 24.65% | 9.20 | 0.96 | 77.60% | 3.88 | 388 | 100 | 0 | 10 | 22 | 38 | 30 | x20 |
| 26.79% | 41.00 | 1.07 | 79.53% | 3.98 | 7953 | 2000 | 56 | 146 | 384 | 617 | 797 | مج |

من الجدول اعلاه والذي يوضح التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري وشدة الاجابة لفقرات مقياس البحث نجد ان الوسط الحسابي الموزون العام بلغ (٣,٩٨ %) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) بنسبة اتفاق (٧٩,٥٣ %) بين افراد العينة، وهذا يدل على ان التكنولوجيا دوراً كبيراً في تطوير المكاتب السياحية بانحراف معياري (١,٠٧) ومعامل اختلاف معياري (٢٦,٧٩ %) وهذا يعني ان هناك انسجام في اجابات افراد العينة .

والآتي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة عن فقرات المقياس :-

(١) يرى (٨٤,٨٠ %) افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تمتلك قاعدة اساس لتكنولوجيا المعلومات اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (x1) (٤,٢٤) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣)

بانحراف معياري قدرة (1,05) ومعامل اختلاف (24,66 %) وهذا يدل على ان الاجابات متجانسة وغير مشتتة .

اي ان المكاتب السياحية تعمل على امتلاك قاعدة أساسية لتكنولوجيا المعلومات التي تحتاجها .
 (2) يتفق (86,20) من افراد العينة على ان المكاتب السياحية تمتلك الادوات الضرورية لإدارة أعمالها .
 اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (4,31) بانحراف معياري (0,87) في حين معامل الاختلاف المعياري (20,25 %) اذ تبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) كما انها الفترة الأكثر اغناءً من باقي فقرات المقياس . كما يظهر من قيمة وسطها الحسابي . ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة .

(3) يجد (84,60 %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تتوفر فيها وسائل الدعم والاسناد لكافة مستويات المكاتب السياحية . اذ يبلغ الوسط الحسابي للفقرة (4,23) وانحراف معياري (0,93) كما بلغ معامل الاختلاف المعياري (22 %) . اذ نجد ان الوسط الحسابي للفقرة اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا يعني ان النسبة الأكبر من افراد العينة يتفقون على ان وسائل الدعم والاسناد في المكاتب السياحية متوفرة لكافة المستويات . ما يدل على وضوح هذه الفقرة لأفراد العينة .

(4) يرى (84,80 %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تمتلك مركزاً متخصصاً مهمته حفظ وخرن المعلومات واعادتها وتقديمها عند الحاجة . اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (4x) (4,24) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) بانحراف معياري قدره (0,73 %) ومعامل اختلاف (17,13 %) . وهذا يدل على ان الاجابات متجانسة وغير مشتتة . اي ان المكاتب السياحية تعمل على امتلاك مركزاً متخصصاً لحفظ وخرن المعلومات وتقديمها عند الحاجة اليها .

(5) يتفق (68,60 %) من افراد العينة على ان المكاتب السياحية تمتلك الملاكات والتخصصات التحليلية اللازمة لأداء الاعمال . اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (3,43) وبانحراف معياري (1,08) في حين بلغ معامل الاختلاف المعياري (31,63 %) . اذ يتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) كما انها الفقرة الأقل اغناءً من باقي فقرات المقياس كما يظهر من قيمة وسطها الحسابي . ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة .

(6) يجد (74,60 %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تعتمد على مخرجات تكنولوجيا المعلومات في صنع القرار الاداري، اذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة (3,73) وانحراف معياري (0,98) كما بلغ معامل الاختلاف المعياري (26,36 %) . اذ نجد ان الوسط الحسابي للفقرة اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا يعني ان نسبة معينة ليست بقليلة من افراد العينة يتفقون على ان المكاتب السياحية تعتمد على مخرجات تكنولوجيا المعلومات في صنع القرار الاداري . ما يدل على وضوح هذه الفقرة لأفراد العينة .

(7) يرى (74,60 %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تقوم ببناء هيكلية لتكنولوجيا المعلومات وما يتبعها من اعادة تصميم لتواكب التطور . اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (7x) (3,73) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) بانحراف معياري قدره (1,20) ومعامل اختلاف (32,08 %) وهذا يدل على ان الاجابات متجانسة وغير مشتتة . اي ان المكاتب السياحية تعمل على بناء هيكلية لتكنولوجيا المعلومات وما يتبعها من اعادة تصميم لتواكب التطور الحاصل في العالم .

٨) يتفق (٧١,٠٠ %) من افراد العينة على ان المكاتب السياحية تمتلك وحدة سيطرة مسؤولة عن جميع عمليات تكنولوجيا المعلومات داخل النظام، اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (٣,٥٥) وبانحراف معياري (٠,٩٠) . في حين بلغ معامل الاختلاف المعياري (٢٥,٢٤). إذ يتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة .

٩) يجد (٨٤,٤٠ %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تتوفر فيها وسائل اتصالات تقوم بتقريب المسافات لتجاوز كل العراقيل التي تواجه عملية الحصول على المعلومات لذ تبغ الوسط الحسابي للفقرة (٤,٢٢) وانحراف معياري (٠,٨٨) كما بلغ معامل الاختلاف المعياري (٢٠,٩٢ %)، اذ نجد ان الوسط الحسابي للفقرة اعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يعني ان النسبة كبيرة من افراد العينة يتفقون على توفير وسائل اتصالات لتقوم بتقريب المسافات لكي تتجاوز كل العراقيل التي تواجه عملية الحصول على المعلومات، ما يدل على وضوح هذه الفقرة لأفراد العينة .

١٠) يرى (٧٩,٢٠ %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لنقل البيانات والمعلومات بين الادارة الأخرى اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (١٠x) (٣,٩٦) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) بانحراف معياري قدره (١,٢١) ومعامل اختلاف (٣٠,٤٤ %) وهذا يدل على ان المكاتب السياحية تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لنقل البيانات والمعلومات بين الادارات الأخرى.

١١) يتفق (٨٠,٠٠ %) من افراد العينة على ان المكاتب السياحية تعتمد في استخدامها للتكنولوجيا على خبرة العاملين فيها . اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (٤,٠٠) وبانحراف معياري (١,٢١)، في حين بلغ معامل الاختلاف المعياري (٣٠,٣٦ %) اذ يتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذه النسبة توضح بان اجابات الافراد كانت اجابات عن هذه الفقرة كما يظهر من قيمة وسطها الحسابي ، ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة .

١٢) يجد (٨٤,٨٠ %) من افراد عينة الدراسة ان موقع المكاتب السياحية يعتبر من العوامل التي تعرقل عملها اذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة (٤,٢٤) وانحراف معياري (٠,٩٩) كما بلغ معامل الاختلاف المعياري (٢٣,٢٥ %)، اذ نجد ان الوسط الحسابي للفقرة اعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يعني ان النسبة الاكبر من افراد العينة يتفقون على ان موقع المكتب السياحي من العوامل المهمة التي تعرقل عملها، ما يدل على وضوح الفقرة لأفراد العينة .

١٣) يرى (٧٨,٠٠ %) من افراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تهتم بتجديد وتحديث اجهزة ومعدات الاتصال المتوفرة لديها. اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (١٣x) (٣,٩٠) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) بانحراف معياري قدره (١,٢٠) ومعامل اختلاف (٣٠,٨٢ %) وهذا يدل على ان المكاتب السياحية تهتم بتجديد وتحديث اجهزة ومعدات الاتصال المتوفرة لديها .

١٤) يتفق (٧٧,٠٠ %) من افراد العينة على ان المكاتب السياحية تستخدم وسائل الاتصال لتقديم الخدمة الجيدة للزبائن، اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (٣,٨٥) وبانحراف معياري (٠,٩٨)، في حين بلغ معامل الاختلاف المعياري (٢٥,٤١ %) اذ يتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) كما ان الاجابات في هذه الفقرة كانت ايجابية، ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد العينة .

- ١٥) يجد (٧٣,٤٠ %) من أفراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تهتم بإقامة دورات تدريبية في مجال العمل على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات، اذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة (٣,٦٧) وانحراف معياري (١,١٦)، كما بلغ معامل الاختلاف المعياري (٣١,٤٨ %)، اذ نجد ان الوسط الحسابي للفقرة أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يعني ان إجابات الافراد كانت ايجابية عن هذه الفقرة ويتفقون على ان المكاتب السياحية تهتم بإقامة الدورات التدريبية في مجال عملها على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات .
- ١٦) يرى (٨١,٠٠ %) من أفراد عينة الدراسة أن المكاتب السياحية يتوفر فيها كادر وظيفي يتمتع بالخبرة اللازمة للعمل على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات، اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (X16) (٤,٠٥) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) بانحراف معياري قدره (٠,٩٨) ومعامل الاختلاف (٢٤,١٦ %) وهذا يدل على ان الاجابات متجانسة وغير مشتتة . اي ان المكاتب السياحية يوجد فيها كادر وظيفي يتمتع بالخبرة اللازمة للعمل على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات .
- ١٧) يتفق (٧٨,٨٠ %) من أفراد العينة على ان المكاتب السياحية تستخدم الحاسوب لتخفيض كلفة انجاز الخدمة في المكاتب السياحية، اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (٣,٩٤) وبانحراف معياري (١,٢٣) . في حين بلغ معامل الاختلاف المعياري (٣١,٢٠ %) قد تبين أن الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) فهذا يدل على ان الاجابات لأفراد العينة كانت ايجابية كما يظهر من قيمة وسطها الحسابي ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد العينة .
- ١٨) يجد (٨١,٨٠ %) من أفراد عينة الدراسة ان استخدام الحاسوب ساهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للزبائن . اذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة (٤,٠٩) وانحراف معياري (١,١١) كما بلغ معامل الاختلاف المعياري (٢٧,١٦ %) اذ نجد ان الوسط الحسابي للفقرة اعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) .
- ١٩) يرى (٨٥,٤٠ %) من أفراد عينة الدراسة ان المكاتب السياحية تشجع التسجيل لشبكة الانترنت في تقديم الخدمات، اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون للفقرة (X19) (٤,٢٧) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) بانحراف معياري قدره (٠,٩٧) ومعامل اختلاف (٢٢,٧٨ %) وهذا يدل على ان الاجابات متجانسة وغير مشتتة، اي ان المكاتب السياحية تشجع على استخدام شبكة الانترنت في تقديم الخدمات .
- ٢٠) يتفق (٧٧,٦٠ %) من أفراد العينة على ان المكاتب السياحية لديها اجهزة ومعدات تكفي لأداء العمل . اذ بلغ الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرة (٣,٨٨) وبانحراف معياري (٠,٧٨) في حين بلغ معامل الاختلاف المعياري (٢٤,٦٥ %) اذ يتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على ان اجابات افراد العينة كانت ايجابية كما يظهر من قيمة وسطها الحسابي . ما يدل على وضوح الفقرة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة .

الاستنتاجات:-

- ١- الافتقار إلى اعلام منظم و خصوصا الإعلام الخاص بالأماكن السياحية والدينية، وغياب الرسالة الاعلامية السياحية للأماكن الدينية الا في بعض المجلات و البوسترات التي تحضن في احد جوانبها بعض المعلومات السياحية دون ان يكون هذا العمل يخضع لبرمجة اعلامية هامة .
- ٢- تلكو الشركات السياحية في إثراء المجال الاعلامي السياحي عن طريق اصدار النشرات السياحية الهامة، والاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة من انترنيت والفيس بوك.... وغيرها من الوسائل التي تساعد على نشر المعلومة بشكل اسرع.
- ٣- افتقار الاعلام السياحي في كربلاء إلى جمهوره بسبب نقص المعلومات السياحية حيث لا يجد في الصحيفة أو الإذاعة أو التلفاز ما يسد رمقه من المعرفة السياحية للأماكن الدينية.
- ٤- يواجه تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة المكاتب السياحية عدة مشكلات، أهمها كيفية إدارة عملية التحول من ثقافة الأداء الروتيني العادي إلى ثقافة الأداء الاليكتروني ولهذا فإن الاعداد لتحقيق الادارة الإليكترونية تحتاج إلى توفير امكانيات كبيرة سواء كانت تكنولوجيا أو إدارية أو تمويلية.
- ٥- صدور بعض الدلائل السياحية كدليل كربلاء السياحي من اشخاص وافراد يفتقرون إلى الدقة العلمية والمعلومات الصحيحة دون الخضوع إلى رقابة من قبل المؤسسات المعنية بالسياحة مما يؤدي إلى نشر معلومات خاطئة وغير دقيقة وهذا ينعكس على اذواق السياح.
- ٦- هنالك علاقة ايجابية عالية بين ادارة المكاتب السياحية وبين تكنولوجيا المعلومات .
- ٧- لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع مستوى المعيشة في دول العالم المتقدم وفي توفير المعلومات الداعمة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية نحو اكثر رخاء .
- ٨- افتقار الدعم الحكومية لتكنولوجيا المعلومات في المكاتب السياحية .
- ٩- من خلال التحليل والمناقشة للبيانات الاحصائية ، نجد ان النسبة الاكبر من افراد العينة تتفق على ان موقع المكتب السياحي من العوامل المهمة التي تعرقل عملها كما في الفقرة (12) في تحليل البيانات مما جعل المكاتب السياحية تشجع على استخدام شبكة الانترنيت في تقديم الخدمات فتجأوزت مشكلة الموقع للمكتب.

التوصيات :

- ١- تكثيف البرامج التوعوية من النشرات السياحية الإرشادية حول الوعي السياحي الداخلي للأماكن الدينية، و توجيه برامج اعلامية خاصة بالمعالم السياحية في كربلاء المقدسة، والاستفادة من استخدام التواصل الحديث من خلال الوسائل الحديثة للاتصال مع السائح.
- ٢- مراقبة حركة السياحة العالمية وإلى اي اماكن يتجه السياح هل للأثار أو المناظر الطبيعية أو الشواطئ البحرية أو الاماكن الدينية وغيرها، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال مراقبة التقنيات الحديثة.
- ٣- المشاركة في المؤتمرات والندوات والدورات السياحية التي تقام دوريا في بعض الدول للاطلاع على آخر المستجدات في عالم الصناعة السياحية والتطورات الحديثة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي.
- ٤- الاستفادة من شبكة الانترنيت في الاعلام عن المواقع السياحية الدينية في البلد ، وطرح اعلانات سياحية للأماكن الدينية تتضمن طرق جديدة للأعلام السياحي لم تكن متوفرة سابقا في البلدان السياحية.

- ٥- العمل على وضع استراتيجية اعلامية سياحية وفق تخطيط سياحي منظم للمواقع السياحية كافة لكي يتسنى للسائح معرفة مقومات البلدان المستضيفة له من خلال توفر برامج على الانترنت بكل وسائل الاتصال الحديثة.
- ٦- ولتحقيق أهداف استخدام التكنولوجيا في ادارة المكاتب السياحية ، لابد من وجود إطار قانوني وتنظيمي للإدارة الإلكترونية وتطوير وتشجيع قيام الادارة الإلكترونية وعمل مبادرات مدروسة لضمان أمن المعلومات ، ويتضمن ذلك اختيار وتدريبها الموارد البشرية وتطوير أساليب تأمين تدفق البيانات والمعلومات مع تطوير معايير لصياغة المستندات وإدخال تقنيات ادارية تتسم بالكفاءة.
- ٧- يجب تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم حلول مبتكرة لمشكلات دول العالم الثالث الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وليس الاعتماد فقط على تلك الحلول التي خرجت بها دول العالم المتقدم لمشكلاتها و ان العمل بمثل هذا المبدأ سوف يوفر على دول العالم الثالث الكثير في سبيل اعادة التفكير في الطرق التي يمكن بها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحل تلك المشكلات المزمنة التي تواجهها هذه الدول .
- ٨- من اجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات لابد ان نفتتح أولاً بأهميتها وبدورها الذي يمكن ان تلعبه في المكاتب السياحية في خلق مجتمع الرفاه .
- ٩- المكاتب السياحية في كربلاء قطاع ناشئ وعليه فان قدرة القطاع على مواجهة المنافسة الخارجية والتي ستزيد من حدتها الالتزامات التي قدمتها السياحة اذ تتطلب دعم حكومي خصوصا في مجال تحسين بيئة الاستثمار السياحي وتنمية الموارد البشرية السياحية .

المصادر:

- ١- الحواري، نضال عباس، ادارة وكالات وشركات السياحة والسفر، دار البركة، ط٢، عمان-الاردن، ٢٠٠٢.
- ٢- الخفاق، مها مهدي، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، دار وائل للنشر، ط١، الاردن-عمان، ٢٠١١.
- ٣- الدهراوي، كمال الدين ، وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر الاسكندرية ٢٠٠٠ .
- ٤- السالمي، علاء عبد الرزاق، أتمتة المكاتب المتفرقة، دار وائل للنشر،الاردن ٢٠٠٨.
- ٥- زواوين، عديلة ، اليقظة التكنولوجية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ورقة نقاشية لمركز المدينة في الجزائر ٢٠٠٧-٢٠٠٨.
- ٦- زين الدين،صلاح، الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية، مجلة السياسة الدولية، العدد(١٥٥) يناير ٢٠٠٤.
- ٧- شأويش،مصطفى نجيب :ادارة المكاتب والاعمال المكتبية، دار وائل للنشر، ط٢، عمان-الاردن ٢٠٠٨.
- ٨- النقري، معن، تعريفات أولية للعلم والتقنية والتكنولوجيا، مجلة جيش الشعب ، نصف شهرية، العدد١٦٣٩، ١/١٠/١٩٩٠ سوريا، دمشق ١٩٩٠.
- ٩- شحادة، نجلاء يوسف ، اثر التكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الاللكترونية، رسالة ماجستير ،جامعة الشرق الأوسط، الاردن ٢٠١٢.
- ١٠- صباح، عبد الرحمن، وآخرون، مبادئ نظم المعلومات الادارية الحاسوبية، دار زهران عمان - ٢٠٠٦.
- ١١- عساف، محمود ،حول الادارة ، دار الناشر العربي ، مصر-القاهرة ١٩٧٦.
- ١٢- فؤاد، نشوى، ادارة المكاتب السياحية، دار الوفاء لندنيا، ط١ ، مصر- ٢٠٠٨.
- ١٣- قلندجي، عامر ، وآخرون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن-٢٠٠٢ .
- ١٤- مكتبة الكونكرس. Hayes:-In formation,since Digital Edixion,Digital Library,congress1999.