

مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية

العدد: ١٨ - السنة العاشرة : ٢٠١٦



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الكوفة

كلية التربية للبنات

رقم التصنيف الدولي : ٥٢٤٢ - ١٦٦٣ ISSN

مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية

مجلة علمية نصف سنوية محكمة

تصدر عن كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة

النجف الأشرف - العراق

العدد: ١٨ - السنة العاشرة : ٢٠١٦

نقال رئيس التحرير

٠٧٨٠٤٧٢٩٠٠٥

هوية المجلة

الاسم:مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية

العدد الثامن عشر

جهة الاصدار:كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة

سنة الطبع : ١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م

الطبعة : الأولى

التصميم والإخراج الفني

مكتب / محمد الخرزجي

٠٧٨٠١٨٠٤٥٠ - ٠٧٨٠١٨١٦٨٤٨

العراق - النجف الأشرف



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الكوفة

كلية التربية للبيئات

رقم التصنيف الدولي : ٥٢٤٢ - ١٦٦٣ ISSN

مجلة كلية التربية للبيئات للعلوم الإنسانية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية التربية للبيئات بجامعة الكوفة

رئيس التحرير

الأستاذ الدكتور الهام محمود كاظم

التاريخ الحديث - العلاقات الدولية

مدير التحرير

الأستاذ المساعد الدكتور محمد جواد نور الدين

التاريخ الإسلامي - فكر إسلامي

المراسلات : جمهورية العراق / النجف الاشرف / ص ب : ١٦٦

E-mail: m&history@ yahoo.com

العدد: ١٨ - السنة العاشرة : ٢٠١٦

نقال رئيس التحرير ٠٧٨٠٤٧٢٩٠٠٥

نقال مدير التحرير ٠٧٨٠١٢٧٣٤٦٦

E-mail: Muhmmad-Jawad@ yahoo.com

رقم التصنيف الدولي : ٥٢٤٢ - ١٦٦٣ ISSN

مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية التربية للبنات بجامعة الكوفة

أعضاء هيئة التحرير

- ١- الأستاذ الدكتور مناف مهدي الموسوي / كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة
..... اللغة العربية ... اللغة
- ٢- الأستاذ الدكتور مثنى بشير الخزالي / كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة
..... السيرة النبوية والاستشراق
- ٣- الأستاذ الدكتورة أميرة جابر هاشم / كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة
..... التربية وعلم النفس علم النفس
- ٤- الأستاذ المساعد الدكتور هادي عبد النبي التميمي / كلية الآداب - جامعة الكوفة
..... تاريخ اسلامي مناهج مؤرخين
- ٥- الأستاذ المساعد الدكتور عبسدة الرسول غفار / كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة
..... اللغة العربية

سكرتير التحرير

المدرس المساعد إسراء كريم محمد

الأستاذ المساعد الدكتورة

علاوة حسين جبر

خبير اللغة العربية

الأستاذ المساعد الدكتور

عباس حسن جاسم

خبير اللغة الإنجليزية

رقم التصنيف الدولي : ٥٢٤٢ - ١٦٦٣ ISSN

مجلة كلية التربية للبنات العلوم الإنسانية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية التربية للبنات بجامعة الكوفة

أعضاء الهيئة الاستشارية

- ١- الأستاذ الدكتور فكتور الكيكة / الجامعة اللبنانية - مدير دراسات الشرق الأوسط
مجلة الدراسات الأدبية
- ٢- الأستاذ الدكتور حاكم حبيب عسز الكريطي / كلية الآداب - جامعة الكوفة
اللغة العربية ... أدب قديم
- ٣- الأستاذ الدكتور طاهر يوسف الوائلي / عميد كلية الآثار والتراث - جامعة الكوفة
التاريخ الحديث ... تاريخ الدولة العثمانية
- ٤- الأستاذ الدكتور عبد الحسين جليل الخالبي / كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة
الإدارة والاقتصاد
- ٥- الأستاذ الدكتور محمد ناجي شمسو / كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة
التربية الرياضية - علم التدريب الرياضي
- ٦- الأستاذ الدكتور وهيب فهد الياسري / كلية الآداب - جامعة الكوفة
تخطيط مدن واستيطان ريفي
- ٧- الأستاذ المساعد الدكتور صباح العريضي / عميد كلية العلوم السياسية - جامعة الكوفة
علاقات دولية
- ٨- الأستاذ المساعد الدكتور رسول جعفریان / جامعة طهران
التاريخ الحديث والمعاصر

شروط النشر

- ١- تنشر المجلة البحوث الرصينة التي لم يسبق نشرها في مجال العلوم الإنسانية.
- ٢- تعتمد المجلة نشر البحوث باللغتين العربية والانكليزية ، او البحوث المترجمة عن اللغات الأجنبية .
- ٣- على الباحث تقديم ثلاث نسخ من بحثه إلى سكرتارية تحرير المجلة على أن لا تتجاوز صفحات البحث عشرين صفحة، وما تجاوز ذلك تستوفى عنه أجور أخرى.
- ٤- تستوفى شروط البحث العلمي في البحث المقدم للنشر من حيث هيكلية البحث عموماً أو على شكل أجزاء لكل جزء عنوانه. ويطبوع على شكل عمودين في الصفحة الواحدة. أما هوامش البحث فيتم ترتيبها بإتباع أسلوب الترقيم المتسلسل في نهاية البحث، وبحسب النسق الطباعي الأول فضلاً عن كتابة مصادر البحث كاملة، على ورق ابيض قياس A٤
- ٥- يشار إلى عناوين وأرقام الجداول والرسوم التوضيحية بشكل واضح. أما الصور الفوتوغرافية فتكون بحجم (post card) بحيث لا يؤثر تصغيرها على دقتها أو المعلومات الواردة فيها.
- ٦- يقدم الباحث ملخصاً لبحثه وباللغتين العربية والانكليزية بحدود (١٥٠-٢٠٠) مع ذكر اسم البحث واسم الباحث ومكان عمله. وبشكل ملفين منفصلين عن البحث .
- ٧- يخضع البحث المقدم للنشر للتقويم العلمي من قبل خبراء اختصاصيين مشهود لهم بالكفاءة في مجال اختصاصهم.
- ٨- يعاد البحث إلى صاحبه لغرض إجراء التصحيحات أن وجدت. ثم إعادته إلى المجلة مع قرص مدمج (CD) مع نسخة مصححة ، في موعداً قصاه ٥ أيام . وتكون التصحيحات ملزمة للباحث.
- ٩- يزود الباحث بنسخة واحدة مستقلة من بحثه ،. أما المجلة فتكون مقابل السعر الرسمي المعتمد.
- ١٠- تستوفى أجور النشر ومقدارها (٥٠ ألف دينار) للبحث الواحد.
- ١١- لا تعاد البحوث إلى أصحابها سواء قبلت للنشر أو رفضت.
- ١٢- الأبحاث والآراء الواردة في المجلة تمثل وجهة نظر كاتبها ، وهيأة التحرير غير مسؤولة عن الآراء الواردة في البحوث المنشورة.

محتويات العدد

رقم الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث
١٥	الأستاذ الدكتور هاني اليأس خضر جامعة بغداد - كلية العلوم السياسية المدرس الدكتور سلمان علي حسين محمد جامعة بغداد - كلية العلوم السياسية	التنافس الدولي في منطقة آسيا الوسطى (دراسة في المقاصد والنتائج))
٤٩	الأستاذ الدكتور عبدالعزيز حيدر الموسوي جامعة القادسية - كلية التربية قسم العلوم التربوية والنفسية	التدفق النفسي على وفق التفكير الايجابي لدى طلبة الجامعة
٩٣	الأستاذ الدكتور فؤاد عبدالله محمد جامعة الكوفة - كلية التربية للبنات قسم الجغرافيا المدرس المساعد رشا جبار محمدرضا جامعة الكوفة - كلية التربية للبنات قسم الجغرافيا	التراتب الحجمي لمدن النظام الحضري في محافظة بابل للمدة ١٩٩٧ - ٢٠١٥
١١٣	الاستاذ المساعد الدكتور عبد الرسول الغفاري جامعة الكوفة - كلية التربية للبنات قسم اللغة العربية	ابن الرومي وصورته الحقيقية من خلال شعره دراسة موضوعية وتحليل لما كتبه المؤرخون في حق ابن الرومي (٢٢١هـ - ٢٨٣هـ)
١٤٩	الأستاذ المساعد الدكتور نعيم جاسم محمد جامعة بابل - كلية التربية للعلوم الانسانية قسم التاريخ	أوضاع المدارس الإيرانية في العراق ١٩٦٣- ١٩٧٩ في ضوء الوثائق العراقية
١٩٩	المدرس الدكتور حسن تقي طه جامعة الكوفة - كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية	جودة النص الكيميائي في كتاب (مبادئ الكيمياء) للمصنف الأول المتوسط
٢٣١	الدكتور فكري جواد جامعة الكوفة - مركز دراسات الكوفة	ملاحح عقيدة الانتظار في الديانة اليهودية

محتويات العدد

رقم الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث
٢٦١	المدرس الدكتور محمد جواد جاسم الجزائري جامعة الكوفة - كلية الآداب قسم التاريخ	السيد أبو القاسم الخوني (١٨٩٩ - ١٩٩٢) دراسة في نماذج من رواه ومواقفه السياسية
٣٠٩	المدرس الدكتورة نبأ عبد الرؤوف عمار سميم كلية التربية للبنات - جامعة الكوفة قسم العلوم التربوية والنفسية	التنور الصحي لدى طالبات كلية التربية للبنات جامعة الكوفة
٣٤٥	المدرس الدكتور أحمد عويّز قسم اللغة العربيّة كلية الآداب- جامعة الكوفة	تأويل دلالات النار عند غاستون باشلار
٣٦٥	المدرس الدكتور خالد توفيق مزعل جامعة الكوفة- كلية الآداب قسم اللغة العربية	مصطلحا (البنية الكبرى والبنية العليا) عند فان دايك مقاربة في المفهوم، والمعيّار، والوظيفة
٤٠١	المدرس الدكتور سيف نجاح ابو صبيح جامعة الكوفة - كلية الآداب قسم التاريخ	الصحافة اللبنانية في مرحلة الريادة والتأسيس دراسة في ارشيف مؤسسة المحفوظات الوطنية اللبنانية الصحافي ١٨٥٨-١٩١٤
٤٤٩	المدرس الدكتورة حمديّة كاظم روضان جامعة بابل - كلية الفنون الجميلة قسم التربية الفنية	جدلية الموت والحياة في فنون الحضارات القديمة
٤٩١	المدرس الدكتور عباس جواد الركابي (طرائق تدريس الفيزياء) مديرية تربية القادسية المدرس المساعد رشوان جليل المشكور (طرائق تدريس الكيمياء) جامعة القادسية- قسم العلوم التربوية والنفسية	تحليل محتوى كتابي الكيمياء والفيزياء للصف الثاني المتوسط في ضوء متطلبات الختبار (Timss)

محتويات العدد

رقم الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث
٥٢١	المدرس عبد الامير عيسى الاعرجي الكلية الاسلامية الجامعة - النجف الاشرف	مدرسة الشيخ المفيد الكلامية واثارها العلمية
٥٦١	المدرس المساعد ليث شاكر ابو طيبخ جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد	دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية دراسة ميدانية في عدد من المؤسسات السياحية في محافظة النجف الاشرف

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة العدد

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الكريم وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين.

وبعد:

فان الباحث المتخصص يجد اليوم من خلال تتبعه لقنوات البحث العلمي المتعددة والمتنوعة زخماً كبيراً في الساحة العلمية وعلى المستويين الوطني والعالمي ، ولعل ذلك الزخم انما يؤشر حالة الجهد العلمي المبذول من اجل تحقيق نتاج علمي في مختلف تخصصات المعرفة وهو ما يوجب علينا نحن العاملين في الحقل المعرفي-الاكاديمي واجباً يتمثل بمواكبة ذلك النتاج المعبر عن تطور علمي لاجل التواصل مع مختلف الاراء والافكار التي وبمرور الوقت ستتحول الى نظريات علمية سرعان ماتجد طريقها للتطبيق العملي في مختلف الحقول سواء التطبيقية الصرفة او الاجتماعية والتي يبرز تأثيرها واضحاً وخطيراً بسبب النتائج التي تنعكس منها على عموم مجتمعاتنا التي هي في الاغلب غير قادرة لان تتماشى او تواجه مثل تلك الافكار والنظريات مما يسبب حالة من الارباك والمواقف الموزعة مابين رد الفعل السلبي والممانعة او الانسياق الكامل معها والانجرار ورائها وهما في كلتا الحالتين انما يعبران عن ضعف في المواجهة وعدم القدرة على اخذ زمام المبادرة مما يربك الحالة المجتمعية التي تعيشها مجتمعاتنا.

ولذلك فان الواجب الاخلاقي وما نؤمن به من قيم ومعتقدات توجب علينا السعي الى خدمة مجتمعاتنا وبذل ما نستطيع بذله من الجهد لاجل الدفع بحالة الارتقاء بتلك المجتمعات نحو الامام من خلال تعزيز النتاج المعرفي والجهد الفكري الذي يمثل الارض الصلبة التي يقوم عليها كل البناء الاخلاقي والعلمي للمجتمع ، ويأتي هذا العدد من المجلة ليكون مساهمة فاعلة في نتاجنا العلمي – الاكاديمي الذي نعتقد انه جزء من ذلك البناء .

عضو الهيئة الاستشارية في المجلة

الاستاذ المساعد الدكتور

صباح العريض

**دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين
جودة الخدمات السياحية
دراسة ميدانية في عدد من المؤسسات السياحية في محافظة النجف الاشرف**

**المدرس المساعد
ليث شاكر ابو طبيخ
جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد
Laiiths.abutabeikh@uokufa.edu.iq**

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية

دراسة ميدانية في عدد من المؤسسات السياحية في محافظة النجف الاشرف

المدرس المساعد

ليث شاكر ابو طيخ

جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد

Laihs.abutabeikh@uokufa.edu.iq

المستخلص

اختبار (F) من خلال برنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.20)، وتقديم نموذج يمكن ان يساهم في تحسين جودة الخدمة السياحية المنشودة، واستعملت الاستبانة مصدراً رئيسياً في جمع البيانات، اذ وزعت (95) استبانة واسترجعت (78) استبانة صحيحة، أي بنسبة استرجاع (82%)، وقد تضمن البحث اربعة محاور تضمن الاول منها المنهجية العلمية وتخصص الثاني بالاطار النظري، اما الثالث فتضمن عرض وتحليل النتائج، ثم جاء المحور الرابع ليقدم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: عوامل البنى التحتية

التكنولوجية، جودة الخدمات السياحية.

الغرض من البحث للتعرف على دور بعض عوامل البنى التحتية التكنولوجية (المهارة والخبرة، استثمار التكنولوجيا، الكفاءة التكنولوجية) في تحسين جودة الخدمات السياحية (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسية) المنشودة من قبل الزبون (السائح) المحلي والدولي، واختيرت المؤسسات السياحية في محافظة النجف الاشرف كمجتمع للبحث وذلك للأهمية التي تحتلها في السياحة كونها تضم مرقد الامام علي (ع)، وعدد من المراقد والمزارات الدينية، ويسعى البحث الى اختبار علاقات التأثير والاثر بين هذه المتغيرات، باستخدام معامل ارتباط بيرسون، معامل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واستخدام

المقدمة:

الاشرف، وذلك باعتماد المنهج الوصفي والتحليلي، في اختبار فرضيات البحث من خلال البرنامج الاحصائي (SPSS ٧.٢٠) للمؤسسات السياحية المبحوثة.

المحور الأول

١. منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تعد الجودة احدى الاستراتيجيات التنافسية التي تستخدمها المنظمات ومنها السياحية في عالمنا المعاصر لتحافظ على استمرارها وبقائها في بيئة ايسر ما يقال عنها متغيرة ومتسارعة تخطت الحدود المحلية الى العالمية حتى اصبحت المدن والمنظمات السياحية تستمد شهرتها من جودة خدماتها السياحية (فرحان، ٢٠٠٦)، لذا اصبح لزاماً عليها الاستفادة من التطورات التكنولوجية في وسائل الاتصال والنقل والنشاطات والعلاقات التجارية فضلا عن ذلك التطبيقات الالكترونية لتحسين جودة خدماتها السياحية، وانطلاقاً من ذلك فأن مشكلة البحث تتمثل بالتساؤلات الآتية:

- ماهي عوامل البنية التحتية التكنولوجية ومفهومها.
- ما هو مفهوم جودة الخدمة السياحية وماهي متطلباتها.

تمثل السياحة اليوم رافداً اقتصادياً مهماً لكثير من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء من خلال مساهمتها في دعم اقتصاديات تلك الدول، لذلك فان تحقيق جودة الخدمة السياحية من خلال ارضاء رغبات السائح المادية والمعنوية سيزيد بالتأكد من العوائد المالية للبلد كونها تعد استثمارات غير قابلة للنضوب بسبب الإنفاق الكبير الذي يقوم به المستهلك (السائح) المحلي والاجنبي على وجه الخصوص والذي يتمثل في جلب رؤوس الاموال الاجنبية والعملية الصعبة، ومساهمتها كذلك في تشغيل عدد كبير من العمالة وفي زيادة المستوى المعاشي للسكان من خلال تطوير البنى التحتية وتوفير الخدمات الصحية. ومما لا شك فيه فقد اصبحت تكنولوجيا المعلومات القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والحياة السياسية على المستوى الدولي، ولا توجد فرصه مواتية امام الدول للتقدم في هذا الوقت بدون الاندماج في ثورة المعلومات، فلذلك من الضروري على المؤسسات السياحية التكيف بسرعة مع التطورات التكنولوجية.

لذا فان هذا البحث سيسلط الضوء على طبيعة العلاقة بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية وجودة الخدمات السياحية المقدمة في المرافق السياحية في محافظة النجف

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

١. للتحقق من العلاقة بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية وجودة الخدمات السياحية المقدمة من قبل المؤسسات السياحية في محافظة النجف الاشرف.

٢. لتثبيت اثر وتأثير العلاقة بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية (المهارة والخبرة، استثمار التكنولوجيا، الكفاءة التكنولوجية) وجودة الخدمات السياحية (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسية).

رابعاً: فرضيات البحث

الفرضية الاولى: هناك علاقة ذات تأثير معنوي بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية (المهارة والخبرة، استثمار التكنولوجيا، الكفاءة التكنولوجية) وجودة الخدمات السياحية (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسية).

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات أثر معنوي بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية (المهارة والخبرة، استثمار التكنولوجيا، الكفاءة التكنولوجية) وجودة الخدمات السياحية (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسية).

خامساً: نموذج البحث الافتراضي

• كيف يمكن ان تساهم عوامل البنية التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمة السياحية.

ثانياً: اهمية البحث

تعد تكنولوجيا المعلومات احدى التحديات التي تواجه منظمات الأعمال في عالم اليوم باعتبارها تمتلك دوراً استراتيجياً يساهم في تحسين ادائها والذي ينعكس ايجاباً على جودة منتجاتها وخدماتها، وبالإمكان تطبيق ذلك على المنظمات الانتاجية والخدمية على حد سواء ومنها المؤسسات السياحية، والتي باتت تتنافس حول جودة الخدمات التي تقدمها، ومن هنا تتمثل اهمية البحث في:

١. ندرة البحوث المقدمة في هذا المجال.
٢. بناء اطار نظري عن الخلفية الفكرية لأهمية تكنولوجيا المعلومات كبنى تحتية في تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة.

٣. يتناول البحث احدى الموضوعات المهمة والتي تمثل مورداً اقتصادياً يساهم في تحقيق الرفاهية الاجتماعية لأبناء مدينة النجف الاشرف ولغرض مواجهة التحديات المرتبطة بأسواق المنافسة والعولمة والجودة لذلك فأن تكنولوجيا المعلومات يساعد المؤسسة السياحية في تحسين الخدمات المقدمة للسائحين.

ثالثاً: اهداف البحث

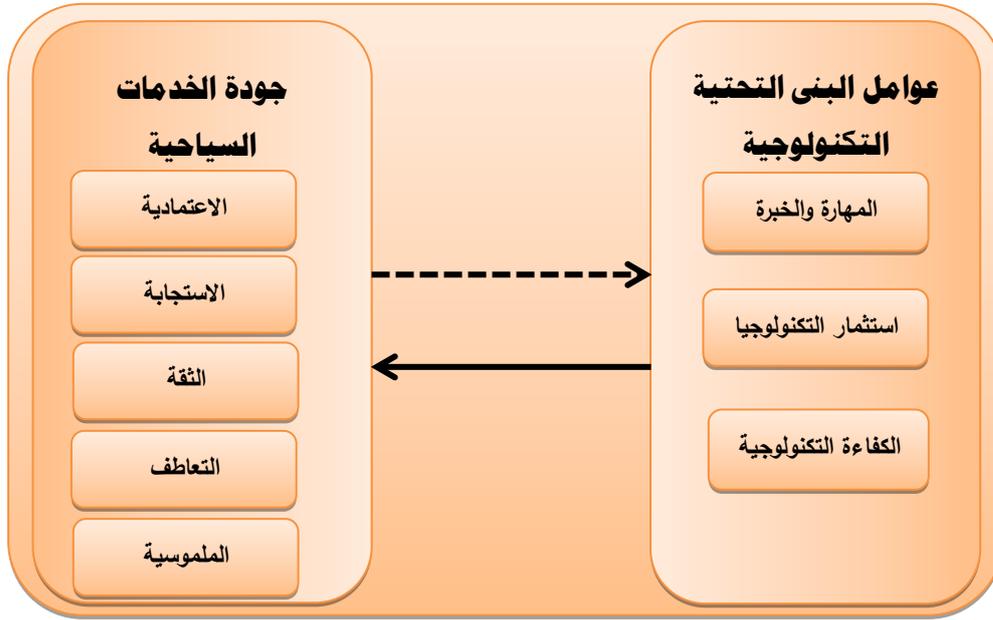
دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

والعلي، ٢٠١٢)، (الحدراوي وآخرون، ٢٠١٥)،
(طالب وشهيد، ٢٠١٢)

٢. المتغير المعتمد: (جودة الخدمات
السياحية)، وتشمل (الاعتمادية، الاستجابة،
الثقة، التعاطف، الملموسية)، (فرحان، ٢٠٠٦)،
(دليازيد، ٢٠١٥).

يتضمن الانموذج الافتراضي للبحث مجموعتين
من المتغيرات وكالاتي:

١. المتغير المستقل: (عوامل البنى التحتية
التكنولوجية)، وتشمل (المهارة والخبرة، استثمار
التكنولوجيا، الكفاءة التكنولوجية)، (الحدراوي



الشكل (١)

الانموذج الافتراضي

بحسب معادلة (Steven K.)
١٠ : (Thompson, ٢٠٠٢) والتي تحسب من
المعادلة التالية (الحدراوي، ٢٠١٣ : ٢):

$$n = \left[\frac{N \times p(1-p)}{\left[N - 1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p)} \right]$$

سادسا: مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من عدد من المؤسسات
السياحية ضمن محافظة النجف الاشرف، حيث
تم اختيار عينة عشوائية من بينهم، تم حسابها

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

يتعلق الجزء الأول بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فيتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل بالبنية التحتية التكنولوجية وبيانات (١٨) سؤالاً، بينما الجزء الثالث يتعلق بالمتغير المعتمد والمتمثل بجودة الخدمة السياحية وبيانات (١٣) سؤالاً. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحويل الآراء الوصفية إلى صيغة كمية، وذلك باستخدام الأوزان الآتية للمقياس: اتفق تماماً (٥)، اتفق (٤)، محايد (٣)، لا اتفق (٢)، لا اتفق تماماً (١).

٢. صدق الاداة وثباتها: صممت الاستبانة بشكل اولي بالاعتماد على جهود باحثين سابقين في بعض جوانبها، بعد الاضافة والحذف والتعديل بما يتناسب مع ضرورات البحث في مجال البنية التحتية التكنولوجية وجودة الخدمة السياحية، وتم التأكد من الصدق الظاهري وصدق المحتوى للاستبانة باستخدام اسلوب التحكيم لمتخصصين في العلوم الادارية بلغ عددهم (٨) خبراء، وقد اخذت ملاحظاتهم بنظر الاعتبار وبعدها تم تطوير الاستبانة بشكلها النهائي، انظر ملحق رقم (١).

٣. الصدق الإحصائي: فقد استعمل الباحث معامل (Corn Bach's Alpha) باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V.٢٠) وقد حقق معامل (Corn Bach's Alpha) للبنية التحتية

ومن المعادلة اعلاه تم التوصل الى ان حجم العينة يجب ان يكون ($n \geq 76$) وبناءا عليه تم اختيار العينة عشوائيا، وبلغ عدد الاستمارات الموزعة (٩٥) استمارة، تم استرجاع (٨٤) استمارة، وكان عدد الصالح للتحليل منها (٧٨) استمارة، وبنسبة استرجاع (٨٢%)، وهي مناسبة للعدد المطلوب.

سابعا: حدود البحث:

تحدد حدود البحث بما يأتي:

١. الحدود المكانية: عينة من المؤسسات السياحية ضمن محافظة النجف الاشرف وهي (شركة الرافدين للسفر والسياحة، شركة تدمر للسياحة، شركة جوهرة الخليج للسياحة والسفر، شركة عبر البحار العالمية للسفر والسياحة، شركة الذكرى للسفر والسياحة، شركة المباهلة للسفر والسياحة، شركة سما الهاني للسياحة والسفر، شركة المروج للسياحة والفندقة، قصر الروان للسفر والسياحة وشركة نسر العراق للسفر والسياحة المحدودة).

٢. الحدود الزمانية: مدة تطبيق البحث من ١١/٢٠١٥ إلى ١/٢٠١٦.

ثامناً: أداة البحث:

١. استخدمت استمارة الاستبانة: كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة وتنقسم على ثلاثة أجزاء

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

التكنولوجية (٠,٨٧) وكان معامل (Corn)
لجودة الخدمة السياحية (Bach's Alpha)
(٠,٨٩)، اما على المستوى الكلي للاستبانة فقد
بلغ (٠,٨١) وهذه النتيجة مقبولة لو تم اعادة
توزيع الاستبانة على المبحوثين مرة اخرى وبمدة
معقولة.

جدول رقم (١)

معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس الرئيسة

الأبعاد	عدد الفقرات لكل بعد	قيمة ألفا
البنى التحتية التكنولوجية	١٨	٠,٨٧
جودة الخدمة السياحية	١٣	٠,٨٩
الدرجة الكلية للمقياس	٣١	٠,٨١

٢. الدراسات السابقة

اولاً: دراسة طالب (٢٠٠٦):

عنوان الدراسة (تقويم جودة الخدمات السياحية الدينية من وجهة نظر الزائرين)، تناولت الدراسة عينة من الزائرين لمدينة كربلاء المقدسة من الايرانيين والهنود لبيان وجهة نظر الزائرين عن جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات السياحية في مدينة كربلاء المقدسة وتوصلت الى عدة نتائج اهمها لم تلق جودة الخدمة السياحية الاهتمام الكافي من لدن المنظمات السياحية وادارة المحافظة.

ثانياً: دراسة التميمي (٢٠٠٦):

عنوان الدراسة (أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية)، تناولت الدراسة موضوعاً حيويماً وهاماً وهو الابتكار التسويقي ومدى تبنيه وتطبيقه من قبل الادارات التسويقية في المصارف التجارية الاردنية واثره في تحسين جودة خدماتها المصرفية المقدمة لعملائها، وتوصلت الى عدة نتائج من بينها وجود تأثير معنوي لمجمل عناصر الابتكار التسويقي في اجمالي ابعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الاردنية كما يراه المتعاملون معها.

ثالثاً: دراسة عبد الرزاق (٢٠١١):

عنوان الدراسة (استخدام تقانة المعلومات من اجل ضمان جودة الخدمة الصحية)، وقد اجريت الدراسة على عينة من العاملين في مستشفيات الكندي التعليمي ومستشفى اليرموك التعليمي في مدينة بغداد، وتوصلت الى نتائج منها هناك علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة الصحية حيث ان تقانة المعلومات تؤثر معنوياً في ابعاد الجودة الصحية.

رابعاً: دراسة آل مراد (٢٠١٢):

عنوان الدراسة (دور تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية)، شملت الدراسة المدراء ومعاونيهم ومسؤولي الوحدات في فرعي مصرفي الرافدين والرشد في مدينة الموصل، وتوصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوية موجبة بين تقانة المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

خامساً: دراسة دليازيد، (٢٠١٥):

عنوان الدراسة (جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن)، هدفت الدراسة الى معرفة أثر جودة الخدمة على ولاء الزبائن للفنادق في مدينة وهران الجزائرية، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بينهما.

المحور الثاني: الجانب النظري

١ - عوامل البنى التحتية التكنولوجية

اولاً: المفهوم

ان الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، فقد أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الادارة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الادارية، إذ إن التحدي الحقيقي الذي يواجه المعنيين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الكبيرة ومواجهة التقدم الحضاري والتكنولوجي لضمان نجاح المنظمات واستمرارها في ظل بيئة تنافسية تتسم بالتعقيد والتغيير السريع. ومن هذا المنطلق فقد تباينت آراء المختصين والباحثين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات، فيشير اليها (قنديلجي، والسامرائي، ٢٠٠٢، ٣٥) بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل، أي بعبارة أخرى فان التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية (مهدي، ٢٠٠٦: ٤).

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

البلدان النامية، والعربية منها، عن رصدها مما يحتم اللجوء إلى أساليب استثمار جديدة.

ثانياً: الأهمية

مما لا شك فيه ان تطوير وبناء أنظمة للمعلومات له علاقة مباشرة بنمو وتطوير العمل بالمنظمة، وان الحاجة الى انتاج معلومات اصبحت من المتطلبات الاولية والاساسية للبقاء والاستمرار، وليس فقط هدفا لتحسين الكفاءة (الدهان، ٢٠١٢ : ٣٠)، كما انها اصبحت مصدرا هاما من مصادر العمل داخل وخارج المنظمة، وهذا المصدر قادر على مساندة ودعم الاعمال والانشطة الاخرى التي تدعم العمليات والقابليات السريعة لمتخذي القرار (العلي، ٢٠١٢: ٤٠)، ومن هنا فانها تمثل عصب نظم المعلومات في اي منظمة لما تقدمه من دعم كبير في تنفيذ العمليات المختلفة ومساعدة المستويات الادارية في كافة الانشطة والقرارات التي يتطلبها العمل فيها.

كما وان الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على اهمية تكنولوجيا المعلومات فقد اصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الادارة وموردا اساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الادارية، وفي هذا الصدد يشير (Daft, ٢٤٦, ٢٠٠١) الى ان الوقت المستغرق لانجاز العمل يتضائل من خلال ما توفره الشبكات المحلية والعالمية لتكنولوجيا المعلومات.

نظر (O'Brien, ٢٠٠٠: ٤٦٧) إليها بأنها تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحوسبة، فهي قوة رئيسة للتغييرين المنظمي والإداري، وأدائها في اتخاذ القرار، وتصميم الهياكل الإدارية، ومهمات العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي. وفي هذا السياق تشير (محابي، ٢٠١٤) بأنه يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموع التقنيات، الأدوات، الوسائل، او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الذي يراد توصيله.

وفي إطار تكنولوجيا المعلومات يشير مصطلح البنية التحتية الى توفر المتطلبات الضرورية والاساسية، مثل الاجهزة والمعدات الحديثة، ووسائل الاتصال السريعة والكفؤة، والتي تتسم بعدد من الخصائص الاساسية وكالاتي (ثابت، ٢٠٠٥ : ٧٤):

أ. التجديد التقني المستمر والسريع الذي يشهده قطاع تقنية المعلومات والاتصالات والذي يعيق قدرة البلدان النامية في طموحها الرامي لإقامة شبكات اتصالات ويعتبر في الوقت ذاته فرصة متاحة لهذه البلدان لاختصار الجهود باعتماد أحدث التقنيات وأنجعها.

ب. يستوجب تزايد الحاجيات في مجال تقنية الاتصال توفير استثمارات هائلة تعجز العديد من

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

للموارد البشرية باتت مهمة جدا لنجاح المنظمات.

٢- استثمار التكنولوجيا :

يعرف الاستثمار التكنولوجي على انه تطوير العملية الإنتاجية والأساليب المستخدمة فيها بما يحقق خفض تكاليف الإنتاج أو تطوير الأسلوب، أو الوصول إلى مستويات الإنتاج المرتفعة بنفس كمية وتوليفة مدخلات عناصر الإنتاج، أو استخدام كميات أقل من عناصر الإنتاج للوصول إلى نفس كمية الإنتاج، أو اكتشاف منتجات جديدة (طالب وشهيد، ٢٠١٢ :٥).

٣- الكفاءة التكنولوجية :

ان الكفاءة التكنولوجية تشير الى كفاءة الاجهزة والمعدات المستخدمة اي بمعنى كفاءة المكونات المادية والبرمجيات المتوفرة لدى المنظمة (العلي، ٢٠١٢ :٣٠).

٢- جودة الخدمات السياحية

اولاً: المفهوم

تتعدد وجهات النظر من قبل المفكرين والمحللين حول تحديد مفهوم دقيق وموحد للجودة، حيث عرفتها الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص الرئيسية التي تؤثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات معينة (البرزنجي وعلوان، ٢٠٠٤ : ١٥٩).

وهنا تكمن الاهمية بما يأتي (عبد الرحمن، ٢٠٠٥ :١١):

١. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة.

٢. التنسيق بين الأقسام.

٣. تقليص الحجم.

٤. تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة.

٥. إيجاد قنوات اتصال.

٦. إيجاد القيمة.

ثالثاً: عوامل البنى التحتية التكنولوجية :

يشير عدد من الكتاب والباحثين الى ان عوامل البنى التحتية التكنولوجية يمكن ان تتمثل بالاتي:

١- المهارة والخبرة

وهي تمثل جميع الاشياء التي نستطيع ان نحدد لها مقاييس ملموسة لاكتسابها الناجح، اما الخبرة فهي الملاحظة الفعلية او المعرفة العملية بالحقائق او الاحداث، حيث تعد الخبرة الاكثر قيمة وصعوبة من الموجودات الضمنية، كما وان المهارة والخبرة تمثلان عوامل فردية وتنظيمية مختلفة والتي لا بد من تنميتها وتطويرها ولا يتم ذلك الا من خلال التجارب الشخصية للأفراد وكذلك التعلم المنظم (الكعبي، ٢٠٠٦ : ٦٩) ومن هنا فان المصطلحان يكادان لا ينفصلان حيث ان المهارة تولد الخبرة والخبرة كافية الى العمل بمهارة، ومن هنا فان المهارة والخبرة

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

المنافع النهائية التي يجذبها الزبون من الخدمة، لذا فان الزبون لا يقيم جودة الخدمة على أساس الطريقة التي قدمت إليه وإنما يكون التقييم ايضا على سلوك العاملين خلال تعاملهم مع الزبون فضلا عن سرعة انجاز الخدمة المقدمة في الوقت المحدد والمكان المطلوب.

وفي هذا الصدد يشير (Solnet, 2011: 11) الى ان جودة الخدمة اصبحت واحدة من المواضيع البارزة في مراكز إدارة الخدمات بالاعتماد على فكرة تطور الخدمات وإمكانيات وطاقت المنظمة، إلا إن الجودة في سياق الأعمال تميل إلى أن تكون موجهة نحو جودة المنتج أو جودة التصنيع والتي يمكن أن يتم التحقق منها قبل عملية التسليم ، كالتحقق من الجودة في المصنع أو أثناء عمليات التصنيع، وبعدها تم الإشارة إلى جودة الخدمة من خلال الأبحاث التي قام بها كل من Beeri, Zemthal وبيننا ان جودة الخدمة تمثل الطريق لتقديم خدمات تتوافق مع رغبات وحاجات وتوقعات الزبائن (الحدراوي والكلابي، 2012 : 87).

ثانيا: الأهمية

تعد الجودة في وقتنا الحاضر احد العوامل الرئيسية في نجاح منظمات الأعمال وقدرتها على تحقيق ميزة تنافسية والحصول على الحصة

ويعرفها (Feigenbaum) على إنها الخصائص الأساس للمنتج أو الخدمة التي تشمل نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة التي ستقابل توقعات الزبون (الزيدي ، 2004 : 50). وفي هذا الصدد يشير (Incesu&Akilgil, 2012: 93) الى ان الجودة تمثل درجة المواءمة للاستعمال المرتبطة بالقيمة المدركة من المستهلك ورضاه، وهو مفهوم نسبي يتباين من مستهلك لآخر، ويستند في ذلك إلى خصائص الجودة الخمس (التقنية، السيكلوجية، الزمنية، التعاقدية، الاخلاقية).

ويورد عدد من الكتاب مفهوم الجودة من منظور مختلف فيعرفها (Morrison, 2002: 2) بانها ملائمة للاستعمال، المطابقة للمتطلبات الجودة تعني الأفضل من حيث السعر والاستعمال.

ويشير (عبد الرحمن، 2008 : 175) الى ان جودة الخدمة تعد من اهم المتغيرات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، وذلك لضمان تحقيق رضا الزبائن وولائهم وزيادة الربحية وتعزيز المركز التنافسي وضمان البقاء والاستمرار بالأسواق المحلية وزيادة قدرة المنظمة على الاستحواذ على الفرص والدخول في اسواق خارجية، وهنا يشير (التميمي، 2007 : 103) الى ان جودة الخدمة تشير الى حكم الزبون حول جودة الخدمة والتي تقوم على أساس جودة عملية تقديم الخدمة فضلا عن الأساس المستند على

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

بتلك الأبعاد واختلفوا بعددها حتى تراوحت بين الخمسة إلى عشرة أبعاد، وفي هذا الصدد يشير عدد من الكتاب والباحثين الى ان هنالك عدد من الابعاد لجودة الخدمة قد تصل الى عشرة ابعاد او اكثر، الا ان هنالك شبه اتفاق على ان الاكثرها شيوعا هو ماقدمه كل من (Evans, Slack, Russell) وكالاتي (طالب، ٢٠٠٦ :٣٠٢):

١. الاعتمادية : الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد الذي قطع للسائح.
٢. الاستجابة : يقصد بها وجود الرغبة في المساعدة الفورية للسائح وتزويده بالخدمة.
٣. الثقة والتوكيد : القدرة على خلق وكسب ثقة السائح.
٤. التعاطف : تشير إلى الأدب والاحترام والمودة عند الاتصال الشخصي بالسائح.
٥. الملموسية : تعني الدليل المادي لخدمة السياحة.

المحور الثالث: الجانب التطبيقي

أولاً: تحليل علاقات الارتباط

١- الفرضية الفرعية الاولى

يشير الجدول (٢) عن تحقق الفرضية الفرعية الأولى وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين (المهارة والخبرة وجودة الخدمات السياحية)، حيث بلغت قيمتها (٠,٧٣١)، ومن

السوقية الكبرى، ومن هنا فان أهمية الجودة تكمن فيما يأتي (عارف، ٢٠٠٧: ٢٦) :

١. تعزيز وتحقيق رغبات المستهلك واشباع حاجاته.
٢. اكتساب وتعزيز القدرة التنافسية.
٣. تحقيق أهداف استراتيجية وعلى المدى البعيد.
٤. تؤدي إلى زيادة رضا المستهلك و زيادة الحصة السوقية الذي بدوره يؤدي إلى زيادة العائد.
٥. تحسن المقدرة التنافسية وطنيا وعالمياً.
٦. تزيد من سهم السوق، الذي يترجم إلى أرباح محسنة اجمالياً.
٧. إنها تقلل الكلفة التي تترجم إلى أرباح محسنة ايضا.
٨. إنها تقلل او تتخلص من مشاكلات الإنتاج المحتملة متحسبة الكلف غير الضرورية.
٩. تخلق مناخا لمعنويات عالية للمستهمل التي تؤدي إلى تحسين الإنتاجية.
١٠. ان تطبيق مبادئ الجودة خلال جميع المراحل الإنتاجية سوف يؤدي ذلك إلى تقليل التكاليف إلى ادنى حد.

ثالثاً: ابعاد جودة الخدمات السياحية

تمتلك الخدمة بشكل عام أبعادا كما هو الحال بالنسبة للسلعة التي يمكن من خلالها تحديد قدرة إشباعها للحاجات، وقد اثرى الباحثون الكتب

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية.
بين المتغيرين بالاعتماد على معنوية قيمة (t)

الجدول (٢)

نتائج علاقات الارتباط بين المهارة والخبرة وجودة الخدمات السياحية

قيمة (t) الجدولية		جودة الخدمات السياحية	المتغيرات المعتمدة المتغير المستقل
%١	%٥	٠,٧٣١**	المهارة والخبرة
٢,٤٠	١,٦٧	٨,٠٩١	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		٠,٠٠٠	معنوية (t) P-Value
%٩٩	%٩٥	توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية	القرار (النتيجة)

(* تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = ٠,٠٥)$ (** تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = ٠,٠١)$)

حيث بلغت قيمتها (٠,٧٤٧)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين بالاعتماد على معنوية قيمة (t) حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية.

٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية يشير الجدول (٣) عن تحقق هذه الفرضية وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين (استثمار التكنولوجيا وجودة الخدمات السياحية)،

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

الجدول (٣)

نتائج علاقات الارتباط بين استثمار التكنولوجيا وجودة الخدمات السياحية

قيمة (t) الجدولية		جودة الخدمات السياحية	المتغيرات المعتمدة المتغير المستقل
%١	%٥	**٠,٧٤٧	استثمار التكنولوجيا
٢,٤٠	١,٦٧	٨,٤٩	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		٠,٠٠١	معنوية (t) P-Value
%٩٩	%٩٥	توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية	القرار (النتيجة)

(* تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = ٠,٠٥)$ (** تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = ٠,٠١)$)

٣- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة حيث بلغت قيمتها (٠,٧٣٢)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين بالاعتماد على معنوية قيمة (t) حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية.

يشير الجدول (٤) عن تحقق هذه الفرضية وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين (الكفاءة التكنولوجية وجودة الخدمات السياحية)،

الجدول (٤)

نتائج علاقات الارتباط بين الكفاءة التكنولوجية وجودة الخدمات السياحية

قيمة (t) الجدولية		جودة الخدمات السياحية	المتغيرات المعتمدة المتغير المستقل
%١	%٥	**٠,٧٣٢	الكفاءة التكنولوجية
٢,٤٠	١,٦٧	٨,١١	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		٠,٠٠٠	معنوية (t) P-Value
%٩٩	%٩٥	توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية	القرار (النتيجة)

(* تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = ٠,٠٥)$ (** تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = ٠,٠١)$)

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

وجود ارتباط موجب بينها على المستوى الكلي، ويتضح من خلال المؤشرات التي تشير إلى وجود ارتباط موجب بينها على المستوى الكلي حيث بلغت قيمتها (0,926)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط حيث كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية.

بناءً على ما تقدم ، حيث تم اختيار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ، لذا ينبغي أن نثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى أو عدم صحتها و كما يلي :

من معطيات الجدول (5) يتضح تحقق الفرضية الرئيسية الأولى وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرات (عوامل البنى التحتية التكنولوجية

الجدول (5)

نتائج علاقات الارتباط بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية وجودة الخدمات السياحية

قيمة (t) الجدولية		جودة الخدمات السياحية	المتغيرات المعتمدة المتغير المستقل
1%	5%	0,926**	عوامل البنى التحتية التكنولوجية
2,40	1,67	18,50	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		0,000	معنوية (t) P-Value
99%	95%	توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية	القرار (النتيجة)

(* تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0,05)$ (** تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0,01)$)

(F) المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى $(P \leq 0,005)$ ، وبلغت قيمة المعلمة (α) لهذا المتطلب (0,594) ، في حين كانت قيمة (β) (0,731)، وهذا يعني أن تغييراً مقداره (1) في بعد المهارة والخبرة يحدث تغييراً مقداره (0,731) في بعد جودة الخدمات السياحية.

ثانياً: تحليل علاقات التأثير

سيتم ضمن هذا المحور اختبار علاقة التأثير بين المتغيرات والتي عكستها القيم الواردة في الجدول (6) وكالاتي :

1. حقق بعد المهارة والخبرة أثراً ذو دلالة معنوية في بعد جودة الخدمات السياحية، إذ كانت قيمة

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

تبادل (0,712)، في حين كانت قيمة (β) (0,732)، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في الكفاءة التكنولوجية يقود إلى تغيير مقداره (0,732) في بعد جودة الخدمات السياحية. وأنه يفسر (53,6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمات السياحية) إذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,536$) وهذا يعني أن (46,4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

4. حققت عوامل البنى التحتية التكنولوجية بشكل عام تأثيرات كبيرة ودالة معنوية في (جودة الخدمات السياحية)، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى ($P \leq 0,01$)، وبلغت قيمة المعلمة (α) (0,995)، في حين كانت قيم (β) (0,926)، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في الابعاد مجتمعة يحدث تغييراً مقداره (0,926) في جودة الخدمات السياحية. وان المتغير المستقل (عوامل البنى التحتية التكنولوجية) يفسر (85,7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمات السياحية) إذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,857$) وهذا يعني أن (14,3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

وان المتغير المستقل (المهارة والخبرة) يفسر (53,5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمات السياحية) إذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R=0,535$) وهذا يعني أن (46,5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

2. أظهر بعد استثمار التكنولوجيا أثراً ذو دلالة معنوية في بعد (جودة الخدمات السياحية) إذ كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى ($P \leq 0,05$)، وقيمة (α) تعادل (0,579)، في حين كانت قيمة (β) (0,747)، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في استثمار التكنولوجيا يقود إلى تغيير مقداره (0,747) في بعد جودة الخدمات السياحية. وأنه يفسر (74,7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمات السياحية) إذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,747$) وهذا يعني أن (24,3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

3. أظهر بعد الكفاءة التكنولوجية أثراً ذو دلالة معنوية في بعد (جودة الخدمات السياحية) إذ كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى ($P \leq 0,05$)، وقيمة (α)

الجدول (٦)

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

أثر عوامل البنى التحتية التكنولوجية في جودة الخدمات السياحية

المتغيرات	المؤشرات	جودة الخدمات السياحية	الدلالة
المهارة والخبرة	F	٦٥,٤٧	دالة على مستوى ٥%
	المحسوبة	١,٥٨	
	درجة الحرية	٠,٠٠٠	
	P	٠,٥٣٥	
	R ^٢	٠,٥٩٤	
	α	٠,٧٣١	
استثمار التكنولوجيا	F	٧٢,١٦	دالة على مستوى ٥%
	المحسوبة	١,٥٨	
	درجة الحرية	٠,٠٠٠	
	P	٠,٥٥٩	
	R ^٢	٠,٥٧٩	
	α	٠,٧٤٧	
الكفاءة التكنولوجية	F	٦٥,٧٧	دالة على مستوى ٥%
	المحسوبة	١,٥٨	
	درجة الحرية	٠,٠٠١	
	P	٠,٥٣٦	
	R ^٢	٠,٧١٢	
	α	٠,٧٣٢	
البنى التحتية التكنولوجية	F	٣٤٢,٥٩	دالة على مستوى ٥%
	المحسوبة	١,٥٨	
	درجة الحرية		

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

١%	٠,٠٠٠	P	
	٠,٨٥٧	R ^٢	
	٠,٩٩٥	α	
	٠,٩٢٦	β	

المصدر: الجدول وفقاً لنتائج الحاسوب

الأفراد ذوي القدرات والمهارات التكنولوجية (أما عدم توفرهم أو عدم استقطابهم) الأمر الذي يسبب خلافاً يمكن أن يعكس ضعفاً في هذا المحور.

ثانياً: التوصيات

١. وضع الخطط والبرامج المستقبلية لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتهيئة بنية تحتية ملائمة للعمل بشكل يجعلها أكثر فاعلية.
٢. تأهيل الكوادر العاملة في القطاع السياحي من خلال إشراكهم بدورات تدريبية متقدمة للاطلاع على التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٣. ضرورة استقطاب الأفراد ذوي الخبرات والكفاءة العالية لغرض العمل أو المساعدة في العمل داخل المؤسسة السياحية للنهوض بالواقع السياحي بشكل عام والمؤسسة بشكل خاص.
٤. على المؤسسات السياحية الأخذ بآراء السياح لتطوير خدماتها الحالية بالشكل الذي يلبي رغباتهم من خلال تبنيها للأفكار الجديدة.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. أظهرت النتائج أن هنالك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين عوامل البنى التحتية التكنولوجية وجودة الخدمات السياحية.
٢. كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود تأثيرات معنوية ذات دلالة معنوية لعوامل البنى التحتية التكنولوجية في جودة الخدمات السياحية، على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية المكونة لها، وثبتت قوة العلاقة والتأثير بين المتغيرات التي اعتمدت في بناء مخطط الدراسة، وبهذا أسفرت النتائج على قبول مخطط الدراسة قبولاً وبنسب متفاوتة، مما يعطي مؤشراً على إمكانية اعتماده.
٣. أفرزت النتائج إلى أن من بين المتطلبات الأقل تأثيراً في جودة الخدمة السياحية، كان تأثير المهارة والخبرة حيث كانت ضعيفة نسبياً، وربما هذا ناتج عن عدم الاهتمام باستقطاب

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

المصادر

٥. الدهان، جنان مهدي، (٢٠١٢)،
(تكنوستراتيجية ادارة المعلومات ودورها في
تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية
المستدامة)، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال،
جامعة كربلاء.
٦. الزبيدي، غني دحام، (٢٠٠٤)، (علاقة
الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرهما في
تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية دراسة
استطلاعية في قطاع الاعمار والاسكان)،
رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة بغداد.
٧. العلي، علي حميد، (٢٠١٢)، (دور
تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد
إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية،
دراسة حالة في كلية الطب، جامعة الكوفة)،
رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة
الكوفة.
٨. الكعبي، نعمة شلبية، (٢٠٠٦)، (اثر
المعرفة في ادارة علاقات الزبون)، اطروحة
دكتوراه في ادارة الاعمال، الجامعة المستنصرية.
٩. آل مراد، نبال يونس، (٢٠١٢)، (دور تقانة
المعلومات في تحسين جودة الخدمات
المصرفية)، مجلة بحوث مستقبلية، العدد (٣٧).
١٠. ثابت، علي كنانة محمد عبد المجيد،
(٢٠٠٥)، (التعليم الإلكتروني باستخدام
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نموذج مقترح

- أولاً: المصادر العربية
١. البرزنجي، أمال كمال حسن، وعلوان، نوفل
عبد الرضا، (٢٠٠٤)، (بناء وتطبيق نموذج
لإدارة الجودة الشاملة للنهوض بالمؤسسات
التعليمية في العراق : دراسة تطبيقية، مجلة
كلية الادارة والاقتصاد)، العدد (٥١) .
٢. التميمي، وفاء صبحي، (٢٠٠٧)، (أثر
الابتكار التسويقي في جودة الخدمات
المصرفية-دراسة ميدانية في المصارف
التجارية الاردنية)، المجلة الاردنية للعلوم
التطبيقية، العدد (١).
٣. الحدراوي، حامد، ابوطبيخ، ليث، طه،
عدنان، (٢٠١٥)، (تكنوستراتيجية المعلومات
ودورها في فاعلية ادارة الازمات في ظل
التوجهات الادارية المعاصرة-دراسة تطبيقية في
جامعة الكوفة)، ملتقى التكامل المعرفي
لمقاربات تسيير الموارد البشرية في ظل
التكنولوجيات الحديثة، جامعة باتنة/١- كلية
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
الجزائر.
٤. الحدراوي، حامد، والكلابي، امير، (٢٠١٣)،
(دور التوجه الريادي في ادراك الزبون لجودة
الخدمة)، مجلة الغري للعلوم الادارية
والاقتصادية، العدد (٢٥).

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

١٤. عبد الرحمن، بسام، (٢٠٠٥)، (اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز- دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل)، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال.

١٥. قنديلجي، عامر ابراهيم، والسامرائي، فاضل، ايمان، (٢٠٠٢)، (تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها)، ط١، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

١٦. مهدي، جوان فاضل، (٢٠٠٦)، (تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية-دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والاهليه في محافظة بابل)، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة بابل.

١٧. دليازيد، وهيبه، (٢٠١٥)، (جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن)، مجلة المنصور، العدد (٢٣).

في جامعة الموصل)، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الموصل.

١١. طالب، علاء فرحان، (٢٠٠٦)، (تقويم جودة الخدمات السياحية الدينية من وجهة نظر الزائرين دراسة ميدانية في محافظة كربلاء المقدسة)، المؤتمر العلمي الثالث لجامعة اهل البيت (ع)، مجلة جامعة اهل البيت، العدد (٤).

١٢. طالب، علاء فرحان، وشهيد، جنان مهدي، (٢٠١٢)، (تكنوستراتيجية ادارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة دراسة استطلاعية لعينة من المنظمات العربية والاجنبية)، المجلة العراقية للعلوم الادارية، العدد (٣٢).

١٣. عارف، منهل، (٢٠٠٧)، (جودة السلعة واثرها في الحصة السوقية دراسة استطلاعية في معمل السجاد الميكانيكي)، بحث دبلوم عالي، الكلية التقنية الادارية، بغداد.

ثانيا: المصادر الاجنبية

١. Daft, R., (٢٠٠١), "**Organization Theory and Design**", ٧th edition, South Western, USA.

٢. Morrison, Michael C., (٢٠٠٢), "**School-to-Work and Continuous Quality Improvement**", Vice President for Academic Affairs,

North Iowa Area Community College.

٣. Incesu, G. ; Aikgil, B. (٢٠١٢) "**An Evaluation of the Relationship between Service Quality in Primary Education and Parent Satisfaction**" International Journal of

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....

Business and Management; Vol. ٧,
No. ١٨, p.٩٤.

٤. O'brien,J.A.,
(٢٠٠٠),"Introduction to
information system :essential for
Internet worked end reprise",
Irwin, Boston.

٥. Solnet, David, (٢٠١١) "Service
Management and Tourism", Journal

Of Contemporary Tourism Reviews,
Vol.٥, No.٢.

٦. Thompson S. K.,
(٢٠٠٢),"Sampling", ٣rd Edition,
wiley series in probability and
statistics.

ملحق (١)

أسماء السادة المحكمين		
١	أ.م.د. علي رزاق العابدي	جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
٢	أ.م.د. حامد كريم الحدراوي	جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
٣	أ.م.د. عباس مزعل مشرف	جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
٤	أ.م.د. قاسم محمد العنزي	جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
٥	أ.م.د. سعدي احمد الموسوي	جامعة كربلاء/ كلية الادارة والاقتصاد
٦	أ.م.د. حاكم جبوري الخفاجي	جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
٧	أ.م.د. عبد الله كاظم السعيد	جامعة القادسية/ كلية الادارة والاقتصاد
٨	م.د. حاكم أحسوني الميالي	جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد

**The role of technological
infrastructure factors in
improving the quality of tourism
services**

**Field study in a number of
tourism enterprises in the
governorate of Najaf**

Abstract

The purpose of the search to identify the role of some factors technological infrastructure (skill and experience, technology investment, technological competence) in improving the quality of tourist services (reliability, responsiveness, trust, empathy, tangibility) sought by the customer (tourists) domestic and international tourist organizations were selected in the governorate of Najaf as a society to look to importance in tourism, With the shrine of Imam Ali (as), and a number of shrines and religious shrines, the research seeks to test the effect and impact of

relationships between these variables, using the Pearson correlation coefficient, coefficient of simple linear regression and multiple Use test (F) through the statistical package for social science (SPSS V.20), providing a model that can contribute to improving the quality of tourist service desired, The questionnaire was used as a major source of data collection, distributed (90) identify and retrieve (78) identification is correct, or retrieval (82%), and included four research axes ensure the first scientific methodology, and Specialty The second conceptual framework, and the third ensures presentation and analysis of results, then came the fourth axis introduces a set of conclusions and recommendations.

Key words: infrastructure and technological factors, the quality of tourism services.

دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية.....