

دور تقانة المعلومات في التنمية السياحية / دراسة استطلاعية في هيئة السياحة

م. خالدية مصطفى عطا **

م. مها عارف بريسيم *

المستخلص:

تناولت الدراسة أحد معايير القدرة التنافسية التي يمكن أن يستثمرها المدراء في تحسين الأداء وتقديم أفضل الخدمات وتعزيز التنمية المتمثل بتقانة المعلومات الذي عدّ كمتغير مستقل، في حين مثلت التنمية السياحية كمتغير معتمد .

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق تقانة المعلومات وتأثيرها في التنمية السياحية ، وفق هذا التصور جرت دراسة استطلاعية في هيئة السياحة ، وانطلقت الدراسة من فرضيتين رئيسيتين ، ارتبطت الأولى بمدى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والتنمية السياحية ، وارتبطت الفرضية الثانية بمدى وجود تأثير معنوي لتقانة المعلومات في التنمية السياحية . وقد توصلت الباحثتان إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات المرتبطة بمشكلة الدراسة والمحققة لأهدافها .

Abstract

The Study dealt with one of the competitiveness ability standards which the managers can invest in improving the Performance, provide the best services and promote the development that represented by information technology which considered as an independent variable , while the tourism development represented as abased variable .

The Study aimed to find out the extent of the information technology application and its impact in tourism development . According to this perception , asurvey study was launched in tourism state, and the study took off two main hypothesises, the first related to the extent of existing amoral link relation between information technology and the tourism development, and the second hypothesis related to the extent of existing amoral effect of information technology in the tourism development . Both female researchers have reached a group of conclusions and recommendations related to the problem of the study and achieved its targets.

المقدمة:

إن تقانة المعلومات تعد أحد معايير القدرة التنافسية التي يمكن أن يستثمرها المدراء في تحسين الأداء وتقديم أفضل الخدمات ، كما أن التطورات الحاصلة في مجال تقانة المعلومات سوف تنعكس بدورها على التنمية ومنها التنمية السياحية إذا ما استثمرت بالشكل الصحيح لأن صناعة السياحة لها دور مهم من الناحية الاقتصادية والاجتماعية إذا ما أحسن توظيفها وتطويرها ، إذ تُعدّ أحد مصادر الدخل القومي لأنها تسهم بشكل مباشر في زيادة الناتج القومي للعديد من دول العالم ومصدراً مهماً للعملة الأجنبية اللازمة لتمويل مشاريع التنمية المختلفة ، لكن الملاحظ أنه ليس جميع المنظمات تولي أهمية لهذا الموضوع الحيوي ومنها المنظمات السياحية ، إذ لا زالت هذه المنظمات تعتمد الأساليب التقليدية في إنجاز مهامها وتصميم منتجاتها والترويج

* الجامعة المستنصرية / كلية السياحة وإدارة الفنادق .

** الجامعة العراقية / كلية الإدارة والاقتصاد .

مقبول للنشر بتاريخ 2014/1/5

عنها مما يجعلها خارج دائرة المنافسة ، عليه تم اختيار موضوع مشكلة البحث لمعرفة ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه تقانة المعلومات في تحقيق التنمية السياحية .
وتناولت الدراسة عدة محاور وكما يأتي :

- منهجية الدراسة .
- الإطار النظري .
- الإطار التطبيقي .
- الاستنتاجات والتوصيات .

منهجية الدراسة (البحث) :

هناك مجموعة من المناهج العلمية التي تستخدم في دراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية ، وقد جرى اختيار المنهج (الوصفي - التحليلي)، إذ تم اعتماد الإطار النظري لوصف الظاهرة ، ليأتي دور الإطار التطبيقي في تحليل متغيرات الدراسة .
أولاً: مشكلة الدراسة :

تحاول الباحثان التعرف على علاقة وتأثير تقانة المعلومات في التنمية السياحية ، عليه فإن مشكلة البحث يمكن تحديدها من خلال التساؤلات الآتية :

- 1- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والتنمية السياحية ؟
 - 2- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات وعوامل التنمية السياحية (الاستثمار السياحي ، الإحصاء السياحي والتسويق السياحي) ؟
 - 3- هل يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في التنمية السياحية ؟
 - 4- هل يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في عوامل التنمية السياحية (الاستثمار السياحي ، الإحصاء السياحي والتسويق السياحي) ؟
- ثانياً: أهمية الدراسة :

تعدُّ تقانة المعلومات من المواضيع الحديثة والمهمة لمنظمات الأعمال بوصفه أحد معايير القدرة التنافسية التي يستثمرها المدراء في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات (الخدمات) ، وقد أخذت تقانة المعلومات باستقطاب اهتمام المؤسسات الأكاديمية والمنظمات الصناعية والخدمية ومنها المنظمات السياحية لأهميتها في الجودة والكلفة والسرعة وخدمة الزبائن .
ثالثاً: هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى معرفة ما يأتي :

- 1- دور تقانة المعلومات في تحقيق التنمية السياحية .
- 2- مدى تطبيق عينة الدراسة لتقانة المعلومات في وضع الخطط الاستثمارية لتطوير مناطق الجذب السياحي.
- 3- مدى تطبيق عينة الدراسة لتقانة المعلومات في توفير البيانات والمعلومات عن مرافقها السياحية ، السانحين والعاملين في مرافقها السياحية .
- 4- مدى تطبيق عينة الدراسة لتقانة المعلومات للترويج عن أنشطتها وكافة مرافقها السياحية.

رابعاً: فرضيات الدراسة :

1-الفرضية الرئيسية الأولى :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والتنمية السياحية ، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1-1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاستثمار السياحي .
- 2-1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والإحصاء السياحي .
- 3-1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والتسويق السياحي .

2-الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في التنمية السياحية ، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1-2- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في الاستثمار السياحي .
- 2-2- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في الإحصاء السياحي .
- 3-2- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في التسويق السياحي .

خامساً: عينة الدراسة :

تضمنت عينة الدراسة المدراء ومعاونيهم ورؤساء الأقسام والشُعَب في هيئة السياحة ، وبلغ عدد أفراد العينة (40) ، تم اختيارهم بشكل عشوائي كون مجتمع الدراسة متجانساً .

سادساً: الأدوات المستخدمة في الدراسة :
اعتمدت الأدوات الآتية في جمع البيانات وتحليلها :

1-مراجع نظرية :

تمثلت بالكتب العربية والأجنبية والإصدارات الدورية ورسائل وأطاريح جامعية وشبكة اتصالات (أنترنت) .

2-استمارة الاستبانة :

تعد أداة الدراسة لجمع البيانات ، إذ تم توزيع (40) استمارة على أفراد عينة الدراسة المختارة من مجتمع الدراسة في الهيئة العامة للسياحة ، وتم اعتماد (35) استمارة فقط في الإطار التطبيقي للدراسة ، وقد تم تصميم الاستمارة استناداً إلى الجانب النظري في المراجع والمصادر العلمية من قبل الباحثين ، كما تم اعتماد مقياس Likert الخماسي في توزيع الأوزان إذ كان :

(اتفق تماماً (5) درجات ، اتفق (4) درجات ، غير متأكد (3) درجات ، لا اتفق (2) درجة ، لا اتفق تماماً (1) درجة) . وذلك لإتاحة فرصة اختيار الإجابة المناسبة على وفق تقدير عينة الدراسة .

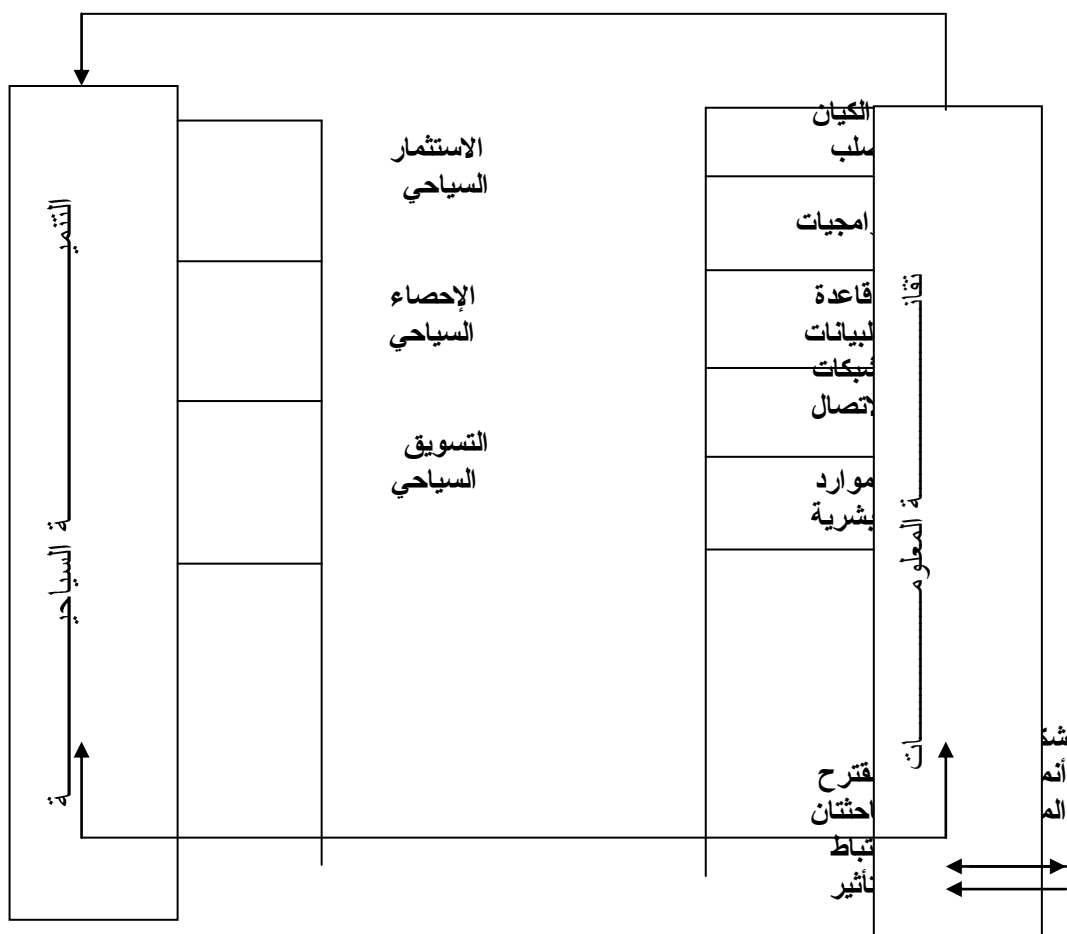
3-الوسائل الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات .:

تم اعتماد مجموعة من الوسائل والأدوات الإحصائية المناسبة لعرض البيانات وتحليلها بما يخدم أهداف الدراسة وباستخدام البرمجة الإحصائية (SPSS-V10) وكما يأتي :

- الوسط الحسابي .
- الانحراف المعياري .
- معامل الاختلاف .
- معامل الارتباط (سبيرمان) .
- معامل التحدار البسيط .

سابعاً: أنموذج الدراسة المقترح :

يوضح أنموذج الدراسة المقترح تصور علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة من خلال تحديد فرضيات الدراسة وكما مبين في الشكل (1) :



ثامناً: الدراسات السابقة :

من أجل دعم الجانب النظري وتعزيز البحث لا بُدَّ من إلقاء الضوء على الجهود العلمية السابقة للباحثين وذلك في إطار معرفة أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسات ذات العلاقة . وفيما يأتي استعراض لبعض الدراسات المتعلقة بكل من ثقافة المعلومات والتنمية السياحية وكما موضحة في الجدول رقم (1) :

جدول (1)

يوضح بعض الدراسات السابقة لثقافة المعلومات والتنمية السياحية

ت	اسم الباحث	عنوان الدراسة/ البحث	أهم الأهداف	أهم الاستنتاجات
1-	العنزي ، 2001	تقنيات المعلومات وتأثيراتها في السلوك الإداري لمنظمات الأعمال - إطار مفاهيمي	- معرفة تأثير تقنية المعلومات في السلوك الإداري لمنظمات الأعمال ونوع المصادر أو العوامل التي لها أكبر الأثر فيها	- أصبحت تقنيات المعلومات أبرز الوسائل المهمة في عملية تطبيق خطط المنظمات الاستراتيجية وهي أيضاً الأدوات الرسمية الوحيدة لتحريك وتوزيع واستخدام الموارد الأخرى.
2-	الخفاجي ، 2002	تحليل الدور الإستراتيجي لثقافة المعلومات في منظمات الأعمال	- تشخيص الدلالة الفكرية لثقافة المعلومات وتحديد أدوارها في حياة المنظمات بمنظور إستراتيجي	- إن حاجة منظمات الأعمال العربية لثقافة المعلومات كحاجة الإنسان للعقل، فهي تبعث للحياة التنظيمية إبداعاً وتعلماً وتطوراً وتسهم في تجاوز حالة اللامعقول في التكامل مع ما هو جديد قوة وقدرة وتنوعاً وقيادة إستراتيجية.
3-	عجام ، 2007	ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرها في الخيار الإستراتيجي	- التعرف على واقع ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة المستخدمة في المصارف العراقية وتحليل تأثيرهما على الإستراتيجيات المستخدمة فيها	- هناك علاقة بين ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة عن طريق توظيف أبعاد ثقافة المعلومات في رفع قيمة عمليات إدارة المعرفة وتوفير الزخم المناسب الذي يساعدها في بناء بنيتها المادية التي أطرت ضمن مداخل تستخدم للربط بين ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة.
4-	النعمه ، 2009	ثقافة المعلومات وأثرها في سلسلة التجهيز - دراسة حالة	- بيان طبيعة العلاقة بين ثقافة المعلومات وسلسلة التجهيز والتحقق منها في واقع حال (الشركة العامة للصناعات الجلدية)	- ضعف استخدام عناصر ثقافة المعلومات وتوظيفها واستثمار مزاياها بما يحسن أداء الشركة المبحوثة.
5-	الفتلاوي، 2006	التنمية السياحية المستدامة في العراق (المشكلات والممكنات)	- تحديد طبيعة المشاكل التي يمكن عدّها تحديات تعوق من مسيرة التنمية السياحية المستدامة في العراق	- إن للتنمية السياحية تأثيرات اقتصادية مهمة، نتيجة النشاط الاقتصادي يمكن أن نجد دلالاتها وانعكاسها على النشاط الاقتصادي وعلى معدلات النمو من خلال رصد التأثيرات الإيجابية على مجموعة متغيرات اقتصادية منها الدخل القومي وميزان المدفوعات .
6-	العوادي ، 2011	قياس وتحليل الآثار الاقتصادية للتنمية السياحية ودورها في دعم الاقتصاد العراقي - دراسة تطبيقية	- التعرف على واقع عملية التنمية السياحية في العراق ومدى إمكانية استثمار آثارها الاقتصادية في دعم الاقتصاد القومي العراقي	- لا توجد خطط تنمية سياحية بالمعنى الحقيقي وإنما هي عمليات استثمارية بإدارات فردية غير مدروسة وغير مخططة وخارجة عن نطاق المخططين وبمعزل عن القطاع العام والحالة تشبه نمو سياحي عشوائي أكثر مما هي خطط للتنمية السياحية.
7-	منصور، 2012	تنمية وتطوير الخدمات الترويحية في المتنزهات العامة وأثرها في نمو الطلب الترويحي لسكان مدينة بغداد - منطقة الدراسة متنزه الزوراء	- تحديد أهمية تنوع النشاطات والفعاليات الترويحية في المتنزهات العامة للإسهام في بناء تنمية سليمة لجميع النشاطات الترويحية المختلفة فيها	- إن الخدمات العامة والخدمات الترويحية في متنزه الزوراء لا تلبي حاجات ورغبات وطموح المتنزهين.

- المصدر : إعداد الباحثان .

تميزت الدراسة الحالية الربط بين متغيرات الدراسة بشكل لم تتناوله أي من الدراسات السابقة التي تم الإطلاع عليها .

- الإطار النظري :

أولاً: تقنية المعلومات Information Technology

لقد نشأت تقنية المعلومات (تكنولوجيا المعلومات) من خلال التقاء تقنيات الحاسبات والاتصالات وأجهزة العرض الرئيسية ، إذ أن الحاسبات الإلكترونية تقوم بعملية معالجة البيانات و تخزين المعلومات ، أما الاتصالات فهي أداة لنقل المعلومات وإيصالها إلى المستفيد الذي يتلقاها عبر أجهزة العرض المرئية ، لذا فإن تقنية المعلومات استطاعت أن تقضي على جميع حواجز الزمان والمكان في عالم الصناعات والمال والتجارة وأصبح بالإمكان عقد الصفقات خلال دقائق معدودات وفي أي وقت من ليل أو نهار عن طريق الحاسوب وغيره من المعدات الحديثة. (الإمارة ، 2004 : 38) .

عليه سيتم تناول مفهوم وأهمية تقنية المعلومات ومكوناتها .

1- مفهوم تقنية المعلومات Information Technology Concept

قبل التطرق إلى مفهوم تقنية المعلومات لا بدّ من إلقاء الضوء على مفهومي التقنية والمعلومات ، إذ تعد التقنية والمعلومات من المواضيع الإدارية المعاصرة التي أخذت حيزاً من اهتمام الكتاب والباحثين ، فضلاً عن المدراء في المنظمات العامة لما لها من دور أساسي في نجاح وتحقيق الأهداف التي تصبو إليها منظماتهم في البقاء والنمو ، إذ عرّف (Schermmerhorn, 1997) التقنية بأنها تشمل " جميع الموارد والمعارف والتقنيات التي تؤدي إلى خلق منتجات أو خدمة لمنظمة ما " . (المشهداني ، 2002 : 46) في حين عرّفها (Daft, 2001) بأنها " الأدوات والتقنيات والأنشطة المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (المواد الأولية ، البيانات ، الأفكار) إلى مخرجات (سلع ، خدمات) " . (الخانق ، 2006 : 7) . أما المعلومات فقد عرّفها (O'Brien, 2000: 27) بأنها " بيانات حولت لتصبح مفيدة وذات معنى لمستخدميها النهائيين المعنيين " . بينما عرّفها (قنديلي والجنابي ، 2009 : 30) بأنها " عبارة عن بيانات (Data) تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار " .

وقد وصف (معروف) المعلومات بأنها الشريان الحيوي للمنظمة بغض النظر عن حجمها وأنشطتها وإمكاناتها وإن أهميتها كأهمية الدم في جسم الإنسان . (المشهداني ، 2002:47) .

أما بخصوص تقنية المعلومات فقد عرّفها كل من (Kenneth & Jano, 2000:55) بأنها " مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات والقوى البشرية إلى جانب القدرات المستخدمة في الاتصالات " . في حين عرّفها (المعاضدي وآخرون ، 2001 : 19) بأنها " مجموعة الطرق والوسائل المادية التي يمكن بواسطتها جمع البيانات ونقلها وتجهيز المعلومات واختزانها وبحثها واسترجاعها " . في حين أشار (القنديلي والجنابي ، 2009 : 32) إلى تقنية المعلومات بأنها " مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث حجمها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة " .

وتتفق الباحثتان مع مفهوم (Kenneth & Jano) وترى الباحثتان أن هذه التقنيات تبقى عاجزة عن أداء دورها لولا وجود الموارد البشرية التي تعد أهم مكونات تقنية المعلومات ، وكذلك تصبح فائدتها فقط على مستوى البيئة الداخلية لولا وجود الاتصالات، بالإضافة إلى هذا ترى الباحثتان أن هذه المكونات المادية والبرمجيات تتعامل مع البيانات والمعلومات وفق عملية التحليل والتنظيم والتخزين والاسترجاع بالسرعة الممكنة وفي الوقت المناسب .

2- أهمية تقنية المعلومات Information Technology Importance

إنّ تقنية المعلومات وفرت توليفة من عناصر الميزة التنافسية للمنظمات عن طريق التخلص من الطرائق الورقية التقليدية التي تكلف مالاً وجهداً كبيرين ، فضلاً عن توفير الوقت والمرونة في تحديث الأعمال وتطويرها وخلق عائد أو مردود جديد للمنظمة وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن وتطبيق نظم التحسين المستمرة للجودة وتكوين القاعدة التقنية الضرورية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمات وتوفير نشاطات الدعم والإسناد الذي يسهل التفاعل بين كافة مستويات الهيكل الإداري ، كما أسهمت في توفير فرصا مهمة وامتيازات إستراتيجية تسويقية للمنظمات بمختلف أنواعها واتجاهاتها ، كما أسهمت في تعزيز الإبداع والابتكار للمنظمات من خلال إيجاد طرائق لتنفيذ الأعمال إلكترونياً وابتكار فرص ونماذج أعمال جديدة مثل التجارة الإلكترونية وظهور المنظمات الافتراضية وتنظيم المؤتمرات عن بُعد وخلق فرص جديدة للاستثمار ، إذ قدرت مبالغ الصرفيات والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات ما يقارب (1.8) ترليون دولار في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها عام 2005 . (قنديلي والجنابي ، 2009 : 35) و(العبيدي ، 2010 : 43-45) .

3-مكونات تقانة المعلومات Information Technology Components

بالرغم من اختلاف الكتاب والباحثين في تحديد مكونات البنية التحتية لتقانة المعلومات إلا أن أغلبهم اتفق على المكونات الخمسة التي هي (المكونات المادية Hardware ، البرمجيات Software ، قاعدة البيانات Data Base ، شبكات الاتصال Communication Net Works ، والموارد البشرية Human Resources) التي تم الأخذ بها لقناعة الباحثان ولأنها تخدم توجهات الدراسة ، وفيما يأتي استعراض لهذه المكونات :

أ-المكونات المادية (الكيان الصلب) :

- تشتمل العناصر الرئيسية التي يتكون منها الجزء المادي لنظام الحاسوب على :
- وحدة المعالجة المركزية : التي تقوم بمعالجة البيانات والسيطرة على بقية أجزاء نظام الحاسوب .
- وحدة التخزين الرئيسي : التي تقوم بالتخزين المؤقت للبيانات ولتعليمات البرنامج أثناء المعالجة .
- وحدة التخزين الثانوي : التي تقوم بخزن البيانات والبرامج عندما لا تكون في حالة معالجة وتمثل بالأقراص والأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية .
- وسائل الإدخال : التي تمثل لوحة المفاتيح والفأرة والتي تحول البيانات والتعليمات للمعالجة في الحاسوب .
- وسائل الإخراج : التي تسيطر على مرور البيانات والمعلومات من وإلى شبكات الاتصال والتي تؤمن كذلك الربط بين الحاسوب من جهة وبين شبكة الاتصال من جهة أخرى . (قنديجي والجنابي ، 2009 : 241-242) .

ب-البرامجيات :

هي مجموعة التعليمات المكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب ، وتتضمن نوعين رئيسيين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي ، وإن البرامج التطبيقية تحدد المهام التي على الحاسوب عملها والمطلوبة من وجهة نظر المستخدم ، أما برامج النظام فتنتج الأعمال غير المرئية والتي تجعل برامج التطبيقات ممكنة التطبيق على الكيان الصلب ، ومن دون البرامجيات تكون المكونات المادية من دون فائدة ، ولقد ازدادت النظرة إلى البرامجيات على أساس كونها استثمارات متعددة القيمة تعود بالعوائد على المنظمات ولعدة سنوات ولفترة أطول من مدة عمل أجهزة الحاسوب . (عجام ، 2007: 52-53) .

ج-قاعدة البيانات :

هي مجموعة الملفات المترابطة فيما بينها لتخزين جميع معلومات المنظمة في مكان واحد ، يتم الوصول إلى المعلومات المخزونة من خلال تزويد المستخدمين ببرامجيات يمكن استخدامها لهذا الغرض ، ويمكن تحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة ليتمكن المدراء من اتخاذ قراراتهم وفق أسس صحيحة ، وتساعد قاعدة المعلومات على ما يأتي:

- تقليص تكرار البيانات وعدم دقتها .
- تحسين في إتاحة المعلومات وسرعة الوصول إليها .
- السماح بمركزية إدارة البيانات واستخداماتها ، أي توفير الأمن وحماية البيانات والمعلومات في دخول غير المخولين .
- تقليل من تكلفة تطوير وإدامة البرامج .

إن بناء قاعدة معلوماتية مترابطة محلياً وإقليمياً ودولياً يعد أحد مستلزمات تطبيق تقانة المعلومات ، لذا تم تطوير برامج وسيطة وبرامجيات أخرى تساعد المستخدمين من الوصول إلى بيانات المنظمات ومن خلال الويب (الشبكة العنكبوتية) . (العبيدي ، 2010: 51) و(قنديجي والجنابي ، 2009 : 364) و(عجام ، 2007 : 56) .

د-شبكات الاتصال:

هي الوسيلة التي يمكن بواسطتها تبادل البيانات ، المعلومات ، المعرفة والبرامجيات بين الأفراد أو عن طريق الوسائل الإلكترونية ، وقد كان الاتصال والتراسل بعيد المدى يقتصران على البث والنقل الصوتي إلا أنهما تحولاً فيما بعد إلى نقل وبث كل أنواع البيانات والمعلومات الضوئية منها أو المكتوبة أو المصورة أو الفيديوية ، وتتكون عناصر الاتصال من :

- حاسوب يعمل على معالجة البيانات .
- محطات طرفية تعمل على إرسال واستلام البيانات .
- قنوات الاتصال التي بواسطتها يتم نقل البيانات بأشكالها المتنوعة .

- معالجات الاتصال مثل المودم ومضاعفات الإرسال والمسيطر التي تزود وظائف الدعم لنقل البيانات واستلامها .
- برامجيات الاتصالات التي تسيطر على فعاليات الإدخال والإخراج وتدبر وظائف أخرى لشبكات الاتصال.
- وتعد شبكة الاتصال ذات مكانة بارزة في تقنيات الإدارة الحديثة ، إذ تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم صناع القرارات عن طريق :
- كفاءة سرعة الاتصال وسهولة نقل المعلومات وتبادلها .
- التشغيل الاقتصادي للأجهزة عن طريق المشاركة في استخدامها .
- المشاركة في البرامجيات والمعلومات وقواعد البيانات .
- وإن من أهم التقنيات التي تمثل العمود الفقري لشبكات الاتصال هي :
- شبكة الانترنت : التي تضم حزماً هائلة من آلاف الشبكات المحوسبة الموزعة في مختلف أنحاء العالم .
- شبكة الانترنت: وهي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت لتنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية في المنظمة بحيث لا يستطيع أحد الدخول إلى الشبكة واستخدام مواردها باستثناء أفرادها العاملين المخولين .
- شبكة الانترنت : وهي نتاج كل من شبكتي الانترنت والانترانيت ، التي تعني إيجاد علاقة جديدة بين المنظمة وعملائها وشركائها وأنها تمثل جزءاً من الانترنت الذي يمتد للمستخدمين خارج المنظمة لخدمة الأعمال بين شركاء الأعمال ، إذ يسمح لهم بالمرور عبر الحوائط النارية (Fire Wall) وتمنع ولوج الدخلاء للوصول إلى بيانات المنظمة . (عجام ، 2007 : 53) و(قديلي والجناي ، 2009 : 377) و(العبيدي ، 2010 : 33-55) .

هـ-الموارد البشرية :

يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات ، إذ يمكن تقسيمهم إلى صنفين الأول يمثل الغالبية الذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين الذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيد منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها . أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحاسوب ويضعون البرامج المختلفة سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام ، ويُعد تهيئة المهارات البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقانة المعلومات والذي يتم عن طريق إشراك هؤلاء الأفراد في دورات تدريبية في المؤسسات العلمية المتخصصة ، إذ أن نجاح المنظمة وتفوقها يعتمد على ما تمتلكه من معلومات ومهارات وخبرات التي تمثل رأس المال الفكري لها . (عجام ، 2007 : 58) و(العبيدي ، 2010 : 47) .

ثانياً: التنمية السياحية Tourism Development

لقد أصبحت السياحة في عالم اليوم تلعب دوراً أساسياً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في العديد من بلدان العالم ، وتشير الدلائل الإحصائية والمؤشرات الاقتصادية إلى أن السياحة ستكون إحدى أهم الركائز الأساسية المكونة لاقتصادات الخدمات في القرن الواحد والعشرين المتمثلة بـ (الاتصالات اللاسلكية ، تكنولوجيا المعلومات والسياحة والسفر) ، إذ تشير الإحصاءات الصادرة عن مجلس السياحة والسفر العالمية إلى أن قطاع السياحة يسهم بطريقة مباشرة وغير مباشرة بأكثر من (10%) من كل من الناتج المحلي الإجمالي العالمي وكذلك الاستثمارات الرأسمالية العالمية والواردات الضريبية العالمية ، والتنمية السياحية هي جزء من عملية التنمية القومية لأي قطر وذلك لمساهمتها في النواحي الاقتصادية والاجتماعية . (الفتلاوي ، 2006 : 41-42) .

عليه سيتم تناول مفهوم وأهمية التنمية السياحية وعوامل التنمية السياحية .

1-مفهوم التنمية السياحية Tourism Development Concept

قبل التطرق إلى مفهوم التنمية السياحية لا بدّ من إلقاء الضوء على مفهومي التنمية والسياحة ، إذ عرّف (ملوخية ، 2007 : 41) التنمية بأنها " تحقيق قدر معين من نمو الدخل والثروة يصاحبه قدر مناسب ومتواكب في نمو الثقافة والمعرفة والارتقاء بالسلوكيات " ، في حين عرّفها (منصور ، 2012 : 31) بأنها " عملية ديناميكية متكاملة من الأنشطة الشاملة التي تهدف إلى الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية والمادية والبشرية وتتكون من سلسلة من التغييرات الوظيفية والهيكلية في المجتمع تسير في اتجاه محدد لتحقيق أهداف محددة " .

أما السياحة فقد عرّفها منظمة السياحة العالمية في مؤتمر أتاوا 1991 بأنها " فعاليات شخص يسافر إلى مكان خارج بينته الاعتيادية لفترة لا تقل عن 24 ساعة ولا يشتمل غرضه الرئيسي من السفر ممارسة النشاط لقاء مكافئة يتلقاها من محل الزيارة " . (المالكي ، 2006 : 14) ، في حين عرّفها (دانيل ، 2006 : 12) بأنها " وجه من أوجه النشاط الإنساني المتعلق بتحريك وتنقل الفرد أو مجموعة من الأفراد من

أماكن إقامتهم إلى أماكن أخرى بصورة مؤقتة بدافع نيل المتعة والاستجمام، اللهو، الترويح واكتساب التجارب ولإشباع حاجات ورغبات نفسية واجتماعية وجسدية معينة دون أن يتعلق الأمر بالعمل أو المهنة ودون تحقيق مكسب مادي".

أما التنمية السياحية فقد عرّفها (غنيم وآخرون، 1999) بأنها "عملية تسعى لدفع عوامل الإنتاج في القطاع السياحي للنمو بمعدل أسرع من معدل نموها الطبيعي وذلك عن طريق الاستفادة القصوى من مقومات بناء السياحة بشرية كانت أم طبيعية ومن ثم استخدامها بالطريقة المثلى لتطوير الخدمات السياحية". (الفتلاوي، 2006: 42)، في حين عرّفها (حسنين، 2006: 9) بأنها "عملية تأخذ طابع التصنيع المتكامل والذي يعني إقامة وتشديد مراكز سياحية تتضمن مختلف الخدمات التي يحتاج إليها السائح أثناء إقامته بها وبالشكل الذي يتلائم مع القدرات المالية للفئات المختلفة من السائحين"، في حين عرّفها (الزهاوي، 2001) بأنها "إحدى الوسائل المهمة في تنمية الأقاليم والأماكن ذات الجانب السياحي اقتصادياً واجتماعياً وعمرانياً لاسيما الأقاليم التي لا تمتلك مقومات اقتصادية فعالة مقارنة بما تمتلكه من المقومات السياحية في حالة التخطيط لتنميتها واستثمارها بصورة عقلانية لغرض رفع المستوى المعاشي لأفراد ذلك المجتمع على أن يؤخذ بنظر الاعتبار المحافظة على البيئة من التلوث". (علي، 2007: 29).

وتتفق الباحثتان مع مفهوم (الزهاوي، 2001) مع الأخذ بنظر الاعتبار أن عملية الاستثمار لا تؤدي فقط إلى رفع المستوى المعاشي للفرد ولكنها تسهم بشكل أو بآخر في زيادة الدخل القومي وتخفيض العجز في الموازنة العامة للدولة.

ووفق هذا الإطار أشار التقرير الصادر عن المجلس العالمي للسياحة والسفر أن المساهمة المباشرة المتوقعة لقطاع السياحة والسفر في الناتج المحلي الإجمالي لدولة الإمارات مع نهاية العام الجاري تصل إلى (92.1) مليار درهم أي ما يعادل (25.1) مليار دولار مقابل (89.7) مليار درهم عام 2012. (arabian business, 2013).

2- أهمية التنمية السياحية Tourism Development Importance

يمكن بيان أهمية التنمية السياحية من خلال أثرها على عدة جوانب أهمها:

أ- الجانب الاقتصادي:

تسهم التنمية السياحية في تحقيق الانتعاش الاقتصادي عن طريق تنمية حصيللة العملات الأجنبية الذي يسهم في تغطية احتياجات التنمية الاقتصادية للبلد، كما تسهم في خلق فرص جديدة للعمل وتسهم أيضاً في التنمية العمرانية عن طريق تنمية مناطق جديدة للجذب السياحي في مواضع مختلفة والذي يسهم بدوره بتحقيق العدالة في توزيع الدخل القومي بين الأقاليم.

ب- الجانب الثقافي والاجتماعي:

تؤدي التنمية السياحية الداخلية إلى زيادة درجة الترابط الاجتماعي والثقافي بين السكان وزيادة المعرفة، في حين تعمل تنمية السياحة الدولية على تشجيع التبادل الثقافي والحضاري بين الشعوب.

ج- الجانب البيئي:

ازداد الاهتمام العالمي بسلامة البيئة الطبيعية وضرورة الحفاظ عليها وتنميتها خاصة بعد مؤتمر استكهولم في السويد عام 1992، ومما لا شك فيه أن التنمية السياحية تظهر أهمية البيئة وبيان كيفية الحفاظ على مكوناتها والارتقاء بها ومنع تدهورها وتلوثها، إذ أن البيئة النظيفة والجميلة هي المادة الأولية للنشاط السياحي عموماً. (حسنين، 2006: 13-14).

3- عوامل التنمية السياحية Tourism Development Factors

هناك العديد من العوامل التي لها دور كبير في عملية التنمية السياحية، منها:

أ- الوعي الثقافي والسياحي:

إن تنمية الحركة السياحية تتوقف إلى حد كبير على مستوى الثقافة والوعي السياحي على مستوى الدولة وكذلك على مستوى الجماهير، إن انخفاض مستوى الوعي السياحي لدى الجماهير يعد أحد العوامل التي تعوق السياحة عن أداء دورها في تنمية المجتمع والارتقاء به، كذلك تتزايد أهمية الإعلام السياحي للتوعية والتثقيف الجماهيري بكيفية الحفاظ على معالم السياحة والآثار الموجودة وكذلك تنمية الوعي بأهمية الدور الذي تلعبه صناعة السياحة كصناعة تصديرية تحقق زيادة ملموسة في الدخل القومي للبلد. (الدباس، 2002: 34) و(حداد، 1997، 29).

ب- الاستثمار السياحي:

إن التخطيط السليم في توجيه الاستثمارات السياحية والسياسات والبرامج المقدمة للمستثمرين (كالإعفاءات الضريبية، الكمركية، القروض وغيرها من الامتيازات) إذا ما تم تصميمها على وفق المتطلبات الحقيقية لخطط التنمية السياحية مع مراعاة التباين في الحوافز والامتيازات المقدمة للمستثمرين سيؤدي إلى زيادة نسبة

معدلات استثمار رؤوس الأموال المحلية والأجنبية في مشروعات تنمية تسهم في استغلال المناطق السياحية وتطوير الخدمات فيها، (الدباس ، 2002 : 34-35) .

ج- الاستقرار السياسي والأمني :

تتأثر السياحة شأنها شأن أي استثمار بعنصر الاستقرار السياسي والأمني ، إذ تنشط الحركة السياحية ولاسيما السياحة الوافدة إلى الأماكن السياحية التي يسود فيها الأمن والاستقرار، في حين يبتعد السياح عن الأماكن غير الآمنة وذات التوترات السياسية والنزاعات العسكرية ، وعلى هذا الأساس فإن الاستقرار السياسي واستتباب الأمن في ربوع البلدان المرشحة للسياحة هي من المزايا والشروط الأساسية لدعم موقعها في السياحة الدولية . (الخوري، 1987: 97) و(الفتلاوي، 2006: 96) .

د- الإحصاء السياحي :

إن توافر المعلومات والبيانات الشاملة والخاصة بالقطاع السياحي تعد أحد الأعمدة التخطيطية في رسم السياسات والتوجيهات ، فالنظام الإحصائي في بعض الدول وخصوصاً العربية منها تنصف بعدم الشمول ، إذ يلاحظ من خلال النشرات الدورية التي تصدر عن هذه الدول ومنها وزارة التخطيط العراقية - الجهاز المركزي للإحصاء وتكنولوجيا المعلومات ، نجد أن النشاط السياحي والفندقي يمثل جزءاً يسيراً منها ، كما أن الحسابات القومية لا تتضمن قطاع مستقل للسياحة وإنما تدمج مع قطاع تجارة الجملة والمفرد والمطاعم والفنادق ، كما يلاحظ أيضاً أن الإحصاء السياحي لهيئة السياحة العراقية المنشور على موقعها يفقر للعديد من البيانات ويتناول نوع واحد من السياحة هي السياحة الدينية وغير محدث ، على العكس مما يحظى به قطاع السياحة من اهتمام على المستوى العالمي وبعض الدول العربية ومنها دولة الإمارات التي لديها أكثر من موقع إلكتروني بهذا الخصوص . (الأنصاري ، 2008: 101) و(الدباغ وعبد الكريم ، 2010: 601-602) و(هيئة السياحة ، 2011) .

هـ- التسويق السياحي :

قد تمتلك الدولة العديد من الموارد السياحية المهمة لكنها تعاني من عدم توافر الحد الأدنى من الجهود والأنشطة التسويقية اللازمة لتنشيط الحركة السياحية ، وهذا واضح في صناعة السياحة في غالبية الدول العربية ، إذ نجد أنها تحتاج إلى خبرات مسوقين محترفين يمتلكون إستراتيجيات تسويقية فاعلة تنظر إلى الزبون كقيمة عليا وتتسابق لخدمته لضمان رضاه، ويعد التسويق السياحي الإلكتروني أداة رئيسة في تطوير السياحة التي يتم من خلالها تقديم المنتج السياحي بأنواعه الجذابة إلى الأسواق المحلية والعالمية ، وفي هذا الإطار عمدت دائرة السياحة والتسويق التجاري بـ (دبي) في دولة الإمارات العربية المتحدة بتقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية على موقعها في شبكة الانترنت وهو الأمر الذي أدى لزيادة عدد السياح والمستثمرين من جميع أنحاء العالم ، ومن هذه الخدمات ما يأتي :

- خدمة الصور : يمكن للمتصفح طلب الصور القديمة والحديثة إلكترونياً .
 - خدمة الكاميرا الحية : يمكن من خلالها مشاهدة لقطات مباشرة من مدينة دبي .
 - خدمة الفيديو : تتضمن عرضاً مباشراً لعالم السياحة والأعمال في دبي عبر الانترنت .
 - خريطة دبي : يمكن من خلالها التعرف إلى الطرق الرئيسية في دبي ، إضافة إلى المواقع السياحية ، التراثية ، التجارية ، مراكز التسوق ، الفنادق والشقق الفندقية .
 - حجوزات الفنادق : يمكن للسواح الحجز إلكترونياً بالضغط على المنطقة المطلوبة للخدمة ويمكنهم أيضاً التعرف إلى بعض هذه الفنادق من خلال زيارة ثلاثية الأبعاد داخل ردهاتها وأروقعتها . وكذلك يمكن الاختيار بين التسديد الإلكتروني عن طريق البطاقة الائتمانية أو التحويل المصرفي .
 - (الأنصاري ، 2008: 102) و(الطائي ، 2004: 8) و(إبراهيم وفوزي ، 2009- 2010: 282) .
- وستتناول الباحثتان عوامل التنمية المتمثلة بالاستثمار السياحي ، الإحصاء السياحي والتسويق السياحي في الإطار التطبيقي كونها تخدم توجهات البحث .

الإطار التطبيقي :

أولاً: تحليل مستوى متغيرات الدراسة :

يسعى هذا التحليل بيان مستوى الاستجابات لعينة الدراسة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتشتت النسبي وعلى النحو الآتي :

- تحليل متغير تقانة المعلومات :

يبين جدول (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتغير تقانة المعلومات وكما يأتي :

1-المكونات المادية (الكيان الصلب) :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.52) وبانحراف معياري (0.87) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X1) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (3.82) وبانحراف معياري (0.74) وهذه النتيجة تشير إلى أن عينة الدراسة تعتمد الحاسوب لإنجاز أعمالها بشكل أساس .

2-البرامجيات :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.28) وبانحراف معياري (0.84) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X6) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (3.35) وبانحراف معياري (0.86) وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك اهتمام ومتابعة مستمرة من قبل إدارة هيئة السياحة لتطوير البرامجيات التي تخدم توجهاتها .

3-قاعدة البيانات:

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.01) وبانحراف معياري (0.843) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X8) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (3.15) وبانحراف معياري (0.97) وهذه النتيجة تشير إلى أن إدارة هيئة السياحة تحرص على بناء قاعدة معلوماتية ترتبط محلياً وإقليمياً ودولياً تساعد المستخدمين من الوصول إلى بياناتها من خلال شبكة الويب ، وكذلك أظهرت النتائج عدم وجود اهتمام من قبل إدارة الهيئة بتحديث قواعد بياناتها باستمرار ليتمكن لعمالها من الوقوف على أنشطتها والتفاعل معها وكذلك لا يوجد اهتمام لاستخدام قاعدة البيانات لتزويد الإدارة العليا في الهيئة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية وهذا واضح من خلال الوسط الحسابي المنخفض لكل من (X9 و X10) الذي بلغا (2.84 و 2.95) على التوالي .

4-شبكات الاتصال :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (2.73) والذي هو اقل من الوسط المعياري وبانحراف معياري (0.92) مما يشير إلى وجود ضعف واضح في هذا المجال ويتضح هذا الأمر من خلال الفقرتين (X14 و X12) الذي بلغ الوسط الحسابي لكل منهما (1.85 و 2.26) على التوالي والذي يشير إلى عدم اعتماد هيئة السياحة شبكة الانترنت للاتصال بينها وبين عملاتها وشركائها من المنظمات ذات العلاقة في تقديم الخدمات كما يشير إلى الضعف الواضح في اعتماد الهيئة الصور وأفلام الفيديو للترويج عن أنشطتها السياحية .

5-الموارد البشرية :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.94) وبانحراف معياري (0.875) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X17) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (4.25) وبانحراف معياري (0.95) وهذه النتيجة تشير إلى أن العاملين في الهيئة يعتقدون أن التطورات في تقانة المعلومات مهمة لاستمرار الهيئة وبقائها في دائرة المنافسة .

جدول (2)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات تقانة المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير المستقل تقانة المعلومات
0.74	3.82	X1 تعتمد هيئة السياحة الحاسوب لإنجاز أعمالها بشكل أساس.
0.84	3.60	X2 تهتم هيئة السياحة بمتابعة التطورات الحاصلة في تحديث المكونات المادية للحاسوب .
1.04	3.15	X3 ترتبط أجهزة الحاسوب في دوائر الهيئة كافة مع بعضها البعض لتسهيل تبادل البيانات والمعلومات بسرعة .
0.87	3.52	(الوسط الحسابي والانحراف المعياري) العام
0.82	3.18	X4 البرامجيات المتوفرة لدى الهيئة متنوعة وتلبي متطلبات تحقيق أهدافها .
0.84	3.32	X5 البرامج مصممة لتحليل البيانات وإعداد المعلومات والتقارير التي تفيد الإدارة ومتخذي القرار في الهيئة.
0.86	3.35	X6 المتابعة مستمرة من قبل إدارة الهيئة لتطوير البرامجيات التي تخدم توجهاتها .
0.84	3.28	(الوسط الحسابي والانحراف المعياري) العام
0.78	3.09	X7 تتوفر لدى هيئة السياحة قاعدة بيانات متكاملة عن كافة أنشطتها السياحية .
0.97	3.15	X8 تحرص إدارة الهيئة على بناء قاعدة معلوماتية ترتبط محلياً وإقليمياً ودولياً تساعد المستخدمين من الوصول إلى بياناتها من خلال شبكة الويب (الشبكة العنكبوتية).
0.72	2.84	X9 تهتم إدارة الهيئة بتحديث قاعدة بياناتها باستمرار لتمكين لعمالها من الوقوف على أنشطتها والتفاعل معها .
0.90	2.95	X10 تستخدم قاعدة البيانات لتزويد القيادات العليا في الهيئة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية .
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير المستقل تقانة المعلومات
1.03	3.65	X11 تعتمد هيئة السياحة شبكة الانترنت (Internet) لتطوير خدماتها المقدمة للزبائن .
0.95	2.26	X12 تعتمد الهيئة الصور وأفلام الفيديو للترويج عن أنشطتها ولكافة مرافقها السياحية .
1.04	3.15	X13 تعتمد هيئة السياحة استخدام الاتصال المباشر (on-line) في توفير بيانات ومعلومات سريعة وواضحة لأنشطتها السياحية والفندقية .
0.65	1.85	X14 تعتمد هيئة السياحة شبكة الأكسترنيت (Extranet) للاتصال بينها وبين عملائها وشركائها من المنظمات ذات العلاقة في تقديم الخدمات مثل (المصارف، النقل والمواصلات : برأ، بحراً، وجواً) .
0.92	2.73	(الوسط الحسابي والانحراف المعياري) العام
0.87	3.82	X15 تعتقد إدارة هيئة السياحة أن استخدام تقانة المعلومات يزيد من فاعلية التغيير التنظيمي ويحقق رضا العاملين.
0.83	3.48	X16 تمتلك هيئة السياحة اختصاصيين في مجال إعداد البرامج سواء كان منها البرامج التطبيقية أم برامج النظام.
0.95	4.25	X17 يعتقد العاملون في الهيئة أن التطورات في تقانة المعلومات مهمة لاستمرار الهيئة وبقائها في دائرة المنافسة .
0.85	4.20	X18 تحرص إدارة الهيئة على إشراك العاملين لديها في دورات الحاسوب لتحسين الأداء وتطوير المهارات اللازمة لتطبيق تقانة المعلومات .
0.875	3.94	(الوسط الحسابي والانحراف المعياري) العام

المصدر : إعداد الباحثتان استناداً إلى إجابات عينة الدراسة في ضوء نتائج الحاسوب .

وللمقارنة بين تشنت الإجابات لعينة الدراسة ، تم اعتماد معامل الاختلاف لقياس التشنت النسبي لهذه الإجابات ، إذ تبين إجابات عينة الدراسة بشأن تقانة المعلومات أن (شبكة الاتصال) كانت أكثر تشنتاً تليها في الترتيب الإجابات المتعلقة بكل من (قاعدة البيانات ، البرامجيات ، المكونات المادية والموارد البشرية) وعلى التوالي وكما مبين في الجدول (3) .

جدول (3)

التشتت النسبي لإجابات عينة الدراسة الخاصة بتقانة المعلومات

تقانة المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
المكونات المادية	3.52	0.87	24.72
البرامجيات	3.28	0.84	25.61
قاعدة البيانات	3.01	0.843	28.01
شبكات الاتصال	2.73	0.92	33.70
الموارد البشرية	3.94	0.875	22.21

المصدر : إعداد الباحثان .

تحليل متغير التنمية السياحية :

يبين جدول (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتغير التنمية السياحية وكما يأتي :

1-الاستثمار السياحي :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.87) وبانحراف معياري (0.625) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X19) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (4.48) وبانحراف معياري (0.55) وتشير هذه النتيجة إلى أن هيئة السياحة تسعى لجذب رؤوس الأموال من خلال إتباع سياسات وبرامج مقدمة للمستثمرين متمثلة بالإعفاءات الضريبية والكمركية وغيرها من التسهيلات .

2-الإحصاء السياحي :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.858) وبانحراف معياري (0.62) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X24) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (4.35) وتشير هذه النتيجة إلى أن هيئة السياحة تتوفر لديها البيانات والمعلومات عن (مرافقها السياحية ، إعداد الفنادق ، المطاعم ... الخ) .

3-التسويق السياحي :

سجل هذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.71) وبانحراف معياري (0.695) مما يشير إلى تشتت ضئيل في الإجابات ، وقد حققت الفقرة (X35) أعلى قيمة وسط حسابي بلغت (3.95) وبانحراف معياري (0.67) وتشير هذه النتيجة إلى أن هيئة السياحة تتبنى تشجيع عمليات الإبداع والابتكار لأنها تسهم في مبيعاتها وإبقائها في دائرة المنافسة .

جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات التنمية السياحية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير المستقل تقاسة المعلومات	
0.55	4.48	X19	الاستثمار السياحي
0.45	3.45	X20	
0.85	4.05	X21	
0.65	3.50	X22	الإحصاء السياحي
0.625	3.87		
0.55	3.90	X23	
0.60	4.35	X24	
0.70	4.00	X25	
0.75	3.54	X26	
0.50	3.50	X27	
0.62	3.858		

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير المستقل تقاسة المعلومات	
0.75	3.85	X28	الترويج السياحي
0.63	3.64	X29	
0.67	3.44	X30	
0.75	3.87	X31	
0.66	3.45	X32	
0.79	3.66	X33	
0.64	3.80	X34	
0.67	3.95	X35	
0.695	3.71		

المصدر: إعداد الباحثان استناداً إلى إجابات عينة الدراسة في ضوء نتائج الحاسوب .

وللمقارنة بين تشتت الإجابات لعينة الدراسة ، تم اعتماد معامل الاختلاف لقياس التشتت النسبي لهذه الإجابات ، إذ تبين إجابات عينة الدراسة بشأن التنمية السياحية أن (التسويق السياحي) كانت أكثر تشتتاً تليها في ترتيب الإجابات المتعلقة بـ (الاستثمار السياحي) ثم تليها في ترتيب الإجابات المتعلقة بـ (الإحصاء السياحي) وكما مبين في الجدول (5) .

جدول (5)

التشتت النسبي لإجابات عينة الدراسة الخاصة بالتنمية السياحية

معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التنمية السياحية
16.15	0.625	3.87	الاستثمار السياحي
16.10	0.62	3.858	الإحصاء السياحي
18.73	0.695	3.71	التسويق السياحي

المصدر: إعداد الباحثان .

ثانياً: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

تبحث هذه الفقرة اختبار العلاقة بين تقانة المعلومات والتنمية السياحية وذلك باستخدام معامل ارتباط الرتب (سبيرمان) ، عليه جاءت النتائج موضحة في الجدول (6) .

جدول (6)

معامل ارتباط (سبيرمان) العلاقة بين تقانة المعلومات والتنمية السياحية

التنمية السياحية	الاستثمار السياحي	الإحصاء السياحي	التسويق السياحي	إجمالي التنمية السياحية
تقانة المعلومات	0.488**	0.581**	0.591**	0.575**
المكونات المادية	0.496**	0.425**	0.455**	0.475**
البرامجيات	0.521**	0.751**	0.615**	0.667**
قاعدة البيانات	0.539**	0.576**	0.592**	0.552**
شبيكات الاتصال	0.654**	0.566**	0.623**	0.653**
الموارد البشرية	0.663**	0.654**	0.795**	0.785**
إجمالي تقانة المعلومات				

عند مستوى معنوية (0.01) **

المصدر : إعداد الباحثان.

من الجدول (6) نلاحظ الآتي :

- 1- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية بين إجمالي تقانة المعلومات وإجمالي التنمية السياحية ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.785) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الرئيسية الأولى .
- 2- أظهرت النتائج أن جميع فقرات تقانة المعلومات قد حققت علاقات ارتباط إيجابية مع الاستثمار السياحي وبمستوى معنوية (0.01) ، إذ كانت أقوى علاقات الارتباط مع فقرات الموارد البشرية ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.654) وأدنى علاقات الارتباط مع فقرات المكونات المادية ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.488) وهذا يكون دعماً لوجود علاقة ارتباط إيجابية بين إجمالي تقانة المعلومات والاستثمار السياحي ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.663) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الفرعية (1-1) .
- 3- أظهرت النتائج أن جميع فقرات تقانة المعلومات قد حققت علاقات ارتباط إيجابية مع الإحصاء السياحي وبمستوى معنوية (0.01) ، إذ كانت أقوى علاقات الارتباط مع فقرات قاعدة البيانات ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.751) وأدنى علاقات الارتباط مع فقرات البرامجيات ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.425) وهذا يكون دعماً لوجود علاقة ارتباط إيجابية بين إجمالي تقانة المعلومات والإحصاء السياحي ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.654) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الفرعية (2-1) .
- 4- أظهرت النتائج أن جميع فقرات تقانة المعلومات قد حققت علاقات ارتباط مع التسويق السياحي وبمستوى معنوية (0.01) ، إذ كانت أقوى علاقات الارتباط مع فقرات الموارد البشرية ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.623) وأدنى علاقات الارتباط مع فقرات البرامجيات ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.455) وهذا يكون دعماً لوجود علاقة ارتباط إيجابية بين إجمالي تقانة المعلومات والتسويق السياحي ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.795) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الفرعية (3-1) .

ثالثاً: اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

تبحث هذه الفقرة اختبار علاقة التأثير للمتغير المستقل المتمثل بتقانة المعلومات في المتغير المعتمد المتمثل بالتنمية السياحية وذلك باستخدام معامل الاحتمال البسيط ، عليه جاءت النتائج موضحة في الجدول (7).

جدول (7)

معامل الاحتمال الخطي البسيط لتأثير تقانة المعلومات في التنمية السياحية

التنمية السياحية	الاستثمار السياحي	الإحصاء السياحي	التسويق السياحي	إجمالي التنمية السياحية
تقانة المعلومات	0.557**	0.503**	0.565**	0.615**
المكونات المادية	0.648**	0.556**	0.608**	0.635**
البرامجيات	0.515**	0.518**	0.587**	0.535**
قاعدة البيانات	0.512**	0.462**	0.622**	0.585**
شبكات الاتصال	0.516**	0.714**	0.635**	0.665**
الموارد البشرية	0.585**	0.654**	0.774**	0.752**
إجمالي تقانة المعلومات				

عند مستوى معنوية (0.01)**

المصدر : إعداد الباحثان .

من الجدول (7) نلاحظ الآتي :

- 1- أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية لإجمالي تقانة المعلومات في إجمالي التنمية السياحية بقيمة (0.752) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الرئيسية الثانية.
- 2- أظهرت النتائج أن جميع فقرات تقانة المعلومات لها تأثير ذات دلالة معنوية في الاستثمار السياحي بمستوى (0.01) ، إذ بلغت أعلى قيمة تأثير هي (0.648) لفقرة البرامجيات وأدنى قيمة تأثير هي (0.512) لفقرة شبكة الاتصال وهذا يكون دعماً لوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإجمالي تقانة المعلومات في الاستثمار السياحي بقيمة (0.585) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الفرعية (2-1).
- 3- أظهرت النتائج أن جميع فقرات تقانة المعلومات لها تأثير ذات دلالة معنوية في الإحصاء السياحي بمستوى (0.01) ، إذ بلغت أعلى قيمة تأثير هي (0.714) لفقرة الموارد البشرية وأدنى قيمة تأثير هي (0.462) لفقرة شبكات الاتصال وهذا يكون دعماً لوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإجمالي تقانة المعلومات في الإحصاء السياحي بقيمة (0.645) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الفرعية (2-2).
- 4- أظهرت النتائج أن جميع فقرات تقانة المعلومات لها تأثير ذات دلالة معنوية في التسويق السياحي بمستوى (0.01) ، إذ بلغت أعلى قيمة تأثير هي (0.635) لفقرة الموارد البشرية وأدنى قيمة تأثير هي (0.565) لفقرة المكونات المادية وهذا يكون دعماً لوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإجمالي تقانة المعلومات في التسويق السياحي بقيمة (0.774) وبمستوى معنوية (0.01) مما يدل على تحقق الفرضية الفرعية (2-3).

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

في ضوء معطيات الجانب النظري وما أسفرت عنه الدراسة التطبيقية ، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

- 1- تسهم تقانة المعلومات في تعزيز الإبداع والابتكار للمنظمات من خلال إيجاد طرائق لتنفيذ الأعمال إلكترونياً وابتكار فرص ونماذج أعمال كالتجارة الإلكترونية وتنظيم المؤتمرات عن بُعد وخلق فرص للاستثمار .
- 2- تسهم التنمية السياحية في تحقيق الانتعاش الاقتصادي وخلق فرص جديدة للعمل وزيادة درجة الترابط الاجتماعي والثقافي وزيادة المعرفة .
- 3- أظهرت نتائج الجانب التطبيقي للدراسة أن الموارد البشرية قد حققت أعلى وسط حسابي ضمن المتغير المستقل (تقانة المعلومات) ، مما يشير إلى أن هيئة السياحة تعدّ الموارد البشرية أهم المكونات الأساسية لتقانة المعلومات التي تسهم في عملية التنمية السياحية.
- 4- أظهرت النتائج أن الاستثمار السياحي قد حقق أعلى وسط حسابي ضمن المتغير المعتمد (التنمية السياحية) ، مما يشير إلى أن هيئة السياحة تعدّ الاستثمار أهم العوامل المؤثرة في التنمية السياحية .
- 5- أظهرت النتائج أن بعض فقرات قاعدة البيانات قد حققت وسطاً حسابياً دون الوسط المعياري ، مما يشير إلى أن هيئة السياحة تعاني من ضعف في اهتماماتها في عملية تحديث قواعد بياناتها بشكل مستمر .
- 6- أظهرت النتائج أن متغير شبكات الاتصال قد حقق وسطاً حسابياً دون الوسط المعياري ، هذا مما يشير إلى أن هيئة السياحة تعاني من ضعف في عملية الاستخدام الأمثل لشبكة الاتصال .

7- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية لتقانة المعلومات في التنمية السياحية على المستوى الجزئي والكلّي ، مما يشير إلى تحقق الفرضيتين الرئيسيتين والفرضيات الفرعية المنبثقة عنهما.

ثانياً: التوصيات

في ضوء الاستنتاجات السابقة ، تم التوصل إلى التوصيات الآتية :

- 1- على هيئة السياحة ضرورة الاهتمام بتحديث قواعد بياناتها بشكل مستمر لتمكين لعمالها من الوقوف على أنشطتها والتفاعل معها وكذلك لتزويد الإدارة العليا في الهيئة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- 2- على هيئة السياحة ضرورة الاهتمام بالاستخدام الكفوء لشبكات الاتصال للترويج عن أنشطتها ولكافة مرافقها السياحية والفندقية وكذلك لضمان عملية الاتصال بينها وبين عملائها وشركائها من المنظمات ذات العلاقة في تقديم الخدمات .

قائمة المصادر:

أولاً: المصادر العربية

- 1- الإمارة ، أحمد عبد الحسين طالب ، " تصميم وبناء نظام خبير لمساندة عملية التخطيط الإستراتيجي في الشركات الصناعية - شركة إطارات بابل نموذج تطبيقي " ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة ، 2004 .
- 2- المشهداني ، شيماء عبد اللطيف سلمان ، " العلاقة بين تقانة المعلومات والتدريب وأثرها في القدرات المميزة - دراسة مسحية لأداء المدراء العاملين في الشركة العامة للنقل البري " ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد ، 2002 .
- 3- الخناق ، سناء عبد الكريم عبد الحسين ، " العلاقة بين مصادر المعرفة وتقانة المعلومات وهندسة المعرفة وأثرها في عناصر ومتطلبات استحداث المنظمة الافتراضية - دراسة تطبيقية في بعض الأقسام العلمية لعدد من الجامعات العراقية " ، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2006 .
- 4- قنديلجي ، عامر إبراهيم والجنابي ، علاء الدين عبد القادر ، " نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات " ، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 5- المعاضدي ، عادل طالب سالم والعلواني ، عبد الستار محمد علي والراوي ، باسل محمد عبد الله ، " تقانة المعلومات وتطبيقاتها " ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل ، العراق ، 2001 .
- 6- العبيدي ، أرادن حاتم خضير ، " تقانة المعلومات والتفكير الإستراتيجي وتأثيرهما في إستراتيجية الإبداع التنظيمي - دراسة تطبيقية في كليات الجامعة المستنصرية " ، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2010 .
- 7- عجم ، إبراهيم محمد حسن ، " تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي - دراسة تحليلية مقارنة لأداء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية " ، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2007 .
- 8- الفتلاوي ، فاتن شاكر علي ، " التنمية السياحية المستدامة في العراق - المشكلات والممكنات " ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2006 .
- 9- ملوخية ، أحمد فوزي ، " التنمية السياحية " ، ط1، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2007 .
- 10- منصور ، عبد الكاظم منصور عطوان ، " تنمية وتطوير الخدمات الترويجية في المتنزهات العامة وأثرها في نمو الطلب الترويجي لسكان مدينة بغداد - منطقة الدراسة متنزه الزوراء " ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2012 .
- 11- المالكي ، وجدان عبد الأمير قاسم ، " التوجهات المستقبلية للسياحة الدينية في مدينتي سامراء والكاظمية ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد ، 2006 .
- 12- دانيال ، بنيامين يوحنا ، " المغريات السياحية " ، دار أدي شير للنشر والإعلان ، أربيل ، العراق ، 2006 .
- 13- حسنين ، جليل حسن ، " التنمية السياحية " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2006 .
- 14- علي ، يعقوب صفر ، " التخطيط لتأهيل خدمات وفعاليات السياحة الدينية في محافظة النجف وأثرها في نمو النشاط السياحي " ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2007 .
- 15- الدباس ، نزيهة ، " إدارة القرى السياحية " ، ط1، دار الحامد للنشر ، عمان ، الأردن ، 2002 .
- 16- حداد ، مهنا ، " الأردن والسياحة - مشكلات وهموم على الساحة " ، منشورات قسم الاثروبولوجيا ، جامعة اليرموك ، الأردن ، 1997 .

- 17- الخوري ، الياس ، " السياحة في لبنان والعالم " ، ط1 ، لبنان ، 1987 .
- 18- الأنصاري ، رؤوف محمد علي ، " السياحة في العراق ودورها في التنمية والاعمار " ، ط1 ، مطبعة هادي برس ، بيروت ، لبنان ، 2008 .
- 19- الدباغ ، إسماعيل وعبد الكريم ، أكرم ، " الإحصاء السياحي في العراق - الأهمية ، الواقع والطموح " ، وقائع المؤتمر الوطني الأول والعلمي العاشر لكلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، المجلد الأول ، بغداد ، 2010 .
- 20- الطائي ، حميد عبد النبي ، " التسويق السياحي - مدخل إستراتيجي " ، ط1 ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2004 .
- 21- إبراهيم بختي ، وفوزي ، شعوبي محمود ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة " ، مقال منشور في مجلة الباحث ، العدد 7 ، 2009-2010 .

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 1- O'Brien, J. A., " Introduction to Information Systems : Essentials for the Internet Worked Enrerprise " 9th Ed., Mc Graw-Hill Inc., U.S.A., 2000.
- 2- Kenneth , C.L. & Jano, P., " Management Information Systems: Organization and Technology in the Net Work Exterpise " , Prentic Hall International Co., U.S.A, 2000.

ثالثاً: شبكة المعلومات العالمية /الانترنت

- 1- arabian business ونمو الاستثمارات السياحية في الإمارات ، 11/8/2013 .
- arabic .arabianbusiness .com/business/ travel/ - hospitality /
2013/aug/11/338911/ #. Ugk IZKHNvh.
- 2- الهيئة العامة للسياحة ، الإحصاء السياحي ، 2011 .
www. Tourismiq.com/ index. Php ? otion= com. content & wiew=
category & layout= blog & Itemid= 115.

بسم الله الرحمن الرحيم
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الملحق (أ)

م/ استمارة استبانة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...
تمثل الاستمارة جزءاً من مشروع الدراسة الموسومة " دور تقانة المعلومات في التنمية السياحية / دراسة استطلاعية في الهيئة العامة للسياحة " .
آملين تعاونكم في الإجابة على فقراتها وذلك بوضع إشارة () إزاء الاختيار المناسب إزاء كل فقرة ، علماً بأن الاستمارة تستخدم لأغراض البحث العلمي وسيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية تامة .
شاكرين تعاونكم معنا ... مع التقدير .

الباحثان

- ملاحظات عامة :
إجاباتكم على جميع فقرات الاستبانة يساهم في تحقيق أهداف الدراسة ، لذا فإن ترك أي فقرة يجعل الاستمارة غير صالحة للتحليل .
- توزع هذه الاستمارة على من يحمل صفة مدير ، معاون مدير ، مسؤول في الهيئة العامة للسياحة .

أولاً: تقانة المعلومات

هي مجموعة من المكونات المادية والبرامجيات والقوى البشرية إلى جانب القدرات المستخدمة في الاتصالات التي تتعامل مع البيانات والمعلومات وفق عملية التحليل والتنظيم والخزن والاسترجاع بالسرعة الممكنة وفي الوقت المناسب .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً

المكونات المادية

1-	تعتمد هيئة السياحة الحاسوب لإنجاز أعمالها بشكل أساس .						
2-	تهتم هيئة السياحة بمتابعة التطورات الحاصلة في تحديث المكونات المادية للحاسوب .						
3-	ترتبط أجهزة الحاسوب في دوائر الهيئة كافة مع بعضها البعض لتسهيل تبادل البيانات والمعلومات بسرعة .						

البرامجيات

4-	البرامجيات المتوفرة لدى الهيئة متنوعة وتلبي متطلبات تحقيق أهدافها .						
5-	البرامج مصممة لتحليل البيانات وإعداد المعلومات والتقارير التي تفيد الإدارة ومتخذي القرار في الهيئة .						
6-	المتابعة مستمرة من قبل إدارة الهيئة لتطوير البرامجيات التي تخدم توجهاتها .						

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً

قاعدة البيانات

7-	تتوفر لدى هيئة السياحة قاعدة بيانات متكاملة عن كافة أنشطتها السياحية .						
8-	تحرص إدارة الهيئة على بناء قاعدة معلوماتية ترتبط محلياً وإقليمياً ودولياً تساعد المستخدمين من الوصول إلى بياناتها من خلال شبكة الويب (الشبكة العنكبوتية) .						
9-	تهتم إدارة الهيئة بتحديث قاعدة بياناتها باستمرار لتمكين لعمالها من الوقوف على أنشطتها والتفاعل معها .						
10-	تستخدم قاعدة البيانات لتزويد القيادات العليا في الهيئة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية .						

شبكات الاتصال

11-	تعتمد هيئة السياحة شبكة الانترنت (Internet) لتطوير خدماتها المقدمة للزبائن .						
12-	تعتمد الهيئة الصور وأفلام الفيديو للترويج عن أنشطتها ولكافة مرافقها السياحية .						
13-	تعتمد هيئة السياحة استخدام الاتصال المباشر (on-line) في توفير بيانات ومعلومات سريعة وواضحة لأنشطتها السياحية والفندقية .						

ت	المقياس	5	4	3	2	1
الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	
14-	تعتمد هيئة السياحة شبكة الأكسترنيت (Extranet) للاتصال بينها وبين عملائها وشركائها من المنظمات ذات العلاقة في تقديم الخدمات مثل (المصارف ، النقل والمواصلات : برأ ، بحراً ، وجواً) .					

الموارد البشرية

15-	تعتقد إدارة هيئة السياحة أن استخدام تقنية المعلومات يزيد من فاعلية التغيير التنظيمي ويحقق رضا العاملين .					
16-	تمتلك هيئة السياحة اختصاصيين في مجال إعداد البرامج سواء كان منها البرامج التطبيقية أم برامج النظام .					
17-	يعتقد العاملون في الهيئة أن التطورات في تقنية المعلومات مهمة لاستمرار الهيئة وبقائها في دائرة المنافسة .					
18-	تحرص إدارة الهيئة على إشراك العاملين لديها في دورات الحاسوب لتحسين الأداء وتطوير المهارات اللازمة لتطبيق تقنية المعلومات .					

* شبكة الأكسترنيت : هي عملية الاتصال بين المنظمة وعملائها وشركائها في خدمة الأعمال ، والتي تسمح لهم بالمرور عبر الحوائط النارية ويمنع ولوج الدخلاء للوصول إلى بيانات المنظمة .

ثانياً: التنمية السياحية

هي إحدى الوسائل المهمة في تنمية الأقاليم والأماكن ذات الجانب السياحي اقتصادياً واجتماعياً وعمرانياً ، لاسيما الأقاليم التي لا تمتلك مقومات اقتصادية فعالة مقارنة بما تمتلكه من المقومات السياحية في حالة التخطيط لتنميتها واستثمارها بصورة عقلانية لغرض رفع المستوى المعاشي لأفراد المجتمع على أن يأخذ بنظر الاعتبار المحافظة على البيئة من التلوث .

ت	المقياس	5	4	3	2	1
الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	

الاستثمار السياحي

19-	تسعى هيئة السياحة جذب رؤوس الأموال من خلال إتباع سياسات وبرامج مقدمة للمستثمرين مثل (الإعفاءات الضريبية والكمركية، القروض ... وغيرها من التسهيلات) .					
20-	تهتم هيئة السياحة بوضع الخطط الاستثمارية لتطوير مناطق الجذب السياحي (الطبيعية ، الدينية ، العلاجية ، الثقافية ... الخ) .					
21-	تهتم هيئة السياحة بتهيئة الكثير من المناطق المرشحة لاستقطاب الاستثمارات السياحية للنهوض بهذا القطاع وتطويره .					
22-	تهتم هيئة السياحة بزيادة حجم الاستثمار في القطاع السياحي كونه يساهم بتوفير فرص العمل وزيادة دخل الفرد والدخل القومي.					

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً

الإحصاء السياحي

23-	تحرص هيئة السياحة على جمع البيانات والمعلومات الخاصة بإعداد السانحين ، جنسياتهم ، طريقة قدومهم : برأ، بحراً، جواً، عدد الليالي التي يمضوها ومعدل إنفاقهم .						
24-	تتوفر لدى هيئة السياحة بيانات ومعلومات عن (مرافقها السياحية، إعداد الفنادق ، المخيمات السياحية، بيوت الشباب ، المطاعم ... الخ) .						
25-	تتوفر لدى هيئة السياحة بيانات عن أعداد العاملين في مرافقها السياحية ومستوياتهم العلمية ومدى كفاءتهم في تقديم الخدمات السياحية .						
26-	تهتم هيئة السياحة بمعرفة المعلومات عن الإيرادات السياحية بكافة أنواعها لمعرفة مدى مساهمتها في الدخل القومي.						
27-	تعتمد هيئة السياحة البيانات والمعلومات عن أماكن إقامة السانحين لمعرفة ميولهم واتجاهاتهم .						

التسويق السياحي

28-	تحرص هيئة السياحة بتقديم خدمات سريعة ومتنوعة ومتجددة للسانحين .						
29-	تحرص هيئة السياحة أن تكون أسعار الخدمات التي تقدمها مرافقها السياحية متناسبة مع المنافع التي يحصل عليها السانح ومطابقة للأسعار المعلن عنها .						

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً

30-	تسعى هيئة السياحة بتقديم خدمات سريعة ومتنوعة ومتجددة للسانحين من خلال مرافقها السياحية .						
31-	تسعى هيئة السياحة بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق الإقليمية الدولية لكي تساهم في دعم الناتج القومي .						
32-	تسعى هيئة السياحة الحصول على المعلومات السياحية لتطوير مؤسساتها من خلال الاتصال الدائم بالعالم الخارجي .						
33-	تسعى هيئة السياحة لتخفيض مصاريف الترويج وتحسين وتطوير الخدمات المقدمة من قبل مرافقها السياحية .						
34-	تهتم هيئة السياحة بتبذيل معوقات الحجز والسفر والحصول على التأشيرات وكذلك عملية التسديد.						
35-	تتبنى هيئة السياحة تشجيع عمليات الإبداع والابتكار لأنها تساهم في تنشيط المبيعات والبقاء في دائرة المنافسة .						