

الحداثة الرقمية وتأثيرها البنّاء على اداء العاملين في المنظمات السياحية

دراسة تحليلية في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد

Digital Modernity And Its Constructive Impact On The Performance Of Workers In Tourism Organizations: An analytical study in the premium class hotels of the city of Baghdad

المدرس الدكتور عماد حسين سعود	الاستاذ المساعد الدكتورة دنيا طارق احمد
Dr. Emad Hussein Saud	Dr. Dunya Tariq Ahmed
كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية	كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية
emad.h.s@uomustansiriyah.edu.iq	Dunyam2011@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلاص

يختبر البحث الحالي التأثير للحداثة الرقمية ومكوناتها (المكونات المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، الافراد) في تحسين اداء العاملين. وتمثلت مشكلة البحث في تساؤلات عدّة تم الاجابة عنها لمعرفة مدى اهتمام ادارة الفنادق بدعم وتطبيق الحداثة الرقمية ومن ثم تحديد التأثير بين متغيراته، وانطلق البحث من فرضية رئيسة تقرعت منها اربعة فرضيات فرعية لاستكشاف علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث عن طريق تحليل اجابات عينة البحث التي شملت (48) من (مدير مفهوض ، مدير الاقسام ، مدير الشعب) في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد ، وتم جمع البيانات والمعلومات باستخدام الاستبانة ، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS). وتوصل البحث الى عدّة نتائج منها : أن هناك تأثير ذو دلالة احصائية بين متغيرات البحث (الحداثة الرقمية ، تحسين اداء العاملين)، و جاءت هذه النتائج مطابقة لفرضيات البحث. وقدم البحث عدّاً من التوصيات لعل ابرزها : كان أهمها ضرورة تطبيق الحداثة الرقمية من قبل الفنادق المبحوثة لها من أهمية في حل العديد من المشكلات ومنها سلبيات التعامل الورقي.

الكلمات المفتاحية : الحداثة الرقمية ، تحسين اداء العاملين .

Abstract:

The current research tests the effect of digital modernity and its components (hardware, software, communication networks, individuals) in improving the performance of workers.

The research problem was represented in several questions that were answered to know the extent of the hotel management's interest in supporting and applying digital modernity, and then determining the effect between its variables. (48) from (Delegated Director, Department Managers, Division Managers) in the premium hotels of the city of Baghdad, and data and information were collected using a questionnaire, and the data was analyzed using the statistical program (SPSS)

The research reached several results, including: that there is a statistically significant effect between the research variables (digital modernity, improving the performance of workers), and these results are identical to the research hypotheses. The research presented a number of recommendations, perhaps the most prominent of them: the most important of which was the necessity of applying digital modernity by the surveyed hotels because of its importance in solving many problems, including the negatives of paper handling .

Keywords: digital modernity, improving employee performance

المقدمة

نتيجة لسرعة التطور التكنولوجي يواجه قطاع الخدمة الفندقية كغيره من القطاعات جملة من التحديات لعل اهمها تتنوع واختلاف حاجات ورغبات الزبائن ، وقد أدت التطورات في مجال الاتصالات والمعلومات الى ابتكار تقنيات اتصال متقدمة وزيادة قدرات وسائل تخزين البيانات في ظل استخدام الشبكة المعلوماتية (الانترنت) إلى التفكير الجدي من قبل المنظمات في الإلقاء من منجزات الثورة التقنية بتقديم الخدمات للزبائن بطريقة إلكترونية تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات وتحسين مستوى اداء العاملين على تقديم هذه الخدمة وذلك من خلال اعتماد مداخل ادارية حديثة ومنها مكونات الحداثة الرقمية لتحسين الاداء العاملين في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد.

المبحث الاول : منهجية البحث**اولاً: منهجية البحث****1- مشكلة البحث :**

برزت مشكلة البحث والمتمثلة في عدم وجود المام كاف بضرورة إدراك العلاقة بين الحداثة الرقمية و تحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة ، وانعكاس تأثير هذه العلاقة في رفع مستوى اداء العاملين للمنظمات السياحية والفندقية. ومن هذا المنطلق يمكن بلورة مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :-

أ- ما مدى تطبيق الحداثة الرقمية لتحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة؟

ب- هل يوجد اثر لإبعاد الحداثة الرقمية في تحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة؟

2- أهمية البحث :

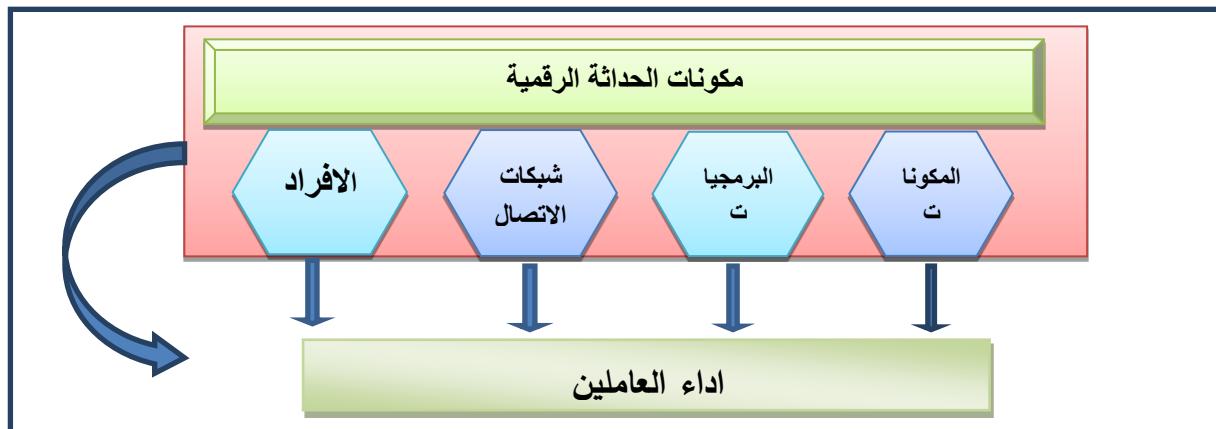
تكمن أهمية البحث من خلال ما تحققه الحداثة الرقمية باستخدامها التطبيقات الذكية لتحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة ، وإمكانية استخدام البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإبراز أهميتها في رفع مستوى اداء العاملين في الفنادق المبحوثة ، فضلاً عن أهمية المتغيرين المبحوثين (الحداثة الرقمية وأداء العاملين) حيث لم يدرسَا سوية من قبل وعلى حد علم الباحث في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد.

3- أهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى التعرف على الدور الذي تؤديه الحداثة الرقمية في تحسين الاداء للفنادق المبحوثة ، و بيان تأثير العلاقة بين الحداثة الرقمية وأداء العاملين في الفنادق المبحوثة ، فضلاً عن معرفة الامكانيات التي تتمتع بها فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد لتعزيز العمل بتلك التطبيقات.

4- المخطط الفرضي للبحث :

يبين مخطط البحث الفرضي الترابط بين متغيري البحث المستقل الحداثة الرقمية بإبعادها ، والمتغير التابع اداء العاملين ، تمهدًا لتقديم فرضيات البحث واختبار مدى وجود تأثير فيما بين المتغيرات المبحوثة وكما في الشكل(1).



المصدر : اعداد الباحثان بالاستناد الى بعض الابحاث ذات الصلة بالموضوع.

5- فرضيات البحث :

يحاول البحث ان ينفي او يثبت فرضياته الآتية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمكونات الحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين في المنظمة المبحوثة وتترعرع منها الفرضيات الفرعية الآتية.

- أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمكونات المادية في تحسين اداء العاملين.
- ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبرمجيات في تحسين اداء العاملين.
- ت- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لشبكة الاتصالات في تحسين اداء العاملين.
- ث- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإفراد في تحسين اداء العاملين.

6- حدود البحث:

أ- **الحدود الزمنية:** استمر البحث الحالي لمدة سنة من 31/6/2020 ولغاية 31/6/2021 .

ب- **الحدود المكانية:** شمل البحث عينة من (مدير مفوض ، مدرب الاقسام ، مدرب الشعب) العاملين في فنادق الدرجة الممتازة بوصفها حدوداً بشرية ومكانية.

7- مجتمع وعينة البحث:

أ- **مجتمع البحث:** يشمل مجتمع البحث جميع العاملين من: (مدير مفوض ، مدرب الاقسام ، مدرب الشعب) في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد.

ب- **عينة البحث:** طبق البحث على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (48) فرداً من مدير مفوض ، مدرب الاقسام ، مدرب الشعب العاملين في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد. ،

المبحث الثاني : الجانب النظري للبحث**اولاً: الحادثة الرقمية****1- مفهوم وأهمية الحادثة الرقمية :**

كثيراً ما يتم الربط بين الحادثة الرقمية والرقمنة الادارية والادارة الالكترونية بشكل الذي يشير اليه اغلب الباحثين الى ذات المعنى فالحادثة الرقمية هي الادارة الالكترونية والتي تعني " منظومة تقنية شاملة تختلف انشطتها عن انشطة الادارة التقليدية ، كونها تمثل منعطفاً كبيراً وشاملاً لجميع المجالات الانسانية ، والاجتماعية ، والاقتصادية ، والإنتاجية من اجل تقديم افضل الخدمات قياساً لما تقدمه الادارة التقليدية (Dale, 2001:65) ، كما تعني "عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الاعمال والخدمات التقليدية وجعلها اعملاً تنفذ عبر الاجهزة الالكترونية من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساعدة " (العاني ، وجواب ، 2014 : 33).

وتكمن أهمية الحادثة الرقمية من خلال التركيز على العناصر الآتية : (Esg & Mon,2014: 12) :

أ- **حفظ الوثائق الورقية:** حيث يتم الاعتماد على الرسائل الالكترونية كوثيقة اساسية لإجراء المعاملات مما يؤدي الى التخلص من الاوراق ويقضي على مشكلة حفظ وتخزين الملفات الورقية التي قد تتجاوز اعدادها ارقام تخطى حاجز الاصفار الستة.

ب- **التفاعلية بين العاملين :** وذلك من خلال التواصل بين العاملين ورؤسائهم عبر البريد الالكتروني ، والمصادقة الالكترونية على الوثائق ، فضلاً عن اتمام المعاملات من خلال الموقع على الشبكة .

ت- **تغير اسلوب التواصل بين الاجهزة الادارية :** حيث عملت نظم المعلومات والشبكات داخل الاجهزة على تلاشي الاتصال التقليدي بين الاجهزة المركزية واللامركزية بالتنسيق بين الجهات اللامركزية وإمكانية تدفق البيانات والمعلومات الى الوحدات الادارية الفرعية لتساعد في عملية اتخاذ القرار.

ث- نظم حفظ المعاملة : حيث تعتمد الادارة الالكترونية على حفظ المعاملات والوثائق على الملفات الالكترونية وتكون محمية من لائف والنقامد في ذلك الحيز الالكتروني المخصص لها وتأمينها باستخدام اكثر من وسيط تخزين الكتروني تحسباً لأي طارئ يحدث للشبكة الام.

ج- استرجاع الوثائق: لاسترجاع معلومة من الملفات الورقية قد يحتاج الامر الى ساعات وأيام بسبب تكدس الملفات في حين تتلاشى هذه المشكلة بوجود الادارة الالكترونية لاعتمادها على الارشيف الالكتروني على الشبكة.

2- أهداف الحادثة الالكترونية :

بحسب (السالمي ، والسلطي ، 2008 : 39) فإن أهداف الحادثة الرقمية تمثل بالآتي:

أ- تبسيط الاجراءات وسرعة الانجاز ورفع مستوى الاداء.

ب- تحفيض التكاليف المالية.

ت- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا فضلاً عن متابعة ادارة الموارد كافة.

ث- التعلم المستمر وبناء المعرفة.

ج- استخدام امثل للطاقات البشرية.

ح- تعميق الشفافية والابعد المحسوبية.

خ- تقدم الخدمات للجمهور المستهدف بصورة مرضية وعلى مدار الساعة.

د- سهولة حصول المستفيد على البيانات والمعلومات عن طريق شبكة الانترنت مباشرة.

3- مكونات الحادثة الرقمية:

أ- المكونات المادية:

بحسب (Alter,1999:42) فإن المكونات المادية تتكون من أجهزة مادية ، وأدوات تشتراك في معالجة المعلومات كالشبكات وأدوات النقل ، والحواسيب بأنواعها بالإضافة الى محطات العمل ومخزن البيانات. ولا يقتصر هذا المفهوم فقط على المكونات المادية بل على رسائل مادية وموارد مستخدمة لمعالجة البيانات والمعلومات كذلك (O'Brien,2001:13). كما تعني "أجهزة الحاسوب المادية التي تستخدم من أجل الادخال ، الخزن ، وإخراج البيانات والمعلومات ضمن نظام المعلومات " (Elliotte,2004:24) . والتي تعمل على دعم القرارات بكميات كبيرة من المعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات بدقة وسرعة مت坦اهية مما يحقق للمنظمة فائدة تنافسية ، فضلاً عن زيادة قدرتها على تسهيل الاتصال ، وزيادة جودته بين أقسام المنظمة (عبد الله،2017:275).

ب- البرمجيات:

تمثل البرمجيات العصب الرئيسي لعمل جهاز الحاسوب ، ولا يمكن القيام بأي عملية على الحاسوب من دون استخدام البرمجيات ، فتقدمة هذه البرمجيات خدمات كثيرة ، ومن خلالها يمكن الاستفادة من الحاسوب عن طريق الإمكانيات الهائلة ، والسرعة العالية في إنجاز المهام والوظائف (الظالمي،2013:32)، كما أنها تساعد على التحول من استخدام التطبيقات المتباude ، والمنعزلة الى تطبيقات متراقبة ، ومتكلمة على مستوى المنظمة ، والتحول من تطبيقات الحاسوب المتميزة داخل المنظمة الى تطبيقات ممتدة خارج المنظمة(عبد الله،2017:276).

ت- شبكات الاتصال:

ذكر (Stair & Reynolds,2003:17) بأنها عبارة عن ربط الحواسيب ، ومعدات ، وأجهزة الحواسيب في البنية حول العالم ، أو حول البلد لضمان حدوث الاتصالات الإلكترونية. كما تعني بأنها شبكات منسقة من مكونات تقانة المعلومات التي

تدعم الأفراد الذين يعملون معاً، بضمنها المشاركة بالموارد المادية ، والمعلومات ، والبرمجيات ، والاتصالات مع بعضهم البعض (Haag & Keen, 1996:170).

ثـ- الافراد:

يشكل الأفراد العنصر الأكثر أهمية في معظم أنظمة المعلومات الحاسوبية ، حيث يقومون بإدارة وتشغيل وبرمجة النظام ، والمحافظة عليه (Stair & Reynolds, 2003:16) ، فمن دونهم لا تظهر الحاجة إلى أجهزة الحاسوب (Senn, 1998:72).

ثانياً: تحسين الاداء

ـ 1ـ مفهوم تحسين الاداء :

هي طريقة منظمية لتحسين الإنتاجية و الكفاءة باستعمال مجموعة من الطرائق والإجراءات والإستراتيجية وإيجاد الحل للمشاكل لغرض إدراك الفرص ذات العلاقة بأداء الأشخاص. وبصورة أدق هي العملية للاختيار ، التحليل ، التصميم ، التطوير، التنفيذ و تقييم البرامج لمعظم الكلف التي تؤثر بصورة فاعلة على السلوك البشري والإنجاز (Nickolas , 2012 : 3). كما يعني الارتقاء بأسلوب العمل (فنيا ، ماليا ، اداريا) بأسلوب علمي مخطط له مسبقاً وبما يتلاءم ويسجم مع المتغيرات البيئية بالاستناد الى التدريب والمعرفة وتبادل الخبرات ، فضلا عن التعاون الفاعل ما بين المنظمة والموظفين كون قيادة المنظمة الداعم الرئيس لتحفيز الموظف نحو التحسين والتميز بالأداء وانعكاس ذلك على الفرد والمنظمة والمجتمع (الربيعي, 2017:47).

ـ 2ـ الاجراءات التي تساعد في تحسين اداء العاملين:

أوجز (جاسم ، 2017 : 35) الاجراءات الواجب توافرها لتحسين اداء العاملين بالآتي:

ـ أـ التركيز على نواحي القوة لدى العاملين.

ـ بـ ربط الرغبة بالأداء ومنح العاملين الحرية بغية الوصول إلى الأداء المتميز.

ـ تـ تحقيق الترابط بين اهداف العامل الشخصية وأداء عمله.

اما (حيدر ، 2018 : 36) مدخلين يؤثران بشكل مباشر في تحسين اداء العاملين وهم التدريب والحوافز، حيث يعمل على تغيير سلوك العاملين وجعلهم يطبقون طرق وأساليب مختلفة في اداء اعمالهم ويعمل الثاني على توليد الدافع لدى العاملين بغية التوجه نحو تحقيق اهداف المنظمة.

اما (طويل ، 2018 : 300-301) فقد اشارت الى ان فكرة تحسين الاداء غالباً ما تقوم على اسس معالجة القصور والانحراف في الاداء الفعلي عن ما هو مستهدف وان تحسين الاداء يتطلب مجموعة من العوامل والطرق والإجراءات المناسبة لتحسينها والتي يمكن ايجازها:

ـ أـ تحسين العمل : ويشمل وسائل التمكين وإقناع العاملين بأهمية عضويتهم داخل المنظمة.

ـ بـ تحسن الوظيفة: والذي يتم من خلال اساليب الاستقرار الوظيفي والإدارة بالأهداف.

ـ تـ تحسين مناخ وظروف بيئة العمل: من خلال مجموعة من الاعتبارات وهم: تلطيف جو العمل ، تحسين ظروف العمل.

المبحث الثالث : الجانب العملي للبحث

اولاً: تحليل مستوى وطبيعة متغيرات الدراسة:

تناولت هذه الفقرة تحليل لمستوى أهمية الحداثة الرقمية وتحسين اداء العاملين بجميع فقراتها ، بوساطة مقاييس الاوساط الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وكانت النتائج كما يلي:

1- المتغير المستقل : الحداثة الرقمية**جدول (1) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لـ (الحداثة الرقمية).**

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا تتفق تماماً	لا تتفق	محايد	تفق	تفق تماماً	نص العبارات	مسلسل العبارات
			1	2	3	4	5		
			%	%	%	%	%		
74.57	0.779	3.729	10	10	8	8	12	تعتمد ادارة الفنادق في إنجاز العمل بشكل اساسى على استعمال الحاسوب.	العبارة 1
72.86	0.799	3.643	5	10	10	14	9	تهتم ادارة الفنادق بزوج العاملين في دورات تدريبية في مجال التعامل مع مكونات الحاسوب ..	العبارة 2
76.29	0.906	3.814	7	11	10	12	8	تسهم تقانة المعلومات في الفندق بتقديم منتجات ذات جودة عالية مستجيبة الى التغيرات البيئية.	العبارة 3
69.43	1.236	3.471	9	10	9	10	12	تواكب الفنادق التطورات بالأجهزة والمعدات الحاسوبية الحديثة لتبني أنماط جديدة في العمل.	العبارة 4
73.28	0.925	3.664	المكونات المادية						X1
80	0.816	4	6	7	15	10	10	تمتلك ادارة الفنادق خبرة جيدة في مجال استعمال البرمجيات المتنوعة.	العبارة 5
77.71	0.86	3.886	9	10	9	10	10	تنتابع ادارة الفنادق عملية تطوير البرمجيات باستمرار.	العبارة 6
64.57	1.364	3.229	8	6	10	10	14	تمتلك الفنادق قدرات فنية تخصصية لتطوير البرمجيات داخلية.	العبارة 7
60.57	1.142	3.029	9	7	10	10	12	تسعف الفنادق من المعلومات التي توفرها البرمجيات في اتخاذ القرارات ومعالجة المشاكلات ومتابعة زبائنها.	العبارة 8
70.71	1.045	3.536	البرمجيات						X2
73.71	1.097	3.686	8	10	10	10	10	تساعد شبكة الانترنت (Internet) في تطوير الخدمات المقدمة للزبائن.	العبارة 9
73.04	1.055	3.652	6	8	12	10	12	تسهل شبكات الاتصال عملية التبادل الالكتروني للمعلومات داخل الفنادق مما يؤدي الى سرعة الانجاز.	العبارة 0 1
71.14	1.15	3.557	8	6	12	10	12	يسهل استخدام الرابط المباشر (Online) في توفير بيانات والمعلومات لمتحذلي القرار.	العبارة 11
74.57	1.02	3.729	8	10	10	10	10	يسهم استعمال أنظمة الاتصالات المتطورة في تخفيض كلف الوقت الصانع.	العبارة 12
73.11	1.080	3.656	شبكات الاتصال						X3
70.29	1.073	3.514	10	6	12	10	10	تمتلك ادارة الفنادق العديد من الأفراد ذوي المعرفة والخبرة والمهارات في مجال استعمال الحاسوب .	العبارة 13
72.29	0.921	3.614	7	9	10	10	12	تسعى ادارة الفنادق إلى زوج العاملين في دورات الحاسوب لتزويدهم بالمهارات اللازمة.	العبارة 14
64.86	1.096	3.243	6	10	10	10	12	تمتلك ادارة الفنادق الافراد ذوي خبرات و دراية فنية بالمعلومات والأنظمة الالكترونية التي تفي بمتطلبات العمل.	العبارة 15
72.57	0.92	3.629	4	10	12	12	10	تستعمل ادارة الفنادق عاملين ذوي مهارات فنية وقدرة على تشغيل تقنيات المعلومات الحديثة لتوفير البيانات الازمة لصانعي القرار.	العبارة 16
70.00	1.002	3.5	الافراد						X4
71.77	1.013	3.589	الحداثة الرقمية						X

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على ادبيات الموضوع.

نستخلص من جدول (1) أن قيمة الوسط الحسابي لمتغير الحادثة الرقمية بلغت (3.589) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي التي تمثل الحد الفاصل بين الاتفاق و عدم الاتفاق والبالغة (3) ليؤكد ذلك ان مستوى أهمية إجابات العينة على المتغير المستقل اتجهت نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري بلغت قيمته (1.013) ، والذي يؤشر وجود تشتت ملحوظ في اجابات العينة بخصوص فقرات الحادثة الرقمية ، وسجلت الأهمية النسبية لمتغير الحادثة الرقمية (71.77 %) ، بما يوضح اتفاق معظم افراد عينة البحث على فقرات المتغير المستقل ، ومنه نستدل أن الفنادق المبحوثة تعتمد وبشكل واضح على كل من { المكونات المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، الافراد } في المنظمة المبحوثة ولكن بنسب متباعدة.

-2- المتغير المستقل: تحسين اداء العاملين :-

جدول (2) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لـ (تحسين اداء العاملين).

الأهمية النسبية % 77	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفاق تماما	لا اتفاق	محايد	اتفاق	اتفاق تماما	نص العبارات	مسلسل العبارات
			1	2	3	4	5		
			%	%	%	%	%		
71.71	0.876	3.586	4	12	12	10	10	العلاقة بين العاملين والربانى متمنية	العبارة 17
62.57	1.102	3.129	9	6	12	10	11	يتم انجاز الواجبات وفقاً للإجراءات الموضوعة	العبارة 18
70.57	0.959	3.529	8	8	12	10	10	تقوم ادارة الفنادق بمتتابعة جودة الاداء بين الحين والآخر	العبارة 19
69.14	0.988	3.457	9	7	9	12	12	اجدان الشكوى حول اداء العاملين قليله	العبارة 20
71.71	0.97	3.586	8	6	12	12	10	تتم عملية التخطيط للعمل قبل ادائه	العبارة 21
73.14	1.089	3.657	7	11	10	12	8	يتاسب حجم العمل الموكلي مع قدراتي ومهاراتي	العبارة 22
77.14	0.952	3.857	5	10	10	14	9	يتم انجاز العمل وفقاً لما مخطط له	العبارة 23
79.71	0.807	3.986	10	10	8	8	12	تعمل ادارة الفنادق على ادخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز	العبارة 24
79.43	0.798	3.971	8	8	14	10	9	يساعد امتلاك العاملين المهارات الكافية في زيادة دقة الاعمال المطلوبة منهم.	العبارة 25
82.29	0.826	4.114	9	8	8	12	11	يلتزم العاملون بتنفيذ كافة الاعمال المطلوبة	العبارة 26
80.86	0.711	4.043	8	10	10	8	12	تنسم اجراءات العمل بالمرونة والبساطة	العبارة 27
79.71	0.691	3.986	8	8	14	10	9	تسهم الخبرة في زيادة ادراك وفهم العمل	العبارة 28
74.83	0.897	3.741						تحسين اداء العاملين	Y

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على ادبيات الموضوع.

أكذ جدول (2) أن قيمة الوسط الحسابي لمتغير تحسين الاداء قد بلغت (3.741) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي التي تمثل الحد الفاصل بين الاتفاق و عدم الاتفاق والبالغة (3) ليؤكد ذلك ان مستوى أهمية اجابات العينة على المتغير التابع اتجهت نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.897) ، والذي يؤشر وجود تشتت طفيف في اجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير وسجلت الأهمية النسبية لمتغير التنظيم الذاتي (74.83 %) ، بما يوضح اتفاق معظم افراد عينة البحث على فقرات المتغير التابع ، ومنه نستدل ان المنظمة المبحوثة تعتمد وبشكل واضح على فقرات تحسين اداء العاملين في خططها ولكن بنسب متباعدة.

ثانياً: تحليل علاقة التأثير :-

لإبراز تأثير الحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين ، ستعتمد الباحثة (F-TEST) ، حيث ستقبل فرضية التأثير في حال كانت القيمة المحتسبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0847) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة (95 %) ، ولبيان نسبة تأثير الحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين سيكون بوساطة حساب قيمة معامل التحديد R2% ، والنتائج على النحو الآتي :

أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمكونات المادية في تحسين اداء العاملين.
 أشر جدول (3) إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي نصت على {**يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية في تحسين اداء العاملين**} ، فقد سجلت قيمة F المحتسبة (12.058) وهي قيمة معنوية ، ولاسيما أن القيمة المحتسبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0847) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة (95 %) ، في حين بلغت نسبة تأثير المكونات المادية في تحسين اداء العاملين (20.7 %) والتي تعكسها قيمة R2 % .

ب- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين اداء العاملين :-
 بين جدول (3) قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه {**يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين اداء العاملين**} . فقد كانت قيمة F المحتسبة (28.102) وهي قيمة معنوية ، لأن القيمة المحتسبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0847) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة (95 %) ، في حين بلغت نسبة تأثير البرمجيات في تحسين اداء العاملين (37.8 %) والتي تعكسها قيمة R2 % .

ت- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإنفراد في تحسين الاداء :-
 يسلط جدول (3) الضوء على قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه {**يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإنفراد في تحسين الاداء**} ، سيما وان قيمة F المحتسبة بلغت (8.201) وهي قيمة معنوية ، لأن القيمة المحتسبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0847) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة (95 %) ، بينما سجلت نسبة تأثير الإنفراد في تحسين الاداء (15.2 %) والتي تعكسها قيمة R2 % .

ث- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإنفراد في تحسين الاداء :-
 يسلط جدول (3) الضوء على قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه {**يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإنفراد في تحسين الاداء**} ، سيما وان قيمة F المحتسبة بلغت (27.902) وهي قيمة معنوية ، لأن القيمة المحتسبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0847) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة (95 %) ، بينما سجلت نسبة تأثير الإنفراد في تحسين الاداء (36.5 %) والتي تعكسها قيمة R2 % .

علاقة تأثير الحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين.

اجمالاً أكد جدول (3) قبول الفرضية الرئيسية التي نصت على {**يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للحادثة الرقمية في تحسين الاداء**} ، إذ سجلت قيمة F المحتسبة (62.442) وهي قيمة معنوية ، ولاسيما أن القيمة المحتسبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0847) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة (95 %) ، في حين بلغت نسبة تأثير الحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين (57.6 %) والتي تعكسها قيمة R2 % .

جدول (3) نتائج اختبار تأثير الحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين

نوعية الباحث	اختبار F		معامل التحديد R ² %	المتغير التابع (Y)	المتغير المستقل (X)	الفرضيات
	قيمة الاحتمالية Sig.	F قيمة المحسنة				
يوجد تأثير معنوي للمكونات المادية في تحسين اداء العاملين	0.00	12.058	20.7	تحسين اداء العاملين	المكونات المادية (X1)	أ-1
يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في تحسين اداء العاملين	0.00	28.102	37.8	تحسين اداء العاملين	البرمجيات (X2)	ب-2
يوجد تأثير معنوي لشبكات الاتصال في تحسين اداء العاملين	0.00	8.201	15.2	تحسين اداء العاملين	شبكات الاتصال (X3)	ج-3
يوجد تأثير معنوي للأفراد في تحسين اداء العاملين		27.902	36.5	تحسين اداء العاملين	الافراد (X3)	د-4
يوجد تأثير معنوي للحادثة الرقمية في تحسين اداء العاملين	0.00	62.442	57.6	تحسين اداء العاملين	الحادثة الرقمية	الرئيسة
قيمة F الدولية البالغة (4.0847) عند مستوى معنوية 5%						

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

المبحث الرابع : النتائج والتوصيات

اولاً النتائج:-

- بینت نتائج البحث وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للحادثة الرقمية بمكوناتها (المكونات المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، الافراد) في تحسين اداء العاملين.
- تتسم الحادثة الرقمية بسهولة استرجاع المعلومات لاعتمادها على الارشيف الالكتروني.
- يؤدي العمل بنظام الحادثة الرقمية إلى اعتماد الرسالة الإلكترونية كوثيقة أساسية في انجاز الاعمال مما يؤدي إلى التخلص من سلبيات التعامل الورقي وتحفيض كلف (الجهد ، الوقت).
- تسهم الحادثة الرقمية في التخلص من التعقيدات والإجراءات الروتينية التي تؤثر بشكل كبير سرعة الانجاز وتقديم الخدمات.
- اظهرت نتائج البحث ضعف اهتمام ادارة الفنادق في اشراك العاملين في عملية صنع القرار لتحسين اداء العاملين.

ثانياً : التوصيات :-

- ضرورة اعتماد الفنادق المبحوثة مكونات الحادثة الرقمية التي تتواءم مع ابعاد تحسين اداء العاملين وان تعمل على نشر تلك الابعاد وخصائصها في كل المستويات الادارية لتكون جزءاً من مكونات الحادثة الرقمية.
- ضرورة تطبيق الحادثة الرقمية لأهميتها في حل العديد من المشكلات ومنها سلبيات التعامل الورقي.
- تعزيز تطبيق الحادثة الرقمية لإسهامها في التخلص من التعقيدات والإجراءات الروتين مما يؤدي إلى سرعة إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات زماناً ومكاناً.
- الاهتمام برفع مستوى اداء العاملين كونه احد الأركان الرئيسية في تطبيق الحادثة الرقمية من خلال التدريب والدعم المالي والمعنوي.
- ضرورة إشراك العاملين في الفنادق المبحوثة في صنع القرارات التي تقود إلى تحسين اداء العاملين.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

• الكتب العربية والترجمة:

- 1- القرشي، محمد صالح تركي علم اقتصاد التنمية ، الطبعة الأولى ، عمان ، دار اثراء للنشر والتوزيع ،2010.
- 2- السالمي ، علاء عبد الرزاق محمد ، والسلطي ، خالد ابراهيم ، الادارة الالكترونية ، عمان ، دار وائل للنشر ، 2008
- 3- العاني، مزهر شعبان ، وجود ، شوقي ناجي ، الادارة الالكترونية ، عمان ، دار الثقافة والنشر والتوزيع،2014.

• الرسائل والاطاريج الجامعية والدراسات:

- 1- معد عدنان الريبيعي (2017)، "دراسة ميدانية في ديوان الرقابة المالية الأتحادي رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد
- 2- طويل(باسمينة)(2018)، الجودة الشاملة وإثرها على اداء الافراد العاملين في البنوك الجزائرية : دراسة تطبيقية في البنوك العمومية العاملة بولاية سكيكدة ، مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 6، العدد 9، ص 295-314 .
- 3- جاسم ، احمد نوار نصيف(2017)، الحوافز ودورها في تحسين اداء العاملين : دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار في محافظة بغداد ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 40، ص 47-27 .
- 4- حيدر ، ببيبي حامد علي(2018)، ادارة التغيير وإثرها على اداء العاملين في البنوك التجارية الكويتية ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامع اهل البيت.
- 5- عبد الله ، مازن نعمان ، "تحقيق الأداء المتميز من خلال أدوات تقانة المعلومات والاتصالات : دراسة استطلاعية لعدد من كليات جامعة تكريت ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت ، كلية الإداره والاقتصاد ، المجلد (2)، العدد (38)، 2017 .
- 6- الظالمي ، علي فالح خلف ، "تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي (بحث استطلاعى في الهيئة العامة للضرائب)" ، دبلوم عالي ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، 2013 .

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 1- Nickolas , Fred ,(2012)," Human Performance Technology ", The Dawn of New Era.
- 2- Alter, Steven, "Information Systems: A Management Perspective", 3rd Ed., (New York, N.Y.: Addison-Wolsey Educational Publishing, Inc.), 1999 .
- 3- O'Brien, J.A., "**Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**", Prentice McGraw-Hill, 2002
- 4- Elliott, G, "**Global Business Information Technology: An Integrated System “Approach”**", ADDISON- WESIEY, 2004.
- 5- Stair, Ralph M & Reynolds, George W., "Principles of Information system: A managerial Approach", 6th Ed., Benjamin Pub. Boston, 2003.
- 6- Haag. H., & Keen, P., "**Information Technology**", 1st Ed, McGraw-Hill Companies, Inc., U.S.A, 1996
- 7- Senn. James A, "**Business Principles, Practices, and Opportunities**", 2th Ed, Prentice-Hill, Inc., New Jersey, 1998.
- 8- ES.G.,Mon Treal,Gillesst.Amant,Gouverment enlign,2004.
- 9- Dale,Electronic Management,2001.