

**الحداثة الرقمية وتأثيرها البناء على أداء 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

Dr. Emad Hussein Saud

كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية

emad.h.s@uomustansiriyah.edu.iq

الاستاذ المساعد الدكتورة دنيا طارق أحمد

Dr. Dunya Tariq Ahmed

كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية

Dunyam2011@uomustansiriyah.edu.iq

**المستخلص**

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

**الكلمات المفتاحية : الحداثة الرقمية , تحسين أداء 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 تنوع واختلاف حاجات ورغبات الزبائن ، وقد أدت التطورات في مجال الاتصالات والمعلومات الى ابتكار تقنيات اتصال متطورة وزيادة قدرات وسائط تخزين البيانات في ظل استخدام الشبكة المعلوماتية ( الانترنت ) إلى التفكير الجدي من قبل المنظمات في الاستفادة 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 الحدثاء الرقمية لتحسين الاداء العاملين في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد.

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

برزت مشكلة البحث والمتمثلة في عدم وجود المام كاف بضرورة إدراك العلاقة بين الحدثاء 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 الحدثاء الرقمية لتحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة؟
- ب- هل يوجد اثر لإبعاد الحدثاء الرقمية في تحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة؟

**2- أهمية البحث :**

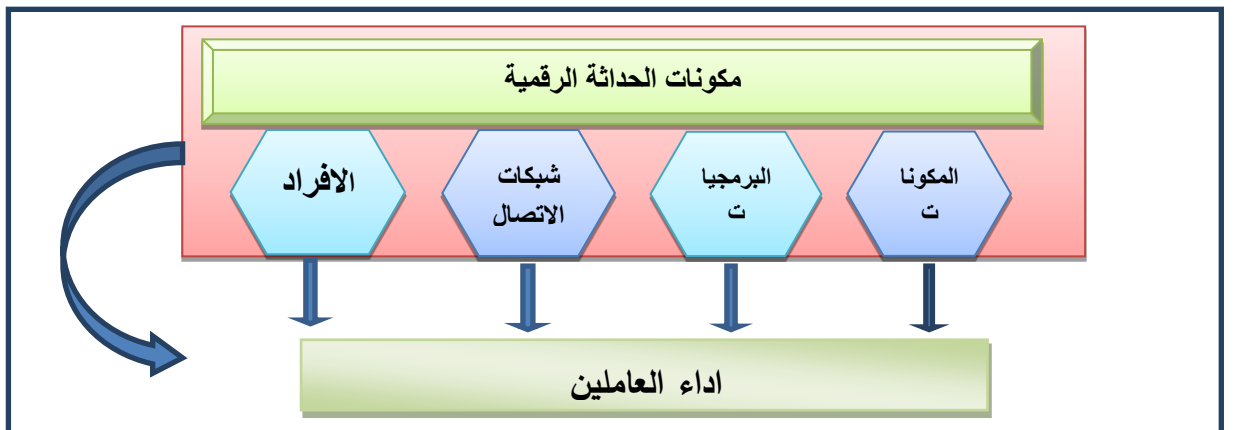
تكمن أهمية البحث من خلال ما تحققه الحدثاء الرقمية باستخدامها التطبيقات الذكية لتحسين اداء العاملين في الفنادق المبحوثة ، وإمكانية استخدام البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإبراز أهميتها في رفع مستوى اداء العاملين في الفنادق المبحوثة ، فضلاً عن أهمية المتغيرين المبحوثين (الحدثاء الرقمية وأداء العاملين) حيث لم يدرساً 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 الحدثاء الرقمية في تحسين الاداء للفنادق المبحوثة ، و بيان تأثير العلاقة بين الحدثاء 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 الحدثاء الرقمية بإبعادها ، والمتغير التابع اداء العاملين ، تمهيدا لتقديم فرضيات البحث واختبار مدى وجود تأثير فيما بين المتغيرات المبحوثة وكما في الشكل (1).



**المصدر :** اعداد الباحثان بالاستناد الى بعض الادبيات ذات الصلة بالموضوع.

**5- فرضيات البحث :**

يحاول البحث ان ينفى او يثبت فرضياته الاتية:

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

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

ب- **الحدود المكانية :** شمل البحث عينة من (مدير مفوض ، مدراء الاقسام ، مدراء 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 ، مدراء الاقسام ، مدراء الشعب ) في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد.

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

**المبحث الثاني : الجانب النظري للبحث****أولاً: 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 اعمالاً تنفذ عبر الاجهزة الالكترونية من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة " (العاني ، وجواد ، 2014 : 33).

وتكمن أهمية الحادثة الرقمية من خلال التركيز على العناصر الاتية : (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 تتخطى حاجز الازرار 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 تلف والتقام 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 تكسس الملفات في حين تتلاشى هذه المشكلة بوجود الادارة الالكترونية لاعتمادها على الارشيف الالكتروني على الشبكة.

## 2- أهداف الحدثاء الالكترونية :

- بحسب ( السالمي ، والسليطي ، 2008 : 39) فإن أهداف الحدثاء الرقمية تتمثل بالآتي:
- أ- تبسيط الاجراءات وسرعة الانجاز ورفع مستوى الاداء .
- ب- تخفيض 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 والابتعاد المحسوبية.
- خ- تقدم الخدمات للجمهور المستهدف بصورة مرضية وعلى مدار الساعة.
- د- سهولة حصول المستفيد على البيانات والمعلومات عن طريق شبكة النت مباشرة.

## 3- مكونات الحدثاء الرقمية:

### أ- المكونات المادية:

بحسب (Alter,1999:42) فإن المكونات المادية تتكون من أجهزة مادية ، وأدوات تشترك 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 " (Elliott,2004:24). والتي تعمل على دعم القرارات بكميات كبيرة من المعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات بدقة وسرعة متناهية 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 ، فتقدم 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 المتباعدة ، والمنعزلة الى تطبيقات مترابطة ، ومتكاملة على مستوى المنظمة ، والتحول من تطبيقات الحاسبات 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 البناية 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 بالمكونات المادية ، والمعلومات ، والبرمجيات ، والاتصالات مع بعضهم البعض (Haag & Keen,1996:170).

### ث- 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

#### 1- مفهوم تحسين الاداء:

هي طريقة منتظمة 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 مسبقا وبما يتلاءم وينسجم 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).

#### 2- الاجراءات التي تساعد في تحسين اداء العاملين:

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

- أ- التركيز على نواحي القوة لدى العاملين.
- ب- ربط الرغبة بالأداء ومنح العاملين الحرية بغية الوصول الى الاداء المتميز.
- ت- تحقيق الترابط بين اهداف العامل الشخصية وأداء عمله.
- اما (حيدر ، 2018 : 36) مدخلين يؤثران بشكل مباشر في تحسين اداء العاملين وهما التدريب والحوافز،حيث يعمل على تغيير سلوك العاملين وجعلهم يطبقون طرق وأساليب مختلفة في اداء اعمالهم ويعمل الثاني على توليد الدوافع 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:

- أ- **تحسين العمل** : ويشمل وسائل التمكين وإقناع العاملين بأهمية عضويتهم داخل المنظمة.
- ب- **تحسن الوظيفة**: والذي يتم من خلال اساليب الاستقرار الوظيفي والإدارة بالأهداف.
- ت- **تحسين مناخ وظروف بيئة العمل**: من خلال مجموعة من الاعتبارات وهما: تلطيف جو العمل ، تحسين ظروف العمل.

### المبحث الثالث : الجانب العملي للبحث

#### أولاً: تحليل مستوى وطبيعة متغيرات الدراسة:

تناولت هذه الفقرة تحليل لمستوى أهمية الحادثة الرقمية وتحسين اداء العاملين بجميع فقراتهما ، 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).

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

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 وعدم 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 إجابات 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 متباينة.

## 2- المتغير المستقل: تحسين اداء العاملين :-

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

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

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على ادبيات الموضوع.

أكد 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 وعدم الاتفاق والبالغة (3) ليؤكد ذلك ان مستوى أهمية إجابات العينة على المتغير التابع اتجهت نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.897)، والذي يؤشر وجود تشتت طفيف في إجابات 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 خطتها ولكن بنسب متباينة.

## ثانياً: تحليل علاقة التأثير :-

لإبراز تأثير الحدثة الرقمية في تحسين اداء العاملين ، ستعتمد الباحثة (F-TEST) ، حيث ستقبل فرضية التأثير في حال كانت القيمة المحسوبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة ( 4.0847 ) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة ( 95 % ) ، ولبيان نسبة تأثير الحدثة الرقمية في تحسين اداء العاملين سيكون بوساطة حساب قيمة معامل التحديد  $R^2$  % ، 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 المحسوبة ( 12.058 ) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أن القيمة المحسوبة 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  $R^2$  % .

## ب- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين اداء العاملين :-

بيّن 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 المحسوبة ( 28.102 ) وهي قيمة معنوية ، لان القيمة المحسوبة 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  $R^2$  % .

## ت- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإفراد في تحسين الاداء :-

يسلط جدول (3) الضوء على قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإفراد في تحسين الاداء }، سيما وان قيمة F المحسوبة بلغت ( 8.201 ) وهي قيمة معنوية ، لأن القيمة المحسوبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة ( 4.0847 ) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة ( 95 % ) ، بينما سجلت نسبة تأثير الافراد في تحسين الاداء ( 15.2 % ) والتي تعكسها قيمة  $R^2$  % .

## ث- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإفراد في تحسين الاداء :-

يسلط جدول (3) الضوء على قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإفراد في تحسين الاداء }، سيما وان قيمة F المحسوبة بلغت ( 27.902 ) وهي قيمة معنوية، لأن القيمة المحسوبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة ( 4.0847 ) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة ( 95 % ) ، بينما سجلت نسبة تأثير الافراد في تحسين الاداء ( 36.5 % ) والتي تعكسها قيمة  $R^2$  % .

## علاقة تأثير الحدثة الرقمية في تحسين اداء العاملين.

اجملاً أكد جدول (3) قبول الفرضية الرئيسية التي نصت على { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للحدثة الرقمية في تحسين الاداء }، إذ سجلت قيمة F المحسوبة ( 62.442 ) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أن القيمة المحسوبة لـ F أكبر من قيمة F الجدولية البالغة ( 4.0847 ) بما يؤكد قبول فرضية التأثير بنسبة ثقة ( 95 % ) ، في حين بلغت نسبة تأثير الحدثة الرقمية في تحسين اداء العاملين ( 57.6 % ) والتي تعكسها قيمة  $R^2$  % .



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

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

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

## المبحث الرابع : النتائج والتوصيات

## أولاً النتائج :-

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

## ثانياً : التوصيات :-

- 1- 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.
- 2- ضرورة تطبيق الحادثة الرقمية لأهميتها في حل العديد من المشكلات ومنها سلبيات التعامل الورقي.
- 3- تعزيز تطبيق الحادثة الرقمية لإسهامها في التخلص من التعقيدات والإجراءات والروتين مما يؤدي إلى سرعة إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات زماناً ومكاناً.
- 4- الاهتمام برفع مستوى اداء العاملين كونه احد الأركان الرئيسية في تطبيق الحادثة الرقمية من خلال التدريب والدعم المالي والمعنوي.
- 5- ضرورة إشراك العاملين في الفنادق المبحوثة في صنع القرارات التي تقود إلى تحسين أداء العاملين.

## المصادر والمراجع

### اولاً: المصادر العربية

#### • الكتب العربية والمترجمة:

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

#### • الرسائل والاطاريح الجامعية والدراسات:

- 1- معد عدنان الربيعي , ( 2017 ), "دراسة ميدانية في ديوان الرقابة المالية ألاتحادي رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد
- 2- طويل،ياسمينه(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 314-295.
- 3- جاسم ، احمد نوار نصيف(2017)، الحوافز ودورها في تحسين اداء العاملين : دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الاوسط للاستثمار في محافظة بغداد ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 40، ص 47-27.
- 4- حيدر ، بيبي 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 الإدارة والاقتصاد ، المجلد (2)، العدد (38)، 2017.
- 6- الظالمي ، علي فالح خلف ، "تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي (بحث استطلاعي في الهيئة العامة للضرائب)" ، دبلوم عالي ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، 2013.

### ثانياً: المصادر الاجنبية

- 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", 6<sup>th</sup> Ed., Benjamin Pub. Boston, 2003.
- 6- Haag. H., & Keen, P., "Information Technology", 1<sup>st</sup> Ed, McGraw-Hill Companies, Inc., U.S.A, 1996
- 7- Senn. James A, "Business Principles, Practices, and Opportunities", 2<sup>th</sup> Ed, Prentice-Hill, Inc., New Jersey, 1998.
- 8- ES.G.,Mon Treal,Gillesst.Amant,Gouvernement enlign,2004.
- 9- Dale,Electronic Management,2001.