

## درجة وعي العاملين في مكاتب السفر في طرطوس بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أ.د أحمد شحود\*

د. ناجي محمد\*\*

علا إسماعيل\*\*\*

( تاريخ الإيداع ٣ / ٧ / ٢٠٢٢ . قُبل للنشر في ١ / ٩ / ٢٠٢٢ )

### □ ملخص □

هدف البحث إلى التعرف على درجة وعي العاملين في مكاتب السفر في طرطوس بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل تلك المكاتب، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف البحث أعدت الباحثة استبانة من أربعة محاور هي: (الوعي بأهمية الأجهزة والمعدات، الوعي بأهمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات، وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات). جمعت الباحثة بيانات البحث من عينة مكونة من ٦٨/ من العاملين في مكاتب السفر في طرطوس والبالغ عددهم ٢٦/ مكتب بحسب إحصائيات وزارة السياحة، كما قامت بتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS26، وتوصلت إلى النتائج الآتية:

- ١- يمتلك أفراد عينة البحث درجة وعي مرتفعة بأهمية استخدام الأجهزة والمعدات واستخدام البرمجيات والشبكات، وأهمية امتلاك العاملين لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - ٢- إن جميع أفراد عينة البحث ويغض النظر عن مستواهم التعليمي وعن خبرتهم يولون أهمية كبيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- مكتب السفر.

\* أستاذ في قسم الإدارة السياحية - كلية السياحة- جامعة طرطوس  
\*\* أستاذ مساعد في قسم الاتصالات- كلية هندسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - جامعة طرطوس.  
\*\*\* طالبة دراسات عليا (ماجستير)- قسم الإدارة السياحية- كلية السياحة- جامعة طرطوس.

## The degree of awareness the workers in travel offices in Tartous of the importance of using information and communication technology

**Prof. Dr. Ahmed Shahoud\***

**Dr. Naji Muhammed\*\***

**Ola Ismail\*\*\***

( Received 3 / 7 / 2022 . Accepted 1 / 9 / 2022)

### □ ABSTRACT □

The aim of the research is to know the degree the awareness of workers in tourism offices in Tartous of the importance of using information and communication technology in the work of those offices. Communications, employees' awareness of the importance of using networks, and employees' awareness of the importance of using software.

The researcher collected the research data from a sample of /68/ of the workers in the travel offices in Tartous, which numbered at /26/ offices according to the statistics of the Ministry of Tourism. She also analyzed them using the statistical package spss26, and reached the following results:

1. The members of the research sample possess a high degree of awareness of the importance of using devices and equipment, using software and networks, and the importance of workers having the skills to use information and communication technology.
2. All members of the research sample, regardless of their educational level and experience, attach great importance to the use of information and communication technology.

**Keywords:** information and communication technology - travel office.

---

\* Professor in the Department of Tourism Management - Faculty of Tourism - Tartous University.

\*\* Assistant Professor in the Department of Communications - Faculty of Information and Information Technology Engineering - Tartous University.

\*\*\* Postgraduate Student (Master) - Department of Tourism Management - Faculty of Tourism - Tartous University.

## مقدمة

تعد السياحة من أسرع الصناعات على الإطلاق من حيث تحقيق معدلات النمو لذا فإن العديد من الدول النامية تسعى إلى تطوير قطاعها السياحي، وفي سبيل ذلك فإنها تعمل على تطوير التسويق السياحي والاستثمار في الموارد والمقومات المتوفرة والاستفادة من التنوع الحضاري والطبيعي والمناخي عن طريق استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما لهذه التكنولوجيا من أهمية بالغة في تنشيط السياحة العالمية ويعود ذلك إلى طبيعة التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونظراً لحدائثة القطاع السياحي فإنه يستوجب الاعتماد على التقنيات والوسائل التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير وتوسيع المجال السياحي وإضفاء طابع الحداثة عليه.

ولطالما كانت المؤسسة السياحية وفق الواقع الجديد إحدى الأدوات الأساسية التي تساهم في دعم الحركة الاقتصادية، والوجه الآخر الذي يعكس القدرات الفكرية والإبداعية والوظيفية لمواردها البشرية وكنتيجه للتطور الذي حصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت المؤسسة السياحية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال إتباع سياسة التجديد وأتمتة الأجهزة والإدارات، وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل مواردها البشرية كونها أي التكنولوجيات الجديدة والموارد البشرية المؤهلة، الورقة الرابحة لكل مؤسسة لما لهما من دور في دعم قدراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها، لضمان استمراريتها وبقائها، وتحقيق أهدافها المرجوة في ظل الاستراتيجية الكلية لها.

ويتأثر النشاط السياحي تأثراً كبيراً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعد هذه التكنولوجيا العمود الفقري والركيزة الأساسية لتنمية السياحة، إذ إن توافر المعلومات يتوقف عليه الكثير من الإجراءات السياحية كاتخاذ قرار السفر، فمتى توافرت المعلومات الوافية عن المقاصد السياحية وعن الخدمات والتسهيلات المتوفرة فإن الحركة السياحية تزداد إلى هذه المقاصد.

ضمن هذا التوجه تترك المكاتب السياحية أن بقاءها مرهون بالقدرة التكنولوجية التي تمتلكها وتقودها لتحقيق دورها ونجاحها وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية السياحية المطلوبة في إطار عملية تشاركية فيما بينها للوصول إلى الحالة المنشودة.

## ١ - مشكلة البحث:

عمدت الباحثة إلى إجراء دراسة استطلاعية ميدانية على بعض مكاتب السفر في مدينة طرطوس وبنتيجه الملاحظة والمقابلات الشخصية التي تم إجراؤها مع العاملين في هذه المكاتب تبين أنه وبالرغم من وجود رغبة حقيقية وجادة من قبل إدارات مكاتب السفر محل الدراسة للاهتمام بمختلف أنواع التطور التكنولوجي، إلا أن العمل بها لا يزال محدوداً، وليس بمستوى الطموح الذي يجب أن تكون عليه تلك المكاتب.

من هذا المنطلق تكمن مشكلة البحث في ضرورة استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن خدمات قطاع السياحة خاصة في ظل الأدبيات والدراسات السابقة والتي بدورها دفعت باتجاه بحث واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي لم يعالج على المستوى الأكاديمي، الأمر الذي يتطلب ضرورة إجراء بحث أكاديمي لهذه الظاهرة ورصد أبرز نتائجها. ومن خلال ما سبق تتبلور مشكلة البحث في السؤال الآتي:

ما هي درجة الوعي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكاتب محل الدراسة؟

## ٢- أهمية البحث وأهدافه

قد يفيد البحث الحالي في التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها باتجاه تحقيق جودة الخدمات السياحية لمواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في هذا القطاع المهم وبشكل عام فإن أهمية البحث تظهر بشكل واضح من خلال النقاط الآتية:

١. تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
٢. توضيح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجتمع الدراسة.
٣. تعريف مكاتب السفر محل الدراسة بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تطوير الخدمات المقدمة من قبل هذه المكاتب.
٤. الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها وإمكانية تعميمها على جميع المكاتب السياحية العاملة في القطاع السياحي في سورية.

ويسعى البحث للإجابة عن التساؤلات المطروحة في مشكلة البحث من خلال الآتي:

- ١- معرفة درجة وعي العاملين بأهمية استخدام الأجهزة والمعدات في مكاتب السفر محل الدراسة.
  - ٢- معرفة درجة وعي العاملين بأهمية توفر مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى العاملين في مكاتب السفر محل الدراسة.
  - ٣- معرفة درجة وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات في مكاتب السفر محل الدراسة.
  - ٤- معرفة درجة وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات في مكاتب السفر محل الدراسة.
- ومن خلال البحث سيتم طرح الأسئلة الآتية:
١. ما درجة وعي العاملين بأهمية استخدام الأجهزة والمعدات في مكاتب السفر محل الدراسة.
  ٢. ما درجة وعي العاملين بأهمية توفر مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى العاملين في مكاتب السفر محل الدراسة.
  ٣. ما درجة وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات في مكاتب السفر محل الدراسة.
  ٤. ما درجة وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات في مكاتب السفر محل الدراسة.

## ٣- طرائق البحث ومواده

سيتم اختبار الفرضيات البحثية عند مستوى دلالة ٠.٠٥.

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المكاتب محل الدراسة تجاه أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب متغير الشهادة العلمي.
  - ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المكاتب محل الدراسة تجاه أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب متغير الخبرة.
- وقد اعتمدت الباحثة على أدوات متنوعة ومنها:
- البحث المكتبي بالاطلاع على مراجع باللغتين العربية والأجنبية.
  - مصادر الالكترونية من خلال مواقع الانترنت ذات الصلة.
  - مقابلات شخصية التي استعملت في الدراسة الاستطلاعية في المكاتب السياحية في طرطوس.
  - الاستبيان قصد جمع البيانات الخاصة بالبحث.

ومن خلال البحث حددت الباحثة مجموعة من الحدود وهي:

- ١- الحدود العلمية: سيقنصر البحث على معالجة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكاتب السفر في طرطوس.
- ٢- الحدود المكانية: سنقوم من خلال هذا البحث بإسقاط الدراسة النظرية على مكاتب السفر التي تم اعتمادها في محافظة طرطوس.
- ٣- الحدود الزمنية: بغية تحقيق أهداف البحث فإنها ستم خلال العام ٢٠٢٢ بهدف الوصول إلى بيانات حديثة وموضوعية تخدم البحث بالشكل الأمثل.

#### ٤- منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي، الذي يفيد في رصد ظاهرة البحث كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة وحجمها. كما يهتم بتحديد الممارسات الشائعة ومعرفة المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرائقها في النمو والتطور ويشمل محاولات التنبؤ بوقائع المستقبل. [١]

#### ٥- أدوات البحث

- للإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه تم استخدام الأداة الآتية:
- استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: مؤلفة من (٤) محاور:
- الأجهزة والمعدات: ويشتمل على /١٠/ بنود.
  - مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ويشتمل على /٧/ بنود.
  - استخدام البرمجيات: ويشتمل على /6/ بنود.
  - استخدام الشبكات: ويشتمل على /٦/ بنود.

#### ٦- إجراءات البحث:

- الاطلاع على الدراسات التربوية السابقة ذات الصلة بالموضوع.
- للإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه تم استخدام الأدوات الآتية:
- استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تطبيق الاستبانة على العينة ضمن الحدود الزمنية للبحث.
- تفرغ البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS 26
- تحليل البيانات والإجابة عن أسئلة البحث ووضع توصيات بناءً عليها.
- تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS 26، وعلى مقياس ليكرت الخماسي للتعويض في أوزان الإجابات وفق الآتي:

الجدول (١) أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرمز	٥	٤	٣	٢	١

#### ٧- مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع البحث من جميع مكاتب السفر العاملة في مدينة طرطوس والتي بلغ عددها (٢٦) ونظراً لكون المجتمع صغير فقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل لجميع المكاتب ذات الصلة بموضوع البحث، وتم توزيع الاستبيان على العاملين فيها حيث تم الوصول إلى ٨٣/ عامل في هذه المكاتب كما بلغ حجم العينة الاستطلاعية (١٥) عاملاً من ٦ مكاتب وبالتالي يكون حجم العينة (٦٨) عاملاً في مكاتب السفر محل الدراسة.

## ٨- الدراسات المرجعية

هدفت الدراسة في [٢] هدفت الدراسة إلى إبراز المفاهيم الأساسية المتعلقة بصناعة السياحة، والتطرق والإلمام بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى التعريف بالسياحة الالكترونية كأهم تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع السياحي. وإبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي. ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (١٠) فنادق بمكوناتها المختلفة. وتوصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعدت على تسهيل إدارة الوكالات السياحية، والاستجابة السريعة للزبائن والتواصل المباشر معهم وتلبية حاجاتهم وبالتالي كسب رضاهم وولائهم.

كما هدفت الدراسة في [٣] إلى استكشاف مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق المنتج السياحي، وذلك من خلال تحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى أربعة أبعاد هي: الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال والكفاءات التكنولوجية. وتحليل تسويق المنتج السياحي إلى سبعة أبعاد هي: الخدمة السياحية، السعر السياحي، التوزيع السياحي، الترويج السياحي، الأفراد، عمليات تقديم الخدمة السياحية، البيئة المادية السياحية. وقد تمثلت الدراسة التطبيقية في دراسة حالة الوكالات السياحية الجزائرية، مع اعتماد الاستبيان كأداة جمع البيانات من عينة من مسيري الوكالات السياحية بالشرق الجزائري بولايات (بسكرة، باتنة، سطيف وبرج بوعريج)، حيث اشتملت العينة ١٨٠ وكالة سياحية، بالإضافة إلى استخدام المقابلة مع مسيري وكالتيين سياحيين بولاية بسكرة، وبعد تحليل البيانات باستعمال النسخة ٢٠ من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أظهرت النتائج توافر كل من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأربعة وعناصر المزيج التسويقي السياحي بأبعادها السبعة في الوكالات السياحية محل الدراسة. كما توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بتوليفات مختلفة من أبعادها في تسويق المنتج السياحي بأبعاده السبعة، إذ أظهرت الدراسة أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً في تحسين الخدمة السياحية من خلال أهمية الأجهزة والبرمجيات في ذلك، كما وتساهم قواعد البيانات في السعر السياحي في إطار تسويق المنتج السياحي. وقد أظهرت النتائج أيضاً أهمية الكفاءات التكنولوجية مع الشبكات كتوليفة لها دور في التوزيع السياحي في إطار تسويق المنتج السياحي، كما أن لشبكات الاتصال مع قواعد البيانات دوراً في الترويج السياحي، وللأجهزة والبرمجيات مساهمة في الأفراد في تسويق المنتج السياحي، وأظهرت النتائج أيضاً وجود دور للأجهزة والبرمجيات مع قواعد البيانات كتوليفة في كل من عمليات تقديم الخدمة السياحية وأيضاً البيئة المادية في إطار تسويق المنتج السياحي.

وقد هدفت دراسة في [٤] إلى تقديم نموذج لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات السياحة في مدينة روساريو قبل الميلاد بالمكسيك. يحدد النموذج كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في مجالات الإدارة والتسويق وإدارة علاقات العملاء (CRM). تم دراسة المواد في المطاعم والفنادق، وتم تطبيق الاستطلاعات على مديري هذه المنظمات. وتوصلت إلى انخفاض استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجالات التي تم تحليلها، مما يبرز نقص الاحتراف في استخدام تكنولوجيا المعلومات كأدوات تسويقية، والتي تعدّ ضرورية في الترويج لشركات السياحة.

كما هدفت دراسة في [٥] إلى البحث في فرص تعزيز التجربة السياحية من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من خلال دراسة مجموعة كبيرة من المعطيات والبيانات دون الاعتماد على عينة. وتوصلت إلى توفر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة مثل الذكاء الاصطناعي (AI) والواقع المعزز (AR) والواقع الافتراضي (VR) والواقع المختلط (MR) نطاقاً هائلاً للسياحة في الهند.

ومن خلال هذه الدراسات المرجعية، ترى الباحثة أن هذه الدراسات تتميز عن غيرها من حيث منهجيتها وسياقاتها ومن حيث النتائج التي توصلت إليها، فقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في التعرف على أنواع التكنولوجيات المستخدمة في هذا المجال في عدد من الدول العربية كالجائر، والتجارب الأجنبية كالهند والمكسيك. وقد بينت هذه الدراسات سواء العربية منها أو الأجنبية أهم التكنولوجيات المستخدمة في المجال السياحي والدور المهم الذي تقوم به في سبيل تحقيق التنمية السياحية.

كما استفادت الباحثة من هذه الدراسات في بناء وتطوير أداة الدراسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي سيتم تطبيقها في مكاتب السفر محل الدراسة. وقد لاحظت الباحثة غلبة المنهج الوصفي في الدراسات الأجنبية في حين لاحظت غلبة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسات العربية. كما وجدت الباحثة ندرة في الدراسات المحلية والعربية المشابهة التي تناولت واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تم الاطلاع عليه والاستفادة منه كان يتناول ربطها بمتغيرات أخرى.

## ٩- الإطار النظري

### ١٠-١- مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يشير مفهوم البيانات إلى أنها معلومات في صورة خام وهي الحقائق الأولية بدون أي تعديل أو وضع في إطار معين يجعلها ذات أهمية وقيمة، لأن البيانات تعتبر معرفة أو معلومة ولكن في وضعها الأول بدون أي تعديل أو إضافة. وتكون البيانات عادة في صورة أرقام أو تكون على شكل رموز أو تكون البيانات عبارة عن عبارات أو جمل غير معدلة وليس لها معالجة أو معنى مما يجعلها غير مرتبطة ببعضها وعبارة عن أرقام ورموز ونصوص أو حتى صور. [٦]

كما يشير مفهوم المعلومات إلى المعرفة والذكاء، إذ يتم الحصول عليها من خلال البحث والدراسة والتعلم والاختبار والبيانات والمعلومات الواقعية مثل (المقاييس والإحصاءات) والتي يمكن استخدامها كقاعدة للتفكير والمناقشة وحساب المعلومات بأساليب رياضية ومن ثم يمكن نقلها ومعالجتها وتحويلها بشكل رقمي. [٧]

أما (تكنولوجيا المعلومات) فهو "مصطلح يتضمن جميع العلوم والأدوات والموارد التعليمية غير المحددة المرتبطة بالحواسيب والمعدات والأجزاء الأخرى الملحق بها. [٨]

عُرِفَتْ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بداية ظهورها بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات (NTIC) ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) ثم بداية من استخدام

الانترنت من القرن الماضي ظهرت بعض الأدبيات استخدم مؤلفوها التسمية المختصرة (TI) فقد عرفها كُلاً من (Laudon & Laudon, 2006) على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي:

١. العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.
  ٢. البرمجيات.
  ٣. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.
  ٤. تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لوحات العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان الى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو.
  ٥. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات او الموارد. [٩]
- حيث أن تكنولوجيا المعلومات تقنية تستخدم بشكل كبير وواسع لقدرتها الكبيرة على تخزين المعلومات واسترجاعها والاستفادة منها في حل المشاكل المستعصية، وجعل العاملين والمستخدمون لها أكثر فعالية في إنجاز أعمالهم المختلفة.
- وتكنولوجيا المعلومات عبارة عن خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وكذلك تقنيات المصغرات الفيلمية والمجموعات الأخرى من الاختراعات والوسائل التي يستخدمها الإنسان في السيطرة على المعلومات واستثمارها في المجالات الحياتية المختلفة وتعدُّ فرعاً من "التكنولوجيا يتعلَّق بدراسة واستعمال البيانات ومعالجتها للحصول عليها تلقائياً و تخزينها وتنظيمها وتحريكها ورقابتها وعرضها وتحويل أشكالها وتبادلها وإيصالها وتسليمها [١٠]. أما (لاودن وآخرون) في حسن (٢٠٠٨)، فيرون أن تكنولوجيا المعلومات هي إحدى الأدوات الكثيرة المتوفرة للمدراء للتعامل مع التغيير فالحاسب الآلي هو الجهاز المادي المستخدم للمدخلات ومعالجة النشاطات في نظام المعلومات ويتكون من وحدة المعالجة الآلية، مدخلات متعددة وأجهزة تخزين بالإضافة إلى الوسط المادي لربط هذه الأدوات مع بعضها. [١١]
- ويشير مفهومها إلى مجموعة متكاملة من الأدوات الإلكترونية التي تسهل عمل الإدارة الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمات، من خلال تمكينها من إدارة معلوماتها، وظائفها، وعملياتها، والاتصال الفعال مع أصحاب المصالح، لتحقيق رسالتهم وأهدافهم [١٢].
- وهناك من يقول ان مصطلح (TIC) يشير إلى مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم لجمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث كل ما من شأنه أن يساعد في تطور المجتمعات. [١٣]
- أما كل من (العمارة وعلوي)، فقد أشارا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتضمن مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة [١٤].



بناءً على ما تقدم يمكن الإشارة إلى أن هذه التكنولوجيات تتمثل في جميع الاستخدامات من حواسيب، شبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس وانترنت، وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

ومن خلال ما سبق ترى الباحثة أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في المعالجة الآلية لمعلومات تعليمية وإعطائها الصفة الرقمية، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن، تعالج، ترسل وتستعاد من طرف أجهزة حاسوبية أخرى أو أنظمة رقمية من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على أشكال مختلفة ولمجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة مما يعزز من جودة الخدمات السياحية المقدمة إلى الزبائن.

## ١٠-٢- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

للاتصال دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات ويمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، إذ يضمن تدفق المعلومات داخلها وانسياب العمل بها بسهولة.

كما يحاول الكثير من الباحثين تقسيم المصطلح إن لم يكن إلى ثلاث عناصر: التكنولوجيا، المعلومات، والاتصال كل على حدة، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، ربما كان هذا التقسيم صالحاً لفترة معينة، ولكن أصبح هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات، الذي سهل تدفق المعلومات من وإلى أي مكان في العالم بفعالية وسرعة عالية، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات، وتحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة. [١٥]

ظهور تكنولوجيا المعلومات في ستينيات القرن الماضي كان نتيجة لثورة المعلومات والاتصال وتفجرها والتي تضم الكم الهائل من المعلومات وتزايد أنواعها وتغير طبيعتها وزيادة مصادر المعلومات والجهات المستخدمة لها وبالتالي استحالة قدرة الأفراد والهيئات المختلفة استيعابها وتذكرها؛ وهو ما أدى إلى عجز الوسائل التقليدية عن تلبية الاحتياجات من المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها. والحاسوب كجهاز وتقنية متقدمة لتجميع وتخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات قد دعم استخدامه كافة مجالات الاقتصاد سواء في الأعمال، التجارة والمصارف والسياحة.

أما في الثمانينات فنجد المصطلح المستخدم تكنولوجيا المعلومات أو مصطلح تكنولوجيا الاتصال وعادة ما يرتبط بمجال معين وهنا بصفة خاصة بالتعليم إن فكرة الفصل بين المفهومين (تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصال) لم تدم طويلاً، وتطرفت دورية العلوم الاجتماعية إلى المصطلح حيث أشارت أن المصطلح الأكثر استعمالاً هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وليس تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يفسره التزاوج بين المعلوماتية، الإلكترونيك والسمعي البصري.

[١٦]

تميزت فترة التسعينات وإلى غاية اليوم باستعمال المصطلح "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" وقد انضم إلى هذا الرأي كل من Champeaux et Bret من خلال وصفهم لعالم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال بتأكيدهما على أن التقارب التكنولوجي قد مسح الفوارق بين المعلوماتية والاتصال والمعالجة الرقمية للأصوات والصور، وعليه يبقى مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعاً. [١٧]

إن تطور المؤسسات هو مسار تراكمي، قائم أولاً على تطور المعلومات وعملية المعالجة مما يسمح بهيكلية عمليات التسيير وخصوصاً العمليات المرتبطة بالإنتاج، وبالتالي يتدرج ينتقل إلى مهام أكثر تعقيداً بالمؤسسة. [١٨]

فيما يلي مراحل التطور المشترك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمنظمات: [١٩]

١. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: منذ حوالي ٣٦٠٠ قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائل حفظ المعلومات، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين، مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتشر بمجرد وفاة الإنسان، أو ضعف قدراتها الذهنية، إلا أنها كانت باهظة الثمن وحكر فقط على فئة الأغنياء ورجال الدين. [٢٠]
٢. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: عصر ظهور الطباعة، إذ يعد الألماني غوتنبرغ في القرن ١٦، والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى، ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون. [٢١]
٣. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة: "لقد كان اكتشاف التلغراف ١٩٣٧ ردة فعل حتمية لنظم الاتصال، بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشاف (جراهام بل) الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، وتوالى الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق (T.Edison) وكان من تطبيقاته الميكروفون، وميكروفيلم، وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل (Berliger) واكتشاف ماركوني Marconi اللاسلكي، ١٨٩٦ وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة، نسبياً بدون استخدام الأسلاك، وانتشرت خدمات الراديو ١٩١٩ ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري. [٢٢]
٤. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: تميزت باختراع الحاسوب وتطور ومراحل أجياله المختلفة، وما له من أثر إيجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب. [٢٣]
٥. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: إنها الثورة الخامسة، والتي بدأت من النصف الثاني من القرن العشرين، حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء، البيانات، الصور. كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيات الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسره في حروف ثلاث (www).

ويعبر عن هذه الفترة بالتدرج بقوله: فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية، إلى آخر يعمل بالترانزستور، إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب؛ ومن إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة، ومن تخزين المعلومات في شرائط ممغنطة إلى أسطوانات مرنة وأخرى مدمجة ضوئية وذات سعة هائلة، ومن إخراج المعلومات على شاشة الكمبيوتر باللغة المكتوبة إلى إخراجها بالرسوم والأشكال ثابتة ومتحركة، مع الصوت والألوان بفضل وسائل متعددة، ثم تبادلها بشبكات المعلومات. [٢٤]

وهنا يمكننا القول أنّ كل مرحلة من هذه المراحل، تعد تمهيداً لمرحلة مواكبة لها، وبالرغم من أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو ومضة عين لما حققته وما زالت تحققه، كوننا نعيش أسرى لواقع افتراضي مبني على التوقعات والاحتمالات.

### ١٠-٣- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد جمع كل من جان لودون وكينيث لودون "Kenneth laudon, Jane laudon" بين مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة، والعالم الرقمي حيث يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات هي: [٢٥]

١- العتاد المعلوماتي.

٢- البرمجيات.

٣- تكنولوجيا التخزين.

٤- تكنولوجيا الاتصال.

٥- الشبكات.

بينما يرى البعض أن لها مكونات أساسية هي: المكونات المادية (الأجهزة)، والمكونات غير المادية (البرمجيات وشبكات الاتصال)، دقة البيانات، المستخدمين. [٢٦] ويمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كيان يتكون من: الأجهزة: تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسرعاتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن حفظ، خزن، معالجة البيانات. وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها. [٢٧]

هنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آلياً وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحياناً المقارنة بين شيئين أو أكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة، بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (١ ، ٠) وتسمى Bits وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes. [٢٨]

البرمجيات: يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونه ، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية ، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا تراجعت شركة IBM رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة " Microsoft رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهنناً على ارتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية. [٢٩]

البيانات: من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات. [٣٠]

الاتصالات: ويعبر عبر عنها بالتركيبة التي تشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات، وتساعد على نشر وتوزيع البيانات، فهي مشابهة لحد ما وسائل النقل التي ساعدت على ربط جهات العالم مثل: الهواتف، الفاكس، الألياف الضوئية، ولعل أبرز مكونات هذه الأخيرة هي الشبكات. [٣١]

الشبكات: تعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد، لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات، ويمكن تعريفها كترتيب منسق لوحدة مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف

بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة، وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات الاتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التلكس، فاكسميلي، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني. [٣٢]

مما سبق يتضح أن كل عنصر من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ذو فعالية ضمن إطار محدد، غير أن التكامل بينها هو الوجهة الأصح لتحقيق الأهداف المرجوة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أكمل وجه، ولعل الاتصالات هي القلب النابض، والهرمون المحفز لأي تطور في هذا المجال، فضلاً عن توظيف استخدام هذه التكنولوجيا من قبل المستخدمين بشكل كفاء يخدم المنظمة ويحقق لها أفضل أداء.

#### ١٠-٤- إيجابيات وسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع السياحي.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسيطر على حياتنا اليومية بشكل كبير، حيث استخدمت في القطاعات المختلفة ومنها القطاع السياحي، وتم الاستغناء عن الأدوات التقليدية، كما أستخدمها الأشخاص في التواصل، ونظراً لشدة ارتباطها وتأثيرها في القطاع السياحي نبين إيجابيات وسلبيات تلك التكنولوجيا:

#### ١. إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع السياحي

- المساعدة في الدقة في العمل وسرعة الإنجاز، حيث أن الآلات التكنولوجية الحديثة سريعة في العمل، وتوفر الوقت والمجهود بدلاً من الآلات التقليدية البسيطة، التي تحتاج إلى وقت ومجهود كبير في العمل.
- تحتاج إلى شخص مسؤول عنها، على عكس التكنولوجيات الأخرى، فهي تكون مبرمجة ولا تحتاج سوى مشرف، ومتابع ويمكن أن يكون مسؤول عن كل الآلات في وقت واحد.
- تسهل التواصل مع السياح في مختلف دول العالم، ويتضح ذلك من خلال بيئات التفاعل سواء المباشرة أو الغير مباشرة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الترويج والتسويق السياحي، حيث من الممكن استخدامها في مشاهدة الأفلام والتقارير السياحية والبرامج المختلفة.
- تساعد على تبادل الأفكار والمشاريع المختلفة بين الأفراد. [٣٣]

#### ٢. سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع السياحي

- البعد عن الواقعية وفسح المجال للسائح للقيام بالزيارات الافتراضية والالكترونية.
- قلة الزيارات السياحية، والاقتصار على التواصل عن طريق الإنترنت.
- ضياع الوقت نتيجة المكوث أمام الإنترنت لفترات كبيرة، سواء بهدف العمل السياحي أو بدون وجود هدف.
- ضعف الإقبال على قراءة المطبوعات الورقية السياحية سواء جرائد أو مجلات، وكتب متنوعة والاقتصار على شبكات الإنترنت ومواقع التواصل.
- العزلة والانطوائية نتيجة كثرة استخدام الأجهزة.
- أضرار صحية نتيجة التعاطي الطويل مع التقنيات والبرمجيات السياحية. [٣٤]

## ١٠ - النتائج والمناقشة

١١-١- الخصائص السيكو مترية لاستبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
تم اختبار الاستبانة سيكومترياً من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية البالغة (١٥) عاملاً وعاملة

### صدق الاستبانة

يقصد بالصدق شمول المقياس لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لمن يستخدمها، كما يقصد بالصدق أن أداة القياس تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وتعد الأداة صادقة إذا حددت مدى صلاحية درجاتها، ومن أجل التحقق من صدق أداة البحث قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة وفق طريقتين:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين): وذلك من خلال عرض استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مجموعة من المحكمين المختصين والالتزام بمجموعة الملاحظات التي تم تقديمها والتعديل عليها.
- الصدق البنائي: تم التأكد إحصائياً من خلال الصدق البنائي ويقصد به مدى اتساق كل محور من مع الدرجة الكلية للاستبانة الذي يتبع له، ويعدُّ أحد مقاييس صدق أداة البحث، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة إلى الوصول إليها.
- الصدق البنائي لاستبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ولتحقيق ذلك تم حساب الصدق البنائي للأداة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل محور من المحاور الأربعة والدرجة الكلية للاستبانة وفق الآتي:

الجدول (٢) معاملات الارتباط المحسوبة بين درجة كل محور والدرجة الكلية لبنود استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الدرجة الكلية	Correlations	
.884**	معامل ارتباط بيرسون	الأجهزة والمعدات
0.000	القيمة الاحتمالية	
15	العينة	
.887**	معامل ارتباط بيرسون	مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0.000	القيمة الاحتمالية	
15	العينة	
.932**	معامل ارتباط بيرسون	البرمجيات
0.000	القيمة الاحتمالية	
15	العينة	
.910**	معامل ارتباط بيرسون	الشبكات
0.000	القيمة الاحتمالية	
15	العينة	
** الارتباط دال عند مستوى دلالة ٠.٠١ و ٠.٠٥		

من الجدول (٢) يتبين وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين كل محور من المحاور والدرجة الكلية للاستبانة، حيث قيمة احتمال الدلالة لكل المهارات أصغر من مستوى الدلالة ( $\text{sig} < 0.05$ ). وبما أن محاور الاستبانة تتمتع بدرجة ارتباط معنوية مع الدرجة الكلية، فإنه يمكن القول إن أداة البحث تتمتع بصدق بنائي جيد. بمعنى أن محاور الأداة صادقة ومتمسقة لما وضعت لقياسه.

### قياس ثبات الاستبانة

يقصد بثبات المقياس أنه يعطي النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيعه غير مرة، في الظروف والشروط نفسها، أو بعبارة أخرى، إن ثبات المقياس يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبانة البحث، من خلال معامل ألفا كرونباخ. حيث أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (٠-١)، وكلما اقترب من الواحد، دلّ على وجود ثبات عالٍ، وكلما اقترب من الصفر، دلّ على ضعف الثبات. وفيما يأتي قيم معاملات الثبات الكلي لكل مقياس:

ثبات استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة ألفا كرونباخ  
الجدول (٣) يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لبنود كل محور والثبات الكلي لبنود رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		N of Items
الكلي	0.919	29
الأجهزة والمعدات	0.697	10
مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.776	7
البرمجيات	٠.٦٨٣	6
الشبكات	٠.٨٠٧	6

من الجدول (٣) يتبين أن قيمة معامل الثبات لبنود استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو ٠.٩١٩ وهي قيمة تشير إلى أن قيمة الثبات مرتفعة، بمعنى أن هذه البنود ذات ثبات كبير يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحياتها لتحليل وتفسير نتائج البحث الخاصة بهذا المقياس.

ثبات استبانة رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة الثبات بالإعادة

الجدول (٤) يبين قيمة معامل الارتباط بين الفترتين (١) و (٢) (الثبات بالإعادة)

Correlations		فترة (٢)
فترة (١)	معامل الارتباط (بيرسون) Pearson Correlation	.٩١١**
	القيمة الاحتمالية (2-tailed) Sig.	.000
	العينة	15
** الارتباط دال عند مستوى دلالة ٠.٠١ (دال عند ٠.٠٥)		

من الجدول (٤) يتبين أن قيمة معامل الارتباط للدرجة الكلية لاستبيان رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الفترتين الأولى والثانية والبالغة أسبوعين هو ٠.٩٢١ وهي قيمة تشير إلى أن قيمة الثبات مرتفعة، بمعنى أن هذه البنود ذات ثبات مرتفع يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحياتها لتحليل وتفسير نتائج البحث الخاصة بهذا الاستبيان.

## ١١-٢- الأهمية النسبية لبنود ومهارات استبيان رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لإعطاء أوزان لإجابات أفراد عينة البحث حسب الجدول (٢):

كما تم حساب تقديرات الإجابة من خلال حساب مجالات التقدير وفق الآتي:

$$1 - \text{حساب طول المجال} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

الجدول (٥) مجالات تقديرات إجابة أفراد العينة

غيرموافق بشدة	غيرموافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١-١.٧٩	١.٨ - ٢.٥٩	٢.٦ - ٣.٣٩	٣.٤ - ٤.١٩	٤.٢ - ٥

الجدول (٦) مجالات تقديرات إجابة أفراد العينة وفق الوزن النسبي

منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
٢٠ - ٣٥.٩	٣٦ - ٥١.٩	٥٢ - ٦٧.٩	٦٨ - ٨٣.٩	٨٤ - ١٠٠

وللإجابة عن أسئلة البحث اعتمدت الباحثة على الحزمة الإحصائية SPSS 26 في حساب المتوسط الحسابي لكل

بند من بنود الاستبانة وكل محور، كما تم حساب الوزن النسبي (الأهمية النسبية) بالاعتماد على EXCEL.

الإجابة عن السؤال الأول: ما واقع استخدام الأجهزة والمعدات في مكاتب السفر محل الدراسة؟

للإجابة عن السؤال يتم حساب المتوسط والأهمية النسبية لكل بند من بنود كجزر الأجهزة والمعدات وفق الآتي:

الجدول (٧) الإحصاءات الوصفية لبنود محور الأجهزة والمعدات

التقدير	الأهمية النسبية	المتوسط	الأجهزة والمعدات
مرتفع	83.53	4.18	يستعمل المكتب أجهزة حواسيب لأغراض تقديم الخدمات السياحية
مرتفع	83.82	4.19	يلجأ المكتب الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في العمل
مرتفع جداً	86.76	4.34	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل
مرتفع	82.94	4.15	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات المكتب وتطوير العمل السياحي
مرتفع	80.59	4.03	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل المكتبي السياحي
مرتفع	73.82	3.69	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في الاستجابة للتغيير في زخم العمل والزيادة في عدد المكلفين
مرتفع	80.00	4.00	ساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطء والتلكؤ في العمل السياحي
مرتفع	78.82	3.94	استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب في العمل.
متوسط	66.18	3.31	يوفر استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل ضمن المكتب.
مرتفع	75.00	3.75	يعطي استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الثقة بين الشخص العامل وبين المكتب.
مرتفع	79.15	3.96	متوسط بنود الوعي بأهمية الأجهزة والمعدات

من الجدول (٧) نجد أن تقدير معظم بنود محور الأجهزة والمعدات من الدرجة المرتفعة، باستثناء بند توفير تلك

الأجهزة لحالة من الشفافية، والتقدير الكلي لبنود هذا المحور هو أيضاً من المستوى المرتفع، مما يشير امتلاك أفراد

العينة درجة وعي مرتفعة بأهمية استخدام الأجهزة والمعدات في مكاتب السفر محل الدراسة. حيث بينت نتائج هذا

المحور أهمية استخدام الأجهزة والمعدات وذلك من خلال: معالجة إخفاقات العمل وضمان مصداقيته، وزيادة الإيرادات

وتطوير العمل السياحي، وتوفير الوقت، والاستجابة للتغيير في زخم العمل، تجنب حالات البطء والتلكؤ، والتقليل من حالات التهرب في العمل، مع رفع مستوى الثقة بين الشخص العامل وبين المكتب.

**الإجابة عن السؤال الثاني:** ما درجة وعي العاملين بأهمية توفر مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى العاملين في مكاتب السفر محل الدراسة؟  
للإجابة عن السؤال يتم حساب المتوسط والأهمية النسبية لكل بند من بنود محور مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفق الآتي:

الجدول (٨) الإحصاءات الوصفية لبنود محور مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التقدير	الأهمية النسبية	المتوسط	الوعي بأهمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
مرتفع	79.71	3.99	يوظف المكتب أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير عمل المكتب
مرتفع	70.29	3.51	يوفر المكتب برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لما لها من أهمية في تطوير العمل
مرتفع	81.18	4.06	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم الخدمات أفضل للزبائن (الضيوف)
مرتفع	76.47	3.82	استخدام تكنولوجيا المعلومات عمل على زيادة في ربحية المكتب
مرتفع	79.12	3.96	تحرص ادارة المكتب على تبني فلسفة قائمة على استخدام جميع الافراد العاملين لتقنيات الحاسوب في عملهم الأمر الذي يساعد في الارتقاء بمستوى خدمات المكتب
مرتفع	70.29	3.51	تمتلك ادارة المكتب عدد كاف من الافراد العاملين ذوو الخبرة والاختصاص في مجال استخدام وتطوير المواقع السياحية الإلكترونية
مرتفع	77.94	3.90	تخصص إدارة المكتب جزء من وارداتها لتدريب وتطوير الافراد العاملين لديها على التقنيات الحديثة في مجال الاعمال السياحية الإلكترونية لقناعتها بأهمية امتلاك العاملين لهذه المهارات.
مرتفع	76.43	3.82	متوسط بنود الوعي بأهمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

من الجدول (٨) نجد أن تقدير بنود محور الوعي بأهمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الدرجة المرتفعة، والتقدير الكلي لبنود هذا المحور هو أيضاً من المستوى المرتفع، مما يشير امتلاك أفراد العينة درجة وعي مرتفعة بأهمية امتلاك العاملين لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكاتب السفر محل الدراسة. حيث بينت نتائج هذا المحور أهمية هذه المهارات وذلك من خلال: تطوير عمل مكتب السفر، وتقديم الخدمات أفضل للزبائن، إضافة إلى زيادة في ربحية المكتب، والمساعدة في الارتقاء بمستوى الخدمات، وتوفير تدريب وتطوير الافراد العاملين على التقنيات الحديثة في مجال الاعمال السياحية الإلكترونية.

**الإجابة عن السؤال الثالث:** ما درجة وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات في مكاتب السفر محل الدراسة.  
للإجابة عن السؤال يتم حساب المتوسط والأهمية النسبية لكل بند من بنود محور الوعي بأهمية استخدام البرمجيات وفق الآتي:

الجدول (٩) الإحصاءات الوصفية لبنود محور وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات

التقدير	الأهمية النسبية	المتوسط	وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات
مرتفع	73.82	3.69	يستخدم المكتب برمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة للمكتب ومتابعة الزبائن (الضيوف)
مرتفع	77.65	3.88	يعتمد المكتب على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات السياحية



مرتفع	77.65	3.88	يعتمد المكتب على الأنظمة الخبيرة في عملية تقديم الخدمات السياحية
مرتفع	77.35	3.87	يستخدم المكتب برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين
مرتفع	76.47	3.82	يستفيد المكتب من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمات المكتبية في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية للمكتب.
مرتفع	75.88	3.79	تساهم برمجيات تقديم الخدمات السياحية في دعم عمليات اتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعاً
مرتفع	76.47	3.82	متوسط درجات محور وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات

من الجدول (٩) نجد أن تقدير بنود محور الوعي بأهمية استخدام البرمجيات من الدرجة المرتفعة، والتقدير الكلي لبنود هذا المحور هو أيضاً من المستوى المرتفع، مما يشير امتلاك أفراد العينة درجة وعي مرتفعة بأهمية استخدام البرمجيات في مكاتب السفر محل الدراسة، وذلك من خلال تقديم خدمات جيدة للمكتب كما أن البرمجيات ذات التصميم العالمي تساعد في تقديم الخدمات السياحية، كما تقيّد في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية للمكتب، ودعم عمليات اتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعاً.

**الإجابة عن السؤال الرابع:** ما درجة وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات في مكاتب السفر محل الدراسة؟ للإجابة عن السؤال يتم حساب المتوسط والأهمية النسبية لكل بند من بنود محور الوعي بأهمية استخدام الشبكات وفق الآتي:

الجدول (١٠) الإحصاءات الوصفية لبنود محور وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات

التقدير	الأهمية النسبية	المتوسط	وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات
مرتفع	76.76	3.84	يستخدم المكتب شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة شركات السياحة العالمية في مجال تقديم الخدمات السياحية
مرتفع	72.94	3.65	يستخدم المكتب شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات المكتبية للمكلفين بالعمل
مرتفع	77.65	3.88	يتم استخدام شبكة الإنترنت للاتصال بين العاملين داخل المكتب
مرتفع	75.00	3.75	يتم الاتصال بالمكلفين عن طريق الإنترنت
مرتفع	82.06	4.10	يستخدم المكتب البريد الإلكتروني E-mail للاتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على استفساراتهم
مرتفع	78.82	3.94	يستخدم المكتب البريد الإلكتروني للاتصال بالفنادق الأخرى
مرتفع	77.21	3.86	متوسط درجات محور وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات

من الجدول (١٠) نجد أن تقدير بنود محور الوعي بأهمية استخدام الشبكات من الدرجة المرتفعة، والتقدير الكلي لبنود هذا المحور هو أيضاً من المستوى المرتفع، مما يشير امتلاك أفراد العينة درجة وعي مرتفعة بأهمية استخدام الشبكات في مكاتب السفر محل الدراسة، وذلك من خلال استخدام شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة شركات السياحة العالمية لتطوير الخدمات السياحية، والاتصال بين العاملين داخل المكتب والمكلفين والفنادق عن طريق الإنترنت.

### ١١-٣- اختبار الفرضيات

**اختبار الفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المكاتب محل الدراسة تجاه أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب متغير الشهادة العلمي.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (Oneway- anova) بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS 26 وفق الآتي:

الجدول (١١) اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للفرضية الأولى

ANOVA					
الدرجة الكلية					
القيمة الاحتمالية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموعه المربعات	
.187	1.721	.626	2	1.252	بين المجموعات
		.364	65	23.645	ضمن المجموعات
			67	24.897	الإجمالي

من الجدول (١١) يتبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار تحليل التباين هي ٠.١٨٧ وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥ وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المكاتب محل الدراسة تجاه أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب متغير الشهادة العلمي بمعنى أن لأفراد عينة الدراسة بغض النظر عن مستواهم التعليمي يولون أهمية كبيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأنهم على درجة مرتفعة من الوعي بأهمية هذه التكنولوجيا في العمل السياحي.

**اختبار الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المكاتب محل الدراسة تجاه أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب متغير الخبرة.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (Oneway- anova) بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS 26 وفق الآتي:

الجدول (١٢) اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للفرضية الثانية

ANOVA					
الدرجة الكلية					
القيمة الاحتمالية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموعه المربعات	
.768	.455	.175	4	.699	بين المجموعات
		.384	63	24.198	ضمن المجموعات
			67	24.897	الإجمالي

من الجدول (١٢) يتبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار تحليل التباين هي ٠.٧٦٨ وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥ وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المكاتب محل الدراسة تجاه أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب متغير الخبرة بمعنى أن لأفراد عينة الدراسة بغض النظر عن خبرتهم يولون أهمية كبيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأنهم على درجة مرتفعة من الوعي بأهمية هذه التكنولوجيا في العمل السياحي.

## ١١ - الاستنتاجات والتوصيات

من خلال ما سبق من تحليل بنود ومحاور الاستبانة تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- ١- يمتلك أفراد عينة البحث درجة وعي مرتفعة بأهمية استخدام الأجهزة والمعدات واستخدام البرمجيات والشبكات، وأهمية امتلاك العاملين لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ٢- جاء ترتيب محاور الاستبانة من حيث الأهمية وفق الآتي:

- الوعي بأهمية الأجهزة والمعدات بأهمية نسبية بلغت ٧٩.١٥%
  - وعي العاملين بأهمية استخدام الشبكات بأهمية نسبية بلغت ٧٧.٢١%
  - وعي العاملين بأهمية استخدام البرمجيات بأهمية نسبية بلغت ٧٦.٤٧%
  - الوعي بأهمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأهمية نسبية بلغت ٧٦.٤٣%
- ٣- إن جميع أفراد عينة البحث وبغض النظر عن مستواهم التعليمي وعن خبرتهم يولون أهمية كبيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### التوصيات

- تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل المكاتب ذات الصلة بالقطاع السياحي لما لها من دور كبير في تطوير هذه الأعمال.
- تدريب العاملين في القطاع السياحي العام على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالقطاع السياحي من خلال إقامة دورات تدريبية لهم.
- اعتماد البرامج التي تدعم الشفافية في العمل داخل المكاتب كالتالي تدعم التسجيل والمراجعة بغية تقويم الأعمال وزيادة فعالية المراقبة والمتابعة.

#### الهوامش

- [١] الكيلاني، عبد الله زايد؛ والشريفين، نضال كمال. (٢٠٠٧). مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية و /أساسياته/ مناهجه/ تصاميمه/ أساليب إحصائية/. ط٢، عمان: دار المسيرة، ص٢٧.
- [٢] أسماء، فرداس. (٢٠١٨). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامع ٨ أيار، الجزائر.
- [٣] جهاد، خلوط. (٢٠٢٠). مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق المنتج السياحي (دراسة عينة من الوكالات السياحية بالشرق الجزائري)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

[4] Rodríguez, Lobo, Sánchez, Flores, Estrada, Isaac, Félix, Jorge.(2017). Use of Information and Communication Technologies in Tourism: Evidence from Playas De Rosarito, Mexico, Revista Global de Negocios, v. 5 (8) p. 63-73.

[5] Shyju P J.(2020). Scope of Information Communication Technology in Enriching Tourist Experience, P J, S. 'Scope of Information Communication Technology in Enriching Tourist Experience', in ICT in Education, Sachin Tiwary and Om Prakash, KR Books, Delhi, 2020, pp. 163-184.

[٦] عبد الحميد، راندا (٢٠٢١). ما هو الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة، متاح على الموقع الإلكتروني: <https://mqaall.com/difference-between-information-data-knowledge/15/11/2021>

[7] Lardner, J.; Largesse, D.; Rae-Dupree, J. & Roane, K; (2001), "Over whelmed by tech. U.S News and

World Report". <http://www.faculty.wiu.edu/CB-Dilger/f05/480/assumptions.shtml>.

[8] Calderon, T,G ;S,Kim,W 2001., (2001) , "Information Technology and Performance of Financial Companies In South Korea" , Journal of Applied Business Research ,vol (17) ,issue(2),p:406.

- [9] Laudon, Kenneth, C., Laudon, Jane Price,(2006),"Management Information Systems: Managing The Digital Firm", Prentice Hall ,Ninth edition ,USA, p:65.
- [١٠] الحاج، طارق(٢٠٠٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على النشاط المصرفي في فلسطين، المؤتمر العربي الأول للاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة ٣١-٢٨ آب، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، ص١٩٧.
- [١١] حسن، حسين عجلان(٢٠٠٨). استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص٥٦.
- [12] Buhalis, D. (2003)." E-Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management", London, UK: Pearson (Financial Times/Prentice Hall), p:8.
- [١٣] يحيى، سيد علي حسين(٢٠٠٧). محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر"، ملتقى المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، الشلف، الجزائر، ص٢٠٥.
- [١٤] العمارة، جمال؛ علاوي، مالك (٢٠٠٧). أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الملتقى الدولي حول أثر الانتشار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر، بسكر، ص٢.
- [١٥] الوادي، محمود؛ الوادي، بلال(٢٠١١). المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الاردن، ص٢٧٠.
- [16] Gauthier Catherine(2006). facteurs influençant le niveau de maturité en affaires électroniques des PME de l'Abitibi Témiscamingue, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en gestion des organisations, Québec, Janvier, p5.
- [17] Catherine Gauthier,op-cit,p :5 .
- [18]J.P. BNGHOZI et P. COHENDET, L'Organisation de la production et de la décision face aux TIC,p :169  
disponible sur le sit suivant : <http://elico-recherche.netdate> de consultation.
- [19]Alain RALLET et Emmanuelle WALKOWIAK, Technologies de l'information et de la communication, Organisation du travail et évolution des qualifications, Revue Science de la société Paris, N°63, 2004, p:102.
- [٢٠] السالمي، علاء عبد الرزاق(٢٠١٠). تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ص١٩.
- [٢١] بوسمغون، إبراهيم(٢٠٠٩). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص٤٧.
- [٢٢] رايس، مراد.(٢٠٠٦). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة . دراسة حالة: مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، ص ٣٩.
- [٢٣] حريزي، فاروق(٢٠١٢). دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، جامعة فرحات سطيف، الجزائر، ص١٣.
- [٢٤] رضوان، ياسر.(٢٠٠٨). أثر تصميم برنامج كمبيوتر متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والاتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية، رسالة ماجستير، جامعة عين الشمس ، مصر، ص١٨.
- [25] Laudon Kenneth C, & Laudon, Jane Price(2006). Management Information Systems, Managing The Digital Firm· Prentice Hall, Ninth edition ,USA,p 65

- [٢٦] الجبوري، ندى إسماعيل (٢٠٠٩). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٢٢، ص ١٤٢.
- [٢٧] حريزي، فاروق، المرجع السابق، ص ١٥.
- [٢٨] القردوح، فضيل حمد عبد القادر (٢٠١٨). أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الرياض. ص ٤٤.
- [٢٩] اللامي، غسان قاسم (٢٠٠٧). إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ص ١٦٩.
- [٣٠] الجبوري، ندى إسماعيل (٢٠٠٩). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، مرجع سابق، ص ١٤٣.
- [٣١] السالمي، علاء عبد الرزاق (٢٠١٠). تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص ٢٧.

[32]Pavie, Olivier.(2007).Monter son réseau, Compus Press,Paris, p 7

[٣٣] سعد، آية (٢٠٢١). إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا الحديثة، متاح على العنوان الإلكتروني:

<https://mqaall.com/research-pros-cons-modern-technology/> 13/11/2021

[٣٤] سعد، آية (٢٠٢١). إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا الحديثة، متاح على العنوان الإلكتروني:

<https://mqaall.com/research-pros-cons-modern-technology/> 13/11/2021

## المراجع

### المراجع العربية

١. أسماء، فرياس (٢٠١٨). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامع ٨ أيار، الجزائر.
٢. بوسمغون، إبراهيم (٢٠٠٩). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
٣. الجبوري، ندى إسماعيل (٢٠٠٩). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٢٢.
٤. جهاد، خلوط (٢٠٢٠). مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق المنتج السياحي (دراسة عينة من الوكالات السياحية بالشرق الجزائري)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
٥. الحاج، طارق (٢٠٠٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على النشاط المصرفي في فلسطين، المؤتمر العربي الأول للاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة ٣١-٢٨ آب، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
٦. حريزي، فاروق (٢٠١٢). دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
٧. حسن، حسين عجلان (٢٠٠٨). استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

٨. رايس، مراد.(٢٠٠٦). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة . دراسة حالة: مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر .
٩. رضوان، ياسر.(٢٠٠٨). أثر تصميم برنامج كمبيوتر متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والاتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية، رسالة ماجستير جامعة عين الشمس، مصر .
١٠. السالمي، علاء عبد الرزاق(٢٠١٠). تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن .
١١. العمارة، جمال؛ علاوي، مالك (٢٠٠٧). أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الملتقى الدولي حول أثر الانتشار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر، بسكر .
١٢. القردوح، فضيل حمد عبد القادر(٢٠١٨). أثر المعلوماتية في اداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الرياض .
١٣. الكيلاني، عبد الله زايد؛ والشريفين، نضال كمال. (٢٠٠٧). مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية و /أساسياته/ مناهجه/ تصاميمه/ أساليب إحصائية/. ط٢، عمان: دار المسيرة، ص٢٧ .
١٤. اللامي، غسان قاسم(٢٠٠٧). إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن .
١٥. الوادي، محمود؛ الوادي، بلال(٢٠١١). المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الأردن .
١٦. يحيى، سيد علي حسين(٢٠٠٧). محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر"، ملتقى المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، الشلف، الجزائر .

### المراجع الأجنبية

1. Alain RALLET et Emmanuelle WALKOWIAK.(2004). Technologies de l'information et de la communication, Organisation du travail et évolution des qualifications, Revue Science de la société Paris, N°63, p:102.
2. Buhalis, D. (2003)." E-Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management", London, UK: Pearson (Financial Times/Prentice Hall), p:8.
3. Calderon, T,G ;S,Kim,W 2001., (2001) , "Information Technology and Performance of Financial Companies In South Korea" , Journal of Applied Business Research ,vol (17) ,issue(2),p:406.
4. Gauthier Catherine(2006). facteurs influençant le niveau de maturité en affaires électroniques des PME de l'Abitibi Témiscamingue, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en gestion des organisations, Québec, Janvier, p5.
5. Laudon, Kenneth, C., Laudon, Jane Price,(2006),"Management Information Systems: Managing The Digital Firm" ,Prentice Hall ,Ninth edition ,USA, p:65.
6. Pavie, Olivier.(2007).Monter son réseau, Compus Press,Paris, p 7

7. Rodríguez, Lobo, Sánchez, Flores, Estrada, Isaac, Félix, Jorge.(2017). Use of Information and Communication Technologies in Tourism: Evidence from Playas De Rosarito, Mexico, Revista Global de Negocios, v. 5 (8) p. 63-73.
8. Shyju P J.(2020). Scope of Information Communication Technology in Enriching Tourist Experience, P J, S. 'Scope of Information Communication Technology in Enriching Tourist Experience', in ICT in Education, Sachin Tiwary and Om Prakash, KR Books, Delhi, 2020, pp. 163-184.

## الانترنت

١. عبد الحميد، راندا(٢٠٢١). ما هو الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة، متاح على الموقع الالكتروني:  
<https://mqaall.com/difference-between-information-data-knowledge/15/11/2021>
٢. سعد، آية(٢٠٢١). إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا الحديثة، متاح على العنوان الالكتروني:  
<https://mqaall.com/research-pros-cons-modern-technology/> 13/11/2021
3. Lardner, J.; Largesse, D.; Rae-Dupree, J. & Roane, K; (2001), "Over whelmed by tech. U.S News and World Report". <http://www.faculty.wiu.edu/CB-Dilger/f05/480/assumptions.shtml>.
4. J.P. BNGHOZI et P. COHENDET, L'Organisation de la production et de la décision face aux TIC,p :169  
disponible sur le sit suivant : [http://elico-recherche.net/date/de\\_consultation](http://elico-recherche.net/date/de_consultation).