

قسم علم الاجتماع
تخصص: تنظيم و عمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية
- دراسة ميدانية بمديرية السياحة-تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

اشراف الأستاذ(ة):
د.مطلاوي ربيع

من اعداد الطلبة:

- نصير أمال
- جابر يسرى

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. قايدي مختار	أستاذ محاضر ب	رئيسا
د. مطلاوي ربيع	استاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د. شبايكي حاتم	أستاذ محاضر ب	عضوا ممتحنا

شكر وعرفان

الحمد لله على كل النعم الحمد لله على ما وصلنا إليه من مرحلة كانت حلم
والآن أصبحت واقع. فلك ربي حمدا كثيرا وصلاة دائمة تنمو وتزيد مادامت الدنيا
والآخرة لا تبديد، والصلاة على حبيبك المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم.

أستاذي المشرف: الدكتور ربيع مطلاوي لك منا فائق التقدير وكل معاني
الحب والاحترام.

أساتذتي، دكاترتي، كل من مر في مسار حياتي الجامعية 2023/2018
لكم كل انحاءات الود والإكرام.

زملائي زميلاتي.. كل من قرت عيني بصحبتهم، لكم مني تحية حب ووفاء.

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية شكرا لكل لحظة عشناها فيك
(بجلوها ومرها)

شكرا للحلم الذي سار فيك (شهادة الماستر)

وانت زميلتي التي شاركتني في اعداد هذا التقديم ليكن نفسنا طويل وملتقي
في الدكتوراه.

الإهداء

الإهداء:

إلى ذخري وفخري ومن به اشتد ظهري *أبي*

لتلك العيون الساهرة وذاك القلب الحاني *أمي*

إلى سندي ومسندي *إخوتي* وإليك أنت.....أنت يا جرح القلب الدامي

أخوأي رحمكما الله .

صديقاتي كل باسمها

إلى أستاذي المشرف الدكتور "مطلاوي ربيع"، شكرا على التوجيهات والجهد

المبذول

لكل شخص شهد معي مساري هذا. لكل من أعان قلبي بكلمة حانية .

أهدي عملي هذا.

الملخص

هدفت الدراسة الحالية والموسومة ب دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية، إلى محاولة الكشف عن مساهمة تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية بمديرية السياحة تبسة، وذلك من خلال الكشف عن أهم الأساليب والطرق التي تعمل عليها مديرية السياحة بتبسة في تمكين عاملها بغية تنمية سياحتها. وعليه فقد تمحورت الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده:

- ما الدور الذي يلعبه تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية ؟

وبناء على تساؤلات الدراسة وتماشيا مع أهداف الدراسة، فقد تم صياغة فرضة عامة، جاءت كالتالي: **يلعب تمكين العاملين دورا فعالا في تنمية السياحة الالكترونية.**

وقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية:

- يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الالكترونية.

- يعمل تمكين العاملين اتصاليا في تحسين السياحة الالكترونية.

- يساعد تمكين العاملين الكترونيا في تطوير السياحة الالكترونية.

ولما كانت الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، وتماشيا مع طبيعة الموضوع وأهداف الدراسة فقد استخدم **المنهج الوصفي**، أين اتجهت الدراسة إلى تبني أسلوب **المسح الشامل** ذلك أن المجتمع المدروس كان محدود، حيث تكت الدراسة على 28 عاملا يعملون بمديرية السياحة تبسة، كما تم الاعتماد في جمع مختلف المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة على أداة رئيسية: الاستمارة.

وبعد عرض وتحليل مختلف المعلومات والبيانات الميدانية ومناقشتها توصلت الدراسة إلى عدة

نتائج أهمها:

- يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الالكترونية، من خلال إتاحة الفرص

للعاملين لإبداء آرائهم واقتراحاتهم وأخذها بعين الاعتبار واشراكهم في عملية اتخاذ القرارات

- يعمل تمكين العاملين اتصاليا في تحسين السياحة الالكترونية، من خلال توفير والعمل على تدريب

العاملين على كيفية استعمال والتحكم في تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة، والتشجيع على تبادل

الخبرات بين العاملين، وايضا الاعتماد على نمط اتصال مفتوح الذي من شأنه أن يعمل على توفير

شبكات اتصال فعالة.

- يساعد تمكين العاملين الكترونيا في تطوير السياحة الالكترونية،، إذ أن التدريب يسمح للعاملين

بتنمية المهارات القديمة والحصول على مهارات جديدة بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الموجودة

في مجال عملهم.

الكلمات المفتاحية: التمكين، السياحة الالكترونية، التمكين الالكتروني، الاتصال الرقمي.

abstract

The current study, tagged with the role of empowering workers in the development of e-tourism in Algeria, aimed to try to reveal the contribution of empowering workers in the development of e-tourism in the Directorate of Tourism in Tebessa, by revealing the most important methods and methods that the Directorate of Tourism in Tebessa is working on in empowering its workers in order to develop its tourism. Accordingly, the study focused on a key question:

- What role does empowering workers play in the development of e-tourism?

Based on the questions of the study and in line with the objectives of the study, a general hypothesis was formulated, as follows: Empowering workers plays an effective role in the development of e-tourism.

Three sub-hypotheses branched out of it:

- Empowering decision-making workers contributes to the development of e-tourism.
- Empowering communicative workers improves e-tourism.
- Empowering workers electronically helps in the development of e-tourism.

Since the study was within the descriptive studies, and in line with the nature of the subject and the objectives of the study, the descriptive approach was used, where the study tended to adopt the comprehensive survey method, as the studied community was limited, as the study focused on 28 workers working in the Directorate of Tourism Tebessa, and the collection of various information and data related to the subject of the study was relied on a main tool: the form.

After presenting and analyzing and discussing various field information and data, the study reached several

The main results are:

- Empowering decision-making workers contributes to the development of e-tourism, by providing opportunities for workers to express their opinions and suggestions, take them into account and involve them in the decision-making process

- Empowering communication workers works to improve e-tourism, by providing and working to train workers on how to use and control modern communication technologies and means, encouraging the exchange of experiences between workers, as well as relying on an open communication pattern that would work to provide effective communication networks.

- Empowering workers electronically helps in the development of e-tourism, as training allows workers to develop old skills and acquire new skills in line with technological developments in their field.

Keywords: empowerment, e-tourism, e-empowerment, digital communication.



قائمة المحتويات

الإهداء

الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال البيانية

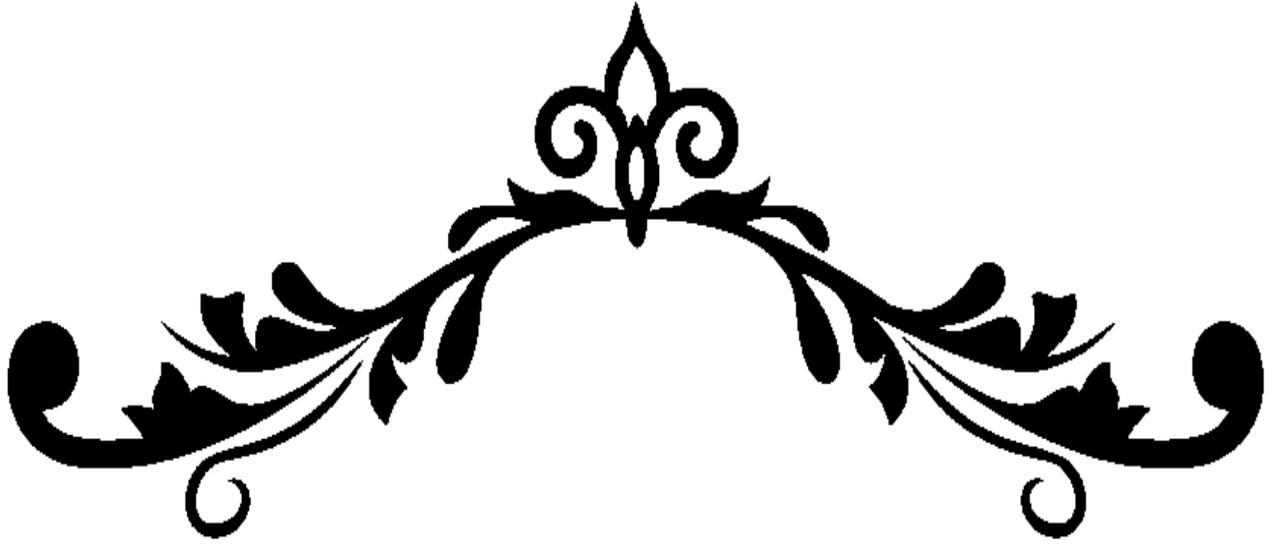
قائمة الملاحق

أ	مقدمة.....
أ	الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة.....
6	تمهيد.....
7	أولاً: إشكالية الدراسة.....
Erreur ! Signet non défini.	ثانياً: الفرضيات.....
10	ثالثاً : أهمية الدراسة :
10	رابعاً: أهداف الدراسة.....
11	خمساً: أسباب ودوافع اختيار الموضوع.....
12	سادساً: تحديد المفاهيم.....
32	الفصل الثاني : تمكين العاملين معالجة سوسولوجية.....
33	تمهيد :
34	أولاً :المفاهيم المرتبطة بالتمكين.....
36	ثانياً: أنواع تمكين العاملين.....
38	ثالثاً: أهمية وأهداف تمكين العاملين وأسباب تطبيقه.....

42.....	رابعاً: مراحل التمكين وخطواته
46.....	خامساً: المعايير المعتمدة في تكوين العاملين
48.....	سادساً: استراتيجية تمكين العاملين
52.....	سابعاً: تمكين العاملين على ضوء نظريات التنظيم
62.....	ثامناً: معوقات تطبيق تمكين العاملين
66.....	الفصل الثالث : السياحة الإلكترونية معالجة سوسيولوجيا
67.....	تمهيد:
68.....	أولاً: نشأة السياحة الإلكترونية وتطورها
72.....	ثانياً: المفاهيم المرتبطة بالسياحة الإلكترونية.....
74.....	ثالثاً: أهمية وأهداف السياحة الإلكترونية ودوافع تطبيقها.....
79.....	رابعاً: متطلبات السياحة الإلكترونية
84.....	خامساً: مراحل وتطبيقات السياحة الإلكترونية وأسباب انتشارها
91.....	سادساً: الآثار المترتبة على السياحة الإلكترونية للزوار ومقدمي السياحة الإلكترونية :
94.....	سابعاً: السياحة الإلكترونية على ضوء نظريات التنظيم.....
98.....	ثامناً: واقع السياحة الإلكترونية في الجزائر
100.....	خلاصة.....
101.....	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
102.....	تمهيد:
103.....	أولاً: مجالات الدراسة
111.....	ثانياً: المنهج والأدوات المستخدمة
119.....	ثالثاً: مجتمع الدراسة وخصائصه.....
127.....	الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

128	تمهيد:
129	أولاً: عرض وتحليل البيانات
151	ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
155	ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:
157	رابعاً: مناقشة النتائج في ظل نظريات التنظيم
158	خامساً: النتائج العامة
161	خاتمة

الملاحق



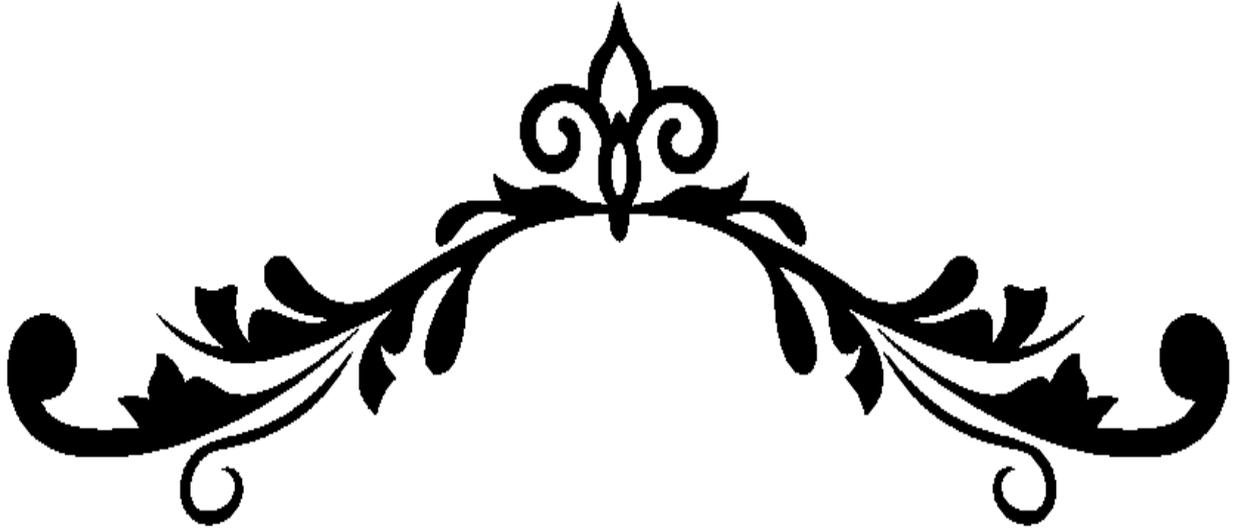
فهرس الجداول



قائمة الجداول

- جدول 1 الجدول الآتي يوضح: أسماء الأساتذة المحكمين 118
- جدول 2 يوضح عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل والمسترجعة 120
- جدول 3 حجم المجتمع حسب عامل الجنس والمؤهل الدراسي..... 121
- جدول 4 يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل الجنس..... 122
- جدول 5 يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل المؤهل الدراسي. 123
- جدول 6 يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل الأقدمية في العمل. 125
- جدول 7 يوضح مدى مشاركة العاملين في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة..... 129
- جدول 8 يبين منح المؤسسة حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة المتعلقة بمشاكل العمل. 131
- جدول 9 يبين امتلاك العامل صلاحيات اتخاذ القرارات اللازمة دون اللجوء إلى رئيسهم... 132
- جدول 10 يبين إتاحة المؤسسة للعاملين فرص تقديم مقترحات واتخاذ القرارات اللازمة التي تتعرض لها..... 133
- جدول 11 يبين تشجيع إدارة المؤسسة على العمل بأسلوب الفريق. 133
- جدول 12 يبين قيام المؤسسة بالتخطيط واعداد برامج تنظيمية للسياحة الإلكترونية 134
- جدول 13 يبين فعالية القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل المشكلات حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة..... 135
- جدول 14 يبين نمط الاتصال السائد في المؤسسة..... 137
- جدول 15 يبين حصول العامل على المعلومات اللازمة لتنفيذ مهامه في أي وقت يشاء. . 138
- جدول 16 يبين اتصال العاملين فيما بينهم في مختلف المستويات التنظيمية 138
- جدول 17 يبين توفير المؤسسة لوسائل إتصال تكنولوجية حديثة. 139
- جدول 18 يوضح أهم وسائل الاتصال المستخدمة أثناء العمل. 140
- جدول 19 يبين ملائمة الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة لطبيعة العمل..... 142

- جدول 20 يبين تشجيع المؤسسة على المشاركة بالمعلومات والبيانات بين الزملاء في العمل.
143.....
- جدول 21 يبين منح المؤسسة للعمال فرص للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي
حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة. 144.....
- جدول 22 يبين اخضاع المؤسسة عاملها لدورات تدريبية إلكترونية 146.....
- جدول 23 يبين أخذ المؤسسة بعين الاعتبار طبيعة تكوين الافراد المستقطبين للتوظيف. . 147.....
- جدول 24 يبين عمل المؤسسة على مواكبة التغيرات التكنولوجية. 147.....
- جدول 25 يبين الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسة..... 148.....
- جدول 26 يبين اعتبار المؤسسة التدريب الإلكتروني وسيلة ناجعة لاكتساب المهارات العلمية
بغية تنمية السياحة الإلكترونية..... 149.....



فهرس الأشكال



- شكل 1 آلية تكوين مفهوم السياحة 72
- شكل 2 صفحات بعض الهيئات السياحية الرسمية على الأنستغرام والتوتير 86
- شكل 3 بطاقة الحجز الإلكتروني. 88
- شكل 4 برامج الخريطة السياحية عبر الهاتف النقال..... 89
- شكل 5 بطاقة الدفع الإلكتروني..... 92
- شكل 6 بطاقات الإئتمان credit cards 92
- شكل 7 بطاقات الشيكات..... 93
- شكل 8 مخطط مديرية السياحة - حي فاطمة الزهراء مقابل ابتدائية سديره عبد الله - تبسة
..... 108
- شكل 9 يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب عامل الجنس 122
- شكل 10 أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل المؤهل الدراسي. 123
- شكل 11 توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل الاقدمية في العمل 125
- شكل 12 يوضح مدى مشاركة العاملين في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة حسب
الأقدمية لمجتمع الدراسة..... 130
- شكل 13 يوضح فعالية القرارات المتخذة من طرف العاملين حل المشكلات حسب الأقدمية
لمجتمع الدراسة 136
- شكل 14 يبين توفير المؤسسة لوسائل اتصال تكنولوجية حديثة. 140
- شكل 15 يبين منح المؤسسة للعمال فرص للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي
حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة..... 145



مقدمة

يلعب قطاع السياحة في الوقت الراهن دورا مهما في الاقتصاد العالمي، نظرا لما تحققه المبادلات السياحية من نتائج معتبرة مقارنة مع القطاعات الأخرى ، لتصبح اليوم صناعة ذات أبعاد وأهداف في المساهمة في الدخل القومي والاقتصاد الوطني ، كما تعد السياحة اليوم وسيلة للاتصال الفكري والاجتماعي والثقافي بين الشعوب .

لتعتبر التنمية السياحية الإلكترونية بوجه الخصوص أحدث ما ظهر من أنواع التنمية الحديثة وهي بدورها متغلغلة في كل عناصر التنمية المختلفة ، ونظرا لزيادة الطلب السياحي نرى اهتمام الكثير من الدول بالتنمية السياحية التي تعتبر من قضايا العصر ، لإسهامها في زيادة الدخل القومي كذلك لما تحمله من تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية الانسانية والمادية ، حيث وضعت من بين أهدافها الحصول على أكبر قدر ممكن من العملة الصعبة في إيرادات تعينها على تغطية نفقاتها في الخارج ، ليكون للعاملين وتمكينهم دور كبير وفعال في تنشيط السياحة بأنواعها وترقيتها رغم ارتباطها بقطاعات عديدة ، اقتصادية ، اجتماعية ، ثقافية الأمر الذي جعل تحديد مفهومها يختلف باختلاف التخصصات والتوجهات العلمية، والدراسة لهذه الظاهرة، فبالنسبة للاقتصاديين تعتبر نشاط اقتصادي، فهي حاجة وسلعة في آن واحد. أما بالنسبة للاجتماعيين فهي عبارة عن هجرة وعلاقات انسانية أصبحت تعرف باسم صناعة القرن الراهن ، لما حققته من نتائج ، فهي تعتبر صادرات غير منظورة بالتالي يتم بسببها تحقيق إيرادات بالعملة الصعبة تؤثر خاصة على ميزان المدفوعات وبصفة عامة تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

وإن تكلمنا عن السياحة الإلكترونية فإننا نقول باختصار بأن الجزائر أحد البلدان التي تملك عوامل جذب ومقومات ذات تأثير كبير بالنسبة للسياحة الإلكترونية ، على

الأمر الذي تحتم على الباحث في علم الاجتماع إلى دراسة هذه الظاهرة ،
وللكشف عن أبعادها التنظيمية والاجتماعية التي لها انعكاساتها من الناحية
السوسيو تنظيمية على تمكين العاملين ، باعتبار أن الصعوبات التي تواجهها
مديرية السياحة لتمكين العاملين بغية تنمية السياحة الإلكترونية ، تأخذ اصولها
من المتطلبات التنظيمية والاجتماعية ثم التوصل إلى حلول ملائمة للنهوض
بهذا القطاع .

و قد تم اختيار " مديرية السياحة بتبسة " لتشخيص وتحليل الظاهرة محل
الدراسة وجعلها تخضع لمحك الواقع .

ومن خلال ما تقدم اقتضت طبيعة الدراسة إلى تقسيم البحث إلى 03
فصول نظرية وفصلين يتعلقان بالجانب الميداني للدراسة .

حيث تناولنا في الفصل الأول : موضوع الدراسة الذي اشتمل على تحديد
إشكالية البحث وأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة ، كما
تطرقنا إلى صياغة الفرضيات ، ثم عرض الدراسات السابقة ، وتحديد أهم
المفاهيم التي شكلت محور الدراسة .

أما الفصل الثاني : فقد خصص للحديث عن تمكين العاملين من خلال
أهم خصائصه ومراحله وأهميته ، ثم الحديث عن المعايير المعتمدة في تكوين
العاملين وأهم الاستراتيجيات ، وأخيرا أهم المقاربات السوسولوجية لتمكين
العاملين .

في حين تم التطرق في الفصل الثالث : إلى السياحة الإلكترونية التي ضم أهم المفاهيم القريبة من مفهوم السياحة الإلكترونية مع ذكر النشأة والتطور ثم مراحل وتطبيقات السياحة الإلكترونية وكذا دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديث في القطاع السياحي ، وأخيرا واقع تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر ، مع التطرق لأهم نظريات التنظيم المرتبطة بالسياحة الإلكترونية .

كما خصص الفصل الرابع : للإجراءات المنهجية للدراسة الذي ضم مجالات الدراسة من حيث المجال المكاني الذي اشتمل على التعريف بالمؤسسة مجال البحث ، والمجال البشري الذي تناول عدد عمال المؤسسة وتوزيعه وفقا لاختيار عينة البحث ، وكذا المجال الزمني للدراسة ، ثم تناول المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة والاستمارة والوثائق والسجلات واخيرا اسلوب اختيار العينة ومبرراته .

وتناولنا في الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات المحصل عليها بواسطة استمارة البحث، ثم مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة والدراسات السابقة، وأخيرا عرض النتائج العامة وخاتمة. لميدانية وتحليل النتائج واختيار فرضيات الدراسة

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً : فرضيات الدراسة

ثالثاً : أهداف الدراسة

رابعاً : أهمية الدراسة

خامساً: أسباب ودوافع اختيار الموضوع

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً : المفاهيم الأساسية في الدراسة

تمهيد

تشكل السياحة الإلكترونية مزيجاً بين السياحة وتكنولوجيا المعلومات ، حيث فرض التطور التكنولوجي في تقنية المعلومات صوراً حديثة للخدمات السياحية ، فالسياحة الإلكترونية في الوقت الراهن لم تعد خياراً فحسب ، بل ضرورة حتمية فرضتها طبيعة الخدمات السياحية من جهة والتنافس المكثف بين الجهات السياحية من جهة أخرى . بحيث أصبحت السياحة الإلكترونية بالنسبة للمجال السياحي مطلباً تنموياً يساهم في تنشيط العمل السياحي من خلال تسهيل الخدمات السياحية المتعلقة باختيار الجهات السياحية ، عن طريق توفير شبكات اتصال ذات كفاءة عالية تسمح بالنقل السريع للمعلومات وتعمل على تخفيض التكاليف وتقديم خدمات إلكترونية مثل : الحجز وبيع التذاكر انطلاقاً من توفير المتطلبات الضرورية من البنى التكنولوجية ، والوسائل اللازمة لتنفيذ وإدارة نشاطاتها المختلفة ، مع عدم إهمال التخطيط السياحي عن طريق إعداد برامج لتنظيم وتنمية السياحة الإلكترونية وترقية الخدمات لما يتماشى مع التطورات العالمية .

وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات على الوجود الواقعي والحقيقي للسياحة الإلكترونية التي تعد واحدة من موضوعات ما يعرف بالاقتصاد ، فالعالم يعيش مرحلة الانتقال إلى الرقمنة والاعتماد عليها في تقديم خدمات عبر منصات وتطبيقات رقمية من خلال تبسيط المعاملات واستحداث أساليب جديدة لكسب الوقت والمال والجهد وتحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها ، ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات والتي تساهم بدورها في خلق حالة عن الرضا والقبول من طرف الزبون . هنا دليل على أن التكنولوجيا هي المؤدية إلى التحول الرقمي وظهور السياحة الإلكترونية ، فقد شمل تأثير التكنولوجيا جميع النواحي ، فإذا كالعامل في المؤسسات السياحية ممكن يمتلك الحرية والاستقلالية في أداء العمل ومدرب إلكترونيا فإن هذا

سيكون له أثر إيجابي في تحقيق البقاء والاستمرارية والتكيف مع المتغيرات والتكنولوجيا المتطورة ، وكذا تنمية السياحة ومنه تحقيق رضا المستفيد من الخدمات المقدمة .

أولاً: إشكالية الدراسة

يعتبر العامل العنصر الفاعل في تحريك عملية التنمية السياحية باعتبار القطاع السياحي من أهم القطاعات المدرة للعوائد المالية وخلق الثروة والتخفيف من حدة الكثير من المشاكل الاقتصادية ، حيث يشهد مجتمعنا المعاصر تزايد مستمر في الاعتماد على التكنولوجيا في المؤسسات السياحية التي تعتمد في تحقيق أهدافها على العنصر البشري عن طريق تمكينه ومنحه صلاحيات حتى يستطيع القيام بوظائفه وتدريبه إلكترونياً عن طريق توفير برامج ودورات تدريبية ، وذلك أنها تدرك ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة في هذا القطاع .

حيث ظهرت السياحة الإلكترونية التي فرضت نفسها كنمط جديد متطور يتطلب إتقان العاملين للتقنيات الحديثة، وتطوير الخدمات السياحية. كل هذا استدعى الاهتمام بتكوين العاملين لما له من دور في تنمية السياحة الإلكترونية باعتباره العنصر الفاعل في تحريك عجلة التنمية السياحية ، حيث أصبح لزاماً على الوكالات السياحية في الجزائر ابتكار وتقديم منتجات سياحية إلكترونية ذكية تتماشى مع الديناميكية الكبيرة التي يعرفها القطاع السياحي ، ولهذا يتطلب من هذه الوكالات التأكد من أنها تصمم الخدمات بجودة عالية تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة . وتخلق بيئة عمل مبتكرة لتحسين الخدمات وتنمية السياحة الإلكترونية .

ومن خلال ما تقدم تظهر لنا معالم الإشكالية محل البحث والتي يمكن بلورتها وصياغتها من خلال السؤال الرئيسي التالي:

✓ ما الدور الذي يلعبه تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية ؟

ولنتمكن من الإلمام بجميع جوانب الموضوع ولتحقيق أهداف الدراسة، ندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي تتمثل فيما يلي:

1 ما دور تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في السياحة الإلكترونية؟

2- ما دور تمكين العاملين إتصاليا في السياحة الإلكترونية؟

3- ما دور تمكين العاملين إلكترونيا في السياحة الإلكترونية؟

ثانيا: الفرضيات

استنادا إلى ما تطرحه إشكالية البحث من تساؤلات فإن الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية أساسية وثلاث فرضيات فرعية:

تتمثل الفرضية الأساسية في:

- **يلعب تمكين العاملين دورا فعالا في تنمية السياحة الإلكترونية.**

ولتحقيق هذه الفرضية صيغت ثلاث فرضيات فرعية :

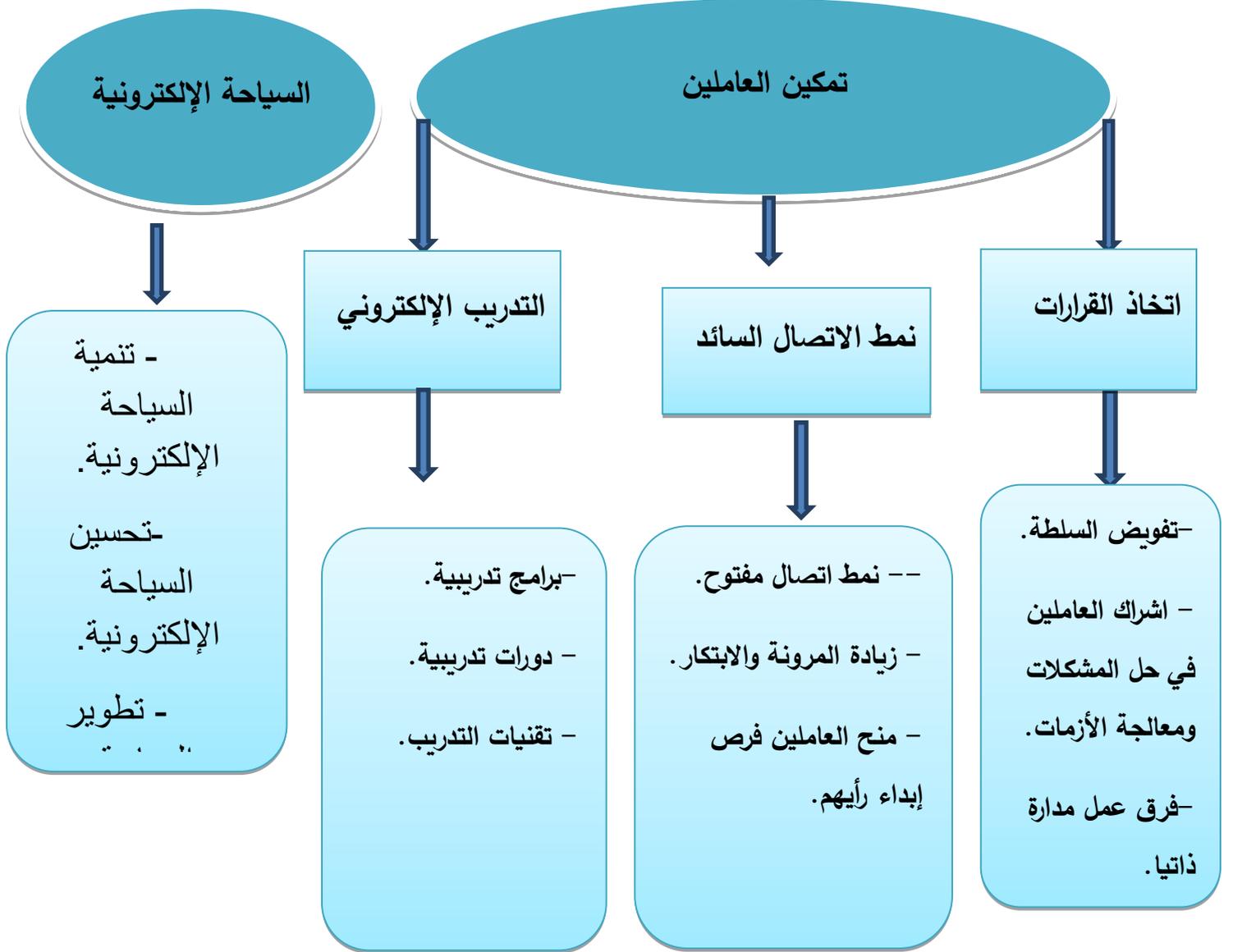
1. **يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الإلكترونية.**

2. **يعمل تمكين العاملين اتصاليا في تحسين السياحة الإلكترونية.**

3. **يساعد تمكين العاملين إلكترونيا في تطوير السياحة الإلكترونية.**

نموذج الدراسة:

دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتان

ثالثا : أهمية الدراسة :

تمثل أهمية الدراسة أساسا من خلال النتائج التي يرجى تحقيقها في المستويات التالية:

يعد موضوع تمكين العاملين وعلاقته بتنمية السياحة الإلكترونية أساس تطور قطاع السياحة وصولا إلى تطور اقتصاد البلد ، حيث لم ينل هذا الأخير إلا القدر الضئيل من اهتمام الباحثين العرب بسبب عدم العناية بهذا القطاع إلا في الآونة الأخيرة ، إضافة إلى أن الموضوع جديد وحديث نسبة للمكتبة الجزائرية .

للدراصة أهمية كبيرة لمنح العاملين فرصة إبداء رأيهم عن طريق ما يسمى بتمكين العاملين، وكذا تعديل تصرفات وسلوك الفاعلين مع توضيح المسار الاستراتيجي للتوصل إلى تحقيق تنمية السياحة الإلكترونية .

للدراصة أهمية كبيرة في إبراز الدور الفعال الذي يساهم فيه تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- دراسة سبل النهوض بالقطاع لتحقيق تنمية السياحة الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار:

- إبراز الدور التنموي لتمكين العاملين .

- الحاجة إلى تطوير القطاع للوصول إلى تحقيق التنمية السياحة الإلكترونية وتفعيل دورها في الاقتصادي الوطني .

- الوقوف على واقع السياحة عموما ومعرفة مدى مساهمتها في التنمية السياحية الإلكترونية خصوصا.

- التعريف بتمكين العاملين ودوره كفاعل جديد في تحقيق التنمية السياحية الإلكترونية .

خامسا: أسباب ودوافع اختيار الموضوع

إن اختيارنا لهذا الموضوع نابع من عدة عوامل أهمها:

*توفر الجزائر عامة وولاية تبسة خاصة على العديد من الوكالات التي تحمل مقومات الحداثة وتتماشى مع عصر التكنولوجيا والرقمنة .

* الرغبة في إزالة الغموض عن هذا الموضوع وتوضيح أهميته الكبيرة في تحقيق التنمية السياحية الإلكترونية .

* الدور الذي يلعبه قطاع السياحة في النهوض باقتصاديات العديد من الدول.

* تشجيع السياحة الإلكترونية بما فيها السياحة الداخلية الرامية للتعريف بالمعالم التاريخية والوطنية والطبيعية للجزائر .

سادسا: تحديد المفاهيم

1- تمكين العاملين:

أ- التمكين :

لغة: يعرف التمكين في اللغة العربية من خلال المصدر _تمكن _ ، وهو من الفعل مكن ، أي أصبح ذا مكانة وسلطة ، ويقال : فلان تمكن عند الناس أي علا شأنه ، وأمكنه من الشيء أي جعل له سلطانا وقدرة ، وتمكن من الشيء أي قدر عليه وظفر به .¹

***اصطلاحا:** عرف المدهون موسى توفيق التمكين على أنه إعطاء صوت حقيقي للموظفين من خلال بناء وتصميم العمل بطريقة تمكن وتسمح للموظف باتخاذ قرارات نهائية لها علاقة بتحسين العمليات الوظيفية ، كما يعني منح الموظفين القدرة والاستقلالية في اتخاذ القرارات ، وإمكانية التصرف كشركاء في العمل ، ولا يعني تفويض الموظفين لصلاحيات اتخاذ القرار فقط ، وإنما وضع الأهداف والسماح لهم بالمشاركة²

ب- العمل :

لغة: هو المنهل . الطريق . مصدر الرزق³

اصطلاحا: تعرفه موسوعة علم الاجتماع: هو أي جزء من بيئة الإنسان الفيزيائية الحية أو غير الحية، أو أي مهارة أو معرفة إنسانية يمكن استخدامها في إنتاج السلع أو الخدمات¹

¹المعجم الوسيط، ط3، من إصدار مجمع اللغة العربية بالقاهرة، مصر، 1998، ص 354.

²حسين موسى قاسم البناء ، أثر استراتيجية التمكين التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة ، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 ، ص 16 - 17 .

³علي بن هادية ، وآخرون ، القاموس الجديد ، ط 7 ، المؤسسة الوطنية بالكتاب ، الجزائر ، 1991، ص42.

ج- العاملين :

اصطلاحاً- يعتبر بيتوا دروركم زعيم مدرسة الإدارة بالأهداف أن العامل هو المورد الحقيقي ، وأن كل منظمة لها مورد واحد حقيقي وهو الفرد أو الإنسان ، وهي الموارد الكامنة في أي منظمة . وهي مصدر كل نجاح إذا تم إدارتها بشكل جيد وهي للأسف مصدر فشل إذا ساءت

إدارتها²

-يعرف حسين ابراهيم بلوط العاملين على أنهم : مجموعات الأفراد المشاركة في رسم الأهداف والسياسات والنشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات³

-العامل بالدرجة الأولى يمثل مجموع الطاقة الذهنية، والقدرات الفكرية والعقلية، ومصدر للمعلومات والاقتراحات والابتكارات، وعنصراً فاعلاً وقادراً على المشاركة الإيجابية بالفكر والرأي والذي يعمل على تحقيق الأعمال المسندة إليه عن طريق مهاراته الفنية والعلمية المكتسبة⁴

اجرائياً: العاملين هم مجموعة الأفراد المؤهلين يمتلكون المهارة لأداء أنواع معينة من الأعمال يبذلون جهوداً معتبرة من أجل تحقيق أهدافهم .

¹ محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، الاسكندرية، 2005، ص386.

² نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع ، الجزائر ، 2011، ص15.

³ محمد عبد الوهاب العزاوي ، غدارة الجودة الشاملة دار اليازوري للنشر والتوزيع ن عمان ، 2015، ص 15.

⁴ العربي بلقاسم فرحاني ، تأهيل الموارد البشرية قديماً وحديثاً ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2012،

*تمكين العاملين :

اجرائيا : هو منح العاملين صلاحيات في مجال وظيفتهم وتفويض السلطة لهم ومنحهم حرية أكثر في اداء العمل واتخاذ القرارات واشراكهم في حل المشكلات وتدريبهم لتحقيق أهداف المؤسسة .

ثانيا: السياحة الإلكترونية

1-السياحة :

لغة - يعود مفهوم السياحة لكلمة ففي عام 1643 ولأول مرة تم استخدام هذا المفهوم ليبدل على السفر أو التجوال من مكان لآخر ، ويتضمن هذا المفهوم كل المهن التي تشبع الحاجات المختلفة للمسافرين ، كما أن لفظ السياحة كان معروفا في اللغة العربية كذلك ، حيث في مفهومه اللغوي نجد أنه يعني التجوال، وعبارة ساح في أرض الوطن تعني ذهب وسار على وجه الأرض¹

-كما ورد لفظ السياحة في القرآن وذلك في عدة مواضع، فيقول الله تعالى " فسبحوا في الأرض أربعة أشهر واعلموا أنكم غير معجزي الله وأن الله مخزي الكافرين²

اصطلاحا :

تعني مجموع العلاقات التي تترتب على سفر و إقامة مؤقتة لشخص أجنبي في مكان ما، وأن لا ترتبط هذه الإقامة بنشاط يدر ربحا لهذا الأجنبي¹ وقد عرف مؤتمر

¹ مصطفى يوسف كافي، مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 21 .

الامم المتحدة للسياحة والسفر الدولي في روما سنة 1963 السياحة على أنها : ظاهرة اجتماعية وانسانية تقوم على انتقال الفرد من مكان إقامته إلى مكان آخر لفترة مؤقتة لا تقل عن 24 ساعة ، ولا تزيد عن 12 شهرا ، بهدف السياحة الترفيهية أو العلاجية أو التاريخية ، وهي تنقسم إلى نوعين سياحة داخلية وسياحة خارجية²

2- السياحة الإلكترونية:

اصطلاحا: تعرف المنظمة الدولية السياحة الإلكترونية على أنها : تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض انجاز وترويج الخدمات السياحية والفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة والمغلقة ، بالاعتماد على مبادئ وأسس التجارة الإلكترونية³

السياحة الإلكترونية هي منظومة متكاملة من الأساليب التي تهدف للترويج للخدمات السياحية والفندقية، فهي توظف مختلف الأجهزة الإلكترونية المتنقلة كالهواتف الممولة والمفكرات الإلكترونية وغيرها بحيث يمكن استخدامها من قبل جميع المساهمين داخل القطاع السياحي⁴

اجرائيا: هي عرض الخدمات السياحية عبر شبكة الانترنت من خلال مواقع وتطبيقات مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وكذا تبادل المعلومات بين مقدمي

¹محمود كامل، السياحة الحديثة، الهيئة المصرفية للكتاب، مصر، 1975، ص16.

²محمد مصعد، الإطار القانوني للنشاط السياحي والفندقي، المكتب العربي الحديث، مصر، دون سنة نشر، ص 61.

³يختي ابراهيم ، شعوبي محمود فوزي ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية القطاع السياحي والفندقية ، مقال في مجلة الباحث ، العدد 7 ، 2010/2009 ، ص 276.

⁴ناصر عبد الكريم الغزواني ، اسهامات السياحة الإلكترونية في معدلات السفر الدولي ، دراسة حالة ، دولة فرنسا ، جامعة عمر مختار ، درنة ، 2019، ص 5.

الخدمات السياحية والسائح للحصول على تسهيلات أكثر فعالية للموردين والمستهلكين السياحيين .

سابعاً-:الدراسات السابقة

1- تمكين العاملين:

• دراسة محلية:

دراسة لمساعديه عماد بعنوان أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحسين الأداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ، دراسة حالة بعض المؤسسات " أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف 1، 2019. 2020.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي : ما أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ؟
وخمسة تساؤلات فرعية:

1-مماستوى ممارسة استراتيجية تمكين العاملين في المؤسسات محل الدراسة ؟ وهل يوجد اختلاف معنوي في مستوى استراتيجية التمكين لاختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية ؟

2- ما مستوى الأداء المستدام في المؤسسات محل الدراسة ؟

3- ما أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحقيق الأداء الاقتصادي في المؤسسات محل الدراسة ؟

4- ما أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحقيق الأداء البيئي في المؤسسات محل الدراسة ؟

5- ما أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحقيق الأداء الاجتماعي في المؤسسات محل الدراسة ؟

*الفرضية الرئيسية:

لاستراتيجية تمكين العاملين أثر في تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.¹

*الفرضيات الفرعية:

- مستوى استراتيجية تمكين العاملين في المؤسسات محل الدراسة متوسط .
- لا يوجد اختلاف في مستوى استراتيجية التمكين يعزى لاختلاف الخصائص الشخصية و الوظيفية.

- مستوى الأداء المستدام في المؤسسات محل الدراسة المتوسطة
- لاستراتيجية تمكين العاملين أثر في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات محل الدراسة .

- لاستراتيجية تمكين العاملين أثر في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات محل الدراسة .

- لاستراتيجية تمكين العاملين أثر في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات محل الدراسة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستعمال الأدوات التالية :

"الاستمارة ، المقابلة ، الملاحظة " على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العمومية وخاصة الناشطة في قطاعات انتاجية مختلفة والواقعة في إقليم ولايتي سطيف

¹مساعديه عماد،أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحسين الأداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ، دراسة حالة بعض المؤسسات " أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف 1، 2019. 2020.

وبرج بوعريريج خلال الفترة الزمنية : من الأسبوع الثاني من شهر جويلية إلى غاية الأسبوع الرابع من شهر ديسمبر من سنة 2019.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر هنا :

-مستوى استراتيجية تمكين العاملين في المؤسسات محل الدراسة قوي ، وذلك راجع لأن معظم أبعادها (المشاركة في المعلومات ، الحرية والاستقلالية ن قوة فرق العمل)، قوية ماعدا بعد المكافآت التي أظهرت النتائج أنه متوسط ، وهذا يؤكد ان المؤسسات الجزائرية محل الدراسة لا تمنح المكافآت بالقدر المرضي لزيادة تمكين العاملين .

- تشجيع المؤسسات محل الدراسة العمال على أداء العمل بشكل جماعي أو شكل فرق للاستفادة من اقصى قدراتهم في المؤسسة . حيث تعمل في الكثير من الحالات على الاتفاق مع العمال على كمية معينة من الإنتاج أو تركيب أجزاء المنتج وتعطي لهم الحرية في كيفية أدائهم للعمل ، وهذا ما يسهم في تعاونهم أكثر ومساعدة بعضهم البعض ومنه زيادة فرص تمكينهم واتخاذ القرارات الروتينية المتعلقة بعملهم . انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

ما العلاقة بين استراتيجية تمكين العاملين وتحقيق الاهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الناشطة بولاية المسيلة ؟

2- دراسة ل: يوسف كمال بعنوان1 " العلاقة بين استراتيجية تمكين العاملين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، مجلة أوراق اقتصادية ن العدد 3، ديسمبر 2013.

ولدعم التساؤل الرئيسي تم طرح ثلاث تساؤلات فرعية:

1 ما مستوى تطبيق أبعاد استراتيجية تمكين العاملين في المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ؟

2- ما مستوى أهمية تحقيق الاهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ؟

3- ما طبيعة العلاقة والتأثير بين استراتيجية تمكين العاملين وابعادها وتحقيق الاهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ؟

-تستند الدراسة على فرضيتين رئيسيتين :

1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($05,0 < 0$) بين ابعاد استراتيجية تمكين الموارد البشرية (الحرية والاستقلالية ، فرق العمل ذاتية الإدارة ، والقوة التنظيمية)¹.

2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($05,0 < 0$) لتطبيق استراتيجية تمكين الموارد البشرية وابعادها (الحرية والاستقلالية ، فرق العمل ذاتية الإدارة ، والقوة التنظيمية) وتحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة الاقتصادية .

-وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستعمال أدوات الدراسة ، الاستبيان ، الملاحظة ، على عينة قصدية ، غير عشوائية ، المقدر ب60 عامل إداري خلال الفترة 2012/09/21، ولغاية 2018/10/21.

¹يوسف كمال ،العلاقة بين استراتيجية تمكين العاملين وتحقيق الاهداف الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، مجلة أوراق اقتصادية ، ع3، ديسمبر 2013 ص 103.

وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر منها:

- اتضح أن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين استراتيجية تمكين العاملين وأبعادها (الحرية والاستقلالية، فرق العمل ، ذاتية الإدارة و القوة التنظيمية)، وتحقيق الاهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية المبحوثة .

- يمكن استنتاج أن المؤسسات المبحوثة تعمل على توضيح طرق وأساليب العمل للعاملين لديها ، مع تقييدهم في تنفيذ إجراءات العمل. كما تعمل على تشجيع العمل بأسلوب الفريق الذي يعمل على تحقيق الاهداف بكفاءة وفاعلية ، إضافة إلى اعتماد المؤسسات المبحوثة على القوة التنظيمية ، وهو ما يعني امتلاك العاملين ومن مختلف مواقعهم الوظيفية لقوة الخبرة في العمل¹.

• دراسة عربية:

دراسة لعبد الكريم محمود ضوء ،دغفوش ، بعنوان 1: " أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي " ، دراسة تطبيقية على فروع مصرف الصحاري بالمنظمة العربية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، قسم الإدارة ، جامعة الزاوية ، 2020/2019.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

- ما أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري التالية : (الزاوية ، صرعانة ، الجميا ، رأس حدير)؟

- و03 أسئلة فرعية:

¹عبد الكريم محمود ضوء ،دغفوش، أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي " ، دراسة تطبيقية على فروع مصرف الصحاري بالمنظمة العربية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، قسم الإدارة ، جامعة الزاوية ، 2020/2019 ص96.

1- ما مستوى تمكين العاملين من حيث (مشاركة المعلومات، الاستقلالية وحرية التصرف، بناء فرق العمل)، لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري ؟

2- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري ؟

3- هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية للعوامل الديمغرافية والوظيفية التالية (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة) تعزى إلى أثر (المتغير الأول) ، تمكين العاملين في (المتغير التابع) الولاء التنظيمي¹؟

-الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتمكين العاملين في الولاء التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .
ومن الفرضية الرئيسية قام الباحث بصياغة ستة فرضيات:

1-يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمشاركة المعلومات في الولاء التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .

2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبناء فرق العمل في الولاء التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .

3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستقلالية وحرية التصرف في الولاء التنظيمي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .

4- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتمكين العاملين في الولاء العاطفي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .

5- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتمكين العاملين في الولاء المستر لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .

¹ عبد الكريم محمود ضوء ،دغفوش ،مرجع سابق ،ص97.

6- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتمكين العاملين في الولاء الاخلاقي لدى العاملين بفروع مصرف الصحاري قيد الدراسة .

• دراسة أجنبية:1

3- دراسة بعنوان أثر العاملين على جودة الخدمة ورضا الزبائن في المنظمات الخدمية: دراسة حالة مصرف lamsfarsahmgar.ab،رسالة ماجستير ، كلية التنمية المستدامة للمجتمع والتكنولوجيا ،جامعة ماكد دالين، سنة2008، السويد.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: كيف يؤثر تمكين العاملين على جودة الخدمة

ولرضا الزبائن في بنكهم.

السؤال الفرعي: كيف يدبرfbتمكين العاملين للتأثير على جودة الخدمة ورضا الزبائن في بنكهم.

وقد استخدم الباحثين أدواتي " الاستبيان والمقابلة" مع طرح الاسئلة للحصول على البيانات، يستهدف البحث إدارة المؤسسات داخل الصناعة المصرفية والصناعات التي تنتج خدمات غير ملموسة بشكل كبير كإقترح بشأن تمكين الموظفين.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها:

¹أثر العاملين على جودة الخدمة ورضا الزبائن في المنظمات الخدمية :دراسة حالة مصرف lamsfarsahmgar.Ab،رسالة ماجستير ، كلية التنمية المستدامة للمجتمع والتكنولوجيا ،جامعة ماكد دالين، سنة2008، السويد.

-لاحظ الباحثون أن تمكين العاملين في ال ffb له تأثير على تصور جودة الخدمة بشكل إيجابي وهذا بسبب سيطرته على عملية تقديم الخدمات، الأمر الذي يؤدي إلى رضا الزبائن.

- يعد الهيكل التنظيمي ل: ffb أحد القوى الرئيسية التي تؤثر على أداء خدمة العاملين من خلال التدفق المفتوح للمعلومات في جميع أنحاء البنك.

- تعد إدارة الموارد البشرية في ffb اقوة اخرى تمكن العاملين من تقديم النوع الصحيح من جودة الخدمة من خلال التوظيف والتطوير والاحتفاظ بالعاملين.

ثانيا: السياحة الإلكترونية

*دراسة محلية:

4- دراسة لسلاي بوبكر بعنوان 1 "آفاق السياحة الإلكترونية على ضوء تجربة تونس والأردن" ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد التنمية ، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، 2014/2013.

انطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي التالي : ماهي آفاق السياحة الإلكترونية وما مدى نجاحها في تطور السياحة ؟
وأربعة أسئلة فرعية:

1- ماهو مفهوم السياحة الإلكترونية ؟ وماهي متطلبات تطبيقها ؟

2- ماهي القوانين التي تحكمها نظرا لوضعيتها الاستراتيجية بالنسبة لقطاع السياحة ؟

3- ماهي آفاق السياحة الإلكترونية ؟ وما أثرها على قطاع السياحة في تونس والأردن ؟

4- ما مدى نجاح تجربتي كل من تونس والأردن في تطبيق نموذج السياحة الإلكترونية؟

*فرضيات البحث:

1- إن تطور النشاط السياحي الإلكتروني أفرزته العديد من التطورات على قطاع السياحة، حيث يقتضي إدراج البعد التكنولوجي فالخطط التنموية للسياحة، تتضمن حاجات الأجيال الحاضرة والمستقبلية.

2- إن استخدامات السياحة الإلكترونية في النشاط السياحي كان له وقعا ملموسا في أجزاء واسعة من فروع قطاع السياحة ، حيث انعكست على الاداء العام لهذا القطاع من حيث تزايد الحصة السوقية لها .

3- إن استخدامات التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط السياحي له تأثير إيجابي على كل من إنتاجية وتنافسية قطاع السياحة .

4- أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور بوادر المنافسة وحفز النشاط السياحي ، وإلى إدخال التكنولوجيا في الصناعة السياحية والاهتمام بتطوير جودة الخدمات المصرفية في كل من تونس والأردن . وبالتالي تطور في أداء قطاع السياحي من خلال مساهمة النشاط السياحي الإلكتروني في نمو السياحة في البلدين¹.

وقد استخدم الباحث النموذج التاريخي عند التعرض لنشأة وتطور الأنترنت والتجارة الإلكترونية والسياحة الإلكترونية ، والمنهج الوصفي والتحليلي بالاعتماد على الكتب والمراجع والمعلومات والبيانات الاحصائية التي حصل عليها الباحث من الجهات الرسمية

على تجربتي تونس والأردن ، خلال الفترة 2010/2000

-وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر منها:

¹سلالي بوبكر "آفاق السياحة الإلكترونية على ضوء تجربة تونس والأردن " ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد التنمية ، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، 2013/2014.

- تعتبر السياحة الإلكترونية من أحدث الظواهر التكنولوجية ذات الابعاد التجارية والاقتصادية والتي تجسد بقوة تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في الممارسات الاقتصادية والتجارة خاصة .

- لقد غيرت السياحة الإلكترونية من طبيعة الانشطة المختلفة ذات الصلة مثل : الفنادق ، تذاكر الطائرات ، مما أدى إلى استخدام أساليب جديدة ومختلفة ، حيث ظهر سوقين : الأول تقليدي ، والثاني إلكتروني ، إلا أن الأمر لن يبقى على ما هو عليه لأن الكفة مرجحة باتجاه السوق الإلكتروني على حساب التقليدي وبالتالي فإن ضرورة النمو والبقاء تحتم على المؤسسات السياحية خاصة التكيف مع السوق الجديد من خلال التركيز على السياحة الإلكترونية¹.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير تطبيقات الخدمات السياحية الإلكترونية على جودة الخدمات السياحية بالمخطط السياحي الحظيرة الوطنية الحداء؟
وخمسة تساؤلات فرعية:

1- ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات السياحية وتطبيقات الخدمات السياحية الإلكترونية ؟

2- ما المقصود بجودة الخدمات السياحية ؟ وماهي أبعادها؟

3- هل تعرف الخدمات السياحية الإلكترونية تطوراً من خلال الخدمات السياحية المقدمة على مستوى المقصد السياحي الحظيرة الوطنية الحداء ؟

4- هل تدرك المنظمات السياحية الناشطة بالمقصد السياحي الحظيرة الوطنية الحداء ، والسياح المتوافدين إليها أهمية الخدمات السياحية الإلكترونية ؟

¹ لشاكي هشام ، بوخاري هنية ، "تطبيقات صناعة السياحة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات السياحية " ، دراسة ميدانية الحظيرة الوطنية ولاية تيسمسيلت ، مجلة الدراسات التجارية و الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 3، العدد 1 ، سنة 2022 ص103.

5- هل تقدم المنظمات السياحية المستفيدة من المقصد السياحي الحظيرة الوطنية الهداء الخدمات السياحية الإلكترونية؟¹

5- دراسة ل 1: شاكي هشام ، بوخاري هنية ، بعنوان 1 "تطبيقات صناعة السياحة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات السياحية " ، دراسة ميدانية الحظيرة الوطنية ولاية تيسمسيلت ، مجلة الدراسات التجارية و الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 3، العدد 1 ، سنة 2022.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير تطبيقات الخدمات السياحية

*الفرضية الرئيسية:

تؤثر الخدمات السياحية الإلكترونية على جودة الخدمات السياحية بالمقصد السياحي للحظيرة الوطنية الهداء بصورة واضحة وقوية ، أي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بينها .

واربع فرضيات:

1-الجودة هي استراتيجية تهدف إلى تقديم الخدمات بشكل صحيح في جميع الأوقات لتلبية توقعات الزبائن ، وتقاس بخمسة أبعاد هي : الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الثقة ، التعاطف .

2- تعرف الخدمات السياحية الإلكترونية تطوراً على مستوى المقصد السياحي الحظيرة الوطنية الهداء .

3- تدرك المنظمات الناشطة بالمقصد السياحي الحظيرة الوطنية الهداء مدى أهمية الخدمات السياحية الإلكترونية .

¹نفس المرجع

4- تعمل المنظمات السياحية المستفيدة من المقصد السياحي الحظيرة الوطنية على تطبيق وتقديم الخدمات السياحية الإلكترونية.

- وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باستعمال "الاستبيان" على مجتمع الدراسة المتمثل في السياح الوافدين إلى المقصد السياحي الحظيرة الوطنية الأرز بغابة الهداء بولاية تيسمسيلت ، بالإضافة إلى بعض المستخدمين بالمنظمات السياحية وتم توزيع 126 استمارة ، تم استرجاع 108 ، منها 92 فقط صالحة للتحليل خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2021/03/01 إلى غاية 2021/06/30.

- وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر منها:

- هناك ارتباط وثيق وتأثير كبير لتطبيقات الخدمات السياحية الإلكترونية على جودة الخدمات السياحية .

- تعرف الخدمات السياحية الإلكترونية تطورا ملحوظا على مستوى المقصد السياحي الحظيرة الوطنية ، إلا أنه يبقى بطيئا ولم يرقى إلى تطلعات السياح والإمكانات المتاحة .

*دراسة عربية:

دراسة ل : سلمان عثمان ، بشرى قاسم ، بعنوان 1"واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقاتها في سوريا" ، مجلد 1 ، جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 33 ، العدد 4 ، سنة 2011.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي :

ما هو واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقاتها في سوريا ؟

- وثلاث فرضيات:

1- السياحة الإلكترونية هي صاحبة الحظ الأوفر من التجارة الإلكترونية.

2- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام وسائل السياحة الإلكترونية على اتخاذ قرار السياحة .

3- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين انشاء مواقع الانترنت واستخدامها في سوريا وبين السياحة¹الإلكترونية .

-وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع السياحة الإلكترونية في سوريا ، حيث أجرى الباحث دراسة تحليلية لبعض المكاتب السياحية الموجودة في مدينة اللاذقية ، ولبعض السياح القادمين إليها في نهاية الموسم السياحي لعام 2010 .

-توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة منها :

-يستخدم الناس بشكل عام المواقع الإلكترونية لاختيار وجهة السفر .

- لم تنجح المواقع السياحية الإلكترونية في سوريا في إعطاء صورة جميلة ومعرفة شاملة للسياحة والأماكن السياحية في سوريا .

- انخفاض مستوى اهتمام المكاتب السياحية بالسياحة الإلكترونية في سوريا عما يجب أن تكون مقارنة بالدول الأخرى .

*دراسة أجنبية:2

6- مقال بعنوان "السياحة الإلكترونية1، المؤتمر الدولي، الإصدار 12، Pamma dam –

دراسة

التكامل الأوروبي الحقائق ووجهات النظر، سنة 2017.

¹مرجع سابق

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

¹ سلمان عثمان ، بشرى قاسم ، واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقاتها في سوريا " ، مجلد 1 ، جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 33 ، العدد 4 ، سنة 2011.

² مقال بعنوان "السياحة الإلكترونية، المؤتمر الدولي، الإصدار 12، Pamma dam –دراسة التكامل الأوروبي الحقائق ووجهات النظر، سنة 2017ص53.

-لماذا يستخدم العميل خدمات وكالة السفر أو منظم الرحلات عندما يمكنه العثور على خدمات السفر وحجزهم بأنفسهم ؟ هل لهذه الوكالات مستقل في عالم الاسلاك ؟

-الهدف من هذه الدراسة هو التأكيد على ان السياحة الإلكترونية التي تم تطويرها في السنوات الماضية ، تمثل فرصة فريدة للتفاعل مع البيئة الافتراضية وأن خدمات الحجز تطورت وأصبحت إلكترونية عبر الانترنت .

- توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر منها:

*أن أنظمة الأنترنت الحديثة تمك تأثير بالغ على أسلوب حجز المنتجات السياحية والضيافة ، وبالتوجه المباشر نحو المستهلك ، وهناك تجنب لاستخدام أنظمة التوزيع الدولية مع تخفيض التكاليف وإمكانية حجز المنتجات ذات الأسعار الأقل مع وجود المرونة لتوزيع المنتجات المتباينة .

* الانترنت هو المفتاح لقيادة قطاع السياحة في المستقبل، واستغلال التكنولوجيا لتحديد احتياجات المستهلكين بشكل صحيح وتقديم المنتجات والخدمات.¹

التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً: أوجه الاختلاف

على اعتبار أن البحث هو عملية تراكمية، ولكي يكون أي بحث ذا قيمة يجب أن يرتكز على دراسات سابقة. وأن يكون مختلف في جزئية معينة على هذه الدراسات، وعلى هذا الأساس يمكننا القول بأن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في كونها:

-تعتمد على السياحة الإلكترونية كمتغير تابع للمتغير المستقل "تمكين العاملين " وهذا ما لم يتم دراسته من قبل (في حدود علمنا) .

- كل الدراسات السابقة كانت في تخصصات مختلفة (العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، التنمية المستدامة) ، في حين دراستنا الحالية ضمن تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل .

- دراستنا الحالية عالجت تمكين العاملين في قطاع خدماتي (القطاع السياحي) فقط دون سائر القطاعات.

- لم نجد دراسة تربط مباشرة بين "تمكين العاملين " و" السياحة الإلكترونية " ، لذا جاءت دراستنا بفكرة الربط بين المتغيرين .

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المجال المكاني (مديرية السياحة ، المكاتب السياحية و الوكالات السياحية) ماعدا دراسة سلمان عثمان ، بشري قاسم وسلالي بوبكر ، اما الدراسات السابقة الأخرى فقد تمت في بيئات مختلفة مثل : (المؤسسات الاقتصادية ، بنك ، مصرف ، مقصد سياحي) .

ثانيا :أوجه الاستفادة

مما لاشك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

-استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة لعنوان بحثنا "دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر " .

- توضيح كيفية توظيف الدراسات السابقة نفسها .

- الاطلاع على المنهجية المعتمدة ، كما ساهمت أيضا في بناء خطة الدراسة الحالية .

- بناء تصور عام عن موضوعنا.

- ساهمت الدراسات السابقة في إثراء وتعزيز الجانب النظري للدراسة الحالية .

الفصل الثاني

الفصل الثاني : تمكين العاملين قراءة سوسيولوجية.

تمهيد

أولا : المفاهيم المرتبطة بالتمكين

ثانيا: أنواع تمكين العاملين

ثالثا: أهمية وأهداف تمكين العاملين وأسباب تطبيقه

رابعا: مراحل التمكين وخطواته

خامسا : المراحل المعتمدة في تكوين العاملين

سادسا : استراتيجية تمكين العاملين

سابعا: تمكين العاملين على ضوء نظريات التنظيم

خلاصة

تمهيد :

مع وجود التطور المتسارع في التكنولوجيا والتأكيد المتزايد على الجودة والمرونة في إنتاج السلع وتقديم الخدمات المميزة . يتطلب من المنظمات أن تحدث تغييرا واضحا في أساليبها الإدارية بما يتوافق مع تلك التطورات ، ففي عصر العولمة والانفتاح الذي يميز عالم اليوم وما يترتب على ذلك من حتمية التحول في البناء الإداري الهرمي التقليدي إلى البناء الأكثر انفتاحا ومرونة ، فقد أصبح تمكين العاملين موضوع اهتمام واسع من طرف مختلف الباحثين ، وذلك لترسيخ روح المسؤولية ، والاعتزاز لدى العاملين ، فطرح العديد من المقترحات والأفكار ، وأجريت الدراسات التي تبرز أهمية التمكين كمنهج ضروري لمواكبة وملائمة الظروف والتحديات الراهنة ، والسعي للنمو والتطور ، وتحقيق الكفاءة والفاعلية والريادة ، وسنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لتمكين العاملين

أولاً: المفاهيم المرتبطة بالتمكين

1- تفويض السلطة:

هناك اعتقاد كبير بأن تفويض السلطة هو مرادف للتمكين ، غير أن التمكين يختلف عن التفويض ، لأن تفويض السلطة يعني نقل الرئيس لجانب من اختصاصاته إلى بعض مرؤوسيه ليمارسوها دون الرجوع إليه مع بقاء مسؤوليته على هذه أما التمكين فإن الأفراد الذين تم تمكينهم أي اعطائهم سلطة اتخاذ القرارات هم المسؤولون عن النتيجة النهائية ، فالمقصود بالتفويض هو إسناد مهام للأشخاص ومحاسبتهم عليها من قبل الإدارة ، حيث تضع نقاط المراقبة والمتابعة وعلى الموظفين الرجوع إلى الإدارة العليا للحصول على الموافقات واتخاذ القرار¹

2- المشاركة:

هي عبارة عن السماح للعاملين بالتعبير عن وجهات النظر أمام المسير في القرارات والقضايا التي تهم نطاق عمله، وليس من الضروري أن يأخذها الرئيس أو المسير بعين الاعتبار

أن المشاركة تعبر عن رغبة الشخص في العمل الجماعي والمشاركة في المعلومات وتقاسم المعرفة ، وتمكين العاملين من المشاركة على نطاق أوسع ، شريطة أن يقابل ذلك استجابة مشجعة من قبل الإدارة مما يعني إتاحة الفرصة للعاملين لإثبات وجوده والتزامه وانخراطه بالعمل ، والتوجه الديمقراطي الذي يتيح للموظفين مساحة أوسع في عملية صنع القرار

¹ الضمور صفاء، العوامل المؤثرة على التمكين الإداري، دراسة حالة مراكز الوزراء الأردنية، مذكرة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2008، ص 3 .

طالبى لبنى ، متطلبات تمكين العاملين لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة العربي بن لمهيدي ، أم البواقي ، 2017، ص 37 .

فالتمكن يختلف عن المشاركة، فوفقا لتعريف التمكين فإن عملية المشاركة تعتبر المفتاح الأول والركن الرئيسي في عملية التمكين. غير أن هذه المشاركة قد تكون اقتراحات حول قرار ما قبل اتخاذه، كما يمكن أن تكون درجة المشاركة كبيرة، بحيث يكلف المشاركون بإعداد

مشروع القرار، ويتم تحويلهم صلاحية اتخاذ القرار النهائي بشأنه

3- الإثراء الوظيفي:

يعرف الإثراء الوظيفي بأنه إعادة تصميم الوظائف بحيث تتضمن تنوع في أنشطة الوظيفة ، بجانب الاستقلالية والحرية للعامل في السيطرة على وظيفته ، وتحديد كيفية تنفيذها والقيام بالرقابة الذاتية لأعماله ، علاوة على حصوله على معلومات عن نتائج أعماله واتصاله .

ذلك فالإثراء الوظيفي يعد عملية أساسية لتطبيق تمكين العاملين، حيث يتطلب التمكين إعادة تصميم العمل وإحداث تغيير فيه حيث يشعر الموظف بالفعالية الذاتية وقدرته على التأثير على الأحداث و الأفراد والظروف المحيطة بالعمل ومخرجاته¹

يشير الإثراء الوظيفي: إلى تخطيط وتنظيم المهام والمسؤوليات ، من أجل الحصول على المزيد من التحكم في العمل . تمنح هذه الأداة مزيدا من السلطة وسلطة اتخاذ القرار، يهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين لتشجيع المزيد من الانضباط الذاتي والثقة، وزيادة الرضا الوظيفي.

¹ مريم شرع ، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلوي ، الشلف، الجزائر ، 2015، ص 94.

فالإثراء الوظيفي هو عملية تتميز بإضافة أبعاد للوظائف الحالية لجعلها أكثر تحفيزا. تتضمن أمثلة الإثراء الوظيفي إضافة مهام إضافية (تسمى أيضا توسيع الوظيفة)، وزيادة تنوع المهارات، وإضافة معنى للوظائف، وخلق الاستقلالية، وإعطاء الملاحظات. فالهدف من إثراء الوظائف هو خلق وظيفة محفزة. يمكن القيام بذلك على سبيل المثال: عن طريق أخذ وظيفة عادية "مملة" وإضافة مسؤوليات إضافية تجعل الوظيفة ذات مغزى أكبر للعامل. وبالتالي: فإن إثراء الوظائف هو جزء من تصميم الوظيفة وإعادة تصميم الوظيفة وإعادة تصميم الوظائف.

ثانيا: أنواع تمكين العاملين

هناك أربع أنواع لتمكين العاملين نوجزها فيما يلي:¹

1- التمكين من خلال المشاركة:

ويهتم بتمكين العاملين في سلطة اتخاذ القرار في بعض الأمور والمهام المتعلقة بالعمل والتي كانت في الأساس من اختصاص المديرين، كما يتضمن التمكين من خلال مشاركة الموظفين في اتخاذ قرارات استجابة لطلبات الزبائن الفورية، وتولي خدمة العملاء ويتم تشجيع هذا الاتجاه والسلوك في العمل بالتدريب على الاهتمام بالعملاء والتدوير الوظيفي.

2- التمكين من خلال الاندماج:

ويهتم أساسا بالاستفادة من خبرة وتجربة الأفراد في تقديم الخدمة من خلال الاستشارة والمشاركة في حل المشكلات، حيث يحتفظ المدير بسلطة اتخاذ القرار ولكن يسارك العاملين في تقديم المعلومات، حيث تستخدم الاجتماعات الدورية بكثرة لتوصيل المعلومات واستشارتهم للحصول على معلومات مسترجعة.

¹سعد مرزوق العتيبي، جوهر تمكين العاملين، إطار مفاهيمي المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 42، العدد 60، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 19.

3- التمكين من خلال الالتزام:

ويتضمن تمكين العاملين من خلال التزامهم بالأهداف المنظمة وتشجيعهم على تحمل مسؤوليات أكبر عن آدائهم ،ويمكن التزام العاملين من خلال رفع رضاهم عن العمل والشعور بالانتماء للمنظمة.¹

4- التمكين من خلال تقليل المستويات الإدارية:

يعتقد الباحثين أن البناء التنظيمي المسطح بمستويات وخطوط سلطة أقل يمكن أن يوفر بيئة ملائمة وصالحة للتمكين تسمح للمورد البشري باتخاذ القرارات في الوقت المناسب ، ويتطلب تبني هذا الإطار إزالة المستويات الإدارية الوسطى من خلال إعادة توزيع العمالة الزائدة . ويتم التركيز على تدريب وتطوير العاملين ويصاحبه زيادة الاستثمار في عملية التدريب.²

-قسم سومان العاملين إلى ثلاثة أقسام³

1- التمكين الظاهري:

ويشير إلى قدرة الفرد على إبداء رأيه وتوضيح وجهة نظره في الأعمال والأنشطة التي يقوم بها، وتعتبر المشاركة في اتخاذ القرار هي المكون الجوهرى لعملية التمكين الظاهري.

2- التمكين السلوكي :

¹سعد مرزوق العتيبيمرجع سابق،ص20.

²مرجع نفسه،ص21.

³ عبد الكريم محمود ضوء دغفوس ، أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير ،جامعة الزاوية ، كلية الاقتصاد ، قسم الإدارة ،ليبيا 2022، ص 67.

ويشير إلى قدرة العاملين على العمل في مجموعة من أجل حل المشكلات وتعريفها وتحديدتها ، وكذلك جميع البيانات عن مشاكل العمل ومقترحات حلها ، وبالتالي تعليمه مقترحات جديدة يمكن أن تستخدم في أدا العمل.

3- تمكين العمل المتعلق بالنتائج :

ويشمل قدرة العاملين على تحديد أسباب المشكلات وحلها ، وكذلك قدرته على إجراء التحسين والتغيير في طرق أداء العمل بالشكل الذي يؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة.

ثالثا: أهمية وأهداف تمكين العاملين وأسباب تطبيقه

1-أهمية تمكين العاملين:

يعد التمكين عامل مهم ومفتاح أساسي لتنمية عامل الإبداع داخل المنظمة. فالمنظمات التي تعمل على تمكين العاملين لصنع قراراتهم بأنفسهم هي واثقة بكون التمكين هو فرصة لتطوير مهاراتهم وتطوير فرص التطوير التنظيمي والتعزيز على القدرة في اتخاذ القرارات، وعليه يمكن تصنيف هذه الأهمية حسب المستويات التنظيمية إلى ثلاثة وهي:¹

أ-على مستوى المنظمة:

حيث تتمثل أهمية التمكين في:

- تعزيز قدرة المنظمة على اتخاذ القرار .
- تؤدي إلى زيادة الإنتاجية من خلال التحكم في إدارة الوقت والاستجابة السريعة للتغيرات البيئية .
- توفير فرص التطور التنظيمي وتسهيل التخطيط الاستراتيجي.

¹ كرمية توفيق، تمكين العاملين، دراسة حالة شركة الإسمنت بسور الغزلان، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ن 2008، ص 40.

- المساعدة على التطوير والتحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات من خلال التعلم المستمر من الأخطاء والتغذية الراجعة على السلوك.

ب- على مستوى المجموعة:

حيث تتمثل أهميتها في:

- تطوير فرق العمل من خلال فعالية تفويض أداء العمل بما يتناسب قدراتهم.
- بناء فريق قوامه الثقة وزيادة قدرة الأفراد على الإبداع والمخاطرة.
- التعاون على حل المشكلات ورفع القدرات الابتكارية .

ج- على مستوى الفرد:

حيث تتمثل أهميته في زيادة مسؤوليات العاملين مما يعزز انتماءهم لعملهم ويقلل معدلات الدوران الوظيفي .

- زيادة الرضا الوظيفي والتقليل من مقاومة التغيير ،
- تنمية مهارات وقدرات العاملين.

*أما ملحم فقد قسم أهمية التمكين إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي¹

أ- بالنسبة للمنظمة:

- زيادة ولاء العاملين للمنظمة .
- تحسين مستوى إنتاجية العاملين كماً ونوعاً .
- زيادة فرص الإبداع والابتكار .
- مساعدة المنظمة في برامج التطوير وتحقيق نتائج جيدة من حيث جودة الأداء .

¹ ملحم ن يحيي سليم ، التمكين كمطلب إداري معاصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر ، القاهرة ، مصر 2006 ، ص 112.

ب- بالنسبة للعاملين:

- تحقيق الانتماء والمحافظة على العاملين.
- المشاركة الفاعلة واكتساب المعرفة والمهارة.
- تطوير مستوى أداء العاملين.
- تحقيق الرضا الوظيفي.

ج- بالنسبة للمتعاملين مع المنظمات الممكن أفرادها:

- تحقيق مستوى عالي من رضا الزبائن، حيث يساهم التمكين في زيادة قدرة العاملين على التعامل بمستوى عالي من المرونة والفهم والتكيف والاستجابة.
- يساعد التمكين في تحقيق سرعة الاداء والإنجاز وجودة الخدمات .

*نستنتج من خلال أهمية التمكين ما يلي :

- يساهم تمكين العاملين في تطوير الاداء الوظيفي باعتباره يمنح المورد البشري الحرية والاستقلالية واعطائهم السلطة والمسؤولية .
- *التمكين في إزالة الظروف التي تولد الشعور بالضعف ويعزز مشاعر الكفاءة الذاتية للعاملين.

- ينتج عن تمكين العاملين تحقيق الرضا الوظيفي.
- يساهم التمكين في إرساء ثقافة الابداع والتميز على ضوء اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات وهذا ما يشعرون بقيمتهم داخل المؤسسة وبأن المؤسسة دائما بحاجة ماسة إلى أفكارهم ومقترحاتهم¹

¹ حمزة كواديك دور تمكين العاملين في تحسين جودة الخدمات لتحقيق رضا الزبون (حالة تجارب رائدة لمؤسسات عالية في تمكين العاملين في القطاع الخدمي) ،مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 4، العدد 1، تيسيمسيلات، الجزائر، 2021، ص 129-130.

02- أهداف تمكين العاملين:

إن الهدف الرئيسي لتمكين العاملين يكمن في تحرير الأفراد وتحفيزهم على المشاركة في تطوير المنظمة ، وذلك عن طريق تهيئة بيئة عمل محفزة داخليا ونابعة من ذات الأفراد .وبناء على هذا نشير إلى مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي¹

• زيادة الدافع لتقليل الأخطاء وجعل العاملين يتحمل مسؤولية أكبر للأعمال التي ينجزها .

• تقليل العبء على الإدارة العليا وتفرغهم للتخطيط الاستراتيجي وتطوير خطط العمل .

• دعم التطور المتواصل للعمليات والمنتجات والخدمات.

• زيادة فرصة الإبداع والابتكار.

• أكد العديد من الباحثين على أن هناك العديد من الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها بالاعتماد على تطبيق مفهوم التمكين، نذكر منها الآتي:

• زيادة النفوذ الفعال للأفراد وفرق العمل بإعطائهم المزيد من الحرية لأداء مهامه²

• يستهدف التمكين استغلال الكفاءات التي تكمن داخل العاملين استغلالا كاملا.

يجعل التمكين الأفراد مسؤولين عن نتائج أعمالهم ويعطيهم السلطات الكافية في مجال المشاركة في صنع القرارات واتخاذها.

3-أسباب تطبيق تمكين العاملين:

¹ كرمية توفيق، المرجع نفسه، المرجع سابق، ص 77.

² عبد الكريم محمود ضوء دغفوس ، المرجع سابق ، ص 51-52.

أكد الباحثون على أن هناك العديد من المبررات التي تدفع بالمنظمات باتجاه تمكين العاملين، ويمكن ذكر مجموعة من هذه الأسباب وهي كما يلي: ¹

- حاجة المنظمة إلى أن تكون أكثر استجابة للسوق.
- * تخفيض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية.
- تركيز اهتمام الإدارة العليا على القضايا الاستراتيجية .
- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وخاصة البشرية للحفاظ على تطوير المنافسة .
- * أهمية سرعة اتخاذ القرارات.
- إطلاق قدرات الأفراد الإبداعية والخلاقة.
- توفير المزيد من الرضا الوظيفي والتحفيز والانتماء التنظيمي .
- خفض تكاليف التشغيل بتقليل عدد المستويات الادارية غير الضرورية ووظائف الأفراد.

رابعاً: مراحل التمكين وخطواته

1-مراحل التمكين:

يمر التمكين بسلسلة من المراحل المتتالية نذكر منها:

أ- مرحلة التهيئة المبدئية:

وذلك بتهيئة البيئة التنظيمية الداعمة للتمكين ، وإزالة العوائق التي تحول دون تطبيقه ، حيث يتم تعريف الأفراد بعملية التمكين وتوضيح دور كل فرد فيها ، وتحتاج هذه المرحلة إلى قيادة قوية ودراية واسعة بعملية التمكين للإجابة عن الأسئلة التي توجه الأفراد .

¹ عبد الكريم محمود ضوء دغفوس، مرجع سابق، ص 55.

ب- مرحلة وضع الأهداف وجدولتها زمنيا:

وتحتاج هذه المرحلة إلى القائد الذي هو في دور المنسق، الذي يستمع للجميع ويقوم بجمع المعلومات من أجزاء المؤسسة ويحلها ويوفر الإرشاد والتوجيه المناسب لأعضاء التنظيم حتى يتم تعريفهم بالأهداف المختلفة للمؤسسة والمشاكل التي تواجهها ومحاولة حلها.

ج-مرحلة التسهيلات المادية في بيئة العمل:

وتتضمن توفير السيولة والدعم المالي الكافي الذي يساعد على تجسيد برنامج التمكين.

د - مرحلة التطوير:

ويتم في هذه المرحلة اعتماد آليات التطبيق والتقييم والضبط والتطوير، بحيث تعتمد فرق العمل على ذاتها وتقوم بتدعيم وتوجيه جهود ومهارات العاملين نحو تحقيق الأهداف وتطوير الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجههم.

2-خطوات تطبيق تمكين العاملين:

هناك العديد من الخطوات لإتمام عملية التمكين الإداري بنجاح وهي:

1- تحديد أسباب الحاجة للتغيير:

إن أولى الخطوات هي أن يقرر المدير لماذا يريد أن يتبنى برنامج لتمكين العاملين، هل هو لتحسين خدمة العملاء ؟ ، أم لرفع مستوى الجودة ؟ ، أم زيادة الإنتاجية ؟ ، أم لتنمية قدرات ومهارات المرؤوسين¹

2-التعبير عن سلوكيات المدير:

¹سعد مرزوق العتبي، أفكار لتعزيز تمكين العاملين في المنظمات العربية، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة، القاهرة، مصر 2004، ص37.

قبل تنفيذ برنامج التمكين هناك حاجة ماسة للحصول على دعم والتزام المديرين في التخلي أو التنازل عن بعض السلطات للعاملين، وهذا يشكل خطوة جوهرية نحو تنفيذ التمكين.¹

3- تحديد القرارات:

التي يشارك فيها العاملين يفضل أن تحدد الإدارة طبيعة القرارات التي يمكن أن يشارك فيها العاملين بشكل تدريجي ،كما أنه يجب تقييم نوعية القرارات التي تتم بشكل يومي حتى يتمكن المدراء والعاملين من تحديد نوعية القرارات التي يمكن أن يشاركوا فيها

2

4- تكوين فرق عمل:

يجب أن تعمل المنظمة على إعادة تصميم العمل، إذ أن فرق العمل جزء أساسي من عملية تمكين العاملين الذي يعمل بشكل جماعي تكون أفكارهم وقراراتهم أفضل من الفرد الذي يعمل منفردا.³

5- المشاركة في المعلومات:

لكي يتمكن العاملين من اتخاذ قرارات أفضل للمنظمة ، فإنهم يحتاجون إلى معلومات عن وظائفهم والمنظمة ككل ، تجعلهم يساهمون في تفهم كيفية القيام بوظائفهم والمشاركة في فرق العمل ،مما يؤدي في النهاية إلى نجاح المنظمة

6 - اختيار الأفراد المناسبين:

¹ المرجع نفسه، ص38.

² المرجع نفسه، ص38.

³ سعد مرزوق العتيبي ،المرجع سابق،ص38.

لابد للغدرة أن تعمل على اختيار الأفراد الذين يمتلكون القدرات والمهارات التي تؤهلهم للعمل مع الآخرين بشكل جماعي ، وهذا يتطلب توفير معايير واضحة ومحددة لكيفية اختيار المتقدمين للعمل .

7- توفير التدريب:

حيث يجب أن تتضمن جهود المنظمة ، إن التدريب هو أحد المكونات الأساسية لجهود تمكين العاملين حيث توفر برامج تدريبية حول العديد من القضايا المتعلقة بالتمكين مثل حل المشكلات ، والاتصال والإدارة ، وإدارة الصراع ، والعمل مع فريق العمل ، وذلك لرفع المستوى المهاري والفني للعاملين .

8- الاتصال لتوضيح التوقعات وأهداف التمكين:

يجب أن يتم شرح وتوضيح المقصود بالتمكين للعاملين فيما يتعلق بواجبات ومتطلبات وظائفهم واستخدام خطة عمل الإدارة كوسيلة لتوصيل توقعات الإدارة للعاملين ، حيث يجدد المدراء لهم الأهداف التي يجب تحقيقها كل فترة . وتلك الأهداف يمكن أن تتعلق بأداء العمل أو التعلم أو التطوير.

خ- وضع برنامج للمكافآت والتقدير:

لكي يكتب لجهود التمكين النجاح يجب أن يتم ربط المكافآت والتقدير التي يحصل عليها العاملين بأهداف المنظمة ، وذلك عن طريق تصميم نظام للمكافآت يتلائم مع اتجاهاتها .

10- عدم استعجال النتائج:

يجب على الإدارة استعجال الحصول على نتائج سريعة، فالتمكين عملية شاملة، وهي تأخذ وقتاً وتتضمن جميع الأطراف في المنظمة¹

¹ سعد بن مرزوق العتيبي ، المرجع السابق ، ص 40.

خامسا :المعايير المعتمدة في تكوين العاملين

لكي يتم التطبيق الناجح لتمكين العاملين ف المنظمات ، لابد من توفر مجموعة من المعايير والمتطلبات الاساسية قبل وأثناء وبعد عملية التمكين ، من أجل إزالة كل ما يسبب الشعور بالعجز للمورد البشري .

ومن أهم المعايير والمتطلبات ما يلي¹

1-**الثقة الإدارية** :أساس عملية التمكين هو ثقة المديرين في العاملين ، فعندما يثق المدراء في موظفيهم فإنهم يعاملونهم معاملة تفضيلية ، مثل امدادهم بمزيد من المعلومات وحرية التصرف والاختيار ، فالثقة من المدير تؤدي إلى تمكين سلطة الموظف .

2- **الدعم الاجتماعي**: لكي يشعر العامل بالتمكين الفعلي، فلا بد أن يشعروا بالدعم والتأييد من رؤسائهم وزملائهم، وهذا من شأنه أن يزيد من ثقتهم بالمنظمة، وبمرور الوقت يحدث زيادة في مستوى انتمائهم التنظيمي والتزامهم.

3- **الأهداف والرؤية المستقبلية** :يمكن للمنظمة أن تحقق درجة عالية من التمكين ، إذا أدرك العامل بها أهداف ورؤية الإدارة العليا في التعامل مع الأزمات ، والاتجاه الاستراتيجي للمنظمة . ويترتب على ذلك شعورهم بقدرتهم على التصرف ذاتيا بدلا من انتظار الأوامر والتوجيهات من الإدارة العليا ، الأمر الذي من شأنه أن يسهم في معالجة الأزمات قبل استفحالها واستعصائها على الحل²

4- **فرق العمل** :يتطلب تمكين العاملين ثقافة تنظيمية تؤكد على أهمية العنصر البشري ، وتشجع على أهمية تكوين أو تشكيل فرق العمل من خلال المشاركة في صنع

¹ فاتن محمود عبد الرحمان الملفوح ، تمكين العاملين ودورهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة الاسلامية بغزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى تخصص القيادة والادارة ، فلسطين ، غزة ، 2016 ، ص 33.

² سعد مرزوق العنبيي المرجع سابق، ص، 33

القرارات ، واحترام أفكار فرق العمل من قبل الإدارة العليا ، وأخذها بجدية . وذلك لأن فرق العمل أكثر فعالية في معالجة الأزمات من الأفراد ، لأنها تتمتع بموارد أكثر وبمهارات متنوعة ، وبسلطة أكبر من اتخاذ القرارات وبجانب ذلك يجب أن يمنح المدراء فريق العمل سلطة كافية لتنفيذ قراراته ، وتطبيق التحسينات التي يقترحها¹

5- الاتصال الفعال: يعد الاتصال الفعال مع كل المستويات الإدارية هو المفتاح الأساسي لتمكين العاملين. فالإدارة لا تستطيع حل أي مشكلة بمفردها، لأن المعلومات المتعلقة بالمشكلة ليست متوفرة لديها، وإنما لدى الأشخاص المنغمسين بالمشكلة. ولذلك يجب إشراك هؤلاء الأفراد في الحل ، لأنه دون مشاركة الأفراد لن تحل المشكلة ولن يكون هناك التزام ، ودون

التزام لن يتحقق هناك تمكين.²

6-التدريب المستمر : لا يمكن تمكين العاملين دون توفير التدريب الملائم ، فالتمكين يتطلب اكساب العاملين المعرفة لفهم أعمالهم ووظائفهم ، والأدوات اللازمة للتصرف.

7- مكافئة الموظفين : تعد المكافآت من أهم المتطلبات لتمكين العاملين ، لأنها تعطي لهم رسالة بأن سلوكهم وتصرفاتهم وادائهم مقبول ، كما أنها تشجع على بذل مزيد من الجهد والتحسين المستمر

للأعمال³

¹ المرجع نفسه، ص، 33

² سعد مرزوق العتيبي مرجع سابق، ص، 33

³ فاتن محمود عبد الرحمان ملفوح ، مرجع سابق، ص 40.

سادسا :استراتيجية تمكين العاملين

هناك من يرى أن البعد الاستراتيجي للتمكين يمكن في تحقيق القيمة المضافة ضمن أهداف معينة وآفاق زمنية بعيدة . كما أن التمكين يمكن أن يكون استراتيجية لو تم اعتماده ، كبعد رئيسي من أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر لأثره التراكمي للجودة والتحسين¹

حيث أصبحت عملية التحول إلى استراتيجية تمكين العاملين ، ضرورة حتمية على جميع المنظمات المعاصرة ومن الأولويات التي يجب تطبيقها ،لما لها من أهمية استراتيجية وقواعد على الفرد والمنظمة . فهي لا تظهر إلا عن طريق تحويلها إلى فعل ، وذلك من خلال الاهتمامات الأولى لفكرة تبني استراتيجية تمكين العاملين ، ودوافع وخيارات هذه الاستراتيجية ، بالإضافة إلى التغيرات الهيكلية والتنظيمية لتطبيقها²

1-الاهتمامات الأولى لفكرة تبني استراتيجية تمكين العاملين :

تمثلت الاهتمامات الأولى لفكرة تبني استراتيجية تمكين العاملين في :

*أن العولمة والتنافس في البيئة العالمية تدفع بعض المنظمات نحو التنافس بشكل فعال في أسواق جديدة ، سواء بالاستجابة لرغبات العملاء الخارجيين أو إنزال المنتجات الجديدة إلى السوق ، وهذا يجعل خطوط الاتصال العمودية القديمة البطيئة أمرا من الماضي لأن سلطة صنع واتخاذ القرارات المناسبة يجب أن تتأط بأولئك الذين يعملون قريبا من المشكلة إذا ما كان

¹ياسر محمد عبد الله الذهب ، استراتيجية التمكين وآثارها في الميزة التنافسية ، دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في بعض المصارف اليمنية ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية الاقتصاد والادارة ، العراق ،2001، ص 20.

² علوي بشرى ، استراتيجية تمكين العاملين وفعاليتها في تفويض السلطة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ، جامعة 08ماي 1945، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قالمة ، الجزائر ، 20، ص 96.

الهدف تحقيق أسرع استجابة ممكنة وبالتالي فإن التمكين يجعل الأفراد يستجيبون بشكل أسرع¹

*تتعلق فكرة أهمية تأطير مفهوم التمكين بشكل أكثر شمولاً من الاعتقاد السائد بأن عصور الأمر والطاعة والهرمية المطبقة لم تعد نافعة في زمن الانفتاح العالمي ، والديمقراطية وشبكة المعلومات ، وحقوق الانسان وتنامي مطالب العمل ، فيأتي هذا النهج للتأكيد على ضرورة انسيابية السلطة ، القوة ، اتخاذ القرار والتحكم بالموارد من أعلى الهرم التنظيمي تجاه المستويات التنظيمية الأدنى²

2- دوافع وخيارات استراتيجية تمكين العاملين :

إن منح العاملين مساحات واسعة من حرية التصرف والرقابة الذاتية عند التعامل مع القرارات في مراحل وضعها واتخاذها له عدة دوافع من قبل المنظمة الخاصة باستراتيجية التمكين أهمها³

*يعد التمكين استجابة لحاجة بيئة الأعمال في ظل ظروف التنافس التي تتطلب استخدام المنظمة وبخاصة عاملها في تحقيقها لأهدافها.

*توافر العاملين التي تمتاز بالخبرات العالية والمهارات الفائقة الممكنة الاستخدام على نحو فاعل لتحقيق الأهداف المنظمة⁴.

وبناء على هذه الدوافع تتضح خيارات استراتيجية تمكين العاملين في:⁵

¹ علوي بشري، مرجع نفسه، ص 96.

² حسين موسى قاسم الينا ، نعمة عباس الخفاجي ، استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات

³ ادارة المعرفة ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2014، صص34،33.

⁴ حسين موسى قاسم الينا ، نعمة عباس الخفاجي ، مرجع سابق، ص 99.

⁵ زكريا مطلق الدوري ، أحمد علي صالح ، مرجع سابق، ص 104.

أ-تبادل المعلومات:

حصول العاملين على المعلومات الكافية حول المنظمة وأدائها، والتي تساعدهم على اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات مع الآخرين في العمل.

ب- **المشاركة في صنع القرار** : الاستماع إلى آراء العاملين واقتراحاتهم ومساهماتهم والتنسيق بين المستويات الادارية المختلفة في عملية صنع القرار .

ج- **تدريب فريق العمل** : ممارسة العمل مع فرق العمل في جو تعاوني ، يتيح تعلم مهارات وخبرات جديدة من المدرب وأعضاء الفريق .

د- **تطوير المسار الوظيفي** :منح الفرصة من قبل الادارة للعاملين لنمو مسؤولياتهم وصلاحياتهم واعدادهم للمستويات الادارية الأعلى .

هـ- **القدوة** :تطوير وتحسين سلوك العاملين عبر الاقتداء بالمدير النموذج في سلوكه الأمثل . وتلقيهم رسائل غير لفظية ممثلة في الأفعال المتميزة التي تحتدأ، بدلا من توجيه الرسائل والأمر المباشر.¹

3-التغيرات الهيكلية والتنظيمية لتطبيق استراتيجية تمكين العاملين :

إن تطبيق استراتيجية التمكين في أي منظمة يتطلب إجراء تغييرات جوهرية في بيئتها وثقافتها وأنظمتها وهيكلها لتتماشى مع الاستراتيجية الجديدة ، ويشار إلى المنظمات البيروقراطية تتميز بتنظيم هرمي متعدد المستويات بحيث تركز السلطة في قمة الهرم التنظيمي ، هذا الأخير الذي لم يعد يتناسب مع متطلبات الإدارة الحديثة التي تسعى إلى تطبيق التمكين ، لذلك ينبغي على تلك المنظمات أن تتحول من الهيكل التنظيمي الهرمي إلى الهياكل المرنة والتركيز على تقليل عدد المستويات

¹ حسين موسى ، قاسم الينا ،نعمة عباس الخفاجي ، مرجع سابق، ص109.

الإدارية

• ويورد ملحم عددا من الاتجاهات التنظيمية التي يمكن أن تصاحب مفهوم التمكين ويمكن الأخذ بها عند تطبيق التمكين ومنها¹

***الهيكل التنظيمي المقلوب**: الذي يقوم على وضع الزبائن على رأس الهيكل التنظيمي من ناحية الأهمية ، ويتبعهم المورد البشري ثم تليهم المستويات الادارية المختلفة وصولا بالإدارة العليا ومجلس الادارة .

***تقليص مستويات الادارة**: وذلك لجعل الهيكل التنظيمي أكثر إنسباطا وأكثر أفقية ، حيث يساهم هذا التوجه بتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات .

***التقليل من وحدة الأمر**: فمنظمات القرن 21 تستخدم تنظيم الفريق وقوى العمل ذات المهام المحددة والتنظيمات الأفقية التي تهتم بالزبائن ولا تهتم بالمركزية ومن هنا لا نظير في أن يتلقى العاملين تعليمات من أكثر من جهة أو شخص إذا كان لديه التمكين وحرية اختيار الأفضل .

إضافة إلى التغيرات الهيكلية، فالمنظمات تعمل على إجراء تغييرات تنظيمية تتمثل في:

***السلطة والقوة**: التمكين يعرقل ترسيخ نماذج مواقع القوة ويهدد المديرين في المستويات الوسطى والدنيا ، إذ أنه يسعى لزيادة سلطة العاملين في الخطوط الأولى ، من أجل أن يكونوا قادرين على منح قراراتهم بأنفسهم وتقليل عمق دورة التغذية العكسية وتقليل الاعتماد على الإدارة العليا²

***الرقابة**: هذه الرقابة هي الرقابة الرسمية والتي يطلق عليها الالتزام الخارجي ، وهو الالتزام الناتج عن التقيد بوسائل الضبط الخارجي كاللوائح والاجراءات والعقوبات

¹ ملحم يحي سليم ، مرجع سابق، ص 140-137 .

² زكريا مطلق الدوري ، أحمد صالح علي ، المرجع سابق، ص 37-37.

والخوفز بأنواعها الإيجابية والسلبية والموازاناتالخ. وهناك منظمات أخرى تنمي جانب الرقابة الذاتية أو ما يسمى بالالتزام الداخلي¹

ومن هنا يمكن القول أنه على المنظمات التي تسعى إلى تطبيق التمكين أن تجري تغييرات تنظيمية في مقدار السلطة والقوة التي تمنح للعاملين، وكذا تنمية الرقابة الذاتية لديهم وتحقيقها²

فالمنظمات التي تسعى إلى إدخال استراتيجية التمكين يجب عليها تبني أسلوب لبناء أنظمة عمليات تعمل على إطلاق قدرات العاملين وامكاناته ، ويمكن أن تحقق المنظمات ذلك عن طريق

- التركيز على السلوك المرغوب من قبلها .
- تغيير البناء التنظيمي التقليدي للحصول على السلوك المرغوب فيه .
- بناء مناخ الثقة بين الادارة والعاملين .
- تشجيع العامل على التعلم والتطوير التنظيمي.
- فتح قنوات الاتصال في جميع الاتجاهات .
- ايجاد فرق الادارة الذاتية وبناءه .
- التعامل مع الصراع التنظيمي بكفاءة وفاعلية.

سابعاً: تمكين العاملين على ضوء نظريات التنظيم

بدأ مفهوم التمكين المعاصر يتبلور في أدبيات الادارة وفي ممارسة بعض المؤسسات في البيئة الغربية بعد التسعينات من القرن العشرين ، فلم يظهر فكر التمكين بشكل مفاجئ ، وإنما ظهر نتيجة مراحل تراكمية وتطورية عبر ما يزيد عن 100 عام من التطور

¹ زكريا مطلق الدوري ، المرجع سابق، ص 37.

² زكريا مطلق الدوري، المرجع سابق ، ص 39.

في الفكر الاداري بمفاهيمه المختلفة شكل عام ،وبالمفاهيم التي تتعلق بإدارة العاملين و إدارة العلاقات مع العاملين داخل المؤسسة أو خارجها .

من هنا سنتطرق لأهم ملامح التطور والتدرج في مفاهيم ونظريات التنظيم من خلال بعض المفكرين والفلاسفة الذين ساهموا أكاديميا وعلميا في تطوير نظريات ظلت ترتقي بالفكر حتى مهدت السبيل لمفاهيم ومصطلحات ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بمفهوم التمكين المعاصر¹

1- النظريات الكلاسيكية (التقليدية) :

ساهمت ثلاث رؤى فكرية في ابراز هذه الدراسة وتمثلت في²

أ- نظرية الإدارة العلمية بزعامة فريديريك تايلور :

التي تبلورت فلسفتها من خلال كتاب فريديريك بعنوان / مبادئ الإدارة العلمية / والتي كانت تبحث عن ايجاد طريقة مثلى لتعظيم الانتاج وتحسين طرق العمل وتنظيم العمل الداخلي للمصنع من خلال تحليل الأعمال ودراسة العناصر المكونة لها على أساس علمي ، وتحديد نظم الأجور وتشجيع المورد البشري بالمكافآت النقدية ودراسة الحركة والزمن ، أما التمكين ونظرية الإدارة العلمية فعلى طرفي نقيض ، ولم يكن اصلا مفهوم التمكين معروفا في ذلك الوقت . وما ورثه فريديريك تايلور من الثورة الصناعية من آدم سميث يتنافى اصلا مع مبدأ التمكين في الإدارة المعاصرة .

¹ محمود حسين الوادي ، التمكين الاداري في العصر الحديث ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، 2012، ص 28 .

² محمود حسين ،المرجع سابق ص 30.

ب- النظرية الإدارية:

التي جاء بها هنري فايول في عام 1916 ، والمتفحص بعمق لهذه النظريات التقليدية يجد درجة عالية من التركيز على تحقيق الضبط والنظام والثبات في العمل ، ولكن لا يجد مجال فيها لمنح الموظف أي دور في المشاركة وإبداء الرأي وحرية التصرف

ج- النظرية البيروقراطية :

ولدت النظرية البيروقراطية على يد المفكر الألماني ماكس فيبر الذي جاء بمبادئ النظام البيروقراطي للمؤسسة ، والذي سعى من خلاله إلى جعل المنظمة نظاماً عقلانياً من خلال وضع القوانين الرسمية وتقسيم العمل ووضوح التسلسل الرئاسي وتغليب المصلحة العامة على الشخصية ، وكان يؤمن بتحقيق مستويات عالية من الكفاءة الانتاجية من خلال الضبط والدقة في العمل ووضوح القوانين والتشريعات والتي حصرها في الإدارة العليا .

مما سبق يتضح أن النظريات التقليدية (الكلاسيكية) كانت تتنافى مع مبدأ التمكين في الإدارة المعاصرة حيث اعتبرت نظرية الإدارة العلمية الإنسان مجرد آلة أو وسيلة للعمل يجب برمجتها لإنتاج أكبر كمية من الإنتاج متجاهلة قيمته وحاجاته ودوافعه ، وكذلك الأم بالنسبة للنظرية الإدارية التي لم تعطي أي مجال من الحرية والمشاركة للعاملين ، وتكرر هذا الأمر في النظرية البيروقراطية التي اعتمدت المركزية في اتخاذ القرارات ، ولعل ما يبرر توجه هذه النظريات التقليدية في ذلك الوقت هو الطلب المتعاظم

على الإنتاج آنذاك ، وعليه سعت أغلب المنظمات لزيادة الإنتاج دون مراعات رغبات ودوافع العاملين وقدرته على التأثير¹

لقد كان صوت ماري باركر فوليت الصوت الوحيد المختلف في عهد المدارس الإدارية التقليدية الذي تميز عن بقية الأصوات ، كانت كما يصفها (باتر ديكور) ، أم الإدارة ، فقد تحدثت في مواضيع مثل التعاون والعمل الجماعي ، ونظرت إلى المؤسسات على أنها مجتمعات متعاونة عليها أن تعمل لتحقيق أهداف مشتركة . وأكدت أهمية الحرية في التعبير وهذا يؤكد اهتمامها بالبعد الإنساني في العمل²

2- النظريات السلوكية في الإدارة (العلاقات الإنسانية):

ظهرت عدة نظريات تبدوا في ظاهرها ثورة حقيقية على النظريات التقليدية السابقة التي لم تتعرض للجانب الإنساني للعاملين ، وإذا تعرضت إليه فبهدف زيادة الكفاءة والإنتاجية وليس بهدف الإنسان وتلبية رغباته وتميمته أو حل مشاكله ، من هنا بدأت نظريات أخرى تنحوا منحى آخر نحو الاهتمام بالجوانب الإنسانية ، ليس فقط من قبل الجوانب المادية وتلبية حاجات العاملين المادية وإنما التركيز أيضا على الجوانب المعنوية كالمشاركة والحرية وتقدير الفرد واحترامه ، وهذه التوجهات تعتبر ذات علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتمكين العاملين ومنحه حرية أو مشاركة أكبر .

¹مساعدية عماد ، أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحسين الاداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، دراسة حالة بعض المؤسسات ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر 2019، ص 25-26.

² محمود حسين الوادي، المرجع سابق، ص، 31-32.

فظهرت النظريات السلوكية والإنسانية لتركز على الظواهر الاجتماعية للعاملين وكذا التنظيم الغير رسمي والمظاهر النفسية لأفراد التنظيم وتلبية حاجاتهم المادية والمعنوية ، والتي يمكن التطرق لها كما يلي ¹

أ- دراسة ها وثورن وحركة العلاقات الإنسانية :

حاول الباحثون على رأسهم التون مايو بدراسة أثر العوامل المادية ، مثل ظروف العمل ومستوى الإضاءة على إنتاجية العامل في شركة [واسترن إلكتروك] بالولايات المتحدة الأمريكية ، حيث أظهرت النتائج صدفه متغير آخر وهو أهمية التعاون والاهتمام بالعاملين على أنها متغيرات تؤثر على الإنتاجية بدلا من الإضاءة وظروف العمل المادية ، وكانت وجهة نظر هذه الحركة تنطلق من أن معاملة العاملين معاملة حسنة تؤدي إلى إنتاجية أفضل ، كما مهدت هذه الدراسة لما أصبح يعرف اليوم بالسلوك التنظيمي ²

ب- نظرية الحاجات ل: ابراهام ما سلوا:

الذي قام بدراسة وتتبع دوافع وحاجات العاملين والتي تتجاوز الحاجات المادية المجردة إلى الحاجات والمطالب الإنسانية ، وقد ساعدت اسهامات ابرهام ما سلوا في إبراز أهمية الحاجات في تحديد السلوك الإنساني ، وتوجيه رجال الإدارة إلى تهيئة الظروف الملائمة لإشباع الحاجات الإنسانية في العمل من أجل تحفيز العاملين نحو الاداء الجيد . كما نشير إلى أن دراسة ومتابعة حاجات العاملين أفضى إلى دراسة قضايا أخرى كمشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية ، تدوير العمل ، تفويض

¹محمود حسين الوادي مرجع سابق،ص31-32.

²المرجع نفسه، ص34.

الصلاحيات ، توسيع العمل وإثرائه ، وغيرها من الأمور التي بدأت تظهر في أدبيات الإدارة وفي مقدمة هذه المفاهيم المعاصرة في زماننا هذا مفهوم التمكين البشرية¹

ج- نظرية ل : دوغلاس ماكري غور : X و Y

كانت هذه النظرية خطوة مهمة نحو التمكين حيث تأثر صاحبها بإسهامات كل من التون ومايوا وماسلوا ، وقدم اضافة جديدة من خلال نظريته ولكل منهما افتراض ، فيفترض المدير الذي يتبنى نظرية الاكس أن العامل كسول ويفتقد لروح المبادرة وتحمل المسؤولية ، والمدير الذي يحمل افتراضات مغايرة تماما ، فيرى في مرؤوسيه حب العمل وروح المبادرة والرقابة Y يتبى الداخلية وحب التميز ، مما يفتح لهم المجال نحو الإبداع والتفوق والشعور بالقيمة الحقيقية لقدراتهم ومواهبهم في العمل ويجعلهم أكثر انسجاما مع توقعات مديرهم . وهذا يشجع المدراء الذين يترددون في ممارسة أساليب مثل التمكين ، أن لا يشككوا بانتماء مرؤوسيهم لأن ثقتهم بهم هي التي ستصنع ذلك الانتماء ، وعدم الثقة سيصنع غير ذلك²

د - نظرية الشخصية البالغة ل CHRIS ARGYRIS :

تعتبر خطوة مهمة جدا نحو التمكين ، حيث ترى أن المدارس الكلاسيكية لا تتعامل مع العامل على أنه إنسان عاقل يمكنه تحمل مسؤولياته كإنسان بالغ وعاقل ، والحل حسب رأيه هو التعامل مع العاملين على أساس أنهم بالغون وناضجون دون وصاية عليهم ن وهذا من خلال توسيع نطاق صلاحياتهم ومنحهم حق المشاركة وتحمل المسؤولية في العمل ، وتحسين شكل العلاقات بينهم وبين الإدارة³

¹محمود حسين الوادي المرجع سابق، ص36.

² المرجع نفسه، ص 37 - 38.

³محمود حسين الوادي المرجع سابق، ص39 - 40.

مما سبق يتضح أنه كان للنظريات السلوكية علاقة مباشرة أو غير مباشرة في بلورة وظهور التمكين وذلك لتوجهاتها الإنسانية المتمثلة في منح الحرية للعاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتقديرهم واحترامهم ، حيث توصلت حركة العلاقات الإنسانية ودراسات هاو ثورن إلى أن معاملة العاملين معاملة حسنة تؤدي إلى تحقيق إنتاجية أفضل ، كما مهدت لدراسات أكدت على دور العامل في المنظمة ، ودرست حاجاته التي تتجاوز الحاجات المادية إلى الحاجات والمطالب الإنسانية التي تشمل معاني التفوق والإبداع والتحدي وتحقيق الذات ، وهذا ما أثرتة نظرية الحاجات التي ساعدت على تهيئة الظروف الملائمة لإشباع الحاجات الأساسية من أجل تحقيق أداء أفضل ، كما أن لنظرية دوغلاس دورا بارزا في ظهور التمكين من خلال افتراض نظرية التي ساهمت في بروز الديمقراطية في الإدارة ، مما يشجع العاملين على المبادرة والمشاركة الفاعلة وحرية التصرف انسجاما مع توقعات مديريهم ، بينما مثلت نظرية الشخصية البالغة تعبيراً واضحاً عن التوجه نحو التمكين منذ سنة 1957 من خلال التأكيد على ضرورة التعامل مع العاملين على أنهم ناضجون وبالغون ، وطالبت المنظمات بتوسيع نطاق صلاحياتهم ومنحهم حق المشاركة وتحمل المسؤولية في العمل دون وصاية مباشرة من الإدارة¹

03- النظريات الحديثة:

ظهرت هذه النظريات الإدارية منذ 1960 وتتعامل مع المنظمة بطريقة تختلف عن النظريات والمدارس السابقة، وسنتطرق إلى أهم هذه النظريات الحديثة في التنظيم كما يلي:

¹مساعدية عماد، المرجع سابق، ص27

أ- نظرية النظم:

ساهمت هذه النظرية في تغيير نظرة العاملين إلى المؤسسة من النظرة الجزئية المحددة إلى النظرة الكلية الشمولية والأهداف المشتركة ، من خلال الوظائف المترابطة والمتعاونة والمنسجمة مع بعضها البعض مما يكرس مبادئ التعاون والتنسيق والعمل المشترك لأعضاء الفريق المتعاون ، وكذلك التأكيد على القيمة المضافة التي يقدمها كل عضو من أعضاء الفريق وأهمية تمكين الفريق ، الذي يعتمد على العامل المتسلح بالمعرفة والقدرة على المبادرة والإبداع والتطور¹

ب- النظرية الموقفية:

تقوم على مبدأ التكيف مع المتغيرات الطرفية أو البيئية التي تواجه المنظمة فقد دعت إلى عدم تعميم اي مبدأ أو مفهوم من مفاهيم الإدارة على مختلف المنظمات وفي مختلف الظروف ، أي أن لكل نظام إداري ظروف خاصة لتطبيقه وبالتالي إتاحة فرص المشاركة والتشاور بين العاملين في الأفكار والمفاهيم عند السعي لتطبيق أي تطوير إداري ، وبالتالي إتاحة المجال المناسب للتفكير والعصف الذهني قبل المبادرة بتطبيق مبدأ ما أو فكرة إدارية معينة²

ج- حركة الجودة والتميز:

ثورة إدارية أدت إلى تحسين المنتجات وجودة الإنتاج ، فيتطلب تحقيق الجودة أشخاصاً قادرين على التعبير في طرق العمل ، فيتطلب تحقيق الجودة أشخاصاً قادرين على التغيير في طرق العمل ، كما أن حلقات الجودة تعمل على المشاركة الحقيقية للعاملين وتمكنه من حرية التعبير بطلاقة ، فالمشاركة تعني جهوداً جماعية وتطويراً

¹ محمود حسين الوادي، المرجع سابق، ص40.

² المرجع نفسه، ص40.

شاملا في ميدان تحسين الإنتاج والإنتاجية ، كما أن تحقيق المزايا التنافسية يتطلب ثقافة تنظيمية تحوي الجودة كقيمة أساسية وتقوي الالتزام بها في جميع المجالات ، وذلك عن طريق الاهتمام بالعاملين ومجاميع العمل كفرق متكاملة تناقش كل ما يرتبط بالجودة .

فركزت أدبيات الإدارة على موضوع تمكين العاملين بشكل واضح ومركز عند الحديث عن الجودة الشاملة ، لأن المدير لا يستطيع تحقيق الجودة الشاملة والمستمرة وبشكل تدريجي ، دون دور العاملين المحوري والهام في تلك العملية ، وخاصة لأن الجودة وتحسينها بشكل مستمر لا يمكن تحقيقه دون تفاني العامل وانتماؤه لفكر الجودة ، ولأن التمكين يحتاج لانتماء العامل

وقناعاته الداخلية ببرامج الجودة وتعاونها مع المنظمة في سبيل تحقيقها¹

د - نظرية Z التي قدمها الياباني WILLIAM OUCHI

و الأمريكي RICHARD TANNER

كانت حافزا كبيرا لتبني التمكين من خلال الحركة الأفقية للعاملين أي أن يتقن العامل الوظائف المختلفة قبل السعي للترقية في وظائف أعلى في السلم الوظيفي والاهتمام بتخطيط المهنة والتنمية المهنية واتخاذ القرار بشكل جماعي والتركيز على مشاركة العاملين وانخراطهم في العمل²

مما سبق ، يتضح أنه كان للنظريات الحديثة دورا بارزا في ظهور التمكين ، حيث ساهمت في إرساء دعائمه ووضع أسسه ، فدعت نظرية النظم إلى ضرورة التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق ، وكذلك الأمر بالنسبة للنظرية الموقفية التي باتاحة الفرصة لمشاركة العاملين عند مواجهة اي ظرف وبالتالي تنمية طرق تفكيرهم والمساهمة في التكيف مع محيط العمل ، كما ركزت نظرية الجودة الشاملة والتميز على الدور الأساسي

¹ محمود حسين الوادي، المرجع سابق، ص 41.

² المرجع نفسه، ص 42.

للعاملين في تحسين الإنتاج وزيادة الإنتاجية مما يدل على وجوب مشاركة العاملين وفرق العمل في كل ما يرتبط بمسائل الجودة والتميز ، أما نظرية Z فقد اعتبرت أن منهج عمل الفريق يعد من الأسباب التي تؤدي إلى النجاح، حيث تدرب الشركة اصحاب أفراد الفريق على حل المشاكل الأساسية وتحدد نطاق مسؤولية عمل الفريق حرا في تطوير فرق العمل والعلاقات الخاصة وتطوير وسائل الاتصال ، وهذا ما ساهم بشكل كبير في ظهور التمكين وتطبيقاته في وقتنا الحاضر¹

-كما نشير إلى بعض النظريات والمفاهيم المعاصرة التي ساهمت كذلك في ظهور مصطلح التمكين، كالإدارة بالأهداف التي ارسى دعائمها Peter doker والتي تستند على أهمية العنصر البشري في المؤسسة ومساعدته على المواءمة بين أهدافه الخاصة وأهداف المؤسسة ، وكذلك مفهوم الشركة المتعلمة التي تعتبر من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تعزز موضوع التمكين، حيث يرى Peter Senge أن هذه الشركة تتطور وتتقدم بشكل دائم وذلك من خلال تجاربها وخبراتها المتكونة من المعلومات التراكمية وروح الفريق والتركيز على أهمية التعلم الجماعي الذي يضاعف التعلم الفردي وكذا المشاركة التي تعتبر جوهر عملية التعليم والتعلم.

مما تقدم نرى بأن ما حل تطور الفكر الإداري الحديث يتجه في إدارة العنصر البشري تجاه مرحلة جديدة من التعاون والمشاركة وروح الفريق ، وبالتالي نحو تمكين العاملين وتوزيع الحق في المشاركة بين مختلف المستويات الإدارية وخاصة المستويات الدنيا من المنظمة . فبينما كانت المفاهيم الإدارية التقليدية تتجاهل مقومات التمكين ومفهومه ، فإن الإدارة المعاصرة أصبحت تتحول نحو الاهتمام بشكل خاص بموضوع التمكين²، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر ، فنرى الأدبيات ذات العلاقة تتحدث بإسهاب

¹ محمود حسين الوادي، المرجع سابق، ص 43

² محمود أحمد عبد الله الفياض ، تمكين العاملين كمدخل اداري وأثره على القدرة التنافسية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص فلسفة في ادارة الأعمال ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الأردن ، 2005 ، ص 37 .

وتركيز عن مواضيع مثل : التمكين والمشاركة وحرية العامل ، ورضا العاملين ، وغيرها من المواضيع التي تصب في فكرة مفادها : أن تحقيق التميز والنجاح في المنظمات يتحقق من خلال الإدارة الصحيحة للعنصر البشري ، ومن خلال الإدارة الصحيحة للعنصر البشري ومن خلال الدور المحوري الذي يمكن أن يساهم به الإنسان في المنظم.

ثامنا: معوقات تطبيق تمكين العاملين

يقف أمام عملية تمكين العاملين في أي مؤسسة عوائق وتحديات . والتي إذا لم يتم مواجهتها من قبل الإدارة العليا تؤدي إلى فشل كبير في عملية تطبيق التمكين وفي ما يلي بعض معوقات التمكين¹

- الهيكل التنظيمي الهرمي.
- المركزية الشديدة في سلطة اتخاذ القرارات .
- خوف الإدارة العليا من فقدان السلطة .
- عدم الرغبة في التغيير.
- خوف الإدارة الوسطى من فقدان الوظيفة والسلطة .
- خوف الموارد البشرية من تحمل السلطة والمسؤولية .
- النظم والاجراءات الصارمة التي لا تشجع على المبادرة والابتكار .
- السرية في تبادل المعلومات.
- ضعف نظام التحفيز .

¹ سعد مرزوق العتبي ، المرجع سابق، ص 40 .

• تفضيل أسلوب القيادة الإدارية التقليدية.

• ضعف التدريب والتطوير الذاتي.

• انعدام الثقة الادارية .

• عدم ملائمة نظام المكافآت.

*أسباب فضل التمكين تكمن في خوف المدراء من فقدان السلطة والقوة فهم اعتادوا على أسلوب أكثر رسمية للإدارة ، كما أن بعض المشرفين يواجهون صعوبة في تمكين العاملين فضلا عن الإيمان بأن نموذج التدريب الإداري وعدم القدرة على استبداله بالنموذج القائم على الأساس التوجيهي لماهية العمل . كما أن بعض العاملين لديهم صعوبة في تحمل المسؤوليات الكبرى التي يحتاجها التمكين¹

كما توصلت بعض الدراسات التي اجريت على بيئة التمكين في الجزائر أن الأسباب التي تعيق تطبيق مفهوم تمكين العاملين في المؤسسات الجزائرية تتمثل في²

1- معوقات ادارية للتمكين : تتمثل في ممارسات الإدارة العليا التي تعيق عملية

التمكين من خلال أساليب الإشراف التقليدية والعدارة البيروقراطية ، ومحاولة تطبيق التعليمات والقوانين بشكل حرفي دون التفكير في منح الثقة للمرؤوسين .

2- معوقات نفسية : والمتمثلة في عدم تهيئة المورد البشري لقبول التمكين في

المؤسسة ، من خلال عدم توفر الأبعاد النفسية للتمكين والمتمثلة في ادراكهم لمعنى العمل والهدف المطلوب ، وعدم شعورهم بالكفاءة والاستقلالية والقدرة على تطوير العمل .

كما أن تفسير الفشل بالنسبة للكثير من العمال الجزائريين يرجع إلى تسلط

الإدارة أو صفات وتبريرات جاهزة تتم عن الانهزامية في العمل ، حيث أن التملص من

¹ حسان دهب خلّاب ، كمال كاظم طاهر الحسني ، ادارة التمكين والاندماج ، دار صفاء

² بوسالم ابو بكر ، المرجع سابق، ص 52 .

المسؤولية وقبول الأعمال الروتينية الجاهزة وعدم توفر روح المبادرة لدى العاملين تعد من الأسباب التي تضعف من نجاح التمكين في بيئة المؤسسات الجزائرية¹

يمكن تلخيص أهم المعوقات التي تحد دون تطبيق التمكين بالشكل المطلوب فيما يلي²

• الثقافة البيروقراطية المتأصلة في المنظمات، والتي أصبحت تراثا اعتادت عليه الأجيال وانعكس ذلك سلوكا معتادا يصعب تفسيره لدى الكثيرين.

• ضغط الوقت وكثرة الأعباء الوظيفية الملقة على العاملين ، مع ما هم مثقلون به من أعمال روتينية وواجبات وظيفية تستغرق جل وقتهم الوظيفي والشخصي أحيانا ، وهو ما ينطبق أيضا على المدراء والقياديين .

• أحيانا يتهم المدراء والقياديين ويوجه لهم اللوم ويحملون بعضا من المسؤولية في إعاقة التمكين ، أو على الأقل عدم دعمه وتوفير مستلزماته لعدم رغبتهم فيه حقيقة وأن أظهروا عكس ذلك ، إضافة إلى احتمالية وجود قيادات غير متمكنة أو غير مواكبة لما يستجد من تطور فكري ومفاهيم عصرية معادية لفلسفة التمكين لكون أن الإنسان بطبعه عدو لما يجهله .

• عدم استعداد أغلب المرؤوسين للمبادرة والابتكار ، فضلا عن الرغبة في تحمل مسؤوليات وأعباء إضافية .

• البحث عن المثالية دون البدء بالممكن

• المدراء يخشون فقدان السلطة ، وأن يظهروا العمال أكثر نجاحا .

¹مساعدية عماد ، المرجع سابق ، ص 76-77 .

² مطر بن عيد المحسن الجميلي ، الانماط القيادية وعلاقتها بمستويات التمكين من وجهة نظر موظف مجلي الشورى ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية ، 2008 ، ص 60 .

خلاصة :

يعد تمكين العاملين أداة أساسية للمنظمات لدعم قاعدة موظفيها وإشراك هؤلاء العاملين من خلال منحهم الاستقلالية لاتخاذ القرارات .

فالعامل هو أهم مصدر للنجاح والتفوق وحلا للعديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة ، فهو عنصر ديناميكي ويؤدي عند تمكينه إلى أحسن النتائج ، وطاقة مبدعة وخلق تعطي ميزة تنافسية وتحسن أداء المؤسسة عند الاهتمام به ، فهو مورد استراتيجي يؤدي عند استثماره إلى خلق قيمة للمنظمة ، ويحقق لها استمراريته .

الفصل الثالث

الفصل الثالث : السياحة الإلكترونية قراءة سوسيولوجية

تمهيد

أولا: نشأة السياحة الإلكترونية وتطورها

ثانيا: المفاهيم المرتبطة بالسياحة الإلكترونية

ثالثا: أهمية وأهداف السياحة الإلكترونية ودوافع تطبيقها

رابعا: متطلبات السياحة الإلكترونية

خامسا: مراحل وتطبيقات السياحة الإلكترونية

سادسا: الآثار المترتبة على السياحة الإلكترونية للزوار مقدمي السياحة الإلكترونية.

سابعا: السياحة الإلكترونية على ضوء نظريات التنظيم ثامنا: واقع السياحة الإلكترونية في الجزائر

خلاصة

تمهيد:

أصبحت السياحة قطاعا اقتصاديا مهما في اقتصاديات الدول , وقد شهد هذا القطاع العديد من التطورات المستمرة ومن أبرز هذه التطورات : نجد السياحة الإلكترونية التي تعتبر من المفاهيم الحديثة والمرتبطة بالاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال . تتسابق الدول في الوقت الحالي لتوطيد وتفعيل السياحة الإلكترونية , كونها تلعب دورا فعالا في تحقيق التنمية بصفة عامة والتنمية السياحية بصفة خاصة . ونخص بالذكر الدول العربية كالمملكة العربية السعودية التي خطت خطوات عملاقة في هذا المجال , وكذلك الدول المجاورة للجزائر لذلك لابد من استغلال الابتكارات الحديثة وتبني السياحة الإلكترونية في الترويج لمنتجاتنا السياحية في الجزائر , ومواكبة العصرنة .

أولاً: نشأة السياحة الإلكترونية وتطورها

تعكس السياحة في البلدان المتقدمة والنامية مدى التقدم الحضاري والاجتماعي والعلمي للشعوب وذلك لما لها من أبعاد اقتصادية وثقافية وسياسية واجتماعية.

وهي كذلك ظاهرة انسانية تتصف بالحركة ، وتتصل اتصالا وثيقا بالعالم الخارجي وبالمجتمع المحلي داخل حدود الدولة ، وقد أضحت السياحة في عصرنا الحالي غذاء الروح والترفيه على النفس لكل انسان.

ويعتبر القرن العشرون هو محطة انطلاق السياحة، أما القرن الحادي والعشرون فهو قرن صناعة السياحة بمفهومها الحديث.

وقد أصبحت السياحة وسيلة الاتصال الفكري والثقافي والاجتماعي بين الشعوب المختلفة بطريقة تتخللها روح التفاهم والتسامح والسلام والمحبة ، ويعتبر هذا الحقل الذي > النقل ، الايواء ، البرامج السياحية و البنى التحتية < من أكبر الصناعات في العالم . ويتفوق استراتيجيا على حقول النفط وحقول الغاز والفحم الحجري والتي تلعب دورا كبيرا في التغيرات المناخية وفي ارتفاع درجات الحرارة وتلوث البيئة¹

فازدهرت السياحة في العصر الحديث وبدأت الدول تهتم بها واتسعت مدارك الناس وآفاقهم بظهور علماء وفنانين في المجالات فكان الناس يذهبون إلى عواصم العالم والمدن التاريخية لمشاهدة آثارها ومراكزها الاجتماعية والثقافية.

وقد أدى ظهور الطائرات إلى تنشيط السياحة بين دول العالم المختلفة ، وقد شهدت هذه الحقبة حربين مدمرتين الحرب العالمية الأولى والحرب العالمية الثانية . وعلى

¹ جلال بدر خضرة ، مصطفى يوسف كافي ، هنادي محمد مخلوف ، السياحة الإلكترونية ، قسنطينة ، الجزائر

الرغم من الدمار الذي أحدثته هذه الحروب إلا أنها تعتبر نقطة تحول في كثير من القطاعات وخاصة قطاع النقل نتيجة للاهتمام الدولي بضرورة إعادة ما خربت الحرب .
مما سهل حركة التنقل بين الدول والقارات ¹

كما ساعد ذلك في ازدياد حركة السياحة ورافق ذلك تطور في الفنادق والمطاعم السياحية والبنية التحتية والفوقية ، وأيضاً أدى تطور فكر الانسان إلى تحسين مستوى المعيشة ²

مما أدى إلى بروز السياحة الإلكترونية حيث ترتبط بالتجارة الإلكترونية و تشكل القسم الأكبر من حجمها و تسهم فيها بنسبة عالية ، وذلك من خلال مجموعة الخدمات السياحية المقدمة عن طريق الانترنت ، كما أن بداية السياحة الإلكترونية يعود إلى العام 1990 وذلك مع ظهور ال

www worldwid (web) ودخول الانترنت في سوق التجارة العالمي ، وعلى كل قنوات التجارة إن كانت بين الشركات مباشرة أو بين الشركات والمستهلكين وحتى بين المستهلكين وأول ممثل لهذا القطاع كان موقع ديكريفتور في العام 1991 ، ولقد أسهم في ظهور مفهوم السياحة الإلكترونية وزيادة انتشار هذا المفهوم وتطبيقاته المختلفة عدة عوامل لعل أهمها ³

-ارتفاع نسبة اسهام السياحة الإلكترونية في إجمالي التجارة الإلكترونية الدولية .

¹ جلال بدر خضرة وآخرون، مرجع سابق،ص24.

² جلال بدر خضرة وآخرون، المرجع نفسه،ص24.

³ جلال بدر خضرة وآخرون، المرجع نفسه ،ص25.

- تطوير المنتج السياحي المقدم واستحداث أنشطة سياحية جديدة تتفق مع شرائح السائحين المختلفة.

*تطوير السياحة الإلكترونية:

لضمان تطوير السياحة الإلكترونية من الضروري توفر عدة عوامل لا نجاحها أهمها:¹

-انتشار خدمة الانترنت وزيادة عدد المستخدمين وتدشين مواقع إلكترونية توفر خدمات متعددة تهم السائح وتزيد من رفايته، وتقديم من خلالها عروض ترويجية مشجعة تلبي رغباته واحتياجاته مع توفير وسائل سهلة للمقارنة بين البرامج السياحية والمفاضلة بين الرحلات والفنادق.

- القيام بجهود تسويقية إبداعية تمكن من انتشار الموقع الإلكتروني وتواجهه في جميع محركات البحث العالمية المختلفة.

- تشكيل فريق عمل للإجابة عن استفسارات السائحين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وذلك كله بباقة سعرية اقتصادية ملائمة لمختلف شرائح المجتمع في المنطقة.

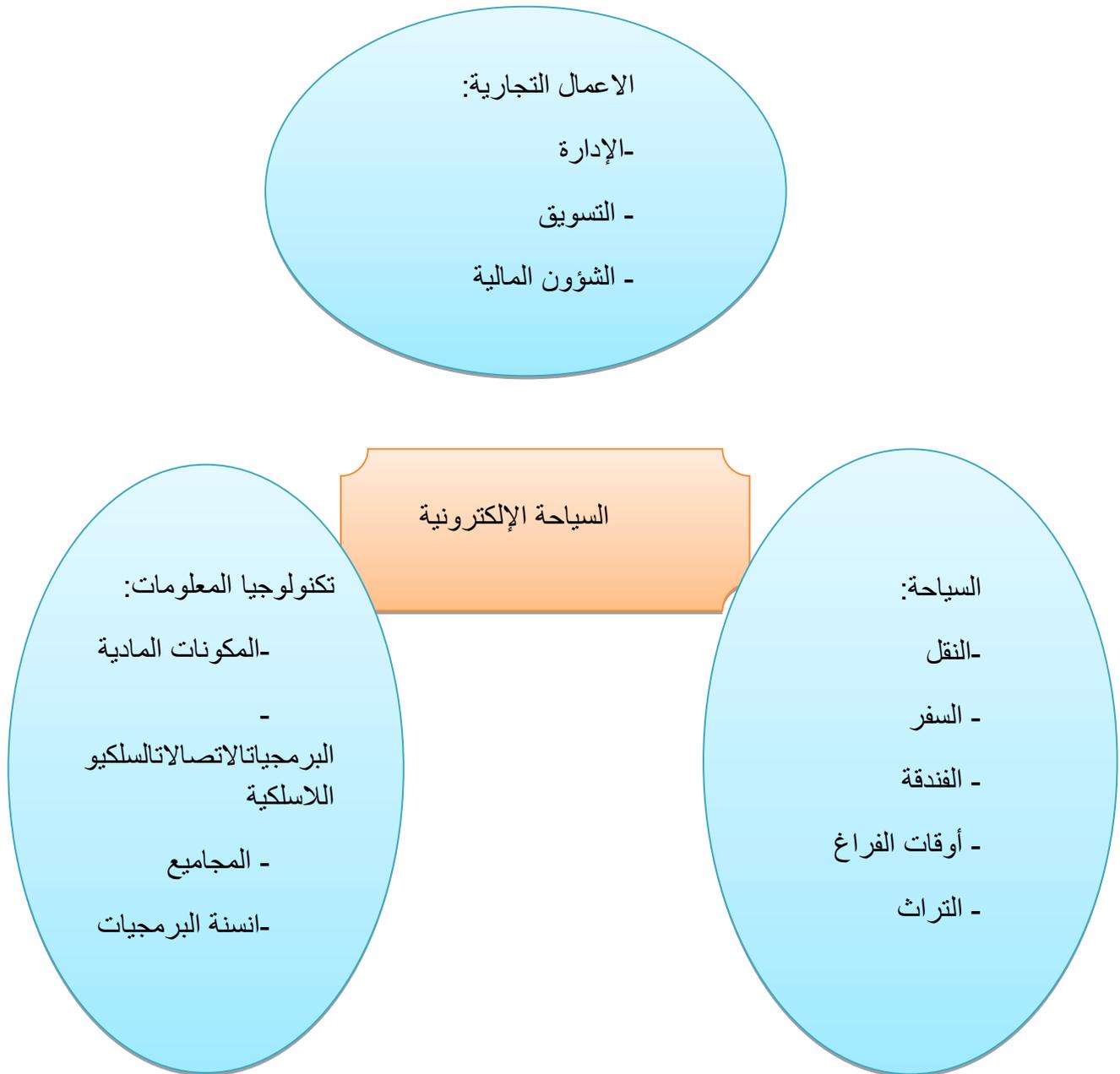
- التركيز على تأمين السلامة والثقة في وسيلة الدفع الإلكترونية من خلال التعاقد مع شركات توفر السلامة والأمان في عمليات التسديد الإلكتروني ببطاقات الإئتمان كشركتي :

SITE SAFE / VERISIGN

¹ يوسف محمد ورداني كيفية تنظيم السياحة الإلكترونية ومردودها على صناعة السياحة ، نقلا عن الموقع الإلكتروني "المدن التاريخية والتراث الثقافي " مارس 18.

الذي يتمحور جل عملهما حول تأمين عملية الاتصال الأمن وحمايته من الدخلاء أثناء تصفح الموقع والتأكد من سلامة عملية الدفع عبر بطاقات ائتمان السائح (المشتري) إلى حساب الموقع (البائع) مع المحافظة على حماية بيانات المشتري .
لذا ينبغي للسائح عند القيام بعملية التسديد الإلكتروني عبر الانترنت التأكد من وجود شركة متعاقدة مع الموقع لها القدرة والكفاءة على حماية هذه العملية.

وفي الشكل التالي يوضح آلية ظهور هذا المصطلح :



شكل آلية تكوين مفهوم السياحة

ثانيا: المفاهيم المرتبطة بالسياحة الإلكترونية

1-السياحة الذكية:

يتعلق مفهوم السياحة الذكية بالعرض السياحي الذي يبني على ثلاث عناصر أساسية : هي الحوسبة السحابية ، البيانات المفتوحة باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية حيث يكون الهدف هو صناعة وجهة سياحية ذكية على مستوى مدينة أو إقليم وتقديم معلومات محددة لزائر معين في الوقت الحقيقي ، وكذلك القدرة على قياس تأثير المواقع السياحية ومعرفة مختلف مسارات السواح وتجاربهم بمساعدة وكل هذا لغرض إرضاء السائح¹

السياحة الذكية هي نموذج لدعم الابتكار وقيادة التحول الإيجابي داخل الجهات السياحية. وهي تستخدم التكنولوجيا وتحليل البيانات والرقمنة لبناء جهات أكثر سهولة واستدامة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق رخاء أكثر شمولاً للسكان المحليين وتجارب أفضل للزوار.

ويتم تعريف مفهوم السياحة الذكية من قبل الاتحاد الأوروبي كوجهة تسهل الوصول إلى المنتجات والخدمات والمساحات والتجارب السياحية والضيافة من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومن خلال استثمار هذه الموارد وتطويرها يتم تعزيز نداء المدينة وتعزيز مشاركة الزوار ، وهذا

¹ حسبية بن رقية ، صعوبات التحولات إلى السياحة الذكية في الجزائر ،مقاربة نظرية ،مجلة تطوير العلوم الاجتماعية ، مجلد14 ، العدد01 ، جامعة صالح بونيدر ، الجزائر ، قسنطينة 2021 ، ص 93.

له آثار على الشركات والأفراد على حد سواء، الذين يستفيدون من بنية تحتية أكثر كفاءة وتوفير للخدمات.¹

2-السياحة الرقمية:

هي تحويل الاتصال الكتابي والشفوي إلى رسائل إلكترونية يفهمها الجميع, يتم تحقيق هذا التحول من خلال شبكات الأعمال وشبكات اللاسلكية. ببساطة يمكن القول أن كل شيء في العالم القديم كان يتطلب مستندا تجاريا مكتوبا يتم تحويله رقما بواسطة شبكات الأعمال وكل شيء تمت إدارته مسبقا عن طريق مكالمات هاتفية يتم تحويله رقما بواسطة الشبكات اللاسلكية²

حيث تشمل السياحة الرقمية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لجميع الأنشطة السياحية من خلال الترويج والتسويق للمنتجات السياحية وتقديم الخدمات المتعلقة بها على المنصات الرقمية الحديثة لجميع الأنشطة السياحية وتقديم الخدمات المتعلقة بها على المنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية واختيار وجهته السياحية ومكان إقامته، وكذلك اختيار وسائل النقل ووسائل السفر وأي خدمات أخرى يحتاجها كجزء من رحلته السياحية³

3- المقدرة الإلكترونية:

هي مجموعة فرعية من استراتيجية الأعمال الإلكترونية الشاملة للشركة كتمكين الشركات من ربط نظم معالجة البيانات الداخلية والخارجية بشكل أكثر كفاءة ومرونة، كما

¹http: mot aber.com ماهي الرقمنة '2023/03/12, 11:22

² حسية بن رقية ،المرجع ،سابق ،ص 102.

³ جلال بدر خضر ،وآخرون ، السياحة الإلكترونية ، نهج ساينغي أحمد، س م ك ، قسنطينة ، الجزائر، ص

يتم تقسيم النظم الإلكترونية المستخدمة في مجال السياحة إلى فئتين: فئة الاستقبال وفئة تستخدم في الإنترنت¹

*نظام مكاتب الاستقبال:

يعتاد على معالجة البيانات والتقارير المكتوبة أو المرئية في ابنية الاستقبال المتوسطة والكبيرة وكذلك في وكالات السياحة. يقومون بتسجيل السياح وغدارة السكن والتجزئة والمنتجات وغدارة الدخل

*النظام الإلكتروني للحجز:

هذا النظام يستطيع أن يكون فعالا لكل من السياح والافراد وكذلك الوكالات عن طريق القيام بالبيع والإعلام، ومهمة الاعلام إن وحدات بناءهم تسمح لهم بالاتصال مع قطاع حجز التذاكر، الخروج، والوصول، الاعداد مع المحاسبة والقطاع المالي من الكيان المتلقي أو من وكالات المحاسبة أو من أشياء أخرى نما أنها تسمح بالشحن البحري واستلام البيانات من وعلى نظم التوزيع العالمية.

ثالثا: أهمية وأهداف السياحة الإلكترونية ودوافع تطبيقها

1- أهمية السياحة الإلكترونية: تتبع أهمية السياحة الإلكترونية من المنافع الضخمة التي صارت توفرها سواء لمقدمي الخدمات السياحية أو للسائحين أنفسهم، والتي تسهم في تجاوز الحواجز التقليدية في المعاملات السياحية النمطية، ومن أهم هذه المنافع

2

¹ جلال بدر خضر وآخرون ، المرجع نفسه، ص 51.

² يوسف محمد ورداني ، كيفية تنظيم السياحة ومردودها على صناعة السياحة ، نقلا عن الموقع الإلكتروني

، المدن التاريخية والتراث الثقافي ، مارس 18 ، ص62

1- تيسير تقديم المعلومات التي تعتمد عليها صناعة السياحة من خلال تأمين المعلومات السياحية المطلوبة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع ، حيث تتسم الخدمات بأنها منتجات تتباين فيها المعلومات بشكل كبير فلا يمكن قياس جودتها إلا بالتجربة ، وأنها تعتمد بالأساس على ثقة السائح في جودة الخدمات السياحية التي تقدمها الشركات والمؤسسات السياحية .

2 - وتأمين الثقة في وسائل الدفع عبر الانترنت ، ومن هنا أصبح بإمكان المستهلك السياحي الحصول على جميع البيانات والمعلومات التي يحتاجها عن المنتج السياحي من خلال شبكة الانترنت

3- تخفيض تكاليف الخدمات السياحية المقدمة ومن ثم تمتع المنتج السياحي بميزة مقارنة نتيجة لانخفاض الأسعار. فمن شأن استخدام السياحة الإلكترونية التقليل من تكاليف التسويق السياحي وتكاليف الانتاج (تسهيل وتسريع التواصل بين منتج الخدمة السياحية والوسيط) ، وتكاليف التوزيع (تسهيل إجراء الصفقات مع شركة كبيرة من المستهدفين) ، بالإضافة إلى خفض العمالة . فعلى سبيل المثال يمكن للسائح تسلم تذاكر الطيران الإلكترونية أو قسيمة التبادل الخاصة بحجز أحد الفنادق من خلال بريده الإلكتروني.

4- سهولة تطوير المنتج السياحي وظهور أنشطة سياحية جديدة تتفق مع شرائح السائحين المختلفة ، وذلك من خلال قياسات الرأي التي يمكن من خلالها معرفة التوجهات السياحية الجديدة والخدمات الأساسية والمكملة التي يحتاجها السائحون .

5- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية بما يسهم في زيادة مبيعاتها وإيراداتها وأرباحها ، وهو ما ينعكس في النهاية على زيادة القيمة المضافة للقطاع السياحي في الناتج المحلي .

6- عروضات كبيرة ومختلفة من المنتجات .

7- كما أن شراء الرحلات السياحية يتطلب الوقت والتفكير ومقارنة أكثر من رحلة قبل أخذ القرار بالشراء ، ووجود الانترنت والحجم الهائل من العروضات أتاح الفرصة للمقارنة السريعة بين كافة العروضات، والبحث عن كافة المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات السياحية وأيضا مناقشة كل هذه المعلومات عبر المنتديات وبالردشة بين المستهلكين، فوجود العروض المرنة للرحلات تتيح للمستهلك أن يؤلف الرحلة حسب رغباته من درجة الفندق الى انواع المطاعم...وأكثر، حتى تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع المستهلك أن يدفعه.

8- تعدد أماكن البحث عن المعلومات: في العمل، في المنزل... ليونة أكثر في التحرك .

9- الرحلة السياحية ليست منتوجا ملموسا ، لذلك أصبحت صفحة الانترنت بديلا منطقيا لتسويق الرحلات عبر الملفات الورقية¹

10- الشركات المختصة في السياحة لديها مسبقا إمكانية على التأقلم مع حاجات وطلبات المستهلكين. بالتالي حسب الموضة، النزعة والميل الغالب في الوقت الحاضر تستطيع هذه الشركات ابتكار الوسائل الملائمة لتوفير وإغراء المستهلكين.

11- وأخيرا كون شيوع استخدام السياحة الإلكترونية دليلا على تقدم البنية التكنولوجية والخدمات الإلكترونية في البلد المعني، بما يسهم ضمن عوامل أخرى في زيادة الاستثمارات الأجنبية وفي تمتع بنية الأعمال الحكومية والخاصة بالمصادقية في التقارير الدولية.

¹ يوسف محمد ورداني، المرجع السابق، ص 63.

تزداد أهمية السياحة الإلكترونية مع زيادة الاهتمام بالتجارة الإلكترونية .

2-أهداف السياحة الإلكترونية:

الحاجة أم الاختراع، والحاجة إلى تطوير القطاع التجاري، الاقتصادي والسياحي ، قام الخبراء بابتكار السياحة الإلكترونية بهدف تحقيق العديد من الامور منها ¹:

. زيادة حجم التجارة الإلكترونية الدولية وخصوصا في مجال السياحة، وهذا بإزالة جميع القيود المحلية والمتعلقة بوسائل النقل، السفر وطرق الحصول على تأشيرات السفر .

. تحقيق الأمن والأمان للسائح ، وهذا من خلال إزالة كل ما يمكن أن يخيف السائح أو يفسد تجربته أو سلامته ، وخصوصا في دولنا العربية التي تكثر الشائعات حولها في الدول الأجنبية ،وبتطوير السياحة الإلكترونية يتم إزالة أي توتر أو خوف متعلق بالأمن والأمان .

. تطوير مجموعة من القوانين المتعلقة بالعمل ،مثل منح العاملين إجازات طويلة نسبيا تسمح لهم بالسفر أو التنقل سواء داخل الدولة أو خارجها وبذلك يتم تطوير قطاع السياحة الداخلية والخارجية(2).

. تطوير قطاع الفنادق والمطاعم، والبدء بتقديم مأكولات من جميع أنحاء العالم.

. تطوير خدمات تنظيم الرحلات و وكالات السفر، وإعدادها لتقدم للمسافرين المعلومات السياحية التي يحتاجونها، توفير خدمات السفر وحجز التذاكر.

. تطوير خدمات الإرشاد السياحي وتوفير المزيد من الوظائف للمرشدين السياحيين وبذلك يقل معدل البطالة.¹

¹تعريف السياحة <https://mowda3.com> 16:59 h 03/03/2023

. تطوير الخدمات الترفيهية والثقافية ، بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات الترويجية الأخرى والمتعلقة بالترفيه السياحي .

. السعي لتنظيم المؤسسات و الوكالات السياحية عموما، ووضع تشريعات حديثة خصوصا واستخدام ما يطلق عليه الشركات السياحية الإلكترونية.

3- دوافع تطبيقها: لتحقيق جودة الخدمات السياحية والعمل على ترقيتها لابد من إتاحة واستخدام التكنولوجيا في مختلف مجالات السياحة ، فهناك عدة عوامل تدفع القائمين بالقطاع السياحي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديث في ترقية وتطوير المنتج السياحي بصفة خاصة والسياحة بصفة عامة ،

نذكر منها ²

*رغبة العاملين بالقطاع في التعريف بأعمالهم ومنتجاتهم والخدمات التي يقدمونها إلى العديد من السياح ، وكيفية الاتصال بهم في حالة الحاجة إليها بسرعة أكبر وتكلفة أقل .

*النشر الإلكتروني لكل المعلومات المتعلقة بالمنظمات السياحية والخدمات التي توفها ، والتي يرغب السياح في معرفتها في معرفتها دون التنقل إلى المؤسسة السياحية .

*جلب فئة جديدة من السياح الذين هم على اتصال بالإنترنت .

*نشر المعلومات السياحية للسياح في الوقت المناسب ، حيث أن أي تأخير في آجال نشرها يؤدي إلى فقدان أهمية تلك المعلومات .

¹<https://ahewar.org/debate/show.Art.Asp/and/646393>

²بختي إبراهيم ،شعوبي محمود فوزي ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة ، ط1،دار النشر للتوزيع ،ص 70.

*نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المنظمة السياحية من أجل جلب أكبر عدد ممكن من السياح .

*تسمح للسياح بالقيام بحجوزات عبر الانترنت .

*هي وسيلة لتخفيض تكاليف الترويج وتحسين وتطوير الخدمات السياحية.

*التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات السياح .

*ركيزة للإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية.....الخ.

*تسمح بتقديم خدمات سريعة ومتنوعة للسياح .

رابعاً: متطلبات السياحة الإلكترونية

يتسم هذا النوع من السياحة بالتقنية التكنولوجية العالية، التي تفرض على الدول الساعية للانضمام إلى ركب السياحة الإلكترونية، توافر العديد من الشروط التي تضمن تحقيق هذه الدول ما تصبوا إليه في مجال السياحة الإلكترونية، ويمكن إجمال هذه المتطلبات في الآتي:

*السياحة الإلكترونية تحتاج لبوابة اتصال موحدة تشجع على تنمية الطلب على السلعة و الخدمات التابعة لها.

*توسيع شبكة الانترنت وزيادة عدد البوابات لتأمين الاتصال الدائم وبالسرعة اللازمة.

*العمل على تنمية الوعي بأهمية وتنمية التجارة الإلكترونية في عالمنا ، وتنمية القدرات البشرية اللازمة للدخول في هذا المجال .

*تخفيض تكلفة استخدام الانترنت بحيث تتاح الخدمة لجميع فئات المجتمع .

*السياحة تحتاج إلى أنظمة يتم تداولها بين المنتج والوسيط والسائح.

*لكي تتم تنمية السياحة الإلكترونية بأنظمة مصرفية يجب تطوير وتجهيز الأنظمة المصرفية حتى تتمكن من انجاز الصفقات وإلا سيكون المستفيد الأكبر هو المؤسسات المنافسة الخارجية من مصدري بطاقات الائتمان غير المحلية .

*توافر قواعد البيانات والمعلومات المتكاملة عن الموارد السياحية والمنتج السياحي ودعم المواقع الإلكترونية الخاصة بتلك الصناعة بكافة البيانات المطلوبة، وهذه المهمة بالقطع تقع على عاتق وزارات السياحة.

*إيجاد أنماط جديدة من المؤسسات والهيئات الخاصة بتنشيط السياحة والتي تعمل من خلال مواقع إلكترونية مقدمة على شبة الانترنت ، وتوفير الدعم الفني المعلوماتي لهذه المواقع .¹

تحتاج السياحة الإلكترونية إلى توفر عدة متطلبات حتى يمكن تطبيقها، وبالأخص في الدول النامية ولا ترتبط هذه المتطلبات بالبنية السياحية القائمة وإنما تتجاوز ذلك لتشمل الإطار المؤسسي والتنظيمي المنظم للعمل ، والبنية التشريعية في مجال التجارة الإلكترونية والتقدم في بنية التكنولوجيا والمعلومات وأخيرا البنية الثقافية التي تساعد على تقبل المجتمع والاشخاص لفكرة التجارة الإلكترونية في مجملها ، ويمكن تقسيم هذه المتطلبات إلى قسمين:

1- المتطلبات العامة:

¹اقسام ، بشرى ، واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقها في سوريا ، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد 2010/12/13، ص 208 - 209 .

وتتمثل في النقاط التالية:

- التركيز على الهدف الرئيسي للموقع الإلكتروني.
- وجود المنتج السياحي الحقيقي من خلال العرض بشفافية وصراحة عن هذا المنتج.
- إنشاء مواقع تتسم بقدر من التواصل مع جمهور المستهلكين مع مراعاة اختلاف الانواع ومستويات الدخول والفئات العمرية لهؤلاء المستهلكين وما يترتب على ذلك من اختلاف في الطلبات السياحية.
- التنسيق مع المواقع الإلكترونية الخاصة بمختلف المشاركين في تلك الصناعة والربط الإلكتروني بين تلك المواقع.
- مراعاة ان المخاطبين في هذا القطاع السياحي هم شعوب العالم بأسره، وهذا يتطلب تقديم الموقع بأكثر من لغة تضمن تحقيق أكبر قدر من الانتشار.
- تبادل معلومات سياحية على مستوى دولي.¹

2- المتطلبات القانونية:

إن المطالع للتشريعات السياحية في عالمنا العربي يتبين له عدة أمور من أهمها :

¹ السياحة والسفر، موقع روائح السفر، [HTTPS://WWW.TRAVELMASTERPIECES.COM](https://www.travelmasterpieces.com)

ضعف هذه التشريعات في مواجهة تحديات هذه الصناعة ، التي تعد الحلم الحقيقي للعديد من دول المنطقة في مكافحة الفقر وزيادة الدخل القومي ورفع مستويات العمالة وجذب الاستثمار الأجنبي.¹

ولكن يتعين على المشروع العربي ان يدرك أن هذه الصناعة الحيوية أصبحت جزءا لا يتجزأ من التجارة الدولية والتي تعمل في إطار الاتفاقية العامة لتحرير التجارة في الخدمات بمنظمة التجارة العالمية، وهو الأمر الذي جعل معظم الدول العربية عامة والإمارات العربية المتحدة خاصة تدرج الخدمات السياحية في جداول التزاماتها الملحقه بالاتفاقية العامة لتحرير التجارة في الخدمات، وذلك بهدف التحرير التدريجي للقطاع السياحي لتحقيق أهداف التنمية المرجوة وجذب الاستثمار الاجنبي.

والحديث عن الاتفاقية العامة لتحرير التجارة في الخدمات هو البداية الحقيقية للبحث عن المتطلبات القانونية لتنشيط السياحة بصفة عامة والسياحة الإلكترونية بصفة خاصة. فأهداف هذه الاتفاقية تعد في تحقيقها وسيلة لمعاونة الدول في تعبير الطريق لنشاط سياحي جاد فيقع على عاتق الدولة العمل على تحقيق عدة أمور اهمها:

1-زيادة حجم التجارة الدولية في مجال السياحة بإزالة كافة القيود المحلية خاصة تلك المتعلقة بحركة التنقل والسفر والحصول على تأشيرات السفر .

2-العمل على تحقيق نوع من الأمن والسلامة للسائح من خلال مكافحة كل ما من شأنه ترويع السائح أو المساس بسلامته.

3-العمل على تفعيل القوانين الخاصة بالعمل وما يترتب عليها من منح العاملين فترات اجازة نسبيا مما يعد دعما لعملية السياحة سواء في الداخل أو الخارج. بالإضافة

¹ اسماعيل السيد مبادئ التسويق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص103.

إلى السعي نحو رفع الدخل القومي والعمل على رفع المستوى المعيشي وتحقيق مستويات التوظيف الكامل مما يخلق فرص جيدة للسياحة سواء على صعيد السياحة الداخلية أو السياحة الخارجية.

*متطلبات تطبيق السياحة الإلكترونية في الجزائر:

تساهم السياحة الإلكترونية في فرض نفسها في العديد من الدول كاستراتيجية فعالة تعتمد على التكنولوجيات الحديثة في تنمية التجارة من جهة وكذلك تنمية قطاع السياحة وتسهيل السفر من جهة أخرى.¹

رغم هذا لاتزال الجزائر في مراحلها المبكرة لتطبيق هذه التقنية والاستراتيجية ، لذي صار من الضروري التخطيط لتنمية هذا المجال وذلك انطلاقا من توفير الهياكل والأساليب التقنية والتكنولوجية من خلال وضع خطط وبرامج لتنمية التربية الإلكترونية السياحية في المجتمع وبين الهيئات السياحية من أجل تعزيز البنى التحتية للسياحة وترقية خدماتها.

-نشر الوعي بأهمية السياحة الإلكترونية واستخداماتها.

- توفير كل الوسائل والتسهيلات وصياغة إطار تشريعي مناسب للسياحة الإلكترونية.

- إنشاء المشاريع لتوسيع استخدام أكبر للإنترنت.

- فتح المجال للاستثمار السياحي .

¹ جلال بدر خضر وآخرون ، مرجع سابق،ص65.

- جلب رؤوس الأموال الوطنية والاجنبية.

- تفعيل العلاقات بين القطاع الخاص والهيئات الرسمية السياحية للترويج للمقومات والخدمات السياحية في الجزائر.

خامسا: مراحل وتطبيقات السياحة الإلكترونية وأسباب انتشارها

1- مراحل السياحة الإلكترونية:

إن عملية التحول إلى استخدام النظم والأساليب الإلكترونية في السياحة هي أحد التحديات الإدارية التي تواجه المؤسسة السياحية حاليا ، والتي يمكن تطبيقها انطلاقا من استراتيجيات مبنية على أسس تتوافق مع سياسة المؤسسة وامكانياتها من جهة وما بين ثقافة ووعي المستهلك أو السائح من جهة أخرى ، إن إشكالية التحول إلى استخدام أساليب السياحة الإلكترونية يقتصر على توفير العديد من الأدوات للمؤسسات لاقتحام عالم التجارة الإلكترونية و ذلك وفق المراحل التالية :

***الاعتماد على البريد الإلكتروني:** تقوم المؤسسات السياحية بالحصول على البريد الإلكتروني كوسيلة لاستخدامه في مراسلاتهم وفي مطبوعاتهم من خلال التعامل مع المؤسسات الأخرى أو السياح

إنشاء صفحات معلومات عن المؤسسة على الشبكة: إن التواجد الفعلي للمؤسسة يتطلب إنشاء صفحات بسيطة للمعلومات عن المؤسسة كمرحلة أولى على شبكة الانترنت¹ للتعريف باسم المؤسسة وأهم خدماتها.

¹ باسل مروان ، القطاع السياحي في ظل العولمة ، دار الهناء للنشر ، لبنان ، 2008، ص23

***موقع الشركة على شبكة الانترنت:** تلجأ المؤسسات السياحية مثل الفنادق أو المتاحف إلى إنشاء مواقع إلكترونية للمؤسسة بهدف التعريف بخدماتها ، وتحقيق التفاعل مع عملائها ، حيث يتم عرض المعلومات في شكل صور أو كتالوجات أو لوحات إخبارية للمؤسسة .¹ من خلال تحديد استراتيجية للترويج السياحي . مثلما تقوم به الفنادق للترويج لخدماتها الفندقية والأماكن السياحية من خلال تحقيق تفاعل ما بين المنظمة الفندقية والسائح والوسطاء ، وذلك من خلال نشر رسالة اعلانية جذابة لاستقطاب السائح الجديد ، أو ما يسمى بزبون الانترنت ، الذي يختلف عن العميل التقليدي . فتساهم المواقع الإلكترونية للفنادق في بناء وتعزيز العلامة التجارية، التعريف بأصناف الخدمات، تقليل مستوى التكاليف التسويقية وبناء علاقات فاعلة بين المنظمة والسائح الضيف²

***الاستثمار في إقامة موقع للمؤسسة السياحية :** تحتاج المؤسسة السياحية إلى تحديد حجم الاستثمارات المطلوبة لإنشاء موقع على شبكة الانترنت يعمل باستمرار ، وتقاس هذه الاستثمارات حسب مجال عمل المؤسسة ، أهدافها ومدخلها ، لأن المستثمر يرغب دائما في تحقيق عائد سريع من الاستثمار كون أن المواقع السياحية ذات الطابع الإعلامي التي تعرف بالمؤسسة وأنظمتها أو الموارد السياحية والمعالم الأثرية مثلا ، لا تحتاج إلى استثمارات كبيرة مقارنة بالمؤسسات التي تهدف إلى تنفيذ المعاملات الإلكترونية الربحية يجوز لها المغامرة بمبالغ مالية ضخمة .³

***الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي للتسويق والترويج السياحي :** مع

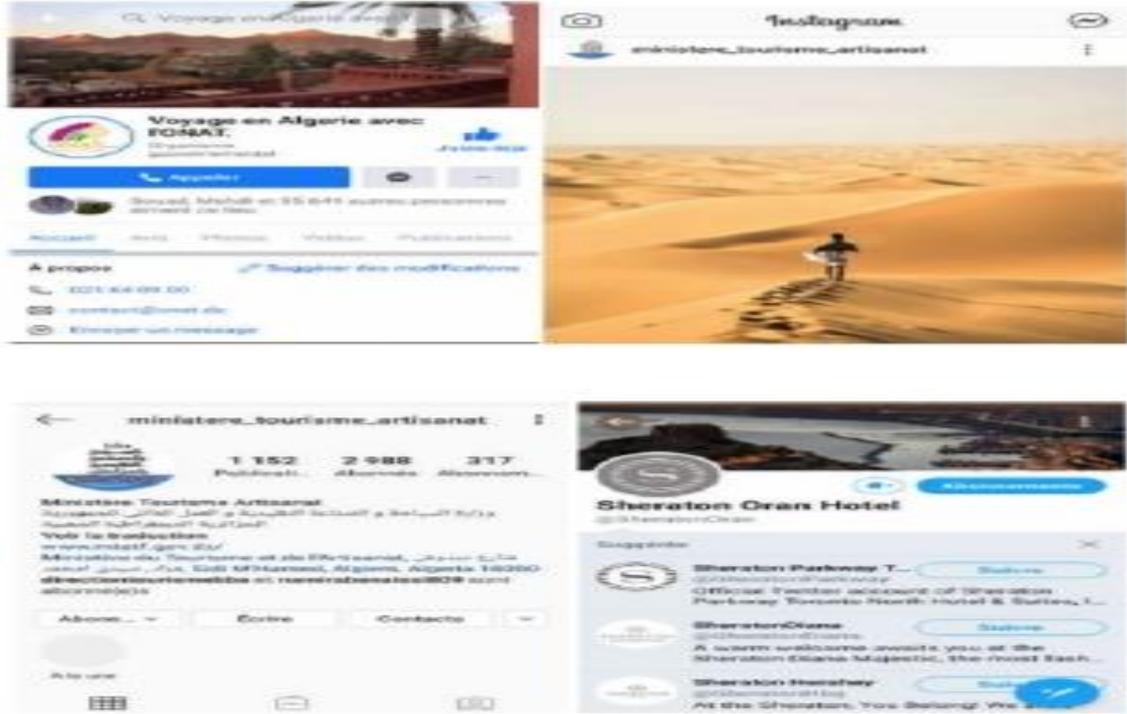
ظهور شبكات التواصل الاجتماعي لجأت العديد من المؤسسات السياحية سواء الرسمية

¹fredericploton 2001, entrepriseet information animer son site web, dunod France: p75.

² خضرة جلال بدر وآخرون ، السياحة الإلكترونية ، ألفا للوثائق ، الجزائر ، 2018، ص 71

³ رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999، ص 12.

منها : العمومية أو الخاصة ، إلى إنشاء صفحات على شبكات التواصل الاجتماعي مثل : الفيس بوك ، الانستغرام ، تويتر ، اليوتيوب وذلك لمواكبة العصر ولجذب السياح ، مثل : صفحات الوزارات والدواوين السياحية ، الفنادق ، المطاعم ، مرافق التسلية ، الجمعيات ، المدارس المتخصصة .



شكل 2 صفحات بعض الهيئات السياحية الرسمية على الأنستغرام والتويتر

2- تطبيقات السياحة الإلكترونية:

ازدادت أهمية السياحة الإلكترونية مع زيادة الاهتمام بالتجارة الإلكترونية من خلال استخدام تطبيقات التجارة للتسويق السياحي والخدمات الاتصالية التي تقدمها المواقع الإلكترونية وهي

كالآتي :

*المنتديات: تساهم المنتديات كموقع إلكتروني مخصص للمناقشة ما بين زوار الموقع وإبداء آرائهم حول خدمات المؤسسة، كما يستعمل من طرف هواة السياحة للتعريف

بالمناطق السياحية أو مشاركة مغامراتهم السياحية. الأمر الذي صار ينافس بشدة مختلف وسائل الإعلام التقليدية وكذا الهيئات المعنية بالتعريف بالقطاع السياحي.

*القوائم البريدية الإلكترونية: هي طريقة يعتمد عليها وفق نظام إرسال نفس الرسائل الإلكترونية لعدد كبير من مستخدمي الانترنت. ¹يجمعهم تخصص أو مجال اهتمام واحد (السياحة، الثقافة، التراث.....) وذلك للاطلاع على موضوع معين (عروض و تخفيضات)

*الرسائل الاخبارية: هي نشرات إخبارية بسيطة ومختصرة ، تضم مجموعة متنوعة من المقالات عن المنتجات ونشاطات المؤسسة السياحية وهي تصدر بشكل منظم ودوري ترسل عبر البريد الإلكتروني للمشاركين. ²تهدف الرسائل الاخبارية لتشجيع مستخدمي الانترنت للاتصال بالمؤسسة أو الاطلاع على الموقع الإلكتروني

*تقنية النشر المتزامن (NETSCAPE1999): صيغة متزامنة ابتكرتها شركة

RSs

لتكون وسيلة فعالة لمتابعة كل تحديث في مضامين الويب (المواقع الإلكترونية والمدونات) وتعد خدمة النشر المتزامن وسيلة سهلة تمكن القارئ من الحصول على ما يستجد من أخبار ومواضيع فور ورودها على مواقعه المفضلة على شبكة الانترنت، بدلا من أن يفتح صفحات المواقع ذاتها للبحث فيها عن موضوعات جديدة. ³

¹ علم الدين محمود، مقدمة في الصحافة الإلكترونية الحرة للطباعة والنشر، القاهرة، ص 81.

² - DAMIEL ICHBIOH ،2007 ،LES MOTS DE LINFORMATIQUE ،CAMPUS PRESSE France P :190.

³ - FRANÇAIS MOINER 2006 ،LE TOURISME RURAL ،EDITION France AGRICOLE France 4EME GD P: 359.

*الحجز الإلكتروني :ويتعلق ذلك باستخدام أنظمة الحجز الآلي من خلال شبكة الانترنت في المجالات المرتبطة بالسياحة الإلكترونية كخدمات الإقامة (غرف الفنادق ...)، شركات النقل (تذاكر الطائرة ، القطار ، الميетро أو تأجير السيارات). والمطاعم السياحية التي تم استخدامه في البداية من شركة الطيران، ثم انتقل إلى وكالات السفر. كما منحت شركات الطيران صلاحية الحجز الإلكتروني لشركات التوزيع العالمي المتخصصة التي تتيح للعملاء خدمة الحجز عبرالانترنت ، كما تتيح حجز غرف الفنادق وتأجير السيارات بالإضافة إلى تذاكر السفر والقطارات في بعض الدول .



شكل 3: بطاقة الحجز الإلكتروني.

فعلى سبيل المثال : تتيح خدمة حجز التذاكر الإلكترونية للنقل الجوي من خلال شبكة الانترنت حرية أكبر للسائح في تحديد خط السير الذي يريده ، ومكان جلوسه ونوع الوجبات الغذائية التي يحصل ليها¹

*الخريطة السياحية:

¹ هند محمد جامد، التجارة الإلكترونية في المجال السياحي، القاهرة، مصر، 2003، ص157.



شكل 3: برامج الخريطة السياحية عبر الهاتف النقال.

تعتبر الخرائط من أفضل التحليل والاتصالات في الجغرافيا، يتم استخدامها لفهم المساحة والأراضي والمناظر الطبيعية، كما أنها تستخدم في العديد من العلوم. ففي المجال السياحي تساهم في التعريف بأهم المواقع السياحية والأثرية التي تهم السائح عندما يقصد وجهة معينة وخاصة عندما يريد تحديد برنامج لزيارته في البلد السياحي المستهدف وذلك تبعا لقرب الموقع السياحي أوبعده عن مكان الإقامة . تحتوي الخريطة السياحية على العديد من الأمور المختلفة التي تهم السائح إلى جانب المواقع التي تهتمه بالدرجة الأولى¹. مثل مكان تواجد المواقع السياحية ، وسائل النقل ، المتاحف ، دور السينما ، المتاجر ، الفنادق ، حيث تساهم في تسهيل كل أنواع السياحة والسفر .

3-أسباب انتشار السياحة الإلكترونية:

اسهم في زيادة انتشار هذا المفهوم وتطبيقاته المختلفة عدة عوامل أهمها:

أ- التطور العلمي والتكنولوجي: إن حجم السياحة الإلكترونية في ازدياد مطرد تبعا لزيادة استخدام جهاز الكمبيوتر والبريد الإلكتروني وجهاز الهاتف المحمول والتلفزيون الرقمي التفاعلي ، وكلما ازدادت هذه التقنيات وتكاملت معها مواقع الانترنت والخوادم

¹ مروان محمد ، 2011/07/05 ، أهمية الخرائط السياحية ،

الإلكترونية وعدد المشتركين على شبكة الانترنت وازدادت سرعة الاتصال كلما ازداد حجم هذا القطاع السياحي الحديث.¹

ب- المنافسة من جهات العمل:

تلعب المنافسة بين جهات العمل المختلفة للوصول إلى الأسواق في أسرع وقت ممكن وبأكبر قدر من الخدمات السياحية خاصة مع عرضها على نحو مميز دورا رئيسيا في تطوير السياحة الإلكترونية بكل أنواعها ومراحلها وينطبق ذلك على المنافسة في السوق الوطنية أو على المستوى العالمي.²

ج- إرتفاع نسبة اسهام السياحة الإلكترونية في إجمالي التجارة الإلكترونية الدولية:

وما ينتج عن دمج هذا المفهوم في البنى المؤسسة للهيئات المعنية بالسياحة من تخفيض في تكاليف الخدمات السياحية المقدمة وبالتالي الأسعار ، وتطوير المنتج السياحي المقدم واستحداث أنشطة سياحية جديدة تتفق مع شرائح السائحين المختلفة ، وذلك فضلا عن زيادة القدرة التنافسية للشركات السياحية وما يترتب عليها من زيادة في القيمة المضافة للقطاع السياحي في الاقتصاد القومي.³

¹ عبلة بن قراري دليلة بركان، المواقع الإلكترونية كأداة لتسويق وترويج الخدمات السياحية، دراسة حالة مديرية السياحة لولاية بسكرة «الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة» جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 09-10 مارس، ص07.

² أحمد عبد الخالق، المنافسة الدولية وتحرير التجارة العالمية وأسواق العالم الثالث، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص65.

³ حدة رايس وآخرون، السياحة الإلكترونية ودورها في تنشيط القطاع السياحي "الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 09-10 مارس، ص06.

د- القطاع السياحي: يعتبر من أنسب القطاعات الخدمية التي يمكن أن يطبق عليها مجال الخدمات الإلكترونية لأن المنتج السياحي منتج مركب يتكون من أكثر عنصر، بحيث يمكن تحويله إلى منتج شامل أي رحلة شاملة وإرساله إلى العميل عن طريق استخدام شبكة الانترنت ، مع ابرازه في صورة جيدة تتلائم مع رغبات العميل.¹

سادسا: الآثار المترتبة على السياحة الإلكترونية للزوار ومقدمي السياحة الإلكترونية :

1- الآثار المترتبة على السياحة الإلكترونية للزوار:

السياحة الإلكترونية تنطوي على الجوانب التالية: المعلومات النهائية للمستهلكين ، الحجز الإلكتروني ل (النقل ، المسكن) الدفع الإلكتروني (1).

• المعلومات الإلكترونية:

هذه تعني السياح سيتم تزويدهم بالمعلومات من المواقع السياحية المتخصصة ، من خلال الكتيبات السياحية الإلكترونية والأدلة السياحية ومقاطع الصوت والصورة الافتراضية عن طريق الوصول إلى المجتمعات الافتراضية من قبل هذه السياحة الافتراضية وهذا لا يمنع أن يتم تزويدهم أيضا بأدلة من الافتراضية.

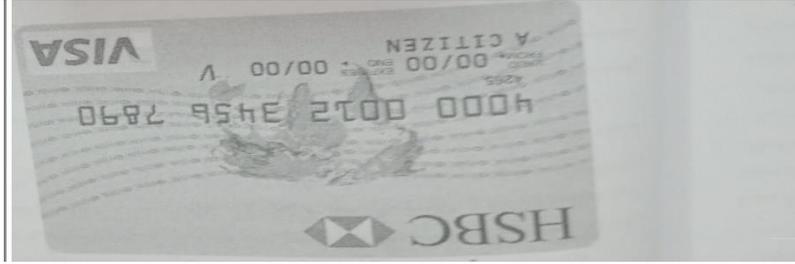
• الحجز الإلكتروني:

المستهلكين يجب أن يدفعوا باستخدام بطاقات الائتمان والبطاقات المصرفية الإلكترونية والنقد الرقمي أو العملة النقدية الصغيرة عندما تضطر لدفع بضعة سنتات

¹ زكريا أحمد محمد عزام، أثر استخدام التجارة الإلكترونية كأداة تغيير على أداء صناعة وكلاء السياحة والنشر ،حالة الاردن، ملتقى دولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة جامعة سعد دحلب،البلدية، الجزائر 2010،ص25.

الفصل الثالث : السياحة الإلكترونية معالجة سوسيلوجيا

العديد من المدفوعات الإلكترونية هي تعادل العمليات والمدفوعات اليومية الإلكترونية مثل: بطاقات الإئتمان والشبكات ، حتى النقد الرقمي متوفر أو التسليف لها وظائف والتي تغطي بعض الضمانات والمخاطر في حالات متعددة.



شكل 4 بطاقة الدفع الإلكتروني.



شكل 5 بطاقات الإئتمان creditcards



2- الأثار المترتبة على مقدمي السياحة الإلكترونية:

معظم الأعمال الإلكترونية تتركز في التواصل بين العملاء ومقدمي الخدمات وأصحاب العمل ومجموعة متنوعة وكبيرة من الأجهزة والأنظمة والبرمجيات والحلول التي تجعل من الصعب جدا على المستهلكين أن يقرروا ماذا يختارون.¹

إن تطوير الأعمال التجارية الإلكترونية في مجال السياحة يسمح للمستهلكين بالتعبير عن احتياجاتهم، كما أن الزيادة في إعداد الأسواق التجارية الإلكترونية يضمن الكفاءة ويقلل التكلفة ويزيد المنافسة، وعلاوة على ذلك يسمح للوكالات ومزودي الخدمات بتحليل عملائها المحتملين وإدارة مواردها بكفاءة

فيما يتعلق بإدارة الأعمال التجارية الإلكترونية والاستراتيجيات والتقنيات الجديدة والادوات التي يجب أن يعاد تقييمها باستمرار وتحديثها، والاستراتيجية يجب أن تكون في تطوير مستمر وحركة مثل: نمو الوكالة مثل (الغداء خارجا، التوظيف، النمو، النضج) وذلك بنفس جودة البيئة التي يعمل بها.

الأنظمة العالمية تلعب دورا هاما في إدارة أي عمل تجاري إلكتروني في السياحة
مثل:

قطاع الخدمات التي تمثل 90 بالمئة من جميع المعلومات التشغيلية، ولذلك فإن إدارة الانظمة صممت لتأدية مهام عديدة مثل: التخطيط والتخزين والبحث والتنفيذ.

¹ زكريا أحمد محمد عزام، مرجع سابق، ص40

سابعاً: السياحة الإلكترونية على ضوء نظريات التنظيم

1-نظرية العامل التكنولوجي:

وتعرف التكنولوجيا بأنها التقنية التي يستخدمها الناس في وقت معين من أجل التكيف مع الوسط البيو فيزيقي .كما يمكن تعريفها : بأنها مجموع المعارف ، والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية التي تستخدم في مجالات مختلفة بغية إشباع الحاجات البشرية المتزايدة ، سواء على صعيد الفرد أو المجتمع .

*العلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع:

ترتبط التكنولوجيا بالمجتمع ارتباطاً وثيقاً ، فهي انعكاس لثقافة المجتمع المادية والفكرية وتشمل التكنولوجيا العلم التطبيقي الذي يؤدي إلى صناعة الأشياء المادية .ونحن نهتم بالتكنولوجيا كمعاني وأبعاد وانعكاسات وليس كآلات نظراً للأثار التي تتركها في المجتمع . وتتلخص العلاقة بين المجتمع والتكنولوجيا في الأوجه التالية:¹

- 1- يؤدي الموقف السوسولوجي إلى الاختراع المادي الذي يستعمل في المجتمع .
- 2-يؤثر الاختراع التكنولوجي في حياة المجتمع من خلال استعماله .
- 3- تؤثر التكنولوجيا في مجتمعات لم تساهم في عملية الاختراع أو الاكتشاف ، وذلك بفعل عامل الانتشار .

¹زكريا أحمد محمد عزام، المرجع سابق، 41

*التكنولوجيا والتغير الاجتماعي:

ترى النظرية التكنولوجية أن التغير الاجتماعي سببه العامل التكنولوجي ، أي أن التكنولوجيا هي علة التغير في المجتمع ، وإن للعامل التكنولوجي أثرا مهما في التاريخ الاجتماعي للمجتمعات ويؤدي إلى تقدمها . وقد ساهمت التكنولوجيا في تكوين اتجاهات عدة داخل المجتمع ومنها:

1- التخصص في العمل، حيث تقوم التكنولوجيا بوظائف متعددة وتصل إلى إنجاز عملها بكفاءة كبيرة.

2- تكتسب الاختراعات التكنولوجية أهمية بالغة في حياة المجتمعات لأهمية ووضوح دورها مثل الكهرباء والهاتف وغيرها.

3- إيجاد الظاهرة الامبريالية والاستعمار والتبعية ، الناتجة أساسا عن الثورة الصناعية التي أدت فائض في الانتاج الصناعي وإلى مخترعات متفوقة .

4- التغير في مجال القيم الاجتماعية مثل قيمة تأثير السيارة كبديل تكنولوجي للجمل وارتفاع قيمة حياة الاستقرار والحضر على حساب حياة الترحال والبداءة التي كانت سائدة في شبه الجزيرة العربية.¹

5- ظهور أهمية المجتمعات الصناعية، وسرعة تقدمها مقارنة بالمجتمعات الأخرى. وتؤدي التكنولوجيا دورها في إحداث التغير الاجتماعي ،عندما يحدث تراكم في مجال الثقافة المادية نتيجة لعامل: الاختراع والاكتشاف أو عامل : الانتشار وذلك بشكل أسرع

¹¹ زكريا أحمد محمد عزام، المرجع سابق، 45

من الجانب اللامادي للثقافة ، الأمر الذي يؤدي إلى تخلف الجانب اللامادي عن الجانب المادي.

وهذه الظاهرة يطلق عليها العالم أوجبيرن مصطلح "الهوة الثقافية" ومن ثم تعمل الجوانب المادية على دفع اللامادية نحو التغيير ، ومن العلماء الذين يقولون بالنظرية التكنولوجية العالم نمكوف الذي درس أثر التكنولوجيا في الأسرة، واحداث التغييرات الاجتماعية فيها ومن أبرزها الحد من سلطان الرجل في اتخاذ القرار والسيطرة والتملك والمساواة بين الجنسين.¹

وخلاصة القول: إن القائلين بالنظرية التكنولوجية في التغيير يرون أن التغييرات الاجتماعية تعود إلى العامل التكنولوجي، وأن التكنولوجيا هي أول ما يتغير. إلا أن هناك بعض الآراء المعارضة لهذا الاتجاه.

2- نظرية العامل الديمغرافي: يقصد بالديمغرافيا مجموعة العناصر المتعلقة بالهيكل السكاني من حيث الزيادة أو النقصان ، ومن حيث الكثافة أو التخلخل ، وكذلك التوزيع حسب الهرم السكاني وما إلى ذلك . وتؤكد الدراسات السكانية الحديثة على وجود علاقة بين السكان وقضايا التخلف والتقدم ، أي بمسألة التغيير الاجتماعي عموما من خلال العلاقة بين النسق الديمغرافي والبناء الاجتماعي وخاصة النسقين : والأيكولوجي والاقتصادي بوجه عام واستغلال موارد المجتمع ومعدلات التنمية الشاملة ، وقد أكد دوركا يم في تحليله للعامل الديمغرافي والتغيير الاجتماعي على أن تقسيم العمل قد أحدث تغييرات جذرية بالانتقال من التضامن الآلي إلى التضامن العضوي ، ويعود ذلك إلى الخصائص السكانية للمجتمعات .²

¹ النظريات الحديثة السوسولوجية، المرجع سابق.

² رباح احمد مهدي، مدخل النسق الاجتماعي والفني، محاضرة في علم اجتماع تنظيم والعمل،

3-نظرية النسق الاجتماعي الفني: يعد النسق الاجتماعي الفني مدخلا نظريا يقف موقفا وسطا بين الحتمية التكنولوجية والحتمية الاجتماعية ، ويؤكد على أن كلا من التكنولوجيا والقوى الثقافية والاجتماعية له أهمية ويؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل للنسق الاجتماعي الفني أبعاد اجتماعية ، تكنولوجية ، واقتصادية ، وعلى الرغم من وجود حالة من الاعتماد المتبادل بين هذه الأبعاد ، إلا أن لكل منها قيمتها الخاصة التي تستقل بها عن الأبعاد الأخرى.¹

حيث نجد ان دراسات معهد تا فستوك قد ساهمت بالأهمية الاساسية للتكنولوجيا في التحليل السوسولوجي لمواقف العمل، وكان من أهم ما ساهمت به على وجه الخصوص، أنها طورت نموذج نظريا يوضح كيف أن الصور البديلة لتنظيم العمل داخل نفس أنماط التكنولوجيا، يمكن أن تؤدي غلى نتائج مختلفة تماما.

-وقد استعان هذا المدخل باداة تصويرية أساسية ، وهي تأثير التكنولوجيا ومتطلبات السوق على الشكل التنظيمي ، واهتم هذا المدخل بمشكلة الأداء الفعال للمهمة الاساسية للتنظيم في علاقاته باحتياجات التكنولوجيا، والبيئة وأعضاء التنظيم، وقد تعرض مدخل النسق الاجتماعي الفني للنقد على أساس أنه قد استعان في دراسة مشكلاته باتجاه امبريقي محدود ، وكانت الدراسات التي تنتمي إلى هذا المدخل النظري لا تتعدى النطاق المحدود لجماعات العمل أو الديناميات الداخلية للتنظيم. ومازالت الحاجة ماسة إلى صياغة تعميمات وقضايا نظرية تفسر العلاقة بين التكنولوجيا والحياة الاجتماعية والثقافية على نحو أكثر شمولاً.

ويتضح مما سبق أن معهد تافستوك للعلاقات الانسانية قد قدم لنا نموذج النسق الاجتماعي الفني، الذي يقف موقفا وسطا بين الحتمية التكنولوجية والحتمية الاجتماعية، ويؤكد على أن كلت من التكنولوجيا والقوى الثقافية والاجتماعية له أهمية يؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل وكفاءة التنظيمات. وتعتمد نظرية النسق الاجتماعي الفني على افتراض أنه يجب أن نأخذ في الاعتبار لكل من التكنولوجيا والنسق الاجتماعي والعلاقات المتبادلة بينهما بهدف إنشاء نموذج التنظيم الأكثر كفاءة وفاعلية.

ثامنا: واقع السياحة الإلكترونية في الجزائر

إذا تحدثنا عن واقع السياحة الإلكترونية في الجزائر فإن هذه الأخيرة لاتزال جد محدودة ، فحسب ترتيب المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة 2019 فإن الجزائر احتلت المرتبة 122 في ترتيب الدول من منظور البنية الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهو ترتيب يعكس مدى ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ويفسر إلى حد كبير محدودية انتشار السياحة الإلكترونية في الجزائر ، فالجزائر لا تتوفر إلا على عدد محدود جدا من المواقع السياحية الإلكترونية ، وهي لا تساهم إلا بشكل محدود في التعريف بالعرض السياحي وتلبية الطلب المحلي منه ، ومن أهم المواقع السياحية في الجزائر ، موقع الجزائر / موقع الديوان الوطني للسياحة ¹

إذا قمنا بعرض المواقع السياحية للجزائر على شبكة الانترنت نجد بعضها ينتمي إلى القطاع العام والبعض الآخر ملكا للقطاع الخاص ومن بينها البوابة الإلكترونية الرائدة المسماة " الجزائر سياحة " والتي تعمل على الاتصال والحجز مع مختلف وكالات السفر والخطوط الجوية والفنادق ، ويعرض كافة المعلومات المتعلقة بالرحلات التي تنظم إلى

¹ عبيدة صبطي ، دور وسائل الاعلام والاتصال في تنمية السياحة الصحراوية في الجزائر ، مجلة علوم الانسان والمجتمع ، العدد 01 ، مارس 2012 ، ص 190.

الأماكن السياحية المصنفة من طرف اليونسكو وغيرها ، ويحتوي على عناوين لوكالات سياحية جزائرية وغيرها من المؤسسات السياحية في البلاد من فنادق ومطاعم ، مخيمات ، متاحف ن وحظائر سياحية ، إلا أن الموقع يخلو من الديناميكية والتفاعلية المطلوبة في مثل هذه المواقع ، ويفتقر إلى الربط بمختلف الفاعلين في قطاع السياحة خصوصا الفنادق ووكالات السفر . ويجد المتصفح لموقع الديوان الوطني الجزائري للسياحة بأنه لا يختلف كثيرا عن سابقه ، وعليه فإن المعطيات التكنولوجية لمؤشر الجاهزية الشبكية تشير إلى التدهور المتزايد في مجال الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال¹

¹ مغازي عبد الرحمان ، شيخي بلال ، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية السياحة الداخلية ، مداخلة مقدمة ضمن فعالية الملتقى الوطني حول فرص ومخاطر السياحة الداخلية في الجزائر ، يومي 20/19 نوفمبر

خلاصة :

يعتبر مفهوم السياحة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم السياحة، حيث تعرف بكونها نمط سياحي يتم تنفيذ بعض معاملاته التي تتم بين مؤسسة سياحية وأخرى، أو بين مؤسسة سياحية ومستهلك (السائح)، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبحيث تتلقى فيه عروض الخدمات السياحية من خلال شبكة المعلومات الدولية مع رغبات جموع السائحين الراغبين في قبول هذه الخدمات السياحية المقدمة عبر شبكة الانترنت.

الفصل الرابع

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً : مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال البشري

3- المجال الزمني

ثانياً: المنهج والأدوات المستخدمة لجمع البيانات

1- نوع الدراسة

2- المنهج المستخدم

3- أدوات جمع البيانات

ثالثاً: مجتمع الدراسة وخصائصه

1- مجتمع الدراسة

2- خصائص مجتمع الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الطرح المنهجي من خلال عرض وتحليل الأسلوب المعتمد في جمع المعلومات والبيانات الإمبريقية ومعالجتها ، وكما نعلم أن كل معرفة علمية قائمة على جانبين أساسيين هما : البناء النظري والمنهجي ، هذا الأخير يقوم على مجموعة الاتجاهات العقلية والتجريبية التي تساعد الباحث على تحليل المعطيات النظرية. ومنه فإن هناك اتساق وانسجام كبير بين هاذين البنائين ، ومما لاشك فيه أن الباحثين في علم الاجتماع يريدون الحدو في هذا الاتجاه المعرفي التجريبي ، وما البحث الذي بين أيدينا إلا محاولة لتجسيد هذين البنائين :

وقد تم عرض في الفصول السابقة البناء النظري لهذه الدراسة ، كما سنحاول من خلال هذه الفصول تجسيد البناء المنهجي ليتكامل العمل ، ومن هنا تكمن أهمية الجانب الميداني في البحوث والدراسات الاجتماعية لتدعم الخلفية النظرية لكل دراسة بهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة والتحقق من فروض الدراسة . ومن خلال هذا الفصل نعتد إلى عرض التقنيات المستعملة في هذه الدراسة ، بداية بمجالات الدراسة ، نوع الدراسة والمنهج المستخدم ، مجتمع الدراسة وخصائصه ، وأخيرا عرض أدوات جمع البيانات .

أولاً: مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية ، ذلك لما تحمله من أهمية بالغة أثناء الدراسة الميدانية ، حيث أجمع العديد من الباحثين والمتخصصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية¹:

* المجال الجغرافي (المكاني).

*المجال الزمني.

*المجال البشري.

وتأتي أهمية الدراسة الحالية ،كونها تستتق مجتمع البحث الذي يمثل مصدرا أساسيا للمشكلة محور المعالجة في إطارها النظري والتطبيقي ، ووفق هذا التوجه التوفيقى قام الباحث بتحديد ثلاث مجالات أساسية تتحرك في إطارها الدراسة ، ويمكن استعراضها بالصور التالية :

1- المجال المكاني (الجغرافي) للدراسة :

يقصد بالمجال المكاني النطاق أو الحيز المكاني الذي ستجري فيه الدراسة الميدانية وهو ما تجسد في الدراسة الحالية ، في "مديرية السياحة بتبسة " وقد تم اختيار هذه المؤسسة لاستيفائها أهم الشروط والمتطلبات التي جعلت منها مجالا يصلح لإجراء الدراسة الحالية والمتعلقة أساسا بموضوع (دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر) . فإن اختيارنا (لمديرية السياحة تبسة) كمجال مكاني لإجراء الدراسة الميدانية يفرض على الباحث ضبط كل ما يتعلق بهذه المؤسسة ، من حدود

¹ محمد شفيق ، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتبة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2001، ص 211.

جغرافية ، نشأتها و تطورها ، وامكاناتها المادية وغيرها. قصد إعطاء صورة موجزة حول هذه المؤسسة وهذا ما سيتم التطرق إليه فيما يلي:

أ- التعريف بالمؤسسة مجال الدراسة¹

أصبحت السياحة الإلكترونية فرعا من التجارة الإلكترونية الدولية ، حيث يتم تسويق الخدمات السياحية الحقيقية والملموسة باستخدام وسائل إلكترونية ، لذلك تستقطب الدول السياح من مناطق أوسع من العالم بأكمله ، ففي الحقيقة لايزال مفهوم السياحة الإلكترونية في بداياته في الدول العربية ، وفي الوقت ذاته بدأت إدارة ووزارات السياحة بالاهتمام بهذا المفهوم وتسهيل الضوء على وسائل تنفيذه وتطويره

وقد أولت الجزائر بصفة عامة ، وتبسة بصفة خاصة اهتماما بهذه الصناعة . لتستقطب ولاية تبسة عددا كبيرا من السياح كل شهر بفضل حدائقها الخلابة وآثارها الرومانية والبيزنطية و مواقعها التاريخية الجديرة بالاستكشاف .

****موقع مؤسسة مديرية السياحة (تبسة):**

تقع مديرية السياحة لولاية تبسة بحي فاطمة الزهراء مقابل ابتدائية - سديره عبد الله - يحدها من الشرق استثمار خاص ومن الغرب ابتدائية - سديره عبد الله - ومن الشمال طريف عمومي ومن الجنوب مديرية المجاهدين .

****نشأة مديرية السياحة :** نشأت مديرية السياحة لولاية تبسة كمكتب مكلف بالسياحة والصناعة التقليدية على مستوى مديرية الصناعة والمناجم للولاية إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 260/95 المؤرخ في 29 أوت 1995، والمتضمن إنشاء مصالح خارجية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية حيث تم إنشاء مفتشية السياحة للولاية

¹Tbessa.mta.gov.olz 28/04/2023 12 :20h

في نوفمبر 1998 وفي إطار هيكله المصالح الخارجية للوزارة تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم 376/2000 المؤرخ في 22/11/2000 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي المذكور آنفا والذي ينص على ترقية كل مفتشيات السياحة للولايات إلى مديريات ولأئمة مكلفة بالسياحة وعملا بأحكام هذا المرسوم ، تم ترقية مفتشية السياحة والصناعة التقليدية ليتم صدور المرسوم التنفيذي رقم 2016/05 المؤرخ في 11 يونيو 2005، المتضمن تعديل تسمية مديريات السياحة وأصبحت تدعى المديرية الولائية للسياحة ، وبعدها صدر المرسوم التنفيذي رقم : 198/20 المؤرخ في : 25 جويلية 2020، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم : 257/10 المؤرخ في : 20 أكتوبر 2010 ، والمتضمن إنشاء المصالح الخارجية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية .

النشاطات الرئيسية لمديرية السياحة :

- المبادرة بكل تدبير من شأنه إنشاء محيط ملائم ومحفز لتنمية النشاطات السياحية المحلية .
- السهر على التنمية المستدامة للسياحة المحلية من خلال ترقية السياحة البيئية والسياحة الثقافية والتاريخية .
- تشجيع ظهور عروض سياحية متنوعة وذات نوعية وكذا ترقية المنتوجات السياحية المحلية وتسويقها .
- دعم وتنمية نشاط المتعاملين والهيئات والجمعيات المتدخلة في السياحة وتحليلها وتوزيعها وإعداد بطاقات ووثائق تتعلق بالقدرات السياحية والحموية المحلية.
- السهر على تلبية حاجات المواطنين وطموحاتهم في مجال السياحة و الاستجمام والتسليّة.
- إدماج النشاطات السياحية ضمن أدوات تهيئة الإقليم والعمران وتثمين مناطق ومواقع التوسع السياحي.

- توجيه مشاريع الاستثمار السياحي ومتابعتها بالاتصال مع الهيئات المعنية.
- متابعة تطابق النشاطات السياحية مع مقاييس التسيير وقواعد ممارسة النشاطات والمهن السياحية.
- ضمان رقابة الأحكام التشريعية والتنظيمية التي تحكم النشاطات السياحية واحترامها.
- ضمان تنفيذ ميزانية التجهيز والتسيير للمديرية.
- *إمكانية الاستقبال:
- تستقبل مديرية السياحة والعمل العائلي يوميا زوارا، طالبي شغل، مستثمرين في المجال السياحي، حرفيين ومتعاملين من أصحاب مؤسسات فندقية ووكالات سياحية.
- * عدد المستخدمين :
- تحتوي مديرية السياحة لولاية تبسة على 28 موظف مرسم و07متعاقدين إضافة إلى المديرية.
- بالنسبة للعمال المتعاقدين:
- *حراس (04) .
- *سائق سيارة من المستوى الأول (01).
- *عامل مهني من المستوى الأول – منظفة – (02).
- *التعريف بالمستخدمين الأجانب: لا يوجد.
- أهمية المؤسسة: محلية ذات طابع إداري سياحي.
- فحوصات أمنية: لا يوجد
- تجد الإشارة إلى أن مقر مديرية السياحة و الصناعة التقليدية والعمل العائلي + السكن الوظيفي مزودة بأجهزة كاميرا للمراقبة تغطي جلها داخليا وخارجيا.
- *تعداد الموظفين:35

-المرسمين : 28

-المتعاقدين : 07

-الهاتف : 037.59.51.50

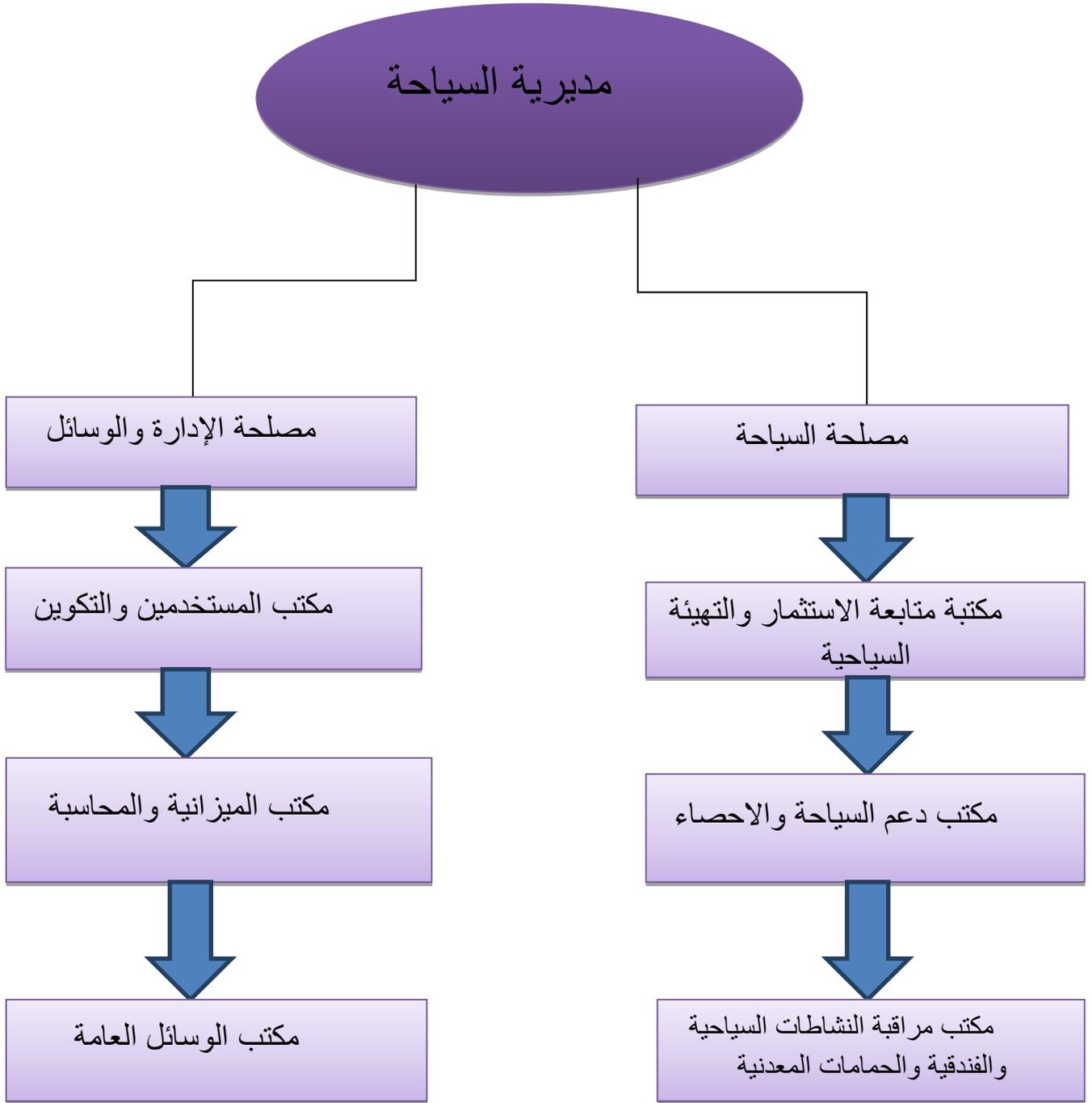
-الفاكس : 037.59.51.51

-الاييميل :

Site: www.dt-tbessa.dz / Email: [theve12 yahoo.fr](mailto:theve12@yahoo.fr)

-العنوان :

مديرية السياحة - حي فاطمة الزهراء مقابل ابتدائية سديره عبد الله - تبسة .



شكل 7 مخطط مديرية السياحة - حي فاطمة الزهراء مقابل ابتدائية سديره عبد الله - تبسة

المصدر:-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20/05/2012 يحدد تنظيم مديرية

السياحة للولاية في المكاتب.

2- المجال الزمني:

تدعوا الضرورة المنهجية تلازم وتوافق المجال الزمني (الفترة الزمنية) الذي تجري فيه الدراسة مع طبيعة موضوع الدراسة ومجالها البشري ، وذلك لتحقيق الاهداف المنشودة .

وانطلاقا من هذا فقد حاول الباحث إجراء هذه الدراسة وخاصة وأثناء الاتصال بأفراد مجتمع البحث ، في فترة يتواجد بها العاملون بمجال الدراسة (مديرية السياحة) وذلك سعيا من الباحث لتلقي أفضل استجابات من العاملين أثناء توزيع الاستبيان، من أجل جمع ملومات أكثر مصداقية وواقعية ، فنظام العمل التي تخضع له المديرية ، ساهم في تذليل أغلب الصعوبات والعراقيل الممكن مواجهتها في هذا الصدد ، ذلك أن العمل اليومي واستمراريته على مدار 24 ساعة ، إضافة إلى اجراءات الحضور والتزام العاملين بالتواجد في المؤسسة سهل على الباحث الاتصال بالعمال عموما بشكل مرن وسلس .

ومن خلال ذلك فقد مرت الفترة الزمنية التي أجريت خلالها الدراسة الميدانية بثلاثة مراحل تمثلت في:

1- المرحلة الاستطلاعية:

تعتبر هذه المرحلة بمثابة الاتصال الأولي لمديرية السياحة (تبسة) ، وذلك من منتصف شهر أفريل 2023 إلى غاية منتصف ماي 2023 ، فبعد تفكير طويل واستشارة مختصين في المجال حول علاقة إشكالية الدراسة بالمؤسسة المعنية ، كان الاتصال بالمؤسسة بعد الحصول على طلب الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية من جامعة العربي التبسي (تبسة) ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية - قسم علم الاجتماع-

2- مرحلة الإعداد التطبيقي:

بدأت الدراسة الميدانية بمديرية السياحة (تبسة) بداية من شهر ماي 2023، حيث قام الباحث في الأيام الأولى بإجراء جولات داخل مديرية السياحة وذلك بمرافقة عامل يقود الباحث إلى مختلف مصالح المؤسسة ويزودها بمختلف المعلومات عنها ، وعن أهم المراحل التي تمر بها السياحة الإلكترونية ،مع أخذ نظرة عامة عن نظام العمل السائد وأهم الظروف المادية والفيزيائية لبيئة العمل بالمؤسسة ،والتي قد تكون أهم مصادر تمكين العاملين وطبيعة علاقتها بتنمية السياحة الإلكترونية .

3-مرحلة تفرغ البيانات وتحليلها:

خصت هذه الفترة من الدراسة [مارس 2023] ، لتوزيع الاستمارات وذلك بعد عرضها للتحكيم من قبل أساتذة جامعة العربي تبسي بتبسة ، كما تم عرضها على المشرف لتعديل مضمونها إلى حال وصولها لشكلها النهائي . لتأتي مرحلة التوزيع على العاملين محل الدراسة .. وبعد ذلك قام الباحث بتجميعها وتفرغ بياناتها وتحليلها من خلال جدولتها وتحليلها إحصائياً، ثم عرض النتائج ومناقشتها في ضوء تساؤلات الدراسة وفرضياتها.

2- المجال البشري:

يقتضي الحديث أولاً على معنى مجتمع الدراسة في أنه يجمع بين كل الحالات التي تمثل مجموعة من الخصائص المحددة¹، حيث يستخدم علماء الاجتماع هذا المفهوم للدلالة على بيئة الدراسة السوسولوجية أي مكان حدوث الظواهر الاجتماعية، ليعبر هذا المفهوم من المفاهيم السوسولوجية البحتة .

¹ عبد الكريم غريب ، منهج البحث العلمي في علوم التربية والعلوم الانسانية ،ط1، منشورات عالم التربية ، الدار البيضاء ، المغرب، 2012، ص 170.

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة ، والتي تسعى إلى محاولة الكشف عن دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية ، فقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين بمديرية السياحة (تبسة) والذي قدر عددهم ب 35 عامل¹.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمديرية السياحة (تبسة) ، أي تحتوي هذه الأخيرة على موارد بشرية معتبرة مقسمة إلى فئات مهنية ، حيث بلغ عدد العاملين الإجمالي 35 عامل ، منهم 28 موظف رسمي ، و 07 متعاقدين إضافة إلى المديرية .

-بالنسبة للعمال المتعاقدين:

*حراس(04)

*سائق سيارة من المستوى الأول (01)

*عامل مهني من المستوى الأول -منظفة- (02).

ثانياً: المنهج والأدوات المستخدمة

1- نوع الدراسة:

تدخل الدراسة الحالية ضمن طائفة الدراسات الوصفية التي تقتصر على مجرد جمع المعلومات ، وإنما جمعها وتحليلها واستخلاص نتائجها طبقاً لأهداف الدراسة (محاولة تفسيرها)، حيث تتجه الدراسات الوصفية إلى الوصف الكمي والكيفي للظواهر المختلفة. وذلك بغية حصر العوامل الحقيقية المتحكمة والمؤثرة في هذه الظاهرة، وهذا يعني أن هذه الدراسة لا تنصب فقط على جمع معلومات كمية وإحصاءات واستخلاص

¹ معن خليل عمر ، معجم علم الاجتماع المعاصر ، ط1، دار الشروق ،عمان ،الاردن ،ص389.

نتائج فحسب ، بل تتعدى مجال الوصف إلى محاولة الكشف عن كيف يساهم تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية بمديرية السياحة (تبسة).

2- المنهج المستخدم:

إن كل الدراسات العلمية أخذت سمتها (العلمية) لبنائها في سياق موحد يرتكز على أسس موحدة واتباع إجراءات دقيقة تبحث في سيرورة واقع معين .وذلك للحصول على حقائق امبريقية حول مشكلة البحث ، يتبلور كل هذا فيما يعرف بالمنهج العلمي الذي يشير إلى السبيل الذي يمكن للباحث أن يسلكه للوصول إلى الهدف المعلن عنه (هدف الدراسة) ، وعليه فإن كلمة المنهج تعني السبيل أو الطريق . والمنهج في البحث العلمي الاجتماعي يعني المحطات المنهجية والإجراءات الواجب تنفيذها ، وتسمى هذه المحطات بالتقنيات¹.

ويعتبر المنهج العلمي أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة². ولأن اختيار المنهج لا يخضع إلى حرية الباحث والمفاضلة بين منهج وآخر ، بل إنه يرتبط بطبيعة الموضوع وأهداف الدراسة وحدود البحث وكيفية سيره من خلال ارتباطه بأبعاد مكانية وزمانية معينة ، فقد اقتضت الضرورة المنهجية وطبيعة المشكلة البحثية التي تهتم بدراسة (دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر) من خلال الكشف عن دور تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الإلكترونية ، وكذا تمكينهم إتصاليا وإلكترونيا في تطوير السياحة الإلكترونية .

¹ عبد الله ابراهيم ، علم الاجتماع (السياسيولوجيا) ، ط1 ، المركز الثقافي العربي ، الرباط ، المغرب ، 2001 ، ص 115-118.

² ربيحي مصطفى ، علبان ، مناهج وأساليب البحث العلمي ، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2000 ، ص33

فإن هذا يجعلها (الدراسة) تتطوي تحت الدراسة الوصفية ذات المنحى التفسيري ولذلك يعتقد الباحث أن أنسب منهج للوقوف على حيثيات الموضوع هو : المنهج الوصفي ، الذي يتناول الأبحاث والدراسات التي تبحث في ما هو كائن الآن في حياة الإنسان والمجتمع من ظواهر ، أحداث وقضايا معينة ، حيث يستخدم هذا المنهج طرقاً وأدوات لجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات .¹

ويعد المنهج الوصفي عملية تهدف لتشخيص الواقع كما هو قائم ، ومحاولة النهوض بهذا الواقع ، وضع خطط إصلاحية للنهوض بالأوضاع نحو الأحسن ، وبالفعل هذا هو الهدف المنشود من هذه الدراسة ، حيث يعتقد الباحث أن موضوع " دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر " هو موضوع جدير بالدراسة ويشغل كافة المؤسسات والأفراد العاملين بها ، ذلك بأنه يتعلق بكل الأطراف الفاعلة في العملية الإنتاجية ، سواء تعلق الأمر بتمكين العاملين أو بمسألة علاقتها بتنمية السياحة الإلكترونية .

ولما كان المجتمع المدروس (عمال مديرية السياحة "تبسة") محدوداً نسبياً ، فقد اتجهت الدراسة الحالية إلى تبني ألوب " المسح الشامل " ذلك أن هذا الأخير غالباً ما يحقق أغراض البحث في الحصول على بيانات دقيقة للمجتمع الذي يبحثه واتجاهاته أو حتى الظاهرة التي يتدارسها²

- ويمكن تلخيص الخطوات التي اتبعتها الباحثة في ذلك كما يلي :

*المرحلة الأولى :وتتمثل في رسم خطة ممنهجة وتشمل :

¹ عزيز داوود، **مناهج البحث العلمي**، دار اسامة ، عمان ، الأردن ، 2006 ، ص 06.

² غريب سيد احمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص199.

- **تحديد الهدف الأساسي:** والمتمثلة في محاولة الكشف عن كيف يساهم تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية.

- **تحديد المجال:** والمتعلق بفئة أساسية وهم العاملون المتواجدون بمديرية السياحة " تبسة " .

- تحديد ادوات جمع البيانات :والمعلقة اساسا في هذه الدراسة بالاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة .

*المرحلة الثانية:

تتمثل في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وذلك من خلال:

-عملية الاتصال بالمبحوثين .

-مراجعة المعلومات التي جمعت ، والتأكد من وجود الاجابات الكافية عند ارجاع الاستمارة .

-تفريغ المعلومات وتحليلها من خلال جدولتها ، وتحليلها احصائيا ثم عرض النتائج ومناقشتها في ضوء تساؤلات الدراسة وفرضياتها .

3- أدوات وتقنيات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات أو المعلومات من مجتمع الدراسة خطوة في غاية الأهمية ، باعتبارها من اهم القضايا المنهجية الحاسمة ، فالباحث عند دراسته لظاهرة معينة فإنه يستعين بأدوات تتناسق مع المنهج المستخدم ، وتتلاءم قدر الإمكان مع هدف الدراسة .فقيمة البحث ودقة البيانات والنتائج المتوصل إليها ، تكمن في طريقة استعمال الأدوات واختيارها كأداة تتماشى مع طبيعة موضوع الدراسة .فقد يتطلب موضوع ما

استخدام الملاحظة كأداة رئيسية، وآخر المقابلة وهكذا.....، ونظرا لتعدد محتويات الواقع وصعوبة فهم متغيراته ، فقد يلجأ الباحث إلى استخدام أكثر من أداة ، ويؤكد الباحثون في علم الاجتماع أن تعدد الأدوات أثناء جمع المعلومات مستحب ومرغوب فيه ، لأنه يحقق نوعا من الدقة العلمية ، ويجنب الوقوع في التحيز والذاتية¹

وعلى ضوء هذا اعتمدت الدراسة على الأدوات المنهجية التالية :

أ- استمارة الاستبيان:

تعد الاستمارة أداة أساسية من أدوات جمع البيانات يتطلبها البحث الميداني ، وهي الوسيلة العملية التي تساعد الباحث على جمع الحقائق والمعلومات من المبحوثين ، أين تفرض عليهم التقيد بموضوع البحث وعدم الخروج عن أطره العريضة ومضامينه ومساراته ، وتعتبر الاستمارة مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة معينة².

فلاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع مختلف البيانات في العلوم الاجتماعية. وتتمثل في مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه³

فهي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة تغطي الإشكالات المطروحة في الدراسة. ويرى "خليل محمد معن" أن : الاستبيان طريقة لجمع المعلومات من المبحوثين (باليد) ،

¹ محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات) ، ط2، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان، 1999، ص63.

² محمد عبيدات وآخرون ، المرجع نفسه ، ص 66.

³ محمود محمد جراح، أصول البحث العلمي، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص

أو بواسطة البريد ، على أن تكتب الأسئلة بلغة سهلة ، مفهومة وخالية من المصطلحات المعقدة ، وقد تكون الأسئلة في هذه الاستمارة مغلقة ، تصنيفية مذيبة بالإجابات (الاختيارات) أو مفتوحة¹

*بناء الاستمارة وتطبيقاتها:

إن من شروط الاستمارة الجيدة ، أن تكتب بلغة مبسطة ومفهومة وخالية من المصطلحات العلمية المتخصصة قدر المستطاع ، كما يجب أن تتضمن جملا واضحة وقصيرة وتحمل معنى واحدا ، مع تجنب التكرار أو الإعادة ، وتبنى الاستمارة انطلاقا من عملية تفكيك للمتغيرات في الفرضيات الجزئية إلى مؤشرات يمكن ملاحظتها مباشرة في الواقع ، وقد كان بناء أسئلة الاستمارة من خلال تفكيك مفاهيم الفرضيات الجزئية إلى أبعاد والأبعاد إلى مؤشرات يمكن ملاحظتها في الواقع²

قام الباحث بتحديد أسئلة الاستمارة تبعا لفروض البحث حتى تتماشى مع أهداف الدراسة وتتلاءم مع طبيعة الموضوع ومع المبحوثين ، من حيث لغتهم وخصائصهم العمرية ومكان تواجدهم .

وعلى هذا فقد اشتمل البحث على استمارة احتوت 28.سؤالا) موجها لكل العاملين بمديرية السياحة تبسة ، على اختلاف مستوياتهم ، باعتبارهم أفراد لمجتمع الدراسة الحالية . وقد خصصت كل مجموعة من الأسئلة بفرض من فروض الدراسة ، فجاءت في شكل أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة تحمل إجابات قطعية وأخرى تصنيفية تحتوي على جملة من

¹معمن خليل عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص242.

² مورش أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تر : صحراوي بوزيد وآخرون ، ط2 ، دار القصة ، الجزائر ، 2006، ص163.

الاحتمالات يختار منها المبحوث احتمالاً واحداً هذا من جهة ، ومن جهة أخرى احتوت استمارة البحث على أربعة محاور أساسية :

اشتمل أولهما على بيانات شخصية مرقمة من [1- 5] ، حيث تعلقت أساساً بالجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل ، الحالة العائلية ، أما المحور الثاني منها فاشتمل على أسئلة مختلفة تعلقت أساساً بتمكين العاملين على اتخاذ القرارات وتنمية السياحة الإلكترونية ، أما المحور الثالث فقد شمل أسئلة تمحورت حول تمكين العاملين إتصالياً وتحسين السياحة الإلكترونية ، ليخصص المحور الرابع و الأخير لأسئلة حول تمكين العاملين إلكترونياً وتطوير السياحة الإلكترونية .

تم تسليم الاستمارات باليد للمبحوثين من قبل الباحث، للإجابة عن أسئلتها ثم ارجاعها . مع الإشارة إلى مساعدة أحد أعوان الأمن الداخلي للمؤسسة، الذي كلف بمرافقة الباحث أثناء عملية توزيع الاستمارات وجمعها، كما لم تستدعي الضرورة لمكوث الباحث أثناء الإجابة عن أسئلة الاستمارة وهذا نظراً للمستوى التعليمي لدى الفئة المبحوثة.

*الاستمارة التجريبية:

تعتبر هذه الخطوة من بين أهم الخطوات في إعداد وبناء الاستمارة الجيدة والموافقة للشروط العلمية ، ويكون ذلك باختبار ثبات الاستمارة على عينة من المبحوثين، قصد فحص الاستمارة واختبارها والتأكد من سلامة أسئلتها ، وخلوها من التعقيد وابتعادها عن الأسئلة المخرجة والأسئلة الشخصية التي تضايق المبحوث، أو قد تكون الأسئلة لا تخدم الموضوع أو بعيدة عن الطرح المقصود.

وفي مواصلة لإجراءات بناء الاستمارة وضبط أسئلتها. قام الباحث باختبارها ميدانياً ، وذلك بتطبيقها على عينة تجريبية صغيرة مكونة من 07 أفراد (العامل) ومن ثم أجري

عليها العديد من التعديلات لتخرج في صورتها النهائية، والتي تم تطبيقها فيما بعد على افراد مجتمع الدراسة، حيث دارت التعديلات عموما على:

-قيام الباحث بإلغاء بعض الأسئلة (كإلغاء السن من البيانات الشخصية) وإضافة بعض الأسئلة تماشيا مع هدف الدراسة الذي يعني أساسا تشخيص المشكلة البحثية دون التركيز على حلول.

- تقديم اسئلة وتأخير أخرى للحصول على تسلسل منطقي في طرحها) المحور الثاني: تقديم السؤال 03 وتأخير السؤال الأول).

- استبدال الخيار (نعم / لا) ب (أحيانا، نادرا، دائما) لأن الأول فيه نوع من التضيق في الإجابة بالنسبة للمبحوث، أما الثاني فيفتح نوعا ما المجال للإجابة خاصة بالنسبة لبعض الأسئلة.

-استبدال الخيار (صحيحة /خاطئة) ب (فعالة / غير فعالة)

- تبديل بعض صيغ الاسئلة بأسلوب واضح وصريح.

جدول 1:الجدول الآتي يوضح: أسماء الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ:	رتبة الأستاذ:	الجامعة:
1-جبلي فاتح	استاذ محاضر أ	الشيخ العربي التبسي
2-قايدي مختار	استاذ محاضر ب	الشيخ العربي التبسي
3-شاوي رياض	استاذ محاضر أ	الشيخ العربي التبسي

المصدر: اعداد الطالبتان

*الوثائق والسجلات:

نظرا للأهمية البالغة للوثائق والسجلات في البحوث الاجتماعية للكشف عن بعض الجوانب التي يصعب ملاحظتها من جهة ، ومن جهة اخرى لكونها مادة مكتوبة او مصورة تستمد منها معلومات أو احصائيات حول الظاهرة المدروسة ، فقد حاول الباحث الاستعانة ببعض الوثائق الخاصة بالمؤسسة التي تم الحصول عليها بمساعدة إدارة مديرية السياحة "تبسة" التي تمثلت فيما يلي:

-بطاقة فنية للتعريف بالمؤسسة ومجموعة من السجلات التي توضح ما تملكه من امكانيات بشرية.

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- عدد الوكالات بتبسة.

ثالثا: مجتمع الدراسة وخصائصه

يرى موريس انجرس أن مجتمع الدراسة هو: مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي¹.

1- تحديد حجم (أفراد) مجتمع الدراسة:

يتم تحديد واختيار المجتمع الذي يطبق عليه البحث، من أجل الوصول إلى نتائج للدراسة يمكن تفسيرها، أين يتكون مجتمع البحث الكلي في الدراسة الحالية من مجموع العاملين بمديرية السياحة " تبسة " (35عامل) موزعين على مختلف المستويات الإدارية

¹ موريس انجرس، مرجع سبق ذكره، ص301

في المؤسسة، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الشامل لمجتمع البحث، تم توزيع (35استمارة) تم استرجاع (31استمارة) ، والتي بدورها استبعد منها (03استمارة) غير صالحة للتحليل، ليصبح بذلك عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة للتحليل (28استمارة)، من مجموع الاستثمارات الكلي، وهو ما سيعتمده الباحث كحجم لمجتمع الدراسة أثناء التحليل والتفسير وملخص ذلك في الجدول التالي:

جدول 2: يوضح عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل والمسترجعة

عدد الاستثمارات:	العدد:	النسبة%
الاستثمارات الموزعة.	35	100%
الاستثمارات الغير مسترجعة	04	11.42%
الاستثمارات المستبعدة	03	8.57%
الاستثمارات الصالحة للتحليل	28	80%

المصدر: إعداد الطالبتيان.

جدول 3: حجم المجتمع حسب عامل الجنس والمؤهل الدراسي.

النسب المئوية	المجموع	دراسات عليا	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	المؤهل الدراسي
							لجنس
42.5 %	12	01	07	04	00	00	إناث
57.4 %	16	05	09	01	1	00	ذكور
100%	28	06	16	05	1	00	المجموع
	%100	21.42 %	57.14 %	%17.85	%3.57	%00	النسبة المئوية

المصدر: من اعداد الطالبتين.

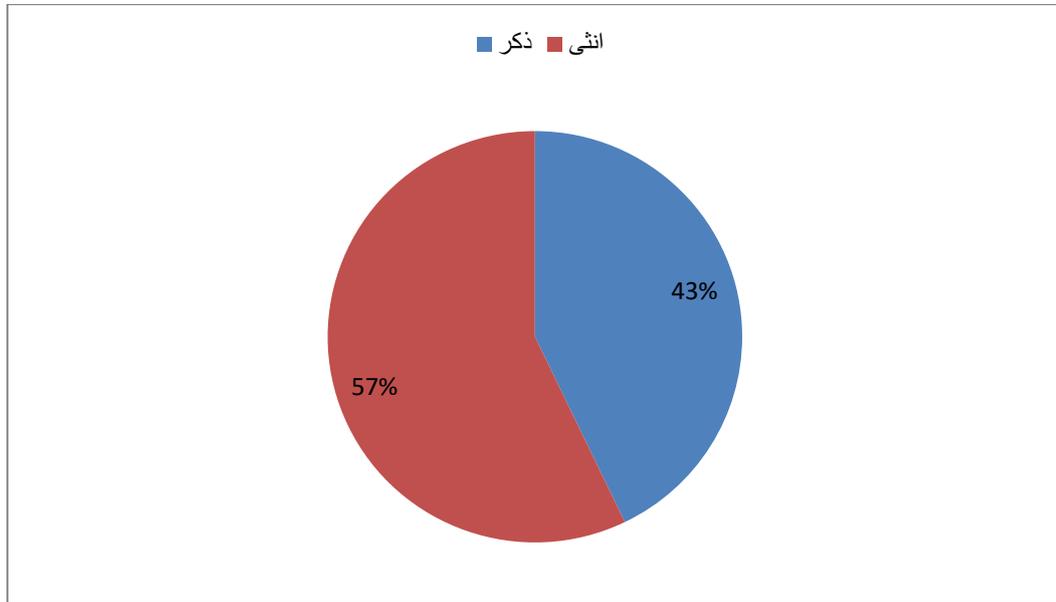
2- خصائص مجتمع الدراسة:

تم الحصول على خصائص مجتمع الدراسة من خلال جمع البيانات والمعلومات عن طريق الاستمارة، والتي تضمنت البيانات العامة والشخصية للمبحوثين.

جدول 4: يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل الجنس.

الاجابة:	التكرارات:	النسبة%
انثى	12	42.85%
ذكر	16	57.14%
المجموع:	28	100%

المصدر: إعداد الطالبتيان



شكل 8: يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب عامل الجنس

المصدر: من اعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (04) كشفت المعطيات الامبريقية المتحصل عليها أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة في مديرية السياحة بتبسة هم ذكور وذلك بنسبة 57.14% اما المتبقية فمقدرة ب 42.85% فهي تعبر عن نسبة الاناث الذين يعملون بهذه المؤسسة ، وقد يكون هذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة، وطبيعة بيئتها فالعمل داخل مؤسسة سياحية يتطلب في معظم الأوقات التنقل والسفر خارج مكان العمل ، وهذا مايشكل صعوبة نوعا ما لدى فئة الاناث الذين يكونون في معظم الاوقات ملتزمين بأولويات أخرى كالعائلة أو حتى العادات والتقاليد التي تحدد سيرورة طبيعة عملهم وتمنعهم من التنقل بحرية . وهذا مايفسر التفاوت المتباين بين نسب تواجد الجنسين (ذكر و انثى) على مستوى مديرية السياحة "تبسة" .

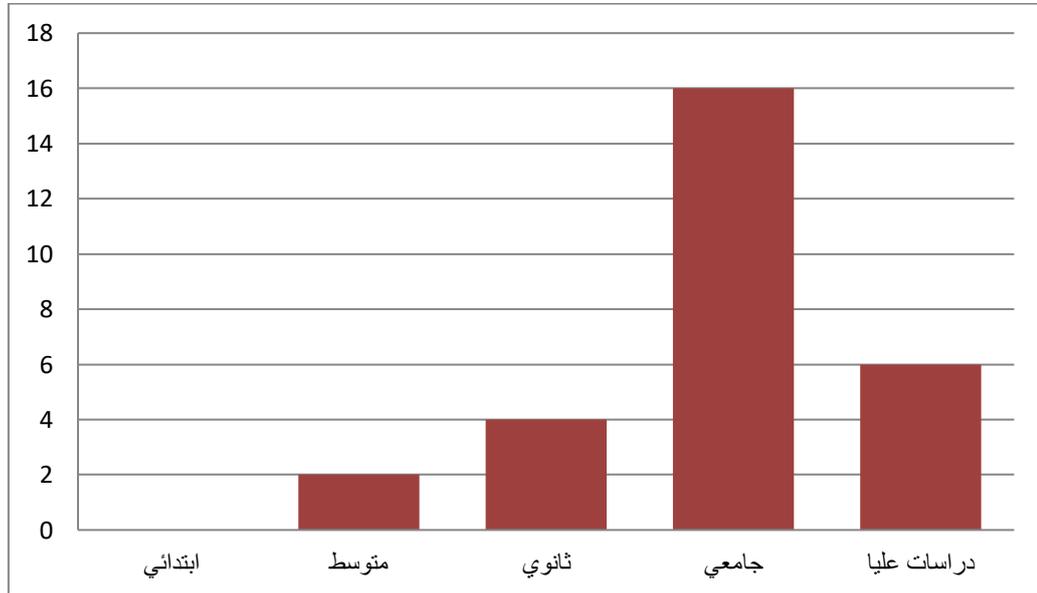
ورغم أن الجنس الانثوي اقل تواجد على مستوى مديرية السياحة بتبسة إلا أن هذا لاينفي قدرة الفئة الانثوية على امكانية توافرها بين العمل والتزاماتها الخارجية

2- المؤهل الدراسي:

جدول 5: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل المؤهل الدراسي.

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	الاحتمالات
0%	00	ابتدائي:
7.14%	02	متوسط:
14.28%	04	ثانوي:
57.14%	16	جامعي:
21.42%	06	دراسات عليا:
100%	28	المجموع:

المصدر: من اعداد الطالب.



شكل 9: أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل المؤهل الدراسي.

المصدر: اعداد الطالبين.

يتضح من خلال الجدول رقم (05) ان المستوى التعليمي الغالب لأفراد مجتمع الدراسة هو المستوى الجامعي ، وذلك بنسبة 57.14% من مجموع العاملين المبحوثين، ثم تليها 21.42% والتي تمثل نسبة العاملين أصحاب مستوى الدراسات العليا، في حين لم يتعدى المستوى الثانوي للعاملين المبحوثين 14.28% أما بقية النسب فهي لأصحاب المستوى المتوسط الذي قدر بـ 7.14% ويمكن تبرير هذا التفاوت في النسب وغلبة المستوى الجامعي على غيره من المستويات التعليمية الأخرى ن إلى الاستراتيجية التي تنتهجها المؤسسة في اعتمادها على مبدأ التحديث والتطوير المستمر لكافة امكانياتها سواء المادية أو المعنوية فمن خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة ومحاولة مواكبة تغيراتها .وهذا ما يقتضي تواجد كفاءات مهنية ذات مستويات تعليمية عالية.

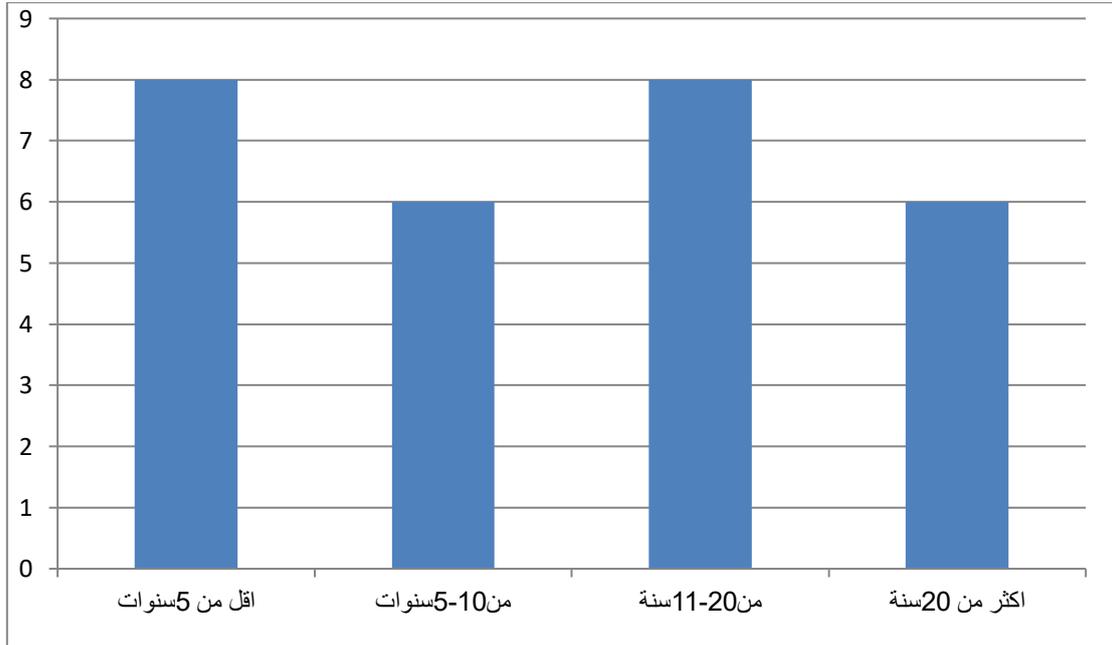
في مقابل ذلك يمكن تبرير انخفاض نسب المستويات الأخرى (الثانوي/المتوسط) إلى محدودية المناصب التي يشغلونها والتي يغلب عليها طابع الروتين والسهولة في التطبيق والتي لا تقتضي مستوى تعليمي عالي، فهي لا تتطلب أي مجهود فكري بقدر ما تتطلب مجهودا عضليا.

ومن خلال ما تقدم يمكن لنا القول أن المؤهل العلمي له أهمية كبيرة لدى إدارة المؤسسة "مديرية السياحة تبسة" وهو ما انعكس في المستوى التعليمي الجامعي لأغلب العاملين بها ثم يليها مباشرة الدراسات العليا، على سبيل المرونة في ضبط وتوجيه سلوكهم ، وكذا تمكينهم من التحكم في وسائل التكنولوجيا الحديثة واساليب إدارتها ، وهو ما يعطي صورة على مدى قدرة تمكين العاملين ومساهماتهم في تنمية السياحة الإلكترونية بصفة خاصة بمديرية السياحة تبسة.

جدول 6: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية: %	عدد التكرارات:	الفئات بالسنة:
28.57%	08	اقل من 5 سنوات.
21.42%	06	من 5-10 سنوات
28.57%	08	من 11-20 سنة
21.42%	06	أكثر من 20 سنة
100%	28	المجموع:

المصدر: من اعداد الطالبتان



شكل 10 توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عامل الاقدمية في العمل

المصدر: من اعداد الطالبتان

من خلال الشواهد الكمية التي يوضحها الجدول الخاص بمدة العمل التي قضاها العاملون المبحوثون في العمل بمديرية السياحة تبسة يتبين أن أكثر هؤلاء العاملين هم من يتراوح مدة عملهم (أقل من 5 سنوات) وما بين (11-20 سنة). اي ما يقارب مجموع نسب هذه الفئات 28.57% موزعة بنسبة متساوية ما بين (11-20 سنة) أي 28.57% وأقل من 5 سنوات) ثم تليها مباشرة فئة المبحوثين الذين تتراوح مدة أقدميتهم في العمل بين (5-10 سنوات) وأكثر من 20 سنة الذين تتقارب نسبتهم بصفة كبيرة وواضحة 21.42%

ومن خلال ما تقدم فإن العمل بالمؤسسة محل الدراسة والمكوث بها لمدة تتجاوز 10 سنوات دون مغادرتها ، قد يمثل مؤشرا واضحا على مدى تمسك فئة عمالية معتبرة بالعمل في مديرية السياحة بتبسة ، واستقرارها فيها ، وهذا ما قد يعطيها تغطية ايجابية للمؤسسة من خلال الدور الذي تلعبه هذه المدة الطويلة في خلق جو عائلي وبيئة عمل مشجعة ومشحنه بروح التعاون بين العاملين، وتوفير رصيد معتبر من الكفاءة والخبرة والمهارة في أداء المهام. في الجهة المقابلة تسعى الاغلبية المتبقية التي تقل مدة عملهم بالمؤسسة إلى كسب الخبرة والمزيد من المهار

الفصل الخامس

الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.

ثانياً: مناقشة النتائج

1- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى.

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية.

3- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثالثة.

ثالثاً: مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

رابعاً : مناقشة النتائج على ضوء نظريات التنظيم

خامساً : مناقشة النتائج

تمهيد:

من المتعارف عليه بأن الوصف الإحصائي أو الرياضي هو الأكثر دقة من الوصف اللفظي، باعتبار أن الدقة والموضوعية من سمات العلم الحديث.

ويصبح البحث أكثر علماً، إذا استطاع الباحث إثبات صحة الفرضية أو نفيها عن طريق الأرقام ، غير أن هاته الأخيرة تعتبر مادة جافة حتى يتم تفسيرها. وبعبارة أخرى فإن النتائج المتوصل إليها ينبغي أن تكون ذات دلالة إحصائية من جهة، وأن تفسر بناء على المعطيات النظرية من جهة ثانية.

ومما سبق سنتعرض في هذا الفصل إلى تكوين جداول إحصائية تعكس مضمون تساؤلات وفرضيات الدراسة، من خلال تصنيف وإحصاء لاستجابات المبحوثين على أسئلة الاستمارة.

حيث تتكون الجداول من فئات تحسب إنطلاقاً من مجموع الاستجابات والنسب المئوية المقابلة لهان إضافة إلى تكوين جداول مركبة حسب ما تقتاضيه الحاجة .
وعليه سيم في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة.

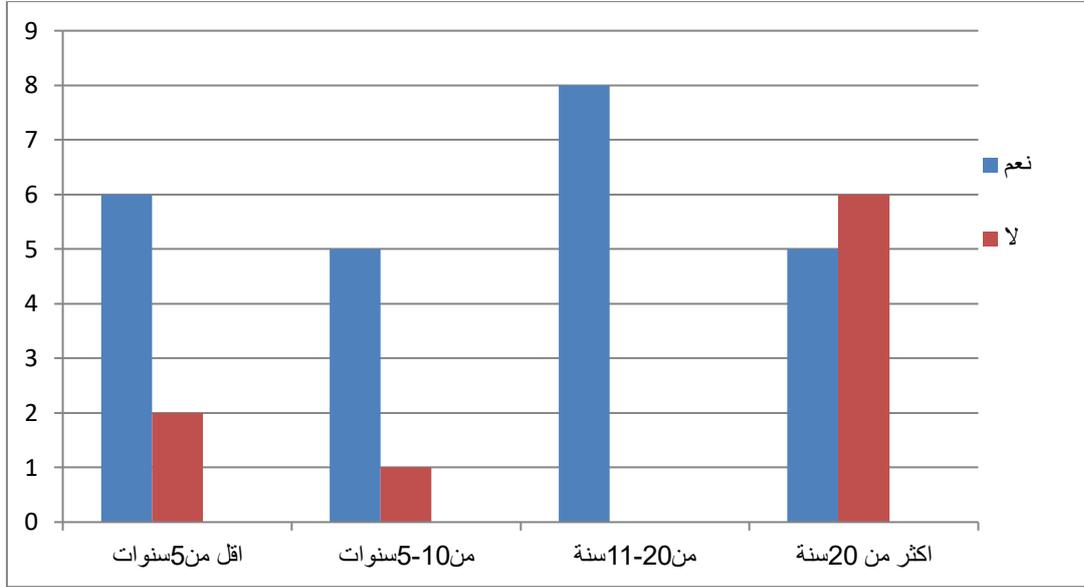
أولاً: عرض وتحليل البيانات

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

جدول 7: يوضح مدى مشاركة العاملين في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة.

المجموع	أكثر من 20 سنة	من 11-20 سنة	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الأقدمية الحالات	
					التكرار	النسب %
04	05	08	05	06	التكرار	نعم
85	83.	100	83.	75	النسب %	
	33%	%	33%	%		
04	01	00	01	02	التكرار	لا
14	16.	00	16.	25	النسب %	
	66%		66%	%		
28	06	08	06	08	التكرار	المجموع
10	10	100	100	100	النسب %	
	0%	%	%	%	ب %	

المصدر: من إعداد الطالبتين



شكل 11: يوضح مدى مشاركة العاملين في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم (07) أن أكبر نسبة من العمال والتي تمثل الأغلبية منهم قدرت بـ 85.84% يرون بأنهم يشاركون بشكل واضح وصريح في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة، وهذا راجع إلى مدة خبرتهم والسنوات التي قضاها في عملهم بالمؤسسة محل الدراسة، مما يؤهلهم في التدخل في حل المشكلات بالمؤسسة فكلما زادت عدد السنوات التي قضاها العامل بالمؤسسة زادت قدرته وكفاءته في المشاركة في حل المشكلات، فانطلاقاً من نسبة 75% لدى العاملين الذين لم تتجاوز سنوات عملهم (5 سنوات)، إلى أن بلغت النسبة تقريباً 100% كأقصى نسبة إلى من تجاوزت سنوات أقدميتهم (من 11-20 سنة). وبالتالي كلما زادت سنوات العمل التي يقضيها العامل داخل المؤسسة كلما كانت له مؤهلات وخبرة أكبر في حل مشكلات العمل التي تتعرض لها

المؤسسة، وهذا ما يوضحه الشكل رقم(04) كما قد يعود ذلك إلى طبيعة المؤسسة ومدى تمكين عاملها على اتخاذ القرارات.

غير أنه توجد نسبة معتبرة من العمال قدرت ب14.2% من صرحوا بشكل واضح وصرح أنهم لا يشاركون في حل مشكلات العمل التي تتعرض لها المؤسسة محل الدراسة، وقد يرجع هذا أساساً إلى حداثة إلتحاقهم بالمؤسسة وبالتالي قلة خبرتهم المهنية، فكما انخفض عدد سنوات التي قضاها العامل بالمؤسسة، كلما كانت له صعوبة في المشاركة في حل مشكلات العمل، فانطلاقاً من نسبة 25% لدى العاملين الذين لم تتجاوز سنوات عملهم 5 سنوات إلى أن بلغت النسبة 16.66% كأقل نسبة لدى من تجاوزت سنوات أقدميتهم (5-10سنوات) وأكثر من 20سنة، وبالتالي كلما تناقصت سنوات العمل التي يقضيها العامل داخل المؤسسة كلما تناقصت نسبة مشاركتهم في حل مشكلات العمل التي تتعرض لها المؤسسة محل الدراسة كما يوضحه الشكل رقم(4) هذا من جهة، ومن جهة أخرى قد يكون مرد ذلك لعدم سماح المؤسسة لهاته الفئة بالمشاركة تحججا بعدم اكتساب الخبرة.

جدول 08: يبين منح المؤسسة حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة المتعلقة

بمشاكل العمل.

النسب %	التكرارات	الحالات
60.71%	17	نعم
39.28%	11	لا
100%	28	المجموع:

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال البيانات الرقمية الواردة في الجدول رقم(8) فقد صرح عدد من العاملين المبحوثين وذلك بنسبة قدرت ب 60.71% بأنهم لهم حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة المتعلقة بمشاكل العمل، قد يكون هذا راجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة محل الدراسة من جهة، ومن جهة أخرى قد يكون راجع إلى الثقة التي تمنحها المؤسسة لعمالها باتخاذ القرارات وذلك راجع إلى التمكين الجيد لعمالها في اتخاذ القرارات. في مقابل ذلك أكدت نسبة 39.28% من العاملين المبحوثين أن المؤسسة لا تمنحهم حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة المتعلقة بمشاكل العمل.

جدول 8: يبين امتلاك العامل صلاحيات اتخاذ القرارات اللازمة دون اللجوء إلى رئيسهم.

النسب %	التكرارات	الحالات
28.7%	08	نعم
71.42%	20	لا
100%	28	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن نسبة 71.42% من أفراد مجتمع الدراسة صرحوا بطريقة واضحة أنهم يمتلكون أي صلاحيات في اتخاذ القرارات اللازمة دون اللجوء إلى رئيسهم .في حين صرحت نسبة 28.57% أنهم لا يملكون أي صلاحيات اتخاذ القرارات اللازمة دون اللجوء إلى رئيسهم.

جدول 9: يبين اتاحة المؤسسة للعاملين فرص تقديم مقترحات واتخاذ القرارات اللازمة التي

لها.

تتعرض

النسب %	التكرارات	الحالات
64.28%	18	نعم
35.71%	10	لا
100%	28	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين

من خلال البيانات الرقمية الواردة في الجدول رقم (10) فقد صرح عدد من العاملين المبحوثين وذلك بنسبة قدرت ب 64.28% على أن المؤسسة محل الدراسة تتيح لهم فرص تقديم مقترحات واتخاذ القرارات للأزمات التي تتعرض لها، على خلاف ما يقدر بنسبة 35.71% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة لا لهم أي فرص لتقديم مقترحات واتخاذ القرارات للأزمات التي تتعرض لها وقد يكون هذا راجع لعدم التمكين الجيد للعاملين.

جدول 10: يبين تشجيع إدارة المؤسسة على العمل بأسلوب الفريق.

النسب %	التكرارات	الحالات
82.14%	23	نعم
17.85%	05	لا
100%	28	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين

من خلال البيانات الرقمية الواردة في الجدول أعلاه فقد صرح ما يقارب بنسبة 82.14% من العاملين المبحوثين بأن إدارة المؤسسة تشجع على العمل بأسلوب الفريق،

وهذا ما يرجع إلى طبيعة عمل المؤسسة، في حين صرح ما يقارب نسبة ضئيلة من عمال المؤسسة ما يقارب 17.85% أن الادارة لا تشجع على العمل بأسلوب الفريق

جدول 11: يبين قيام المؤسسة بالتخطيط واعداد برامج تنظيمية للسياحة الإلكترونية

النسب%	التكرارات	الحالات
50%	14	نعم
7.14%	02	لا
42.85%	12	احيانا
100%	28	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين

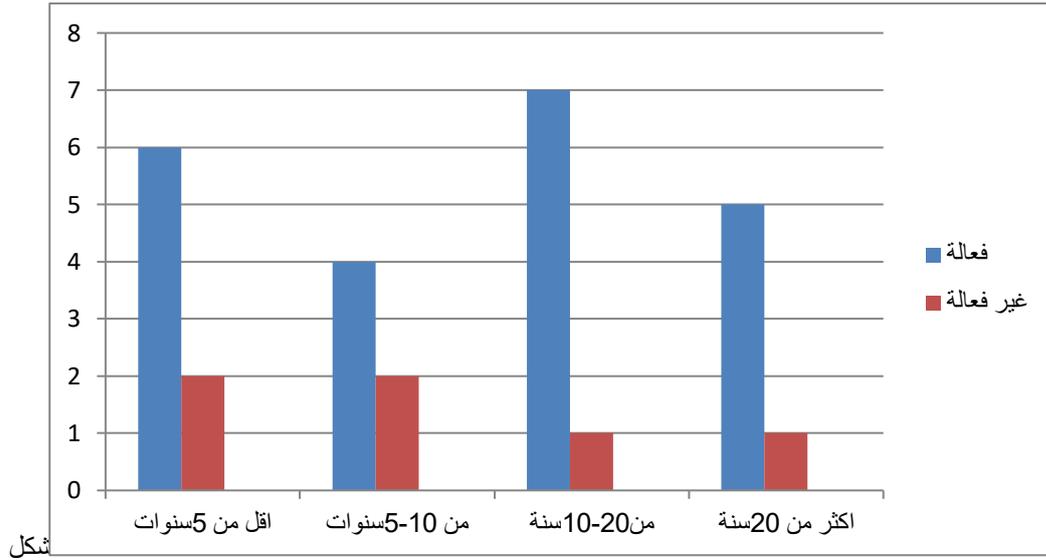
من خلال البيانات الرقمية الواردة في الجدول أعلاه فقد صرح عدد من المبحوثين وذلك بنسبة قدرت ب50% بأن المؤسسة تقوم بالتخطيط وإعداد برامج تنظيمية للسياحة الإلكترونية، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة الخدماتية التي تسعى إلى تمكين العاملين ومواكبة التغيرات التكنولوجية لتنمية السياحة الإلكترونية.

في مقابل ذلك أكدت مانسبته 42.85% من مجموع المبحوثين أنه أحيانا ما تقوم المؤسسة بالتخطيط وإعداد برامج تنظيمية للسياحة الإلكترونية، في حين أكدت ما نسبته 7.14% من مجموع العاملين المبحوثين وبصريح العبارة بأن المؤسسة لا تقوم بأي تخطيط أو إعداد برامج تنظيمية للسياحة الإلكترونية.

جدول 12: يبين فعالية القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل المشكلات حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة.

المجموع	اكثر من 20 سنة	11- سنة 20	-5 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	الأقدمية	
					التكرارات	النسب %
22	5	07	04	06	التكرارات	فعالة
78	83.	87.	66.	75	النسب %	
	33%	5%	66%	%		
06	01	01	02	02	التكرارات	غير فعالة
21	16.	12.	33.	25	النسب %	
	66%	5%	33%	%		
28	06	08	06	08	التكرارات	المجموع
10	100	100	100	100	النسب %	
	%	%	%	%		

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل 12 يوضح فعالية القرارات المتخذة من طرف العاملين حل المشكلات حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة
المصدر: من اعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم (13) أن أكبر نسبة من العمال والتي تمثل الأغلبية منهم قدرت 78.57% يرون أن القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل المشكلات هي قرارات فعالة، وذلك راجع إلى مدة خبرتهم والسنوات التي قضاها في عملهم بالمؤسسة محل الدراسة. فكلما زادت عدد السنوات التي قضاها العامل بالمؤسسة كلما كانت له رؤية واضحة في فعالية القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل المشكلات وذلك ما يوضحه الشكل رقم (5) بنسبة 87.5% لفئة (من 11-20 سنة).

في المقابل توجد نسبة معتبرة من العمال المبحوثين قدرت بـ 21.42% تصرح بأن القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل المشكلات غير فعالة.

السؤال رقم (11): حسب رأيك كيف يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في

تنمية السياحة الإلكترونية؟

- من خلال إتاحة الفرصة لجميع العاملين لإبداء آرائهم واقتراحاتهم حول طرق

تنمية السياحة الإلكترونية.

- من خلال القيام بتفويض السلطة لبعض العاملين ،قصد إتاحة فرصة إتخاذ القرارات في الحالات الطارئة التي تستوجب قرارات فورية.

- من خلال عقد اجتماعات دورية مع العاملين ،بغية المناقشة والحوار حول المخططات المبرمجة لتنمية السياحة الإلكترونية، فإتاحة فرص التشاور وإبداء الآراء والاقتراحات ، من شأنه أن يجعل العامل يعيش حالة من الرضا الوظيفي ،مما يجعله يشعر بالانتماء والولاء للمؤسسة . وهذا ما يجعله يساهم بشكل جيد في تنمية السياحة بصفة عامة والسياحة الإلكترونية بصفة خاصة.

- من خلال تشجيعهم على العمل الجماعي.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

جدول 13: يبين نمط الاتصال السائد في المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسب %
اتصال مفتوح	25	89.28%
اتصال متصلب	03	10.71%
المجموع	28	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين

يتضح من معلومات الجدول رقم(13) أن نسبة 89.28% والتي تمثل أعلى نسبة من العمال المبحوثين الذين صرحوا بأن نمط الاتصال السائد بالمؤسسة محل الدراسة هو اتصال مفتوح في حين أن هناك نسبة معتبرة قدرت ب 10.71% صرحت بأن نمط

الاتصال السائد بالمؤسسة هو نمط اتصال متصلب وهذا راجع حسب رأيهم إلى تغليب المصالح والعلاقات الإجتماعية عدم فتح باب احواروتقبل رأي الآخر .

جدول 14:يبين حصول العامل على المعلومات اللازمة لتنفيذ مهامه في أي وقت يشاء .

الاحتمالات	التكرارات	النسب%
نعم	10	35.71%
لا	00	00
احيانا	18	64.28%
المجموع:	28	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين

يتضح من معلومات الجدول أعلاه أن نسبة العمال المبحوثين الذين صرحوا بأنه أحيانا ما يمكنهم الحصول على المعلومات اللازمة لتنفيذ مهامهم في أي وقت يشاء قدرت ب 64.28% وهي أعلى نسبة في الجدول .

في المقابل صرح 35.71% من نسبة العمال المبحوثين أنهم يمكنهم الحصول على المعلومات اللازمة لتنفيذ مهامهم في أي وقت يشاؤون وقد يكون ذلك راجع لطبيعة الهيكل التنظيمي بالمؤسسة أو الأسلوب الذي تعتمد عليه المؤسسة في حصول عمالها على المعلومات اللازمة.

جدول 15:يبين اتصال العاملين فيما بينهم في مختلف المستويات التنظيمية

الاحتمالات	التكرارات	النسب%
مرن	11	39.28%
غير مرن	01	3.57%
نوعا ما	16	57.14%

الفصل الخامس: عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج

المجموع:	28	100%
----------	----	------

المصدر: من اعداد الطالبتين

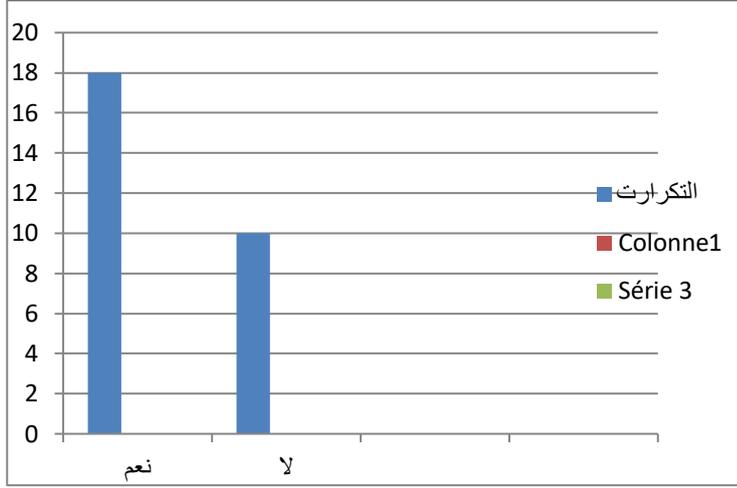
من خلال البيانات الرقمية الواردة في الجدول رقم(16) فقد صرح ما يقارب بنسبة 57.14% من العاملين المبحوثين بأن اتصال العاملين فيما بينهم في مختلف المستويات التنظيمية مرن نوعا ما، وهذا راجع إلى طبيعة الهيكل التنظيمي للمؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى قد يكون راجع إلى محدودية تمكين العاملين اتصاليا.

في حين نسبة العاملين المبحوثين الذين صرحوا بأن الاتصال بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية قدر ب39.28%، لتكون بالمقابل نسبة ضئيلة من المبحوثين الذين قالوا بأن الاتصال غير مرن وقدرت نسبتهم ب 3.57%

جدول 16: يبين توفير المؤسسة لوسائل اتصال تكنولوجية حديثة.

الاحتمالات	التكرارات	النسب%
نعم	18	64.28%
لا	10	35.71%
المجموع	28	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل 13: يبين توفير المؤسسة لوسائل اتصال تكنولوجية حديثة.

المصدر: من إعداد الطالبان

من خلال البيانات الرقمية الواردة في الجدول أعلاه ومن خلال الشكل أعلاه، فقد صرح ما يقارب 64.28% من العمال المبحوثين بأن المؤسسة توفر وسائل اتصال تكنولوجية حديثة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تسعى لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة وبالتالي السعي وراء تنمية السياحة الإلكترونية.

فيما يقابلها ما يقارب بنسبة 35.71% من العمال المبحوثين الذين صرحوا بعدم توفير المؤسسة لوسائل اتصال تكنولوجية حديثة.

جدول 17 يوضح أهم وسائل الاتصال المستخدمة أثناء العمل.

النسب	التكرارات	الوسائل الاتصالية
50%	14	الهاتف
7.14%	02	الفاكس

الفصل الخامس: عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج

25%	07	البريد الالكتروني	
3.57%	01	المراسلات الادارية	أخرى أذكرها
14.28%	04	فيسبوك	
100%	28	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم(18) أهم وسائل الاتصال التي يستخدمها العاملين أثناء العمل، حيث صرح ما يقارب نسبة 50% أنهم يستعملون الهاتف، في المقابل صرح نسبة 25% أنهم يستعملون البريد الإلكتروني، ثم بنسبة أقل تقارب 14.28% يستعملون تطبيق الفيس بوك ثم تليها فئة مستخدمي الفاكس الذين قدرت نسبتهم ب 7.14% نزولا إلى مستخدمي المراسلات الإدارية الذين قدرت نسبتهم ب 3.57%

جدول 18: يبين ملائمة الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة لطبيعة العمل.

النسب %	التكرارات	الاحتمالات	
85.71%	24	نعم	
14.28%	04	لا	
100%	28	المجموع	
66.66%	16	جيدة	في حالة الاجابة ب نعم
33.33%	08	متوسطة	
00	00	ضعيفة	
100%	100%	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 85.71% والتي تمثل أكبر نسبة ممن صرحوا بأن المؤسسة محل الدراسة تستخدم وسائل اتصالية ملائمة لطبيعة العمل، كما نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن نسبة 66.66% لهم قدرة جيدة على التحكم في هاته الوسائل. في حين نسبة 33.33% لهم قدرة متوسطة على التحكم والتعامل مع هاته الوسائل، وهذا قد يكون راجع لتمكين المؤسسة عاملها اتصاليا تمكينا جيد مما يساعدهم في عملية التنمية السياحية الإلكترونية.

في المقابل هناك فئة معتبرة تنفي تماما عدم ملائمة الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة لطبيعة العمل حيث قدرت نسبتها ب 14.28%

جدول 19: يبين تشجيع المؤسسة على المشاركة بالمعلومات والبيانات بين الزملاء في

العمل.

النسب %	التكرارات	الاحتمالات
85.71%	24	نعم
14.28%	04	لا
100%	28	المجموع:

المصدر: من اعداد الطالبتين

تشير البيانات الكمية في الجدول أعلاه أن أغلبية العاملين المبحوثين وبنسبة 85.71% يرون أن المؤسسة تشجع على المشاركة بالمعلومات والبيانات بين الزملاء في العمل وهذا قد يكون راجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.

في المقابل هناك نسبة معتبرة قدرت بـ 14.28% يرون بأن المؤسسة لا تشجع على المشاركة بالمعلومات والبيانات بين الزملاء في العمل.

السؤال 19: حسب رأيك كيف يساهم تمكين العاملين اتصاليا في تطوير السياحة

الإلكترونية؟

- من خلال تشجيع العاملين على ضرورة التواصل فيما بينهم.

- من خلال ضرورة توفير المؤسسة لتقنيات الاتصال الحديثة والملائمة لطبيعة العمل السياحي ، والتخلص من التقنيات التقليدية.

- ربح الوقت والجهد وتسريع عملية الاتصال.

- من خلال الاعتماد على نمط الاتصال المفتوح.

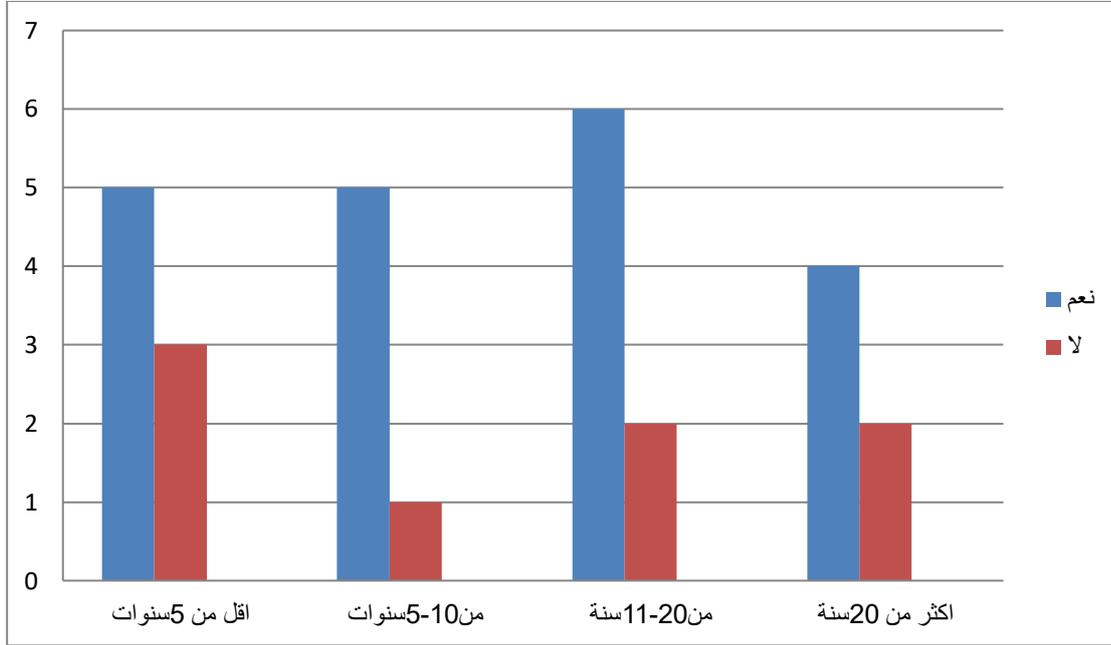
- من خلال تبادل الخبرات الموجودة لدى العاملين ومحاولة الاستفادة منها في تطوير السياحة الإلكترونية.

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

جدول 20: يبين منح المؤسسة للعمال فرص للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة.

المجموع	أكثر من 20 سنة	من 11-20 سنة	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الأقدمية الحالات	
20	04	06	05	5	التكرارات	نعم
71.4	%6	%7	%	62	النسب	
2%	6.66	5	83.33	.5%		
08	02	02	01	03	التكرارات	لا
28.5	%3	%2	16	75	النسب	
7%	3.33	5	.66%	.5%		
28	06	08	06	08	التكرارات	المجموع
100	100	100	%	10	النسب	
%	%	%	100	0%		

المصدر: من إعداد الطالبتين



شكل 14: يبين منح المؤسسة للعمال فرص للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي حسب الأقدمية لمجتمع الدراسة.

المصدر: من اعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم (21) أن أكبر نسبة من العمال والتي تمثل الأغلبية منهم قدرت ب 71.42% يرون بأن المؤسسة محل الدراسة تمنح لعاملها فرص للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي وهذا راجع إلى مدة خبرتهم والسنوات التي قضاها في عملهم بالمؤسسة محل الدراسة، فانطلاقاً من نسبة 83.33% لدى العاملين الذين مدة عملهم ما بين (5-10 سنوات) إلى أن بلغت النسبة تقريبا 62.5% لدى العاملين الذين لم تتجاوز عدد سنوات عملهم 5 سنوات، وبالتالي كلما زادت عدد السنوات التي يقضيها العامل داخل المؤسسة كلما

كانت له فرص أكبر في التعلم وتطوير مهاراته في المجال التكنولوجي ، وهذا ما يوضحه الشكل أعلاه، وقد يعود ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة ومدى تمكين عامليها وتدريبهم إلكترونياً.

غير أنه توجد نسبة معتبرة من العمال قدرت بـ 28.57% صرحوا بشكل واضح بأن المؤسسة محل الدراسة لا تمنحهم أي فرص للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي، وقد يرجع هذا أساساً إلى حداثة التحاقهم بالمؤسسة. فكلما انخفضت عدد السنوات التي قضاها العامل في المؤسسة كلما كانت له حظوظ وفرص أقل في التعلم وتطوير مهاراته في المجال التكنولوجي لتكون أكبر نسبة 37.5% لدى العاملين الذين لم تتجاوز عدد سنوات عملهم بالمؤسسة محل الدراسة 5 سنوات.

جدول 21: يبين اخضاع المؤسسة عامليها لدورات تدريبية إلكترونية

النسب %	التكرارات	الحالات	
50%	14	نعم	
50%	14	لا	
100%	28	المجموع	
7.14%	01	دورات اللغات	في حال الاجابة بنعم
00	00	دورات التسويق	
21.42%	03	دورات التفكير	
100%	10	دورات إدارة المواقع الإلكترونية	

المصدر: من اعداد الطالبتين

يوضح الجدول أعلاه أن هناك نسبة متساوية بين العاملين المبحوثين يرون بأن المؤسسة تخضع ولا تخضع عاملها لدورات تدريبية إلكترونية حيث قدرت هاته النسبة ب50%

في حين صرح العاملين المبحوثين الذين يرون بأن المؤسسة تخضع عاملها لدورات إلكترونية تدريبية أن نوع هاته الدورات: دورة إدارة المواقع الإلكترونية في الصدارة قدرت نسبتها ب71.42% ثم تليها دورات التفكير 21.42% وصولا لدورات اللغات 7.14%

جدول 22: يبين أخذ المؤسسة بعين الاعتبار طبيعة تكوين الافراد المستقطبين للتوظيف.

الاحتمالات	التكرارات	النسب %
نعم	19	67.85%
لا	09	32.14%
المجموع	28	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين

جدول 23: يبين عمل المؤسسة على مواكبة التغيرات التكنولوجية.

الاحتمالات	التكرارات	النسب %
نعم	23	82.14%
لا	05	17.85%
المجموع	28	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين

تشير البيانات الكمية في الجدول رقم(23) بأن أغلبية العاملين المبحوثين وبنسبة 67.85% يرون بأن المؤسسة تأخذ بعين الإعتبار طبيعة تكوين الأفراد المستقطبين للتوظيف من حيث تمكنهم من حيث تمكنهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا راجع إلى أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على مواكبة التغيرات التكنولوجية وهذا ما يوضحه الجدول رقم(24) الذي صرح فيه أغلبية العاملين المبحوثين بنسبة 82.14% على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على مواكبة التغيرات التكنولوجية. في حين أن هناك نسبة معتبرة قدرت بـ 32.14% صرحوا بشكل واضح بأن المؤسسة لا تأخذ بعين الإعتبار تكوين الأفراد المستقطبين للتوظيف من حيث تمكنهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة.

جدول 24 يبين الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسة.

النسب %	التكرارات	الوسائل الإلكترونية
32.14%	09	الواتس اب
57.14%	16	الفيس بوك
7.14%	02	انستجرام
3.57%	01	تلي جرام
100%	28	المجموع

الفصل الخامس: عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج

39.28%	11	جيدة	مدى التحكم في هاته البرمجيات
57.14%	16	متوسطة	
3.57%	01	ضعيفة	
100%	28	المجموع	
	عدم الممارسة	ما سبب ذلك في حالة الإجابة بضعيفة	

المصدر: من اعداد الطالبتين

تشير البيانات الكمية في الجدول رقم(25) بأن أغلبية المبحوثين والذين قدرت نسبتهم ب57.14% يستعملون الفيس بوك لاداء مهامهم داخل المؤسسة محل الدراسة ،ثم يليها ما قدر بنسبة 32.14% من يستخدمون الواتس آب ،والانستجرام بنسبة 7.14% وصولا للتليجرام بنسبة 3.57% ، في حين صرح ما يقارب بنسبة 57.14% من العمال المبحوثين أن إمكانية تحكمهم وتعاملهم مع هاته البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية متوسطة. في حين صرح ما يقارب 39.28% أن إمكانية تحكمهم وتعاملهم مع هاته البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية جيدة.

في المقابل أن هناك فئة معتبرة قدرت نسبتها ب 3.57% صرحوا بأن إمكانيةهم ضعيفة في التحكم والتعامل مع البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية، كما أرجعوا سبب ذلك إلى عدم الممارسة.

جدول 25: يبين اعتبار المؤسسة التدريب الإلكتروني وسيلة ناجعة لاكتساب المهارات العلمية

بغية تنمية السياحة الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرارات	النسب %
نعم	25	89.28%
لا	03	10.17%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعدادا لطالبان

توضح البيانات الإحصائية في الجدول اعلاه مدى إعتبار المؤسسة التدريب الإلكتروني وسيلة ناجعة لاكتساب المهارات العلمية والتقنية بغية تنمية السياحة الإلكترونية، حيث تبين من خلال إحصائيات الدراسة أن معظم العاملين المبحوثين والذين قدرت نسبتهم بـ 89.28% صرحوا بشكل واضح وصریح بأن المؤسسة تعتبر التدريب الإلكتروني وسيلة ناجعة لاكتساب المهارات العلمية والتقنية بغية تنمية السياحة الإلكترونية ، وقد يكون هذا راجع أساسا إلى مواكبة المؤسسة محل الدراسة للتغيرات التكنولوجية الحديثة.

في حين أن هناك نسبة معتبرة من العاملين المبحوثين والتي قدرت بـ 10.71% صرحت عكس ذلك تماما.

السؤال 27: حسب رأيك ما هو الدور الذي يلعبه تمكين العاملين إلكترونيا في تحسين السياحة الإلكترونية؟

- من خلال الترويج السياحي للمواقع والمعالم السياحية الموجودة في وولاية تبسة.
 - من خلال إستقطاب أكبر عدد ممكن من متصفح مختلف مواقع التواصل الاجتماعي.
 - من خلال تسهيل عملية التواصل والتعامل بين العاملين والزبائن.

- من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية الموجودة في قطاع السياحة.
- من خلال نقل الخبرات المهنية بين العاملين في المؤسسة ليصبح كل العمال باستطاعتهم التحكم والتعامل بالتقنيات التكنولوجية الحديثة.
- إختصار الوقت في أداء العمل.

السؤال 28: كيف ترى مساهمة تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية؟

هناك اختلاف في وجهات نظر المبحوثين يمكن توضيحها كما يلي:

- تعتبر مساهمة مقبولة.
- تعتبر مساهمة فعالة.
- تعتبر مساهمة حسنة.
- لا توجد هناك مساهمة تذكر لتمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية.
- هناك مساهمة نوعا ما لتمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الاولى: يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الإلكترونية .

من خلال البيانات الاحصائية المتحصل عليها في الفرضية الاولى، توصلنا الى النتائج التالية:

- 85.84% من أفراد مجتمع الدراسة يرون بأنهم يشاركون بشكل واضح وصريح في حل المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة.

- 60.71% من أفراد مجتمع الدراسة يرون بأنهم لهم حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة المتعلقة بمشاكل العمل.

- 71.42% من أفراد مجتمع الدراسة صرحوا بطريقة واضحة أنهم يمتلكون صلاحيات في اتخاذ القرارات اللازمة دون اللجوء إلى رئيسهم.

- 64.28% من أفراد مجتمع الدراسة يرون أن المؤسسة تتيح لهم فرص تقديم مقترحات واتخاذ القرارات للأزمات التي تتعرض لها.

- 82.14% من أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن إدارة المؤسسة تشجع على العمل بأسلوب الفريق.

- ب50% من أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن المؤسسة تقوم بالتخطيط وإعداد برامج تنظيمية للسياحة الإلكترونية.

- 78.57% من أفراد مجتمع الدراسة يرون أن القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل المشكلات هي قرارات فعالة.

وإجمالاً ومن خلال النتائج المتحصل عليها، يمكن لنا قبول الفرضية القائلة: يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الإلكترونية.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية: يعمل تمكين العاملين اتصالياً في تحسين السياحة الإلكترونية.

من خلال البيانات الإحصائية المتحصل عليها في الفرضية الثانية، توصلنا إلى النتائج التالية:

- 89.28% من أفراد مجتمع الدراسة صرحوا بأن نمط الاتصال السائد بالمؤسسة هو الاتصال المفتوح

- 64.28% من افراد مجتمع الدراسة صرحوا بأنه أحيانا ما يمكنهم الحصول على المعلومات اللازمة لتنفيذ مهامهم في أي وقت يشاء.

- 57.14% من افراد مجتمع الدراسة يرون بأن اتصال العاملين فيما بينهم في مختلف المستويات التنظيمية مرن نوعا ما.

- 64.28% من افراد مجتمع الدراسة يرون بأن المؤسسة توفر وسائل اتصال تكنولوجية حديثة.

- 50% من افراد مجتمع الدراسة يستعملون الهاتف كاهم وسيلة اتصال اثناء العمل.

- 85.71% من افراد مجتمع الدراسة صرحوا بأن المؤسسة تستخدم وسائل اتصالية ملائمة لطبيعة العمل.

- 85.71% من افراد مجتمع الدراسة يرون أن المؤسسة تشجع على المشاركة بالمعلومات والبيانات بين الزملاء في العمل.

وإجمالاً ومن خلال النتائج المتحصل عليها، يمكن لنا قبول الفرضية القائلة: يعمل تمكين العاملين اتصالياً في تحسين السياحة الإلكترونية.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة: يساعد تمكين العاملين إلكترونياً في تطوير السياحة الإلكترونية.

من خلال البيانات الاحصائية المتحصل عليها في الفرضية الثالثة، توصلنا الى النتائج التالية:

- 71.42% يرون بأن المؤسسة تمنح لعاملها فرصاً للتعلم وتطوير المهارات في المجال التكنولوجي.

- هناك تساوي بين اراء افراد مجتمع الدراسة فيما يخص اخضاع المؤسسة عمالها لدورات دورية تدريبية الكترونية.

- 67.85% من افراد مجتمع الدراسة يرون ان المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار طبيعة تكوين الافراد المستقبين للتوظيف من حيث تمكنهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- 82.14% من افراد مجتمع الدراسة يرون ان المؤسسة تعمل على مواكبة التغيرات التكنولوجية.

- 57.14% من افراد مجتمع الدراسة يستعملون الفيس بوك كوسيلة اتصال الكترونية حديثة.

- 89.28% من افراد مجتمع الدراسة يرون بان المؤسسة تعتبر التدريب الالكتروني وسيلة ناجعة لاكتساب المهارات العلمية والتقنية بغية تنمية السياحة الالكترونية.

واجمالا ومن خلال النتائج المتحصل عليها، يمكن لنا قبول الفرضية القائلة: يساعد تمكين العاملين إلكترونيا على تطوير السياحة الإلكترونية

مناقشة نتائج فرضية الدراسة:

وعليه انطلاقا مما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج ، فقد تم إثبات صدق فرضياتها الثلاث والمتعلقة أساسا ب:

-يساهم تمكين العاملين على إتخاذ القرارات في تنمية السياحة الإلكترونية

-يعمل تمكين العاملين إتصاليا في تحسين السياحة الإلكترونية

-يساعد تمكين العاملين إلكترونيا في تطوير السياحة الإلكترونية

على إعتبار أن صدق وتحقق هذه الفرضيات يؤكد على مساهمة تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية. وهذا ما أسسه الباحثان و انطلاقا منه كفرضية رئيسة لهذه الدراسة مما يثبت صدقها وتحققها.

ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

1- إتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان «أثر استراتيجية تمكين العاملين في تحسين الأداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر دراسة حالة بعض المؤسسات ل مساعديه عماد: في تشجيع المؤسسات محل الدراسة العاملين على أداء العمل بشكل جماعي او شكل فرق واشراكهم في اتخاذ القرارات.

2- إتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان «العلاقة بين استراتيجية تمكين العاملين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية» دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ل يوسف كمال: في ان المؤسسات المبحوثة تشجع على العمل بأسلوب الفريق الذي يعمل على تحقيق الأهداف بكفاءة عالية ، وهذا ما يتفق مع دراستنا الحالية التي توصلت إلى أن العمل بأسلوب الفريق فعال في تنمية السياحة الإلكترونية.

3- إتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان "آفاق السياحة الإلكترونية على ضوء تجربة تونس والأردن ل سلالي بوبكر: في ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية للحفاظ على نمو وسيرورة المؤسسات.

4- إختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة والتي جاءت بعنوان " واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقاتها في سوريا، ل سلمان عثمان: في إنخفاض مستوى إهتمام المكاتب السياحية بالسياحة الإلكترونية في سوريا. رغم استخدام الناس بشكل عام للمواقع الإلكترونية لاختيار وجهة النظر ، وهذا ما لم تتفق معه دراستنا الحالية ن التي توصلت

إهتمام المؤسسة محل الدراسة الملحوظ بشكل كبير بالسياحة الإلكترونية والعمل على تطويرها.

رابعاً: مناقشة النتائج في ظل نظريات التنظيم

توصلت نتائج الدراسة المتعلقة بموضوع «دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر» إلى أن:

يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات لتنمية السياحة الإلكترونية، من خلال إتاحة الفرص لعاملها لإبداء رأيهم وأخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار وأشراكهم ومنحهم حرية التصرف في الحالات الطارئة وهذا ما أكدته النظريات السلوكية في الإدارة (العلاقات الإنسانية) إذ ركزت على الجوانب المعنوية كالمشاركة والحرية. وذلك ما أكدته إلتون مايو على الدور الفعال للعاملين في المؤسسة، وما جاء به دوغلاس ماكري غور في نظريته والذي يرى فيها أن المدير الذي يتبنى هذه النظرية يرى في مرؤوسيه حب العمل وروح المبادرة وحب التميز مما يمنح لهم فرص نحو الابداع. كما أكدت النظرية الموقفية على منح الفرص لمشاركة العاملين في حل الازمات وبالتالي المضي نحو تنمية السياحة الإلكترونية.

يعمل تمكين العاملين إتصاليا في تحسين السياحة الإلكترونية، من خلال توفير والعمل على تدريب العاملين على كيفية استعمال والتحكم في تقنيات ووسائل الإتصال الحديثة والتشجيع على تبادل الخبرات بين العاملين ، وكذا الإعتماد على نمط الاتصال المفتوح الذي من شأنه ان يساهم في توفير شبكات اتصال فعالة، خاصة التكنولوجية منها كمواقع التواصل الاجتماعي المختلفة. وهذا ما أكدته نظرية النسق الاجتماعي الفني ذلك أن النسق الاجتماعي الفني مدخلا نظريا يقف موقفا وسطا بين الحتمية التكنولوجية والحتمية الاجتماعية ، ويؤكد على أن كلا من التكنولوجيا والقوى الثقافية والاجتماعية له أهمية ويؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل .

- يساعد تمكين العاملين إلكترونيا في تطوير السياحة الإلكترونية، إذ ان التدريب يسمح للعاملين بتنمية المهارات القديمة والحصول على مهارات جديدة بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية الموجودة في مجال عملهم. وهذا ما أكدته نظرية العامل التكنولوجي

خامسا: النتائج العامة

بعد جمع المعلومات عن طريق استمارة الاستبيان والقيام بعملية تفرغها وتحليلها لنصل الى مناقشة النتائج المتوصل اليها، والتي تصب كلها في الاجابة عن اشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات التي تم صياغتها والمتعلقة بموضوع دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية بالجزائر، وعليه سوف نستعرض النتائج التي توصلنا اليها في النقاط التالية:

- يساهم تمكين العاملين في تنمية السياحة الإلكترونية في الجزائر من خلال ان تمكين العاملين يسمح لهم من تطوير وتنمية مهاراتهم وقدراتهم خاصة الالكترونية منها، بحيث يصبحون مؤهلين لتأدية مهامهم وفق التطورات التكنولوجية الحديثة، مما ينعكس ايجابا على أدائهم المتمثل في الترويج للسياحة الالكترونية. وهذا ما توصلنا اليه من اختبار الفرضيات.

-يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الإلكترونية، من خلال إتاحة الفرص للعاملين لإبداء آرائهم واقتراحاتهم وأخذها بعين الاعتبار وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات نظرا لان العاملين هم الاكثر دراية بكل ما يتعلق بقطاع السياحة، لذا يستلزم اشراكهم في عملية اتخاذ القرارات، وهذا ما من شأنه ان يساهم في تنمية السياحة الإلكترونية.

- يعمل تمكين العاملين إتصاليا في تحسين السياحة الإلكترونية، من خلال توفير والعمل على تدريب العاملين على كيفية إستعمال والتحكم في تقنيات ووسائل الإتصال

الحديثة والتشجيع على تبادل الخبرات بين العاملين ، وكذا الاعتماد على نمط الاتصال المفتوح الذي من شأنه ان يساهم في توفير شبكات اتصال فعالة، خاصة التكنولوجية منها كمواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

- يساعد تمكين العاملين إلكترونيا في تطوير السياحة الإلكترونية، اذ ان التدريب يسمح للعاملين بتنمية المهارات القديمة والحصول على مهارات جديدة بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية الموجودة في مجال عملهم.

خاتمة

خاتمة

سعت الدراسة الحالية والموسومة ب دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية في الجزائر، إلى محاولة الكشف عن مساهمة تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية بمديرية السياحة بتبسة، وذلك من خلال الكشف عن أهم الطرق الأساليب التي تعمل عليها مديرية السياحة بتبسة، في تمكين عاملها بغية تنمية السياحة الالكترونية.

وعلى ضوء الأفكار التي تم التطرق إليها في الجانب النظري للدراسة وكذا النتائج الاحصائية الميدانية فقد تم اثبات صحة فرضيات الدراسة الاحصائية التي تمحورت حول: يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الالكترونية كفرضية أولى، يعمل تمكين العاملين اتصاليا في تحسين السياحة الالكترونية. كفرضية ثانية، يساعد تمكين العاملين الكترونيا في تطوير السياحة الالكترونية كفرضية ثالثة، وعلى اعتبار أن صدق وتحقق هذه الفرضيات يؤكد الدور الذي يلعبه مساهمة تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية، وعليه فان تمكين العاملين اداة فاعلة في تكوير الاداء وتحقيق الاهداف المنشودة، من خلال منح العاملين الحرية والثقة واعتماد نمك الاتصال المفتوح الذي يسمح بتبادل المعلومات بشكل مرن وسهل، ومنحهم فرصة ابداء الرأي والعمل دون رقابة مباشرة، كذا تفويض السلطة والصلاحيات مع اشراكهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات ومعالجة الازمات وتشجيعهم على العمل بأسلوب الفريق كل هذا لاجل تحقيق الهدف الرئيسي (تنمية السياحة الالكترونية) الذي يقترن بتمكين العاملين من خلال توفير وسائل تكنولوجية حديثة والعمل على تطريب العمال الكترونيا والتحكم فيها.

فعلى العموم فما تجدر الاشارة اليه أن مديرية السياحة بتبسة حريصة على اعتماد اداة التمكين. كما تعمل على مواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة، بغية تنمية السياحة الالكترونية، وعليه ان ما تتمتع به مديرية السياحة بتبسة يؤهلها لتكون رائدة في هذا المجال (قطاع السياحة)

وختاماً فان هذه الدراسة لا تمثل الا تمهيدا لدراسات اخرى تشمل متغيرات اكثر حداثة ومحاكاة للواقع سوسيو تنظيمي.



قائمة المراجع

المصادر والمراجع:

1. أولاً: المصادر

القرآن الكريم

2. ثانياً: المعاجم والقواميس

3. علي بن هادية ، وآخرون ، القاموس الجديد ، ط 7 ، المؤسسة الوطنية بالكتاب ، الجزائر ، 1991.

4. محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، الاسكندرية ، 2005.

5. المعجم الوسيط، ط3، من إصدار مجمع اللغة العربية بالقاهرة، مصر، 1998.

ثالثاً: الكتب

1. حسين موسى قاسم الينا ، نعمة عباس الخفاجي ، استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات ادارة المعرفة ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2014.

2. محمد مصعد الإطار القانوني للنشاط السياحي والفندقي، المكتب العربي الحديث، مصر، دون سنة نشر .

3. أحمد المعاني وآخرون ، قضايا إدارية معاصرة ، دار وائل للنشر والتوزيع ،الأردن .

4. سعد مرزوق العتبي، أفكار لتعزيز تمكين العاملين في المنظمات العربية المؤتمر العربي السنوي الخامس في الادارة، القاهرة، مصر 2004.

5. أحمد عبد الخالق، المنافسة الدولية وتحريك التجارة العالمية وأسواق العالم الثالث، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004.

6. اسماعيل السيد مبادئ التسويق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999.

7. باسل مروان ، القطاع السياحي في ظل العولمة ، دار الهناء للنشر ، لبنان ، 2008.

8. بختي إبراهيم ، شعوبي محمود فوزي ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة ، ط1، دار النشر للتوزيع .

قائمة المراجع

9. جلال بدر خضر، وآخرون، **السياحة الإلكترونية** ، نهج سايعي أحمد، س م ك ، قسنطينة ، الجزائر .
10. جلال بدر خضرة ، مصطفى يوسف كافي ، هنادي محمد مخلوف ، **السياحة الإلكترونية** ، قسنطينة ، الجزائر .
11. حدة رايس وآخرون، **السياحة الإلكترونية ودورها في تنشيط القطاع السياحي** "الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة ،جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 09-10 مارس .
12. حسان دهش خلاب ، كمال كاظم طاهر الحسني ، ادارة التمكين والاندماج ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2012 .
13. حسين موسى قاسم البناء ، أثر استراتيجية التمكين التنظيمي على عمليات إدارة المعرفة ، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 .
14. خضرة جلال بدر وآخرون ، **السياحة الإلكترونية** ، ألفا لوثائق ، الجزائر ، 2018 .
15. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999 .
16. ربحي مصطفى ،علبان ، مناهج وأساليب البحث العلمي ، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2000 .
17. زكريا أحمد محمد عزام، أثر استخدام التجارة الالكترونية كأداة تغيير على أداء صناعة وكلاء السياحة والنشر ،حالة الاردن، ملتقى دولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة،جامعة سعد دحلب،البليدة، الجزائر 2010،ص25 .
18. عبد الكريم غريب ، منهج البحث العلمي في علوم التربية والعلوم الانسانية ،ط1، منشورات عالم التربية ، الدار البيضاء ، المغرب 2012 .
19. عبد الله ابراهيم ، علم الاجتماع (السياسيولوجيا) ، ط1 ، المركز الثقافي العربي ، الرباط ، المغرب ، 2001 .

قائمة المراجع

20. عبلة بن قراري دليلة بركان، المواقع الإلكترونية كأداة لتسويق وترويج الخدمات السياحية، دراسة حالة مديرية السياحة لولاية بسكرة «الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة» جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 09-10 مارس، ص07.
21. العربي بلقاسم فرحاني ، تأهيل الموارد البشرية قديما وحديثا ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2012.
22. علم الدين محمود، مقدمة في الصحافة الإلكترونية الحرة للطباعة والنشر، القاهرة. غريب سيد احمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
23. قاسم ، بشرى ، واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقها في سوريا ، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، 2010/12/13 .
24. محمد شفيق ، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتبة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2001.
24. محمد عبد الوهاب العزاوي ، غدارة الجودة الشاملة دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان ، 2015
25. محمد عمر، صناعة السياحة وأهميتها الاقتصادية، دمشق، 06/07/2010.
26. محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات) ، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999،
27. محمود حسين الوادي ، التمكين الاداري في العصر الحديث ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، 2012.
28. محمود محمد جراح، أصول البحث العلمي، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
29. مصطفى يوسف كافي، اقتصاديات صناعة السياحة، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا 2000.

قائمة المراجع

30. مصطفى يوسف كافي، مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015-20152- محمود كامل، السياحة الحديثة، الهيئة المصرفية للكتاب، مصر، 1975.
31. معن خليل عمر ، معجم علم الاجتماع المعاصر ، ط1، دار الشروق ،عمان ،الاردن .
32. ملحم ن يحيي سليم ، التمكين كمطلب إداري معاصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر ، القاهرة ،مصر 2006 .
33. مورس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تر : صحراوي بوزيد وآخرون ، ط2 ، دار القصبه ، الجزائر ،2006.
34. نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع ، الجزائر ، 2011.
35. هند محمد جامد، التجارة الإلكترونية في المجال السياحي، القاهرة، مصر، 2003.

رابعاً: المجلات والدوريات

1. التكامل الأوروبي الحقائق ووجهات النظر، سنة 2017.
2. حسيبة بن رقية ، صعوبات التحولات إلى السياحة الذكية في الجزائر ،مقاربة نظرية ،مجلة تطوير العلوم الاجتماعية ، مجلد14 ، العدد01 ، جامعة صالح بونيدر ، الجزائر ، قسنطينة . 2021
3. حمزة كواديك دور تمكين العاملين في تحسين جودة الخدمات لتحقيق رضا الزبون (حالة تجارب رائدة لمؤسسات عالية في تمكين العاملين في القطاع الخدمي) ،مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة،المجلد4،العدد1،تيسيمسيلات،الجزائر،2021.
4. سعد بن مرزوق العتيبي ، القيادة التحويلية والتمكين ودورها في تحقيق التمكين النفسي للعاملين في بيئة الأعمال العربية في ظل التحديات المعاصرة ، ملتقى دور القائد الإداري في بناء وتمكين الصف الثاني من القيادات ، الجمهورية التونسية ، تونس ، 4.1 جوان 2009.

5. عبيدة صبطي ، دور وسائل الاعلام والاتصال في تنمية السياحة الصحراوية في الجزائر ، مجلة علوم الانسان والمجتمع ، العدد 01 ، مارس 2012.
6. مغازي عبد الرحمان ، شيخي بلال ، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية السياحة الداخلية ، مداخلة مقدمة ضمن فعالية الملتقى الوطني حول فرص ومخاطر السياحة الداخلية في الجزائر ، يومي 20/19 نوفمبر 2012
7. مقال بعنوان "السياحة الإلكترونية، المؤتمر الدولي، الإصدار 12، Pâma dam -دراسة
8. يختي ابراهيم ، شعوبي محمود فوزي ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية القطاع السياحي والفندقة ، مقال في مجلة الباحث ، العدد 7 ، 2010/2009 .

خامسا: رسائل الماجستير والدكتوراه

1. أثر العاملين على جودة الخدمة ورضا الزبائن في المنظمات الخدمية :دراسة حالة مصرف lamsfarsahmgar.ab،رسالة ماجستير ، كلية التنمية المستدامة للمجتمع والتكنولوجيا، جامعة ماكد دالين، سنة 2008، السويد.1
2. -بوسالم أبو بكر ، دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي ، دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية ، أطروحة دكتورا ،جامعة أبي بكر القايد ، الجزائر 2015.
3. سلالي بوبكر، آفاق السياحة الإلكترونية على ضوء تجربة تونس والأردن " ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد التنمية ، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، 2014/2013.
4. سلمان عثمان ، بشرى قاسم ، "واقع السياحة الإلكترونية عربيا وتطبيقاتها في سوريا " ، مجلد 1 ، جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 33 ، العدد 4 ، سنة 2011.
5. شاكي هشام ، بوخاري هنية ، تطبيقات صناعة السياحة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات السياحية " ، دراسة ميدانية الحظيرة الوطنية ولاية تيسمسيلت ، مجلة الدراسات التجارية و الاقتصادية المعاصرة ، م3، ع 1 ، سنة 2022.

6. الضمور صفاء، العوامل المؤثرة على التمكين الإداري، دراسة حالة مراكز الوزراء الأردنية، مذكرة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2008.
7. طالبى لبنى ، متطلبات تمكين العاملين لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن لمهيدي ، أم البواقي، 2017.
8. عبد الكريم محمود ضوء ،دغفوش ،أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي " ، دراسة تطبيقية على فروع مصرف الصحاري بالمنظمة العربية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، قسم الإدارة ، جامعة الزاوية ، 2020/2019.
9. عبد الكريم محمود ضوء دعفوس ، أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير ،جامعة الزاوية ، كلية الاقتصاد ، قسم الإدارة ،ليبيا 2022.
10. علوي بشرى ، استراتيجية تمكين العاملين وفعاليتها في تفويض السلطة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ، جامعة 08ماي 1945، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قالمة ، الجزائر .
11. فاتن محمود عبد الرحمان الملفوح ، تمكين العاملين ودورهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة الاسلامية بغزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى تخصص القيادة والادارة ، فلسطين ، غزة ، 2016.
12. محمود أحمد عبد الله الفياض ، تمكين العاملين كمدخل اداري وأثره على القدرة التنافسية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص فلسفة في ادارة الأعمال ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الأردن ، 2005 .
13. مريم شرع ، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية ،أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، الجزائر ، 2015.

قائمة المراجع

- 14- مساعدي عماد ، أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحسين الاداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ،دراسة حالة بعض المؤسسات ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر 2019.
- 15- مطر بن عيد المحسن الجميلي ، الانماط القيادية وعلاقتها بمستويات التمكين من وجهة نظر موظف مجلي الشورى ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية ، 2008 .
- 16- ناصر عبد الكريم الغزواني ، اسهامات السياحة الإلكترونية في معدلات السفر الدولي ، دراسة حالة ، دولة فرنسا ، جامعة عمر مختار ، درنة ، 2019،
- 17- ياسر محمد عبد الله الذهب ، استراتيجية التمكين وآثارها في الميزة التنافسية ، دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في بعض المصارف اليمنية ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية الاقتصاد والادارة ، العراق 2001.
- 18- يوسف كمال ،العلاقة بين استراتيجية تمكين العاملين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، مجلة أوراق اقتصادية ،ع3، ديسمبر 2013.

المواقع الإلكترونية:

عبد الله بن سليمان العمار، مقال بعنوان السياحة الإلكترونية، 2009/08/16،

[Http: //www. Al Jazi ah. Com.](http://www.AlJazi.ah.Com)

[_]Tbessa.mta.gov.olz

1. [http: mot aber.com](http://mot.aber.com). 11:22 ,2023/03/12' ماهي الرقمنة
2. [https://:mowda3.com](https://mowda3.com) 16:59h 03/03/2023 [-] تعريف السياحة
3. [https:// :ahewar. org/ debate/show. Art. Asp / and 646393](https://ahewar.org/debate/show.Art.Asp/and646393)

4. <https://www.travelmasterpieces.com>
5. <https://mowdoo.com> 04/03/2023 12 :54 h.
6. <https://marfa.org>2023/02/19 21 : 30 h
7. <https://www.uomustansiriyah.edu>.2023/02/15 16 :30h
8. <https://www.uomustansiriyah.edu>.2023/02/15 16 :30h

المراجع باللغة الفرنسية:

1. fredericploton 2001, entrepriseet information animer son siteweb, dunod France: p75.
2. DAMIEL ICHBIOH, 2007, LES MOTS DE LINFORMATIQUE, CAMPUS PRESSE France P :190 .
3. FRANÇAIS MOINER 2006, LE TOURISME RURAL, EDITION France AGRICOLE France 4EME GD P: 359 .



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي " تبسة "
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
قسم : علم الاجتماع
تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل
استمارة استبيان حول الموضوع

دور تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية في الجزائر
دراسة ميدانية بمديرية السياحة - تبسة-

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالبتان:

1 - تمير جمال -

2 - جابر يسرى -

ملاحظة: ان معلومات هذه الاستمارة سرية و لن تستخدم الا
لأغراض البحث العلمي, لذا نرجوا منكم الاجابة عن الاسئلة بكل
موضوعية.

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الاول: البيانات الشخصية

1/الجنس:

أنثى

ذكر

2/ المؤهل الدراسي:

- ابتدائي

- متوسط

- ثانوي

- جامعي

- دراسات عليا

3/ الاقدمية في العمل(الخبرة):

- أقل من 5سنوات

- من 5 - 10 سنوات

- من 11- 20 سنة

- اكثر من 20سنة

المحور الثاني: تمكين العاملين على اتخاذ القرارات و تنمية السياحة الالكترونية

4/ هل تشارك في حل مشكلات العمل التي تتعرض لها المؤسسة؟

لا

نعم

5/هل تمنحك المؤسسة حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة المتعلقة

بمشاكل العمل؟

لا

نعم

6/ هل تملك صلاحيات اتخاذ القرارات اللازمة دون اللجوء الى رئيسك؟

لا

نعم

7/ هل تتيح المؤسسة للعاملين فرص تقديم مقترحات و اتخاذ قرارات للامرات التي تتعرض لها؟

نعم لا

8/ هل تشجع ادارة المؤسسة على العمل بأسلوب الفريق؟

نعم لا

9/ هل تقوم المؤسسة بالتخطيط واعداد برامج تنظيمية للسياحة الالكترونية؟

نعم لا أحيانا

10/ كيف ترى فعالية القرارات المتخذة من طرف العاملين في حل مشكلات العمل؟

فعالة غير فعالة

11/ حسب رأيك كيف يساهم تمكين العاملين على اتخاذ القرارات في تنمية السياحة الالكترونية.....

.....

المحور الثالث: تمكين العاملين اتصاليا و تحسين السياحة الالكترونية

12/ هل نمط الاتصال السائد في مؤسستك ؟

-إتصال مفتوح

- إتصال متصلب

-في حالة الإجابة ب: إتصال متصلب ،ما سبب ذلك؟.....

13/ هل تحصل على المعلومات اللازمة لتنفيذ مهامك في اي وقت تشاء؟

نعم لا أحيانا

14/ هل ترى اتصالاتك بالعاملين معك في مختلف المستويات التنظيمية ؟

مرن غير مرن نوعا ما

15/ هل توفر المؤسسة وسائل اتصال تكنولوجية حديثة ؟

نعم لا

16/ ما هي أهم الوسائل الإتصالية التي تستخدمها أثناء العمل؟

-الهاتف

- الفاكس

- البريد الإلكتروني

- أخرى تذكرها

17/ هل ترى ان الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في مؤسستك ملائمة لطبيعة

عملك؟

نعم لا

-في حالة اجابتك بنعم، ما مدى تحكمك و قدرة تعاملك مع هاته الوسائل

18/ هل تشجع المؤسسة على المشاركة بالمعلومات والبيانات بين الزملاء في

العمل؟

نعم لا

19/ حسب رأيك كيف يساهم تمكين العاملين اتصاليا في تطوير السياحة

الإلكترونية.....

المحور الرابع: تمكين العاملين الكترونيا و تطوير السياحة الالكترونية .

20/ هل تمنح المؤسسة للعمال فرص للتعلم و تطوير المهارات في المجال

التكنولوجي؟

نعم لا

21/هل تخضع المؤسسة عامليها لدورات دورية تدريبية الكترونية؟

نعم لا

* في حالة اجابتك بنعم ، ما نوع هذه الدورات ؟

دورات اللغات

دورات التسويق

دورات التفكير

دورات إدارة المواقع الإلكترونية

أخرى تذكرها

22/ هل تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار طبيعة تكوين الأفراد المستقبين للتوظيف

من حيث تمكنهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

نعم لا

23/هل تعمل المؤسسة على مواكبة التغيرات التكنولوجية؟

نعم لا

24/هل تعتمد مؤسستك على وسائل اتصال إلكترونية حديثة ؟

-الواتس آب

- الفيسبوك

- انستجرام

- تليجرام

أخرى تذكرها

25-ما مدى قدرة تحمك و تعاملك مع هاته البرمجيات و التطبيقات الالكترونية ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

..... في حالة إجابتك بضعيفة ما سبب ذلك ؟

26/ هل تعتبر المؤسسة أن التدريب الالكتروني وسيلة ناجعة لاكتساب المهارات العلمية والتقنية بغية تنمية السياحة الالكترونية؟

نعم لا

27/ حسب رأيك ما هو الدور الذي يلعبه تمكين العاملين الكترونيا في تحسين السياحة الالكترونية

28/ كيف ترى مساهمة تمكين العاملين في تنمية السياحة الالكترونية

