

**الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الأداء المهني للعاملين  
بقطاع السياحة**

**Electronic management as a mechanism to develop  
the professional performance of workers in the tourism sector**

تاريخ التسليم ٢٠٢١/٣/٢٠  
تاريخ الفحص ٢٠٢١/٣/٢٩  
تاريخ القبول ٢٠٢١/٤/٧

إعداد

**اسماء رمضان توني عبدالله**



## الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الأداء المهني للعاملين بقطاع السياحة

### اعداد وتنفيذ

### اسماء رمضان توني عبدالله

#### ملخص الدراسة:

أصبحت السياحة واحدة من أهم قوى التغيير في عالم اليوم حيث يعتبرها الكثيرون أكبر صناعة في العالم. حيث تكتسب السياحة أهميتها لمساهمتها في دعم الاقتصاد الوطني , كما أنها تساهم في زيادة فرص العمل لقدرتها على استيعاب أعداد كبيرة من القوى العاملة , ونظراً للتطورات المتلاحقة في التقنيات الحديثة والمستخدمه في التنشيط السياحي عالمياً والتي من أبرزها تطبيق الإدارة الإلكترونية فكانت هناك حاجة لملاحقة تلك التطورات, وفي سبيل هذه الإشارة تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الأداء المهني للعاملين بقطاع السياحة

ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة الدراسة الوصفية ومنهج المسح الاجتماعي بالإعتماد على أداة الاستبيان التي تم توزيعها على العاملين بقطاع السياحة ودليل المقابلة شبيهة المقنن للخبراء في مجال السياحة , وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن نسبة فوائد تطبيق الادارة الالكترونية, وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل الادارة الالكترونية بشكل كامل , وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية وتطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية , والاهتمام بالدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية , والتحسين المستمر للبنية التحتية حيث تتلام مع التطور التكنولوجي , وتطوير الأنظمة الإلكترونية من ناحية السرعة والحماية والموائمة مع احتياجات العمل .

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية - الأداء المهني - السياحة

Electronic management as a mechanism to develop the professional performance of workers in the tourism sector

#### Abstract

tourism has become one of the forces of change in today's world, consider by many to be the largest industry in the world. Tourism is important for its contribution to the national economy. they also increase employment opportunities by absorbing large number of the labour force

In view of the recent developments in new technologies used to stimulate tourism worldwide , most notably the introduction electronic management there was a need to keep track of these developments , To that end

this study aims to shed light on electronic management in order to improve the professional performance of tourism workers

To that end , she used the descriptive study and social survey approach based on the questionnaire tool distributed to tourism workers and the semi-standardized interview guide for tourism experts

The study reached several conclusions, the most important of which was the percentage of benefits of implementing electronic administration. One of the most important recommendations of the study was to work for the full activation of electronic administration , To convert all administrative procedures conducted in the traditional way into electronic form and develop them in a manner commensurate with the objectives of electronic administration , Attention is paid to training courses in the field of electronic systems and the continuous improvement of infrastructure, where they are adapted to technological developments , The development of electronic systems in terms of speed, protection and compatibility with business needs

Key words: Electonic management - Professional performance - Tourism

### أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

أصبحت السياحة واحدة من أهم قوى التغيير في عالم اليوم حيث يعتبرها الكثيرون أكبر صناعة في العالم. إنها ظاهرة تتطلب الإهتمام بشكل متزايد فالسياحة دور كبير وهام في عملية التنمية، فهي تشكل في كثير من الدول النصيب الأكبر من الدخل القومي، ومن أجل ذلك إهتمت الحكومة المصرية بدعم النشاط السياحي لأسباب كثيرة من أهمها أن المجتمع المصري يمتلك العديد من الآثار التاريخية هذا بجانب الطبيعة الساحرة والموقع المتميز والمناخ المعتدل طوال السنة. (صالح، ٢٠٠٢، ٤٧٤)

وهذا ما اكدته دراسة بسمة محمد ابراهيم (٢٠١٥) أن السياحة صناعة ضخمة جداً وعلى درجة عالية من الأهمية

وتعتبر صناعة السياحة من أهم الصناعات العالمية في الألفية الثالثة، حيث تؤثر على إقتصاديات الدول المصدرة للسياح والمستقبلية لهم، إذ تساهم في التخفيف من حدة البطالة التي تؤرق حكومات الدول بإيجادها لفرص عمل كثيرة بإعتبارها صناعة كثيفة عنصر العمل كما تساهم في تنشيط القطاعات الإقتصادية الأخرى، تجارة صناعة وزراعة... الخ (شرفاوي، ٢٠١٤، ٥)

حيث تقدر منظمة السياحة العالمية ذلك ووضحت أن عدد المسافرين الدوليين اليوم أكثر من ٥٢٨ مليون شخص سنوياً مع تجاوز إجمالي المقبوضات السنوية من أنشطتهم ٣٢٠ مليار دولار أمريكي. لهؤلاء المسافرين الأجانب ويجب أن تكون نفقاتهم أضعاف السياح المحليين الذين لا يعبرون الحدود الدولية (Williams, 1998, 1)

حيث أصبحت السياحة تشكل أحد المصادر الأساسية للدخل القومي لكثير من الدول مما يجعلها تشارك في عملية التنمية بشكل كبير. (كفاي: ١٩٨٧، ١٠٣)

وهذا ما اكدت عليه دراسة زينب يسري عبدالعال (٢٠١٤)

وتعتبر السياحة من المجالات المهمة في الآونة الأخيرة في المجتمع المصري لما لها من دور كبير في عملية التنمية الشاملة إقتصادياً وإجتماعياً ونفسياً، كما أن مجال السياحة وأنشطتها الخدمية المتنوعة وعلاقتها بالتنمية الشاملة أصبحت مثار إهتمام الكثير من علماء الإقتصاد والجغرافيا والإجتماع وعلماء النفس لأن السياحة أصبحت مطلب إجتماعي لكونها تعبر عن رغبة إنسانية في التنقل والترحال وهذه سمة متصلة في الانسان كما أنها تفتح مجال العمل أمام الشباب وبذلك تساعد في حل مشكلة البطالة تدريجياً. كما أنها مطلب اقتصادي لكونها تساهم في زيادة المد العمراني وتخطيط المدن السياحية وتعبير الطرق وتطويرها وإستثمار الموارد الإقتصادية المتاحة واستخدام الموارد البيئية أو المحلية في تصنيع المنتجات الشعبية التي تساعد على جذب السياح وبالتالي ترفع من مستويات دخول الأسر القائمة على صناعة هذه المنتجات وبناءً عليه فإن السياحة أصبحت تشكل مصدر هام من مصادر الدخل القومي. (دعيس، ١٩٩٣، ١)

وهذا ما اوضحته دراسة عواطف خلوط (٢٠١٢) وتعدد العوامل التي ساعدت على زيادة أهمية الدور التي تلعبه السياحة في الوقت الحالي لتتمثل في التقدم السريع في وسائل النقل والإنتقال إلى جانب التقدم التكنولوجي في العديد من

المجالات. (عبدالمعطي احمد، منال، ٢٠١١، ٩)

وبناءً على ما سبق فإن السياحة ترتبط بالتنمية حيث أنها من القطاعات التي تساهم في تحقيقها ولذلك كان لابد من تطوير أداء العاملين بصفة مستمرة لتحقيق الإستفادة القصوة من العاملين بقطاع السياحة لتحقيق التنمية وانطلاقاً من أهمية الأداء المهني فقد أكدت المقولات النظرية ضرورة الإهتمام بالأداء المهني، والحد من معوقاته التي تعود إلى نقص القدرات والإمكانيات لدى العاملين في كافة المؤسسات، وقياس العائد النهائي لذلك، وتأكيد تحسين أداء العاملين في كافة المنظمات الخدمية والمؤسسية.

ومن أجل الحفاظ على تحسين الأداء يجب وضع فلسفة عامة يلتزم بها الجميع من خلال طرح النتائج الإيجابية، وضرورة الإحتفاظ بها، والعمل على تطويرها .

(عويس ، ٢٠٠٨ ، ٢٥ )

ولكي يتم تطوير الأداء كان لابد من إستخدام التكنولوجيا الحديثة نظراً للتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات أخذت المؤسسات الرسمية والخاصة تتسابق في استخدام أحدث الإبتكارات في المجال الإداري وساعد أيضا ظهور شبكة الإنترنت في جعلها أكثر تأثيراً في إنجاز الأعمال

(نجم ، ٢٠٠٤ ، ص ١٢١ )

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والمعرفة الركيزة الأساسية لتقدم ونمو المجتمعات ورفع مستوى المعيشة والتي يتم من خلالها نقل الاقتصاد إلى مسار نمو مرتفع يقوم على الصناعات عالية التكنولوجيا. (رضوان، ٢٠١١، ص ١١)

حيث أدى ظهور شبكة الإنترنت إلى حدوث وثبة متطورة ونقل سريعة في مجال تواصل أفراد المجتمع، كما نتج للبشرية كنزاً من المعلومات ، وتبعاً للوعي بهذه الحقيقة سرعت الحكومات الأجنبية والعربية في التوجه ايجابياً نحو الإدارة الإلكترونية (ابراهيم ، ٢٠١٠ ، ٥ )

فالإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة تترك آثارها الواسعة على الإدارة واستراتيجيتها ووظائفها والإدارة الإلكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة والتي تقوم على إستخدام الإنترنت وكافة الأجهزة التكنولوجية الحديثة في إنجاز وظائف الإدارة من تخطيط ، وتنظيم ، ورقابة .

(نجم ، ٢٠٠٤ ، ١٧٥ )

وهذا ما أكدت عليه دراسة فيروز الاطرش (٢٠١٥) حيث توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تقوم على مزيج متكامل من الكفاءات البشرية واعتماد المعلومة في الوقت والمكان المناسبان مع وجود بنية

تحتية متنوعة مناسبة ومرنة وايضاً دراسة دراسة جعفر ،قبس زهير عبدالكريم (٢٠١٤)

حيث توصلت إلى مجموعة من الإستنتاجات منها دور الإدارة الإلكترونية في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، إلتزام الادارة العليا بدعم الإدارة الإلكترونية والعمل على إيجاد بيئة مناسبة للتطبيق وتوفير البنية التحتية اللازمة للعمل داخل الوزارة .

و دراسة زرزار العياشي (٢٠١٦) التي توصلت إلى معرفة ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي .

و دراسة ابن حليم ،علي عبدالفتاح ( ٢٠١٦ ) التي توصلت إلى مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها لرفع من مستوى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات . وكل هذه الدراسات تؤكد على أهمية التحول نحو الادارة الالكترونية صياغة مشكلة الدراسة :

من خلال ما تم عرضه من أدبيات نظرية ودراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة تبين لنا أن الأداء المهني للعاملين بقطاع السياحة يسير بالطرق التقليدية مما لا يحقق أهدافه المنشودة ومن هنا ترى الباحثة أن هناك إلحاحاً شديداً للإعتماد على الأساليب الحديثة لتطويره مما يتطلب الأخذ بالإدارة الإلكترونية

#### ثانياً : أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة الحالية أهميتها مما يلي :-

- ١- الحاجة إلى رفع كفاءة الأداء المهني للعاملين بقطاع السياحة نظراً لأهميتها في المجتمع حيث بلغ عدد السائحين لمحافظة المنيا فقط ٤٥١١٦٨ لعام ٢٠١٨ اما عام ٢٠١٩ فقد بلغ اعداد السائحين لمحافظة المنيا ٤٧٤٧٧٤ وهذا يدل على ان اعداد السائحين في تزايد مستمر وهذا يؤكد اهمية السياحة . ( الديوان العام ، محافظه المنيا ، ادارة السياحة )

٢- التطور المتلاحق في التقنيات الحديثة  
والمستخدمة في التنشيط السياحي والتي  
تعددت وتنوعت والتي من أبرزها تطبيق  
الإدارة الإلكترونية

٣- تعد الإدارة الإلكترونية ذات أهمية حيث  
تحظى باهتمام جميع الدول والشعوب وذلك  
لأنها دليل على التطور والتقدم .

فالإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة تترك آثارها  
الواسعة على الإدارة واستراتيجيتها ووظائفها والإدارة  
الإلكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة والتي  
تقوم على استخدام الإنترنت وكافة الأجهزة  
التكنولوجية الحديثة في إنجاز وظائف الإدارة من  
تخطيط , وتنظيم , ورقابة (نجم (٢٠٠٤) , ١٧٥)

٤- استخدام العاملين بقطاع السياحة الإدارة  
الإلكترونية يسهم في تطوير الأداء المهني.

حيث تتعدد العوامل التي ساعدت على زيادة أهمية  
الدور التي تلعبه السياحة في الوقت الحالي لتتمثل في  
التقدم السريع في وسائل النقل والانتقال إلى جانب  
التقدم التكنولوجي في العديد من المجالات . (احمد :  
(٢٠١١) , ٩)

٥- كما تعتبر السياحة من القطاعات الاقتصادية  
الهامة التي تسهم في تحسين الدخل القومي  
. حيث يستخدم قطاع السياحة , أكبر قطاعات  
الخدمات في العالم حوالي ١ من كل ١٢ من  
العاملين في العالم وتجذب أكثر من سبع  
البشرية , وتعد السياحة ثاني أكبر مصدر  
للعلة الأجنبية (بعد البترول) في البلاد  
النامية ويعتبره البعض واحد من أكبر  
قطاعات الاقتصاد ازدهاراً وفي (٢٠٠٨) قدر  
عدد السياح في العالم ٩٠٠ مليون شخص  
(ميدلي , بدر : (٢٠١١) , ١٣٣)

#### ثالثاً : أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التوصل لتطبيق  
الإدارة الإلكترونية بقطاع السياحة وينبثق من هذا  
الهدف مجموعة أهداف فرعية هي

- ١- تحديد طبيعة تطبيق الإدارة الإلكترونية  
لتطوير الأداء المهني بقطاع السياحة .
- ٢- تحديد فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية  
بقطاع السياحة .
- ٣- تحديد الوسائل المستخدمة للإدارة  
الإلكترونية لتطوير الأداء المهني للعاملين  
بقطاع السياحة
- ٤- تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية  
التي تحول تطوير الأداء المهني للعاملين  
بقطاع السياحة .
- ٥- تحديد المقترحات التي تساعد على التغلب  
على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية  
والتي تحول تطوير الأداء المهني للعاملين  
بقطاع السياحة .

#### رابعاً : تساؤلات الدراسة:

يتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة في ما التصور  
المقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع السياحة  
وينبثق من هذا الهدف مجموعة تساؤلات فرعية هي :

- ١ - ما طبيعة تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
- ٢- ما فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع  
السياحة ؟
- ٣- ما الوسائل المستخدمة للإدارة الإلكترونية بقطاع  
السياحة ؟
- ٤- ما المعوقات التي تحول تطبيق الإدارة الإلكترونية  
التي تحول تطوير

الأداء المهني للعاملين بقطاع السياحة ؟  
٥- ما المقترحات التي تساعد في التغلب على  
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تحول  
تطوير الاداء المهني للعاملين بقطاع السياحة ؟

#### خامساً : مفاهيم الدراسة :

مفاهيم الدراسة- Study Concepts

- أ- مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- ب- مفهوم الأداء المهني.
- ت- مفهوم السياحة.

(أ) مفهوم الإدارة الإلكترونية:-

الإدارة الإلكترونية : تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد

<http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286>

كما تعني الإدارة الإلكترونية بأنها تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة تلبى متطلبات جامدة وتعتمد أساساً على عامل المعرفة. (الصيرفي , ٢٠٠٧ , ص ٢)

ويري جينكز تان أن الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة الحكومات جعلها أكثر فاعلية وموثوقية ويمكن التعامل معها آلياً والإستفادة القصوى من التكنولوجيا الجديدة لتقديم خدمات عامة أفضل للجميع ( حسن , ٢٠١١ , ص ١٩ )

ومما سبق عرضه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائياً بأنها:-

١- اسلوب حديث من أساليب الإدارة يتميز

بالسرعة والدقة في نقل المعلومات بين

الهيئات والأجهزة

٢- جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم

الخدمات للمواطنين بسرعة عالية وتكلفة منخفضة

٣- إدارة بلا أوراق تستخدم الأرشيف الإلكتروني

٤- آلية لحفظ البيانات وإدارتها والتعامل معها

وإسترجاع المعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية من

حيث الإستفادة من حيث وجود سجلات إلكترونية

(ب) مفهوم الأداء المهني :-

يعرف الأداء المهني بأنه الفعل الممارس أو الفعل

المبذول أو النشاط المنجز وأنه مجموعة الإجازات

الظاهرة للأشخاص وهذه الإجازات قد تحقق أو لا

تحقق توقعات شخص أو أشخاص آخرين في الموقف

الإجتماعي (عبدالرحمن , ١٩٩٣ , ص ١١٤٧)

ويقصد بالأداء المهني أيضاً مجموعة الجهود المهنية

التي يقوم بها الممارس العام وذلك من خلال توظيف

ادواره وما تتضمنه من مهام ومسؤوليات وأنشطة في

تحقيق اهداف المراد تحقيقها . ( فهمي , ٢٠١٧ ,

٦٨ )

وبالتالي يمكن تحديد مفهوم الأداء المهني إجرائياً:

١- الفعل الممارس او النشاط المنجز

٢- القيام بأداء الوظيفة من مسؤوليات

وواجبات وفقاً للمعل المفروض ادائه

٣- نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو

الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف

ذلك على القيود العادية للاستخدام

المعقول للموارد المتاحة

٤- الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف

في المنظمة والنتائج الفعلية التي

يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق

أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً

للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية

والقواعد والإجراءات والطرق المحددة

للعمل

(ج) مفهوم السياحة

وتعرف السياحة على أنها حركة قصيرة الأجل

للأشخاص إلى أماكن غير أماكن إقامتهم وعملهم

العادية ، بما في ذلك أنشطة الأشخاص الذين

يسافرون إلى أماكن خارج أماكن إقامتهم ويعملون

فيها ويقومون فيها. مدة لا تزيد عن اثني عشر شهراً

، لغرض: (١) الترفيه (الترفيه ، الإجازة ، الصحة ،

الدراسة ، الدين ، الرياضة) ؛ و (٢) الأعمال ،

والأسرة ، والمهمة ، والاجتماعات.

(3: (Kandampul , others (2001)

وعرفت منظمة السياحة العالمية السياحة بأنها :

نشاط أو سفر الأشخاص وإقامتهم في أماكن بعيدة عن



موظنهم الطبيعي وذلك بغرض الترفيه أو العمل وغيره  
من الاغراض  
(رضا (٢٠١٧): ١٤)

وما تبناه الاتحاد الدولي لمنظمات السفر الرسمية عام  
1968: ويعني حركة الأفراد والجماعات خارج  
الحدود السياسية للدولة التي يعيشون فيها لفترة تزيد  
عن أربع وعشرون ساعة وتقل عن عام واحد )  
سعد (٢٠١١): ٩٠

كما يمكن تعريف السياحة إجرائيا في :

١- نشاط اجتماعي يقوم به الافراد من اجل الترفيه  
والاستمتاع وقضاء وقت الفراغ  
٢- علاقات وظواهر ناتجة عن الترحال والاقامة  
المؤقتة للأفراد الذين يسافون لقضاء وقت الفراغ  
والترويج مقابل خدمات يقدمها عاملون بالقطاع  
السياحي

٣- ظاهرة طبيعية من ظواهر العصر الحديث و  
والأساس فيها الحاجة المتزايدة للحصول على  
الأستجمام وتغيير الجو والوعي الثقافي  
٤- حركة الأفراد والجماعات خارج الحدود السياسية  
للدولة التي يعيشون فيها لفترة تزيد عن أربع  
وعشرون ساعة وتقل عن عام واحد

سادساً:- الإجراءات المنهجية للدراسة :-

أولاً : نوع الدراسة : دراسة وصفية

المؤسسة	المكان
ادارة السياحة بالديوان العام	المنيا
الهيئة اعامة لتنشيط السياحة	المنيا
متحف	ملوي
المجلس العالي للآثار	المنيا

٣-المجال الزمني:-

وهي الفترة الزمنية من ٢٠/١١/٢٠٢١ إلى ٢٠/١٢/٢٠٢١

سادساً:- نتائج الدراسة :-

أولاً:- النتائج العامة للدراسة الميدانية:-

ثانياً : المنهج المستخدم: -

١- المسح الإجماعي للعاملين بقطاع السياحة بالمنيا  
وتحديداً ادارة السياحة بالديوان العام والهيئة  
العامة لتنشيط السياحة متحف ملوي والمجلس  
الأعلى للآثار (آثار مصر الوسطى ) وعددهم  
(٦٢)

٢- المسح الإجماعي بالعينة العمدية للخبراء  
وعدهم (١٠)

ثالثاً : أدوات الدراسة: للبحث العلمي أدوات وترتبط  
تلك الأدوات بموضوع البحث  
ويتوقف نجاح البحث على قدرة الباحث على توظيف  
وإستخدام هذه الأدوات

وتعتمد الدراسة الحالية على إستخدام الأدوات التالية :

١- إستمارة استبيان للعاملين بقطاع السياحة

٢- دليل مقابلة شبه مقنن للخبراء في مجال

السياحة

رابعاً: مجالات الدراسة:

١-المجال البشري (عينة الدراسة):

- سوف تطبق الدراسة على العاملين بقطاع

السياحة وعددهم يضم(٦٢)

- مجموعة من الخبراء في مجال السياحة

وعدهم (١٠)

٢-المجال المكاني :-

١- عرض نتائج الدراسة المرتبطة بمجتمع

الدراسة الخاصة بالعاملين بقطاع السياحة

:-

أ- عرض نتائج الدراسة بتساؤلات الدراسة

:-

- ١- النتائج العامة للاجابة على تساؤل طبيعة استخدام الاداة الالكترونية
- اظهرت نتائج الدراسة ان طبيعة استخدام الإدارة الإلكترونية وفقا لآراء العاملين بقطاع السياحة بلغت قوتها النسبية (٧٥.٥) بمتوسط وزني ( ٢١٧.٦ ) ومتوسط مرجح (٣.٤٦) مما يدل على وجود حاجة ماسة لتطويرها
- وقد جاء بالترتيب الاول للعبارات تحفيز استخدام الانترنت وذلك بدرجة نسبية (٨٣.٨%) ومتوسط مرجح (٢.٥) وهذا يرجع الى ان العاملين لديهم معرفة مسبقة بالانترنت وایمانهم باهميته في العمل وجاء في الترتيب الاخير كلا من تتوافر النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية وعبارة استخدام الطاقات المحلية (الحكومة الالكترونية) بدرجة نسبية (٧٠.٩%) ومتوسط مرجح (٢.١٢)
- ٢- النتائج العامة للاجابة على التساؤل الخاص بفوائد الادارة الالكترونية
- قد اظهرت نتائج الدراسة ان فوائد الادارة الالكترونية وفق لآراء المبحوثين بلغت قوتها النسبية (٨٦%) ومتوسط وزني (١٦٠) ومتوسط عام مرجح (٢.٥٧) مما يؤكد على اهمية وجود الادارة الالكترونية في العمل
- وقد جاء في الترتيب الاول : كلا من تقليل الاعتماد على العامل الورقي وعبارة سرعة وصول المعلومات والتوجيهات من الرؤساء الى المرؤسين بنسبة (٩٠.٨) ومتوسط مرجح (٢.٧٢) وهذا يرجع الى ان العاملين يؤيدون تطبيق الادارة الالكترونية في العمل وجاء الترتيب الاخير : استخدام الطاقات المحلية ( الحكومة الالكترونية )
- بدرجة نسبية (٧٥.٨٠) ومتوسط مرجح (٢.١٢) وهذا يؤكد الوعي باهمية الادارة الالكترونية وكيفية استخدامها
- ٢- عرض نتائج الدراسة المرتبطة بمجتمع الدراسة الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين:-
- أ- عرض نتائج الدراسة بتساؤلات الدراسة :-

- ٣- النتائج العامة للاجابة على تساؤل طبيعة استخدام الاداة الالكترونية
- اظهرت نتائج الدراسة انه يتم استخدام الإدارة الإلكترونية لكن ليس بالصورة التي تمكنهم بالتطوير ومسايرة التغييرات التكنولوجية السريعة وقد جاء بالترتيب الاول للعبارات تحفيز استخدام الانترنت واجادة استخدام التكنولوجيا الحديثة بدرجة نسبية ١٠٠%
- وجاء في الترتيب الاخير يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل بنسبة ٤٠%
- ٧- النتائج العامة للاجابة على التساؤل الخاص بفوائد الادارة الالكترونية
- قد اظهرت نتائج الدراسة ان هناك فوائد كثيرة لتطبيق الادارة الالكترونية
- اهمها ما جاء بالترتيب الاول تقليل الاعتماد على العامل الورقي بنسبة ١٠٠%
- وما جاء بالترتيب الاخير ادخال كثير من البيانات بنسبة ٤٠%
- ثالثاً:- مقترحات الدراسة :-
- في ضوء هذه الدراسة وما توصلت اليه من نتائج تتقدم الباحثة بمجموعة من التوصيات التالية :
- ١- أن يتم تكثيف ورش عمل للعاملين لتطوير ادائهم
- ٢- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية التي تهتم بالإدارة الإلكترونية لما لها من أهمية
- ٣- ضرورة توفير الأجهزة الحديثة لتطوير الإدارة الإلكترونية في العمل بما يساهم في تطوير الأداء
- ٤- ضرورة وجود خدمة الإنترنت لكافة الإدارات والمنظمات
- ٥- وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني
- ٦- توفير نظام أمني فعال لحماية البيانات والمعلومات
- ٧- الإستعانة بالجهات الإستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

- ٨- رفع مستوى الوعي الثقافي بأهمية التحول إلى  
الإدارة الإلكترونية
- ٩- مواكبة التغيرات السريعة في مجال الإدارة  
الإلكترونية
- رابعا : الدراسات المستقبلية  
وفي ضوء هذه الدراسة يوجد مجموعة من الدراسات  
المستقبلية المقترحة التي تتمثل في
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات  
المصرية
  - تأثير تطبيقات الإدارة الإلكترونية على فاعلية  
صنع القرار
  - دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي
  - واقع التعليم الإلكتروني واستخداماته المعاصرة في  
مصر

### قائمة المراجع

- أ- المراجع العربية :-
١. ابراهيم , بسمة محمد ابراهيم (٢٠١٥) :  
تكنولوجيا الاتصال وفعالية الاداء المهني  
للعلاقات العامة في القطاع السياحي , رسالة  
جامعة الاسكندرية , كلية الاداب , المكتبة  
العلمية المركزية
  ٢. ابراهيم , خالد ممدوح ابراهيم (٢٠١٠) :  
الادارة الالكترونية , الدار الجامعية .
  ٣. احمد , منال شوقي عبدالمعطي احمد  
(٢٠١١) : جغرافيا السياحة , دار الوفاء  
للطباعة , الاسكندرية.
  ٤. احمد , منال شوقي عبدالمعطي احمد  
(٢٠١١) : جغرافيا السياحة , دار الوفاء  
للطباعة , الاسكندرية
  ٥. الاطرش , فيروز الاطرش(٢٠١٥) : الادارة  
الالكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار  
جامعة الجلفة , مجلة دراسات وابحاث , ع  
٢٠.
  ٦. بن دل , صالح عبدالله عبدالرحمن بن ديل  
(٢٠١٨). مهارات البحث الاجتماعي  
وتقنياته، الرياض، العبيكان
  ٧. جون ميدلي , بدر الرفاعي (٢٠١١) : نهج  
الفقراء الشركات عابرة القومية واستنزاف  
موارد البلاد البلاد النامية , المركز القومي  
للترجمة , القاهرة .
  ٨. حسن ماجه بن عبدالله حسن (٢٠١١) :  
الادارة الالكترونية وتجويد العمل الاداري  
المدرسي ( ضرورة ملحة في ظل الثورة  
العلمية التكنولوجية ) , المكتب الجامعي  
الحديث .
  ٩. خلوط , عواطف خلوط , (٢٠١٢) الجزائر  
جامعة الوادي كلية العلوم الاقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير , ع ٣٤ .
١٠. دعيس , محمد يسري دعيس (١٩٩٣) :  
التربية السياحية والتنمية الشاملة ,  
الاسكندرية
١١. رضا , اماني رضا (٢٠١٧) : الاعلام  
والسياحة اطلس للنشر والانتاج الاعلامي .
١٢. رضوان , محمد عبد الفتاح رضوان  
(٢٠١١) : الادارة الالكترونية وتطبيقاتها  
الوظيفية , المجموعة العربية للتدريب  
والنشر .
١٣. سعد , خليل محمد سعد (٢٠١١) : مبادئ  
علم السياحة , الجنادرية للنشر والتوزيع .
١٤. شرقاوي , عائشة شرقاوي (٢٠١٤) :  
السياحة الجزائرية بين متطلبات الاقتصاد  
الوطني والمتغيرات الاقتصادية الدولية ,  
رسالة دكتوراه منشورة .
١٥. صالح , عبدالمحي محمود حسن صالح  
(٢٠٠٢) : الخدمة الاجتماعية ومجالات  
الممارسة المهنية , دار المعرفة الجامعية  
الاسكندرية .
١٦. الصيرفي , محمد الصيرفي(٢٠٠٧) :  
الادارة الالكترونية , الاسكندرية , دار الفكر  
الجامعي
١٧. عبدالرحمن , نبيل ابراهيم احمد عبدالرحمن  
(١٩٩٣) : قياس الاداء الاجتماعي  
للاخصائيين الاجتماعيين بمجال الدفاع  
الاجتماعي . مجلة دراسات في الخدمة  
الاجتماعية , جامعة حلوان , العدد الثالث .
١٨. عبدالعال زينب يسري عبدالعال (٢٠١٤) :  
تطوير اداء منظمي الرحلات السياحية ودوره  
في دعم عملية التنمية السياحية المستدامة  
بالتطبيق على منظمي الرحلات السياحية في  
مصر , رسالة , جامعة الاسكندرية , كلية  
السياحة والفنادق , المكتبة العلمية المركزية

Kandampully , Jay Kandampully.٢٨  
and others (2001) : serice  
quality management in  
hospital , tourism and leisure  
,Routledge , new york .

المواقع الإلكترونية:-

<http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286>

الهيئات والمنظمات

٣٠.محافظة المنيا , الديوان العام , ادارة  
السياحة

١٩.عبدالفتاح , ابن حليم, على عبدالفتاح  
(٢٠١٦) الادارة الالكترونية :المتطلبات  
والمعوقات , بحث مقال. مجلة المعرفة  
،جامعة الزيتونة ،كلية العلوم الادارية  
والمالية ،ترونة ،ع ٣ .

٢٠.عبدالكريم , جعفر, قبس زهير عبدالكريم  
(٢٠١٤)،اثر الادارة الالكترونية في ادارة  
الجودة الشاملة , دراسة حالة في دائرة  
تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم  
والتكنولوجيا ،بغداد , الجامعة المستنصرية  
،كلية الادارة والاقتصاد ,, مجلة الادارة  
والاقتصاد.س٣٧،ع١٠٠٤.

٢١.عويس ,محمد زكي عويس ( ٢٠٠٨ ) :  
الطريق الى الجودة في التعليم العالي ,  
القاهرة , المكتبة الاكاديمية .

٢٢.العايشي, زرار العياشي(٢٠١٦) الادارة  
الالكترونية :فلسفة جديدة في ادارة  
المنظمات الحديثة ,مقالة ,ع ٥ ,المغرب .

٢٣.فهيم , محمد سيد فهيم , تقييم الاداء  
المهني للممارس العام ببرنامج تمكين  
الاسرة , المكتب الجامعي الحديث , ٢٠١٧ .

٢٤.كفاي , حسين كفاي ( ١٩٨٧ ) : رؤية  
عصرية للتخطيط السياحي في مصر والدول  
النامية , الهيئة المصرية العامة للكتاب .

٢٥.نجم , نجم عبود نجم ( ٢٠٠٤ ) الادارة  
الالكترونية الوظائف والمشكلات , دار  
المريخ للنشر , الرياض.

٢٦.نجم , نجم عبود نجم ( ٢٠٠٤ ) الادارة  
الالكترونية الوظائف والمشكلات , دار  
المريخ للنشر , الرياض.

المراجع الأجنبية :-

٢٧. Williams , Stephen  
Williams(1998) ,tourism  
geography , routledge ,london .