

استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الايواء بمدينة بابل الاثرية السياحية

م.م. محمد سلمان داود
الجامعة المستنصرية
كلية العلوم السياحية

أ.د. انعام علي توفيق
الجامعة المستنصرية
كلية الاداب

المستخلص:

من خلال استقراء واقع خدمات الايواء السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية، ظهرت مشكلة البحث من حيث تواضع الخدمات المقدمة وغياب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وانظمتها، بالرغم من توفر تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل، وانطلق البحث من تساؤلين هما كيف تقوم تكنولوجيا المعلومات بتحسين خدمات الايواء، وكيف تنفذ التحسين في خدمة الايواء في تلك المدينة؟ وتوجهت الأهداف الى بيان اهمية استخدام المعلومات السياحية الالكترونية وتوفير الجهد والكلفة والوقت في تقديم خدمات الايواء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة رافعة الأداء السياحي بزيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة السياحية وتحسين خدمات الايواء وتعريف العاملين في القطاع السياحي بأهمية استثمار تكنولوجيا المعلومات لخدمات الايواء. واستخدم البحث المنهج الوصفي الأسلوب التحليلي بالاعتماد على أساليب كمية ونوعية وتم التوصل الى عدة نتائج وخرج البحث بمجموعة توصيات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، خدمات الايواء السياحية، التحسين.

The use of information technology in improving accommodation services in Ancient city of Babylon.

Abstract:

By extrapolation of the reality of the tourist accommodation services, in the ancient city of Babylon, research problem in terms of humility services provided and the lack of information technology applications, despite the availability of information technology in the work environment, and began searching by two questionear how the information technology to improve the accommodation services?, and how implement improvements in accommodation in that city service? And headed goals to the statement of the importance of the use of electronic tourist information and the provision of effort, cost and time to provide accommodation services through the use of information technology and increasing tourism performance lever to increase efficiency and effectiveness of the organization tourism and improving accommodation services and the definition of workers in the tourism sector of the importance of investment information services accommodation technology. The research used the descriptive analytical method, based on quantitative and qualitative methods, was reached several conclusions and recommendations set out search.

Key words: information technology, tourism accommodation services, improvement.

المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية هذا القرن تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وأصبح التغيير السمة الغالبة على بيئة العمل ، لذا نجد بان تقدم الأمم ورفيها يحسب على ما تمتلكه من خزين معرفي وعلمي وتكنولوجي متطور يواكب التغيير السريع في بيئة الاعمال ومنها الخدمات خصوصا، حيث شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع السياحي بشكل خاص تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة لمجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة التي أدت بمجموعها إلى إحداث تحول جذري في الخدمات السياحية حيث تعتبر تكنولوجيا

المعلومات القوة التي تقود التغيير في المنظمات التي ترى ان التكنولوجيا اداة حتمية للعمل والتغيير والتطوير وبالتالي تحقيق الأهداف المخطط لها. وتعد الخدمات السياحية في المناطق الاثرية بوابة مميزة للأداء السياحي كونها تقدم الكثير من أنواع الأنشطة السياحية، فمدينة بابل الاثرية يقصدها السياح للسياحة الثقافية، ويقصدها البعض الآخر للسياحة الطبيعية، والبعض الآخر للسياحة التاريخية لأهمية المدينة في تاريخ العراق والعالم القديم. حيث تعرف معالمها على الصعيد العالمي مثل بوابة عشتار والمعابد وغيرها من الشواخص التاريخية الرائعة، وفي حالة ضعف الأداء الخدمي ستظهر معاناة المنظمة السياحية باتجاهات متعددة تؤدي الى قلة ادائها وفقدانها الميزة التنافسية في بيئة شديدة التنافس، اذ ان أهمية ما تقدم تكمن في جوانب متعددة على المستوى الإداري والاقتصادي والعملية ذلك انها تساعد في بيان أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات السياحية الالكترونية وتوفير الوقت والجهد والكلفة في تقديم خدمات الايواء، ومن منطلق ما تقدم كانت مشكلة البحث التي تم استقراءها في واقع خدمات الايواء السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية حيث تواضع الخدمات السياحية المقدمة فيها مثل خدماتالضيافة، خدمات البنى التحتية، خدمات الترفيه، خدمات الطعام،وتواضع عوامل الجذب السياحية الترفيهية المرتبطة بخدمات الايواء،وقلة وضعف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وانظمتها الإلكترونية في بيئة عمل المنظمة السياحية الاثرية مجال البحث وخدمات الايواء فيها بالرغم من توفرها (ذكرت موارد استخدام تكنولوجيا المعلومات في القسم العملي من البحث).ويعبر عن المشكلة بالتساؤلات الآتية:

1. كيف تقوم تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الايواء السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية؟
2. كيف ننفذ التحسين لخدمات الايواء السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية باستخدام تكنولوجيا؟

أهداف البحث:

هدف البحث الى دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مدينة بابل الاثرية السياحية وبيان مستوى أهميتها واداءها المقابل في نموذج عمل خاص. وبحث واقع حال خدمات الايواء السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية.وقياس العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين المتغيرات:(تكنولوجيا المعلومات، خدمات الايواء السياحية).

وتوجهت فرضيات البحث نحو مايلي:

- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات وتحسين فاعلية الخدمات السياحية.
- ❖ توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الخدمات السياحية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في جوانب متعددة على المستوى الإداري والاقتصادي والعملي فيالمساعدة لبيان أهمية استخدام المعلومات السياحية الالكترونية وتوفير الجهد والكلفة والوقت في تقديم خدمات الايواء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة رافعة الأداء السياحي بزيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة السياحية وتحسين خدمات الايواء وتعريف العاملين في القطاع السياحي بأهمية استثمار تكنولوجيا المعلومات في خدمات الايواء.

وقد استخدم البحث المنهج الوصفي (الأسلوب التحليلي) في التعرف على واقع حال المنطقة السياحية الاثرية (مجتمع البحث) وتشخيص أهم المشكلات التي تعانيها، وذلك من خلال الزيارات الميدانية بغية تسجيل الملاحظات وإجراء المقابلات الشخصية والاستفسار والتحليل، فضلاً عن استخدام الاستبانة(ذكرت نتائج التحليل الاحصائي للاستبانة في القسم العملي من البحث لبيان العلاقة ونوعها والتاثير ونوعه بين المتغيرات)، للوقوف على آراء عينة من المدراء والعاملين والضيوف والسياح في المنطقة السياحية الاثرية بخصوص تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتحسين خدمات الايواء السياحية واعتمدت في هذا المنهج الأساليب النوعية والكمية التالية:

- ❖ الأساليب النوعية: استطلاع الآراء من خلال المقابلات ويمكن الاطلاع عليها في المصادر.

- ❖ الأساليب الكمية: اعتمد البحث مجموعة من الأساليب الكمية وكما يلي:

الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمانومعامل التحديد²R، وكانت العينة تتكون من (جميع العاملين في مدينة بابل الاثرية السياحية من متخذي القرارات والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها والاداريين ومسؤولي الضيافة وتقديم الخدمات السياحية) وبالتفصيل التالي:(موظف اثار=45، مهندس=15، اداري=44، فني=31، حرفي=29، عامل خدمة=38.)وكانت عينة البحث عينة عمدية قصدية لجميع العاملين في مدينة بابل الاثرية اذ بلغت نسبتها 100% من المجتمع البالغ 202 فرد. واعتمد البحث

على أدوات عدة لجمع البيانات ، ومنها الكتب والدوريات والبحوث والدراسات الجامعية الأجنبية والعربية ومصادر المعلومات الالكترونية ومنها الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) والصور الفوتوغرافية والخرائط والوثائق والسجلات والتقارير الرسمية لمدينة بابل الاثرية والمشاهدات الميدانية والمقابلات الشخصية والملاحظة والاستبانة لجمع المعلومات: وقد خضعت الاستبانة التي تم تصميمها لهذه البحث لعدة اختبارات، الغرض منها الوصول لاستبانة ملائمة لأهداف البحث الحالية، التي كانت على وفق مقياس ليكرت الخماسي وتم استخدام مجموعة من المؤشرات والمقاييس والاساليب الاحصائية في عملية تحليل ومعالجة البيانات وصولاً إلى اهداف البحث، وذلك من خلال تطبيق برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)V.23

تم تأطير البحث ضمن حدود المكان والزمن بالحدود المكانية: مدينة بابل الأثرية متضمنة المنتجع السياحي والآثار والحدود الزمانية: الزمن الحقيقي لتنفيذ الإجراءات الميدانية والعملية للبحث: في (الاشهر 10،11،12،2015، والاشهر 1،2،3،4،2016)

الحدود الشكلية:

جميع الوسائل التقنية المتوفرة بتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم خدمات الايواء.
والحدود اللغوية: العربية والانجليزية.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

1- **تكنولوجيا المعلومات:** تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها تفاعل بين نظم الحوسبة من أجهزة وبرمجيات، وبين الاتصالات، وبين البيانات والمعلومات المطلوب معالجتها إلكترونياً عن طريق نظم الحوسبة وتناقلها عبر وسائل الاتصال الحديثة (قنديلجي، 2003،:82)، وهي الاساليب والانشطة التي تستخدم لتحويل المدخلات التنظيمية كالمواد والافكار والمعلومات الى مخرجات كالخدمات والسلع(القهوي، 2013:114)، وان تكنولوجيا المعلومات والمنظمات تكمل بعضها الاخر، وتؤثر كل منها بالآخر، والمنظمة الناجحة تطبق تكنولوجيا المعلومات وتتكيف معها(العاني، 2008:271).

التعريف الاجرائي لتكنولوجيا المعلومات: اندماج ثلاثي الاطراف بين الحواسيب متضمنة البرامج والتطبيقات ووسائط الاتصالات الحديثة ورأس المال البشري، لتشمل جميع الاجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات اليا، واستقصائها ومعالجتها وترتيبها وتصنيفها وتحليلها وتخزينها والانتقاء منها واستخدامها وكذلك بثها ونقلها ونشرها عبر مسافات او استنساخها وعرضها بشكل يناسب الحاجة، مرئية او مطبوعة او مسموعة.

2- **الخدمات السياحية:** تتمثل بالخدمات التي تعرضها المنظمة السياحية لتلبية الحاجات والرغبات لأفراد او مجاميع مختلفة من السياح، بالاستعانة بالجوانب المادية مثل المباني والمكائن والمعدات ووسائل التسلية والترفيه، وتتضمن أصول الاتكيت والضيافة من خلال القدرات الشخصية لمقدم الخدمة في الكياسة واللباقة، والسرعة في تأدية الخدمة المطلوبة (الحميري، 2010:45)

3- **خدمات الإيواء:** ويقصد بخدمات الإيواء كل الوسائل والبنى التحتية التي توفر السكن مع المستلزمات الأساسية للسائح وتشمل الفنادق والموتيلات والدور السياحية والفلل السياحية والمخيمات السياحية وغيرها، ولا توجد سياحة بالمعنى الحقيقي من دون أماكن الإيواء، فإن أول ما يبحث عنه السائح في وقت وصوله إلى أي دولة هو مكان مناسب للإقامة قبل البحث عن الطعام والشراب والترفيه (مكية، 2000:135)، وتشتمل خدمات الإيواء على خدمات النوم وخدمات الطعام وخدمات التسلية والترفيه.

التعريف الاجرائي للخدمات السياحية وخدمات الإيواء: تتجسد الخدمات السياحية في تسليم قيمة الى السائح من خلال التسهيلات والأدوات والسلع السياحية، وتكون على شكل تصرفات ونشاطات وأداء معزز بالقيم الأخلاقية من قبل المنظمة السياحية، وتنقسم الخدمات السياحية الى خدمات جوهرية وخدمات تكميلية، الخدمات الجوهرية هي حزمة من الاعمال والنشاطات التي يقوم بها منتج ومقدم الخدمة التي يدرکہا المستهلك من خلال اشباع حاجاته وتلبية رغباته، اما الخدمات التكميلية فهي خدمات التسهيلات والدعم وتعتبر مكملة لجوهر الخدمة السياحية.

4- **التحسين:** تحسين: مصدر حَسَّنَ، حَسَّنَ: (فعل)، حَسَّنَ يحسِّن، تحسِينًا، فهو مُحسِّنٌ، والمفعول مُحسَّنٌ حَسَّنَ الشيءَ: جعله حَسَنًا وزَيَّنَه، حَسَّنَه: رَقَّاه وأحسن حالته، حَسَّنَ الكتابةَ: زَيَّنَها ونَمَّقَها. (قاموس المعاني، 2015): يأخذ التحسين في المنظمات ابعادا متعددة ترتبط بمستوى الأداء المطلوب والأداء الفعلي والفجوة الحاصلة في العمل (الشهرلي، 2010)، والتحسين لم يعد أمراً اختيارياً تلجأ إليه الإدارة أو تتصرف عنه باختيارها، بل أصبح شرطاً لازماً لبقاء المنظمة وعدم انهيارها ولدعم القدرات التنافسية لها (السلمي، 1995:18)، التعريف الاجرائي لاستراتيجية التحسين: سلسلة متتالية من أنماط التغيير المخطط والهادف إلى التفوق في مجال العمل (التميز في الأداء) وتحقيق رؤية المنظمة.

الجانب النظري:

أولاً: تكنولوجيا المعلومات: تتفاعل التكنولوجيا مع المعلومات بكل محتواها لتكون مصطلحا يطلق عليه تكنولوجيا المعلومات Information Technology واختصارا (IT).

أولاً:تكنولوجيا المعلومات IT: مصطلح مستحدث في اللغة العربية، يقصد به استخدام التقنية الحديثة من علوم الحاسوب والتّحليل الفنّي في ترتيب كم البيانات والمعلومات المرتبطة بكافة نواحي الحياة(ناتاشا،2015)،كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها مصطلح يضم كافة أوجه إدارة ومعالجة المعلومات باستخدام الحاسوب بما في ذلك العتاد والبرمجيات المطلوبة للوصول لها(العكش،1999:13)،وكذلك هي أسلوب فني يستخدم لتحويل الموارد إلى مخرجات أو نتائج وذلك ضمن إطار من المعرفة الإنسانية قد تكون مسجلة أو غير مسجلة ويتكون هذا الأسلوب الفني من ثلاثة عناصر متكاملة هي موارد بشرية بمستوى معين من المعرفة الفنية ونمط أو أنماط من القيم والتجهيزات مثل الآلات والأدوات وطرق وإجراءات ومواصفات فنية(رمضان،1999:7).

ويمكن القول ان مصطلح تكنولوجيا المعلومات يشتمل على:

- أ. المكونات المادية: الأجهزة المادية المكونة للحاسوب وملحقاته المختلفة المتضمنة وسائل الإدخال، وحدة المعالجة المركزية، وسائل الخزن بأنواعها، وسائل الإخراج وأدوات الاتصال.
- ب. البرمجيات: الإرشادات والتعليمات المكتوبة بلغة الحاسوب لتشغيله والسيطرة عليه.
- ج. قاعدة البيانات: المستودع لمجموعة البيانات والمعلومات والملفات المنظمة والمتراصة مع بعضها التي تصف عمليات المنظمة الحالية والسابقة التي يمكن الرجوع إليها وتعديلها والإضافة عليها.
- د. المهارات البشرية: الكوادر البشرية العاملة في المنظمة سواء كانوا مستخدمين نهائين أم اختصاصيين
- هـ. شبكات الاتصال: الوساطة التي يمكن عن طريقها تبادل البيانات والمعلومات والمعرفة والبرمجيات.

ويرى الباحثان ان تكنولوجيا المعلومات هي اندماج ثلاثي الاطراف بين الحواسيب متضمنة البرامج والتطبيقات ووسائط الاتصالات الحديثة ورأس المال البشري، لتشمل جميع الاجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات اليا، واستقصائها ومعالجتها وترتيبها وتصنيفها وتحليلها وتخزينها والانتقاء منها واستخدامها وكذلك بثها ونقلها ونشرها عبر مسافات بعيدة او استنساخها وعرضها بشكل يناسب الحاجة

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

- 1- نظم المعلومات: ركن أساس في نظم المعلومات المحوسبة، نجاح هذه النظم يتوقف على نوعية هذه التكنولوجيا وكفاءتها في تخزين المعلومات واسترجاعها، وان تكنولوجيا المعلومات في حالة تطورها اعتمدت على النظم فهناك استمرارية في قوة اداء الاثنين بوجودهما مع بعض (LIDA,2000:15)
 - 2- المساهمة في عملية صنع القرار الإداري: دعم متخذي القرارات ومساعدة الجميع في الوصول الى تحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات المساعدة في هذا المجال، ويعتمد صحة القرار على مدى توفر المعلومات وطريقة معالجتها، وتقديم البدائل المختلفة وتكلفة كل بديل والآثار المترتبة عليه بدقة متناهية، مما يساعد الإداري على المفاضلة بين البدائل لاتخاذ القرار المناسب. (الهادي،2001:27)
 - 3- السرعة والسرية: زيادة سرعة المعلومات وتدفقها وتبادلها بين المستويات الإدارية وتطوير أساليب عمل جديدة، وزيادة أهمية سرية المعلومات والموثوقية (الشهرلي، أبو رقيقة،2012:28).
 - 4- القضاء على الروتين: تحرير العنصر البشري من قيود الأعمال الرتيبة (الشهرلي، أبو رقيقة،2012:33)
 - 5- الاقتصاد الرقمي: تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة مدعمة ومساعدة لثورة الشبكات وأصبحت التكنولوجيا المتقدمة متوفرة لمساعدة كل أو معظم التطبيقات والخدمات الرئيسة المرتبطة باقتصاد الشبكات (الهادي،2001:27)
 - 6- التغيير والتطوير: تغير أساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد وكذلك الإدارة عن بعد مما يعكس على عنصري الزمن والكلفة.
 - 7- الاستراتيجية والتنافسية والقيمة: التوجه الاستراتيجي أصبح واضحاً من خلال دور تكنولوجيا المعلومات الحيوي في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات المعاصرة وزيادة القيمة (الدليمي،2006:32)
 - 8- التحسين: وجود تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ساعد على تحسين المنتجات وتخفيض تكاليف الانتاج واكتشاف مسببات الانحراف والهدر في النفقات وزيادة كفاءة العمل وفاعليته (سرار، واخرون،2001)
- ثانياً: الخدمات السياحية:** حيث عرفت بانها الخدمات التي تعرضها المنظمة السياحية لتلبية الحاجات والرغبات لأفراد او مجاميع مختلفة من السياح، بالاستعانة بالجوانب المادية مثل المباني ووسائل التسلية والترفيه (الحميري، المومني،2010:48)

وتتضمن أصول الاتكيت والضيافة من خلال القدرات الشخصية لمقدم الخدمة في الكياسة واللباقة، والسرعة في تأدية الخدمة المطلوبة(كانتيهوس،2007:35)،ويخلص الباحثان بان الخدمات السياحية تتجسد في تسليم قيمة الى السائح من خلال التسهيلات والأدوات والسلع السياحية، وتكون على شكل تصرفات ونشاطات وأداء معزز بالقيم الأخلاقية.
مكونات الخدمات السياحية:

أ- الخدمات الجوهرية:الخدمة الجوهرية حزمة من الاعمال والنشاطات التي يقوم بها منتج ومقدم الخدمة، التي يدركها المستهلك من خلال اشباعه للحاجات وتلبية للرغبات(Judith,2009:27).

ب- الخدمات التكميلية:الخدمات التكميلية هي خدمات التسهيل وخدمات الدعم، اي الخدمات المساعدة التي تقوم بإضافة قيمة للمنظمة السياحية(الطائي،2006:103).

انواع الخدمات السياحية: هناك اتفاق عام على تجزئة السياحة، فتتكون من قطاعات او صناعات فرعية مختلفة مثل النقل والإقامة والطعام والجاذبات والتسليية والمحلات والتسهيلات للراحة والاستجمام (جاي كلاند،2007:37)، وأبرزها خدمات الايواء السياحي: حيث تعد خدمات الايواء السياحي نشاط اقتصادي يهتم باستقبال واقامة السياح الوافدين وأحد الأركان الرئيسة لصناعة الضيافة، وتصنف خدمات الايواء السياحي الى الفنادق السياحية والموتيلات والمُنْتَجَعات والمخيمات والقرى السياحية(الطائي حميد،2000:21)

رابعا: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالخدمات السياحية:حيث تتضمن تكنولوجيا المعلومات مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع ادائه، وتستطيع استحداث المعلومات السياحية والنفوذ اليها واستخدامها وتقاسمها وتسخير كامل الامكانات للنهوض بالخدمات السياحية وقد ادى ذلك الى حدوث تغيير جذري في المنظمات السياحية وطرق ادارتها وتنظيمها، والابداع التكنولوجي أحد الأدوات المهمة التي تحقق تحسين الكفاية الإنتاجية اذ انه يحقق الاتي(الصعيدي،2011:143)

أ. منتجات عالية ال بكلفة اقل، وتسليمها في الوقت المحدد.

ب. تطوير ومواكبة التطور في وسائل ونظم الإنتاج.

ج. يمنح المنظمة ميزة تنافسية.

وتتركز أنشطة تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية في (علي الدين،2015):

أ. الإعلان عن السلع والخدمات السياحية عبر شبكة الانترنت.

ب. تبادل المعلومات والتفاعل بين مقدم الخدمة والضيف.

- ج. عقد الصفقات وإبرام العقود من خلال شبكة الانترنت.
- د. سداد الالتزامات المالية من خلال وسائل الدفع الالكترونية.
- هـ. عمليات توزيع وايصال السلع والخدمات السياحية.
- و. متابعة الإجراءات المتعلقة بالطيران والفنادق عن طريق شبكة الانترنت.

الجانب العملي للبحث:

1- **مدينة بابل الاثرية السياحية:** تعد بابل من أشهر المدن القديمة، جاوز عمرها المثبت في سجلات الكشوفات الأثرية 4500 عام وما زالت محطات الأنتظار وموضع الاهتمام الدولي، مدينة بابل التاريخية التي تغنت بها الشعوب، ورد ذكرها في جميع الكتب السماوية حتى باتت من أشهر المدن فيالتاريخ وأطلق اسمها على العراق والعراقيين لقرون طويلة منازل من(سلمان،1976:5)،شيدت الجنائن المعلقة أولى عجائب الدنيا السبع وسن أول دستور وأنشئت أولالمحاكم المدنية والنظم الإدارية التي عرفتها البشرية ومنها انتشرت علومالرياضيات والفلك وأسس الحضارة والمدنية في العالم القديم، واشتهرت بابلبيرجها العظيم ويوابة عشتار وأبنيتها وقصورها الفخمة وجدرانها العاليةومعابدها،ويضم المنتجع السياحي القصر الرئاسي الذي يقع على جبل كبير وسط المنتجع مجاور شط الحلة، وتبلغ مساحة المنتجع السياحي 228 دونم وحالياً يخضع لسلطة مجلس محافظة بابل، وتضم الشقق السياحية الموجودة داخل المنتجع قرب القصر وعددها 31 شقة، اما قاعة احمد سوسة وقصر الضيافة ففيهما 9 شقق أكبر حجما وتخصص غالبا للوفود الرسمية والأجنبية وكذلك تؤجر للعرسان، مؤتثة بالكامل ومؤهلة حاليا وتستقبل السياح (الفتلاوي،2015)

2- **واقع حال خدمات الإيواء والضيافة:**ويقصد بخدمات الإيواء والضيافة كل الوسائل والبنى التحتية التي توفر السكن مع المستلزمات الأساسية للسائح وتشمل الفنادق والموتيلات والمخيمات والشقق السياحية وهي نوع من أنواع الإقامة المستخدمة في المناطق ذات السياحة الأثرية، فيما يخص منطقة البحث مدينة بابل الأثرية يوجد فيها منتجع سياحي تم بناءه ضمن المنطقة الأثرية (وهذه أبرز أسباب خروج مدينة بابل الأثرية من قائمة التراث العالمي) (العماري، 2016) اما واقع خدمات الإيواء والضيافة من خلال (الاهمية ومستوى الاداء): من خلال الملاحظة المباشرة التي تمت خلالاللمدة 6-10/12/2015 والمقابلات التي اجريت بخصوص واقع أداء الخدمة من حيث درجة الاهمية ومستوى الاداء المقابل لها تبين ما يعرضه الجدول(1) التالي(الجباوي،2015):

جدول (1) درجة الاهمية ومستوى الاداء لواقع خدمة الايواء والضيافة

يتضح من الجدول رقم(1) ما يلي:

أ- ان فقرة الاستقبال والمغادرة الخاصة بخدمة الايواء والضيافة تجسد مستوى أهمية عالي ومستوى تطبيق عالي في واقع ادائها.

مستوى الاداء			تفاصيل خدمة الايواء والضيافة	درجة الاهمية		
اداء منخفض 1	اداء متوسط 2	اداء مرتفع 3		غير هام 1	هام 2	هام جدا 3
√			1- اجراء عملية الحجز			√
	√		2- اتمام معاملات الحجز المالية			√
√			3- تأكيد او الغاء الحجز		√	
	√		4- ادارة عملية الحجوزات		√	
	√		5- خدمات الغرف		√	
√			6- الخدمات الترفيهية المرافقة	√		
√			7- فحص ومعالجة الاعطال			√
	√		8- السيطرة والامان			√
	√		9- تسويق الخدمة الكترونيا		√	
		√	10- الاستقبال والمغادرة			√

ب-بينما الفقرة الخاصة بالسيطرة والأمان كان واقع أهميتها هام جدا بينما مستوى ادائها في واقع تطبيقها متوسط.

ت-انفردت خدمات الترفيه بكونها غير مهمة والاداء المنخفض.

ث-فقرات اجراء عمليات الحجز وفحص ومعالجة الأعطال واطمام معاملات الحجز المالية بالرغم من امتثالها لدرجة أهمية هام جدا الا ان واقع ادائها كان منخفضا.

3- واقع حال تكنولوجيا المعلومات: ويتجسد واقع حال تكنولوجيا المعلومات بالاجهزة الالكترونية والحواسيب والبرامج والتطبيقات المستخدمة في مدينة بابل الاثرية والمنتجع السياحيوتفاصيلها بالآتي:
أ. العتاد الصلب والبرامج وقواعد البيانات: اجهزة الحاسوب المستخدمة.

جدول (2) الحواسيب المستخدمة

ت	نوع الجهاز وصناعته	العدد	ملاحظات
1-	كومبيوتر منضدي	12	تحتوي على اجهزة تنظيم واستمرار الفولتية (UBS)

توافرت اجهزة الحاسوب ضمن الادارات للموقع السياحي الآثاري والمنتجع السياحي وتدار بنظام الويندوز لإصدارات مختلفة (WINDOWS XP، WINDOWS 7)
ب. أنواع الطابعات المستخدمةواعادها.

جدول (3) الطابعات الإلكترونية

ت	الشركة المنتجة	النوع	العدد
1-	كانون canon	ليزر - مونو	5
2-	اچ بي HP	ليزر - مونو	2
3-	برذر BROTHER	inkjet - ملون	1

يتضح من الجدول وجود عدد من الطابعات بلغ(8) لإتمام الاعمال الخاصة بالإدارة والموظفين والمخاطبات الرسمية وكذلك لجمع وتنظيم بيانات الضيوف القادمين في حال حجز الشقق السياحية او استخدام خدمة الطعام في المطعم السياحي.
ج. اعداد وأنواع الماسح الضوئي (السكانر).

جدول(4) أجهزة المساحات الضوئية

العدد	النوع	ت
3	ماسح ضوئي ماركة (بنك) BENQ	-1

توجد مجموعة ادوات تصوير مسحي (SCANNER) في مكاتب ادارة خدمة الإقامة (الشقق السياحية) وكذلك قسم التوثيق الالكتروني في مفتشية اثار بابل.
د. أنواع واعداد قواعد البيانات والتطبيقات.

جدول(5) قواعد البيانات والبرامج والتطبيقات

عدد الملفات	النشاط الذي تختص به	اسم قاعدة البيانات والنظم والبرمجيات
5	اداري لدعم النشاط السياحي	Access
12	قاعدة بيانات لدعم الأداء السياحي.	Excel
8	التدريب للعاملين في الخدمات السياحية والشرح والايضاح للمعالم الاثرية	PowerPoint
168	المراسلات والمخاطبات	Word
1	برنامج المسح الجغرافي	ARC GIS
6	برنامج إصدارات الفيديو	REALPLAYER

هـ. اعداد وأنواع الأجهزة الخاصة بخدمة الانترنت.

جدول(6) أجهزة خدمة الانترنت

نوع الخدمة	نظام توزيع الانترنت	نوع الاجهزة	عدد الاجهزة
انترنت	الراوتر-اللاسلكي	Tp-link	5
	نانو ستيشن لاسلكي	Nano-3.4	2

توفرت خدمة الانترنت للضيوف في منطقة قصر الضيافة وقاعة احمد سوسة في المنتجع السياحي اما في الاثار فيتوفر الانترنت في بناية مفتشية اثار بابل من خلال شبكة لاسلكية(راوتر)، ولم يكن هنالك ربط سلكي(LAN).

4- العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات السياحية:

يتناول الباحثان خلال هذه الفقرة اختبار فرضيات العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات بمحاورها و تحسين الخدمات السياحية ومحاورها ، من خلال تطبيق اختبار Z لمعرفة معنوية العلاقة الارتباطية بين متغيرين، فإذا كانت قيمة Z المحسوبة أكبر من قيمة Z الجدولية المناظرة لها، فإن ذلك يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين والعكس صحيح ، ولا سيما أن اختبار Z يستخدم لاختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات عندما يكون حجم عينة البحث أكثر من ثلاثين فرد، وليبيان قوة هذه العلاقة قام الباحثان بحساب قيمة معامل ارتباط الرتب البسيط (سبير مان)، هذا وتؤكد علامة (*) أو (**) في نتائج البرنامج الاحصائي SPSS الاصدار الثالث والعشرين، معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05) وكانت النتائج كما يلي :

جدول (7) علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات السياحية في عينة العاملين

العلاقات المعنوية		إجمالي الخدمات السياحية		معايير التطبيقات: ضعف التطبيقات في تحقيق جودة تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية.		معايير التحسين: قلة امكانية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية		معايير الاعتمادية: الأخطاء التي تؤثر سلبا على تكنولوجيا المعلومات العاملة في الخدمات السياحية.		معايير تقديم الخدمات: ضعف كفاءة الخدمات الالكترونية المتعلقة بالخدمات السياحية.		الخدمات السياحية تكنولوجيا المعلومات
العدد	%	دال	دال	دال	دال	غير دال	دال	دال	دال	دال		
4	80%	0.20	0.24	0.18	0.11	0.29	معايير المستخدمين: قلة استجابة تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين					
		دال 2.68	دال 3.21	دال 2.41	غير دال 1.47	دال 3.88						
4	80%	0.32	0.31	0.07	0.28	0.35	معايير الأمانة والسرية: ضعف دور برامج الحماية الالكترونية في تحقيق جودة تكنولوجيا المعلومات.					
		دال 4.28	دال 4.15	غير دال 0.94	دال 3.75	دال 4.68						
3	60%	0.16	0.13	0.20	0.06	0.25	معايير القدرة على الانحاز: قلة					

		دال	2.14	غير دال	1.74	دال	2.68	غير دال	0.80	دال	3.34	التسهيلات التي تساهم في تأكيد تكنولوجيا المعلومات.
%60	3	0.19		0.18		0.23		0.08		0.07		معيار الكفاءة: ضعف استثمار الموارد الالكترونية الداعمة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات.
		دال	2.54	دال	2.41	دال	3.08	غير دال	1.07	غير دال	0.94	
%100	5	0.30		0.25		0.21		0.15		0.33		اجمالي تكنولوجيا المعلومات
		دال	4.01	دال	3.34	دال	2.81	دال	2.01	دال	4.42	
%76	19	4		4		4		2		4		العلاقات العدد
		%80		%80		%80		%40		%80		النسبة المئوية
معامل الارتباط البسيط												
الدلالة الاحصائية						اختبار z						

أولاً: (معيار المستفيدين: قلة استجابة تكنولوجيا المعلومات للمستفيد لتحسين الخدمات السياحية).

نلاحظ من خلال جدول (7) وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين فقرات تكنولوجيا المعلومات والخدمات السياحية وفقراتها لعينة العاملين، إذ سجل معامل الارتباط البسيط بينهما (0.20) ، في حين بلغت قيمة Z المحتسبة (2.68) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وكانت مجموع العلاقات المعنوية بين محور (معيار المستفيدين: قلة تكنولوجيا المعلومات من حيث استجابتها للمستفيد) والخدمات السياحية بمحاورها (4) بما يشكل (80 %)، وكانت أعلى قيمة معامل الارتباط بين محور (معيار المستفيدين) و محور (معيار تقديم الخدمات) من بين محاور الخدمات السياحية، وواقع (0.29) ما يؤكد وجود ارتباط طردي معنوي بينهما وفق عينة العاملين، ومنه نستدل أن العاملين يؤكدون على معيار المستفيدين كأحد المعايير المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتحسين خدمات الايواء، ما يؤكد وجود علامة في نتائج التحليل الاحصائي مع قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين و قيمة Z المحتسبة التي سجلت (3.88) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96).

ثانياً: علاقة محور (معيار الأمنية والسرية: ضعف دور برامج الحماية الالكترونية في تكنولوجيا المعلومات) لتحسين الخدمات السياحية.

نلاحظ من خلال جدول (7) وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين محور (معيار الأمنية والسرية: ضعف دور برامج الحماية الالكترونية في تكنولوجيا المعلومات) والخدمات السياحية ومحاورها لعينة العاملين، إذ سجل معامل الارتباط البسيط بينهما (0.32) ، في حين بلغت قيمة Z المحتسبة (4.28) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) ، وكانت مجموع العلاقات المعنوية بين محور (معيار الأمنية والسرية) والخدمات السياحية بمحاورها بما يشكل (80 %)، وكانت أعلى قيمة معامل الارتباط بين (معيار المستفيدين) و (معيار تقديم

الخدمات السياحية) من بين محاور الخدمات السياحية، وبواقع (0.35) ما يؤكد وجود ارتباط طردي معنوي بينهما وفق عينة العاملين، ومنه نستدل أن العاملين يؤكدون على معيار الأمانة والسرية كأحد المعايير المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتحسين كفاءة الاداء السياحي ، ما يؤكد وجود علامة في نتائج التحليل الاحصائي مع قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين و قيمة Z المحتسبة التي سجلت (4.68) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96).

ثالثا: علاقة محور (معيار القدرة على الإنجاز: قلة التسهيلات التي تساهم بها تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات السياحية.)

نلاحظ من خلال جدول (7) وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين محور معيار القدرة على الإنجاز: قلة التسهيلات التي تساهم في تأكيد تكنولوجيا المعلومات والخدمات السياحية ومحاورها لعينة العاملين، إذ سجل معامل الارتباط البسيط بينهما (0.16) ، في حين بلغت قيمة Z المحتسبة (2.14) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) ، وكانت مجموع العلاقات المعنوية بين محور معيار القدرة على الإنجاز والخدمات السياحية بمحاورها (3) بما يشكل (60 %)، وكانت أعلى قيمة معامل الارتباط بين محور معيار المستفيدين و محور معيار تقديم الخدمات السياحية من بين محاور الخدمات السياحية، وبواقع (0.25) ما يؤكد وجود ارتباط طردي معنوي بينهما وفق عينة العاملين، ومنه نستدل أن العاملين يؤكدون على معيار القدرة على الانجاز كأحد المعايير المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتحسين كفاءة خدمة الايواء، ما يؤكد وجود علامة في نتائج التحليل الاحصائي مع قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين و قيمة Z المحتسبة التي سجلت (3.34) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)

رابعا: علاقة محور معيار الكفاءة: يتجسد في ضعف استثمار الموارد الالكترونية الداعمة لزيادة كفاءة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية.

نلاحظ من خلال جدول (7) وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين معيار الكفاءة: يتجسد ضعف استثمار الموارد الالكترونية الداعمة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات والخدمات السياحية ومحاورها لعينة العاملين، إذ سجل معامل الارتباط البسيط بينهما (0.19) ، في حين بلغت قيمة Z المحتسبة (2.54) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) ، وكانت مجموع العلاقات المعنوية بين محور معيار الكفاءة والخدمات السياحية بمحاورها (3) بما يشكل (60 %)، وكانت أعلى قيمة معامل الارتباط بين محور معيار المستفيدين ومعيار تقديم الخدمات من بين محاور الخدمات السياحية، وواقع (0.23) ما يؤكد وجود ارتباط طردي معنوي بينهما وفق عينة العاملين، ومنه نستدل أن العاملين يؤكدون على أن استثمار الموارد الإلكترونية يساهم في تحسين تكنولوجيا المعلومات وصولاً إلى زيادة كفاءة الاداء السياحي، ما يؤكد وجود علامة في نتائج التحليل الاحصائي مع قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين و قيمة Z المحتسبة التي سجلت (3.08) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) .
خامساً: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمات السياحية.

نلاحظ من خلال جدول (7) وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات السياحية ومحاورها لعينة العاملين، إذ سجل معامل الارتباط البسيط بينهما (0.30) ، في حين بلغت قيمة Z المحتسبة (4.01) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) ، وكانت مجموع العلاقات المعنوية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات السياحية بمحاورها الخمسة بما يشكل (100 %)، وكانت أعلى قيمة معامل الارتباط بين محور معيار المستفيدين: قلة تكنولوجيا المعلومات من حيث استجابتها

للمستفيد و محور معيار تقديم الخدمات: ضعف كفاءة الخدمات الالكترونية المتعلقة بالخدمات السياحية من بين محاور الخدمات السياحية، وبواقع (0.33) ما يؤكد وجود ارتباط طردي معنوي بينهما وفق عينة العاملين، ومنه نستدل أن العاملين يؤكدون على العلاقة الوثيقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات السياحية ، ما يؤكد وجود علامة في نتائج التحليل الاحصائي مع قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين و قيمة Z المحتسبة التي سجلت (4.42) وهي معنوية ولاسيما انها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)

نستدل من خلال تحليل جدول (7) قبول الفرضية الرئيسية الاولى، ولاسيما ان قيم معامل الارتباط لمعظم هذه العلاقات كانت معنوية لوجود إشارة (* ، **) معها، في نتائج التحليل الاحصائي في برنامج SPSS v 23، حيث بلغ مجموع العلاقات المعنوية بين الخدمات السياحية بمحاورها وتكنولوجيا المعلومات ومحاورها الـ(19) بما يشكل (76 %) في عينة العاملين، وبالتالي اثبتنا الفرضية القائلة: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات وتحسين فاعلية الخدمات السياحية.

1- اختبار العلاقة التاثيرية لتكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية:

يسعى البحث في هذه الفقرة إلى اختبار تأثير المتغير المستقل المتمثل ب تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية حيث تم استخدام اختبار F، فإذا كانت قيمة F المحتسبة أكبر من قيمة F الجدولية المناظرة لها، يدل ذلك على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، والعكس صحيح، وكذلك تم استخراج قيمة معامل التحديد R^2 التي تبين نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، كذلك حساب قيمة بيتا والتي تمثل معامل الانحدار لتشير بذلك إلى نسبة التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع عند حصول تغير في قيمة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة ، وكانت النتائج كما يلي:

العلاقات المعنوية	العدد	النسبة المئوية	مجملي الخدمات السياحية		معيار التطبيقات: ضعف التطبيقات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية.		معيار التحسين: قلة امكانية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية.		معيار الاعتمادية: الأخطاء التي تؤثر سلبا على تكنولوجيا المعلومات العاملة في الخدمات السياحية.		معيار تقديم الخدمات: ضعف كفاءة الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالخدمات السياحية.		
			العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	
%80	4	80	8	0.36	11	0.37	7	0.31	2	0.18	14	0.52	معيار المستفيدين: قلة تكنولوجيا المعلومات من حيث استجابتها للمستفيد.
			دال	16.3	دال	21.8	دال	14	دال	3.56	دال	30	
%80	4	80	17	0.47	16	0.41	1.6	0.13	14	0.44	19	0.55	معيار الأمانة والسرية: ضعف دور برامج الحماية الإلكترونية في تحقيق تكنولوجيا المعلومات.
			دال	36	دال	33.9	غير دال	2.83	دال	28.2	دال	42.7	
%40	2	40	1.7	0.18	2	0.17	8	0.37	0.8	0.13	12	0.52	معيار القدرة على الإنجاز: قلة التسهيلات التي تساهم في تأكيد تكنولوجيا المعلومات.
			غير دال	3.06	غير دال	3.56	دال	16.3	غير دال	1.45	دال	23.3	
%60	3	60	8	0.37	7	0.32	10	0.39	1.7	0.18	1.4	0.17	معيار الكفاءة: ضعف استثمار الموارد الإلكترونية الداعمة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات.
			دال	15.1	دال	14	دال	20.3	غير دال	3.06	غير دال	2.60	
%100	5	100	15	0.48	12	0.37	9	0.34	6	0.30	18	0.56	اجملي تكنولوجيا المعلومات
			دال	31.9	دال	23.3	دال	17.6	دال	10.9	دال	38.1	
%72	18	72	4		4		4		2		4		العلاقات المعنوية
				%80		%80		%80		%40		%80	

معامل الارتباط البسيط	
اختبار z	الدلالة الاحصائية

جدول (8) علاقات تأثير متغير تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية لعينة العاملين

يتضح من الجدول رقم 8 اعلاه مايلي:

أولاً: علاقات تأثير متغير تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية معيار المستفيدين: قلة تكنولوجيا المعلومات من حيث استجابتها للمستفيد): يتضمن الجدول (8) قيمة F المحتسبة لقياس تأثير محور (معيار المستفيدين: قلة تكنولوجيا المعلومات من حيث استجابتها للمستفيد) بوصفه أحد محاور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية لعينة العاملين، حيث سجلت (16.3) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (8 %) والتي تشير إلى نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بمحور (معيار المستفيدين) في تحسين الخدمات السياحية، بينما بلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.36) ، كما أظهر الجدول نفسه وجود (4) نماذج من بين خمسة ذات تأثير معنوي بما نسبته (80 %)،

ثانياً: علاقات تأثير متغير تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية معيار الأمانة والسرية: ضعف دور برامج الحماية الالكترونية في تحقيق تكنولوجيا المعلومات) يتضح من جدول (8) ان قيمة F المحتسبة لقياس تأثير محور (معيار الأمانة والسرية: ضعف دور برامج الحماية الالكترونية في تحقيق تكنولوجيا المعلومات) بوصفه أحد محاور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية لعينة العاملين، سجلت (36) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (17 %) والتي تشير إلى نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بمحور (معيار الأمانة والسرية) في تحسين الخدمات السياحية، بينما بلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.47) ، كما أظهر الجدول نفسه وجود (4) نماذج من بين خمسة ذات تأثير معنوي بما نسبته (80 %)

ثالثا: علاقات تأثير متغير تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية معيار القدرة على الإنجاز: قلة التسهيلات التي تساهم في تأكيد تكنولوجيا المعلومات: يبدو من جدول (8) ان قيمة F المحتسبة لقياس تأثير محور (معيار القدرة على الإنجاز: قلة التسهيلات التي تساهم في تأكيد تكنولوجيا المعلومات) بوصفه أحد محاور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية لعينة العاملين، سجلت (3.06) وهي قيمة غير معنوية، ولاسيما أنها أصغر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (1.7%) والتي تشير إلى نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بمحور (معيار القدرة على الإنجاز) في تحسين الخدمات السياحية، بينما بلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.18) ، كما أظهر الجدول نفسه وجود (2) نماذج من بين خمسة ذات تأثير معنوي بما نسبته (40%).

رابعا: علاقات تأثير متغير تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية (معيار الكفاءة: يتجسد ضعف استثمار الموارد الالكترونية الداعمة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات): يبدو من جدول (8) ان قيمة F المحتسبة لقياس تأثير محور (معيار الكفاءة: يتجسد ضعف استثمار الموارد الالكترونية الداعمة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات) بوصفه أحد محاور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية لعينة العاملين، سجلت (15.1) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (7.8%) والتي تشير إلى نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بمحور (معيار الكفاءة) في تحسين الخدمات السياحية، بينما بلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.37) ، كما أظهر الجدول نفسه وجود (3) نماذج من بين خمسة ذات تأثير معنوي نسبته 60%

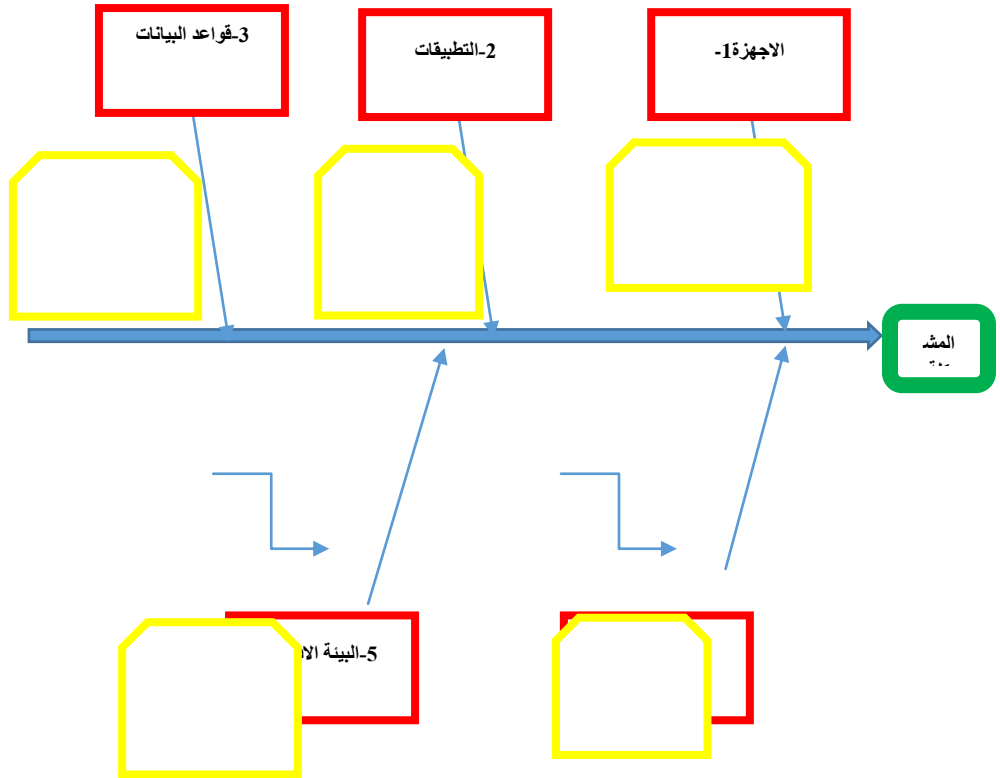
خامسا: ان قيمة F المحتسبة لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية لعينة العاملين، سجلت (31.9) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أنها أكبر من

قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (15%) والتي تشير إلى نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل ب تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية، بينما بلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.48) ، كما أظهر الجدول نفسه وجود (5) نماذج من بين خمسة ذات تأثير معنوي بما نسبته (100 %) .

نستدل من خلال تحليل جدول (8) قبول الفرضية الرئيسة الثانية، ولاسيما ان نتائج اختبار F لمعظم العلاقات التأثيرية كانت معنوية، في نتائج التحليل الاحصائي، حيث بلغ مجموع العلاقات المعنوية الخاصة بقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات ومحاورها في الخدمات السياحية بفقراتها الـ (18) تشكل (72 %) في العينة، وبالتالي اثبات الفرضية القائلة: توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الخدمات السياحية.

الاسباب التي كانت وراء ضعف استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية بشكل عام وخدمة الايواء بشكل خاص: من خلال المقابلات التي تمت مع العاملين (المدراء والإداريين ومقدمي الخدمات) وركزت بالتفصيل في الموقع السياحي وقائمة المصادر وتجنبنا للتكرار لم نكتب هنا تبين وجود أسباب كانت وراء ضعف استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في عملية صنع وتقديم الخدمات السياحية في مدينة بابل الاثرية والمنتجع السياحي. لذا تم رسم الشكل ادناه (مخطط عظم السمكة او مخطط ايشيكاوا) لتحديد الجذور الرئيسة للمشكلة والعمل على معالجتها من خلال اقتراحات التحسين:

المخطط (1) يوضح الأسباب الرئيسة للمشكلة موضوع الدراسة من خلال تحديد الجذور المؤثرة فيها:



اقتراحات التحسين:

أولاً: تحديد نوع الخدمة السياحية المطلوب تحسينها في مدينة بابل الاثرية والمنتجع السياحي

▪ خدمات الإيواء والضيافة: وتشمل الفنادق وبيوت الضيافة والشقق السياحية.
ثانياً: تحديد أبرز واقوى الجذور المؤثرة في قلة وضعف تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مدينة بابل الاثرية والمنتجع السياحي بخدة الايواء والضيافة من النتائج الذي تم التوصل اليها هي:

- أ. (الأجهزة الالكترونية) الجذر ضعف إجراءات التشغيل والصيانة.
- ب. (التطبيقات) الجذر صعوبة التعامل مع التطبيقات والبرمجيات المتوفرة.
- ج. (قواعد البيانات) الجذر المعلومات المتحصل عليها من النظام غير دقيقة.
- د. (العاملون) الجذر قلة عدد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال IT.
- هـ. (البيئة الإدارية) الجذر قلة توفر الخطط الاستراتيجية لاستخدام خدمات IT في المنظمة السياحية.

ثالثاً: استخدام البديل الافتراضي المقترح لكل الجذور أعلاه وكما يلي:

- أ. حاسوب محمول (لابتوب): شاشة عرض حجم 17" فاكثر عالية الوضوح HD وذاكرة عشوائية (6 كيبا بايت فأكثر) ومعالج من نوع (INTEL core i5) او احدث، وحدة خزن دائم 1TB (hard disk)، لوح معالجة رسومية سريع. ومشغل أقراص BLUERAY ذات سعة الخزن الكبيرة والوضوح
- ب. طابعة ليزيرية ALL IN ONE ماركة كانون CANON ملونة النوع المقترح: MF 623 CN

ج. منظومة انترنت متكاملة (منظومة مركزية واحدة تغطي كامل الموقع السياحي). النوع- VSAT SYSTEM الاتصال بالانترنت عبر الأقمار الصناعية. ومن

خلال -راوتر إصدارات حديثة متوافقة يتم توزيعه بحيث يغطي كامل المدينة السياحية تتصل بالمنظومة المركزية.

د. الكاميرات وادوات التصوير: كاميرا فوتو نيكون حديثة تخصص للتصوير الفوتوغرافي عالية الدقة العدد أربعة. وكاميرا فوتو نيكون (مدمجة صغيرة الحجم) العدد اثنين. وكاميرا سوني (مدمجة صغيرة الحجم) مخصصة لتصوير الفيديو عالية الدقة العدد أربعة. وكاميرا تصوير سينمائي لإنتاج الفيديو اللازمة للتسويق.

هـ. تخصيص موظفين خاصين للعمل الفني والمونتاج وتسويق الصور ومقاطع الفيديو. استخدام مواقع التواصل الخاصة بنشر الصور بغرض التسويق.

و. استخدام التطبيقات والبرامج الخاصة بالسياحة وهي كثيرة جدا ومتوافره بكل لغات العالم ومنها العربية. واعتماد برنامج SQL او اوراكل لقواعد البيانات لاتصافه بالشمولية والسرية والكثير من الميزات، اعتماد برنامج KNOVIO المخصص لعمل العروض السياحية مع إمكانية إضافة مؤثرات صوتية وصورية، استمرار باستخدام برامج الاوفيس وحسب حاجة المنظمة السياحية.

ز. العمل ببرنامج ARC GIS بأحدث اصدارته. (الحالي لعام 2016 = ARC 10.3) ومواكبة التحديث البرامج، يتم الاعتماد على منظومة الانترنت باستخدام كاميرات IP CAMERA التي ترتبط لاسلكيا، تخصيص غرفة مراقبة وسيطرة تدار من قبل فنيين ومختصين، ترتبط بنظام اتصالات للمراقبة والمعالجة الانية للأخطاء، نشر كاميرات تغطي كامل المدينة السياحية والاستفادة من التطور الحاصل في صناعة الكاميرات عالية الدقة، استخدام منظومة الكاميرات الحديثة المقترحة بإنشاء وصناعة محتوى صوري متجدد. هذا فيما يتعلق بالأجهزة والمعدات اللازمة للأداء الالكتروني (مثل الطابعات وأجهزة التصوير وغيرها) و(قواعد البيانات والبرامج التطبيقات السياحية والإدارية وغيرها).

اما ما يخص العاملين والبيئة الإدارية فتتضمن الحلول المقترحة ما يلي:
أ. وضع خطة استراتيجية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات باعتبارها الأساس في عملية صنع وتقديم الخدمات السياحية، تهيئة الكادر المتخصص في تكنولوجيا المعلومات، الاستفادة والتنسيق مع الجامعات المختصة بالخدمات السياحية وكذلك بتكنولوجيا المعلومات.

ب. إقامة الدورات التدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، توفير كادر علمي وبيئة علمية رصينة من خلال برنامج التوظيف الذي يتم تنبيهه من الجهات المسؤولة عن السياحة.

وبذلك يثمر هذا النموذج في تحسين الخدمات السياحية حيث يتم ملاحظة الفارق في التحسين في الخدمات السياحية من خلال ادخال خدمات وتسهيلات تكنولوجيا المعلومات وتفعيل دورها في كافة تفاصيل الخدمات السياحية وكما

يلي:

1. إجراءات الحجز الالكتروني. (إدارة عملية الحجز بشكل كامل الكترونيا)
2. تقديم العروض الترفيهية باستخدام الوسائط المتعددة (الميديا)
3. الامن السياحي. (امن الضيوف وسلامتهم)
4. التسويق الالكتروني من خلال موقع المدينة على الويب وعلى مواقع التواصل الاجتماعي:

[منتجع-بابل-السياحي/498435960202375/](https://ar-ar.facebook.com/pages/498435960202375/)

<http://www.mta.gov.iq>

[منتجع-بابل-السياحي-182036451811967/](https://www.facebook.com/182036451811967/)

5. إتمام حسابات الضيوف الكترونيا.
6. التواصل مع الضيوف من خلال البريد الالكتروني.
7. مراقبة الأداء السياحي.

8. ادارة الحسابات العاملين في المدينة السياحية.
9. تقديم التسهيلات الالكترونية مثل البنوك الالكترونية وغيرها.
10. التدريب عن بعد للعاملين. (من خلال استخدام برامج الاتصالات الحديثة)
11. استخدام التكنولوجيا في توضيح طرق الوصول للمدينة الاثرية السياحية.
12. استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في انتاج عروض بانوراما.
13. استخدام خدمة الترجمة الفورية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في الجولات السياحية.
14. استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمليات الصيانة.
15. مركز المعلومات السياحية الالكتروني TIC.
16. برامج تعليم وتدريب العاملين في الموقع السياحي. (التدريب عن بعد)
17. وجود حلقات اتصال وتنسيق بين الموقع السياحي والجامعات العالمية والمحلية.
18. موقع الكتروني على شبكة الانترنت.
19. موقع الكتروني على مواقع التواصل الاجتماعية.
20. اصدارات الكترونية للموقع السياحي (CD-DVD).
21. الدليل السياحي الإلكتروني.
22. النظم السياحية الالكترونية.
23. برنامج GPS لتحديد المواقع الاثرية.
24. الإدارة الالكترونية لبيانات ومعلومات الموقع السياحي.
25. برامج وتطبيقات معالجة وعرض الصور والفيديوهات السياحية.
26. نظم المعلومات السياحية مثل تطبيقات ARC GIS.

تعمل تكنولوجيا المعلومات على ضمان تحقيق السرعة والدقة والمرونة والكفاءة في الأداء السياحي وتقليل كلف عمليات صنع وتقديم الخدمات السياحية، لذا نجد في حال تطبيق تكنولوجيا المعلومات تتعكس بشكل إيجابي في تحسين الخدمات السياحية كما هو في المناطق السياحية في الدول العربية مثل الامارات العربية المتحدة (حالة امارة دبي) والاحصائيات التي تنشرها الجهات المسؤولة عن السياحة فيها يوضح اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات من اول عملية اتصال مع السائح المفترض من خلال الواقع الافتراضي (شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية اثناء عملية التسويق الالكتروني مرورا بتقديم كافة التسهيلات الالكترونية خلال صنع وتقديم الخدمات السياحية بمختلف انواعها واصنافها انتهاءا بعملية التواصل معه بعد انتهاء زيارته لأمانة دبي في سبيل الحصول والتفاعل مع المعلومات الراجعة (التغذية العكسية للمعلومات).

النتائج والتوصيات:

اولا - النتائج: تجسدت نتائج البحث بمايلي:

1- أظهرت نتائج الدراسة اثار متنوعة ترتبت على تكنولوجيا المعلومات واثرها في الخدمات السياحية من خلال مجموعة معايير ويمكن بيانها من الأعلى الى الاقلتأثيرافي الجدول التالي:

جدول(9) ترتيب الاثار حسب الأهمية النسبية لعينتي العاملين والسياح:

الترتيب بالأهمية	الأهمية النسبية لقيمة الأثر السلبي للسياح	الأهمية النسبية لقيمة الأثر السلبي للعاملين	فقرات الأثر
الاول	86.6	86	قلة التسهيلات التي تساهم في تأكيد تكنولوجيا المعلومات
الثاني	86	86.6	ضعف دور برامج الحماية الالكترونية

			في تحقيق تكنولوجيا المعلومات
الثالث	84.6	83.6	قلة تكنولوجيا المعلومات من حيث استجابتها للمستفيد
الرابع	84.4	84	ضعف التطبيقات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية
الخامس	84	79	قلة امكانية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية
السادس	83.6	82.6	ضعف كفاءة الخدمات الالكترونية المتعلقة بالخدمات السياحية
السابع	83.5	83.4	ضعف استثمار الموارد الالكترونية الداعمة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات
الثامن	74.6	78.6	الأخطاء التي تؤثر سلبا على تكنولوجيا المعلومات العاملة في الخدمات السياحية

2- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات السياحية إذ بلغ قيمة الارتباط لعينة العاملين والسياح على التوالي (19)، (17) وهو ارتباط موجب طردي أي كلما زاد التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها زاد من تحسين الخدمات السياحية.

3- ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية موجّهة اثارها نحو الافتقار الى استجابتها الى المستفيدين (83.6%). وضعف دور برامج السرية والحماية الالكترونية في تكنولوجيا المعلومات بنسبة

- (82.6%)، وقلة التسهيلات في تكنولوجيا المعلومات (81%)، وضعف استثمار الموارد الداعمة ل تكنولوجيا المعلومات (79.4%).
- 4- وضوح الآثار السلبية لضعف كفاءة الخدمات الإلكترونية المطبقة بالخدمات السياحية في مدينة بابل الاثرية السياحية بنسبة (69%).
- 5- يوجد اتجاه سلبي لأثر معيار الاعتمادية في تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية من حيث وجود أخطاء تؤثر سلبا على تكنولوجيا المعلومات العاملة في الخدمات السياحية.
- 6- اظهرت نتائج البحث فيما يتعلق بمعيار التطبيقات في الخدمات السياحية وجود أثر سلبي بنسبة (78%).
- 7- اشارت العينة اتجاه قلة تطبيقات التسويق الالكتروني من خلال موقع المدينة السياحية على الموقع (الويب) وكذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي:
- 8- وجود مجموعة اسباب ادت الى قلة كفاءة تكنولوجيا المعلومات في الخدمات السياحية بشكل عام وخدمة الايواء والضيافة بشكل خاص فكان اقوى سبب في ذلك ضعف اجراءات التشغيل والصيانة بنسبة (82%) بالنسبة لسبب الاجهزة ، وصعوبة التعامل مع التطبيقات الالكترونية والبرمجيات بنسبة (71.2%) بالنسبة لسبب التطبيقات، اما المعلومات المتحصل عليها من قواعد البيانات غير دقيقة بنسبة (82.4 %) فيما يخص اسباب مرتبطة بقواعد البيانات، وكان لقلة عدد الدورات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات لها اثرها على اداء العاملين وقلة مهاراتهم بنسبة (81 %) ، واخيرا البيئة الادارية لها دورها في ذلك اتجاه قلة توفر الخطط الاستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة السياحية بما فيها خدمات الايواء والضيافة بنسبة (83.6%).

التوصيات:

- أ. تبني وزارة السياحة والهيئات المسؤولة عن السياحة في العراق تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها السياحية كمحرك أساسي في صناعة وتقديم الخدمات السياحية.
- ب. اقناع الإدارات العليا في المنظمات السياحية في العراق بضرورة الانتقال للعمل الإلكتروني والاستفادة القصوى من تسهيلاتهما.
- ت. الاستفادة من التجارب لسلسلة الفنادق العالمية لتحسين خدمات الايواء في مدينة بابل الاثرية.
- ث. الاهتمام بالعاملين وتوفير فرص تنافسية بينهم في سبيل تشجيعهم وخلق دافع للعمل بتكنولوجيا المعلومات في صنع وتقديم الخدمات السياحية.
- ج. تكليف ذوي الاختصاص بقواعد البيانات وتطبيقاتها باستخدام البرامج والتطبيقات الحديثة واستمرار تحديثها لمواكبة التطور وتلافي الأخطاء.
- ح. ضرورة الاهتمام بعمليات التشغيل والصيانة الدورية للمنظومات الحاسوبية في المنظمة السياحية من خلال تكليف اخصائيين ضمن جداول زمنية دورية للعمليات.
- خ. اعتماد المقترحات والنموذج الافتراضي البديل في التحسين الذي ورد في ثنايا البحث لكونه يجسد وبشكل واضح الفارق في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بخدمة الايواء والضيافة عن ماكانت عليه بتطبيقاتها المحدودة.

المصادر العربية:

1. جلال عبد السيد سرار (2011)، استخدام تكاليف الجودة كأسلوب لتحسين الجودة في مؤتمر الجودة الاول والثاني. طرابلس، قرص CDs.
2. جلي كلاند، وكوني كوك، 2007، تعريب سرور علي إبراهيم، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ، الرياض، دار المريخ.

3. الحميري، عدنان، والمومني، امين،2010، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، عمان(الأردن)، دار اثناء للنشر.
4. الدليمي، إحسان علاوي حسين؛2006، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية؛ دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد؛ اطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد-كلية الإدارة والاقتصاد.
5. رشا علي الدين، السياحة الالكترونية حلم دبي القادم، نظرة قانونية، متاح على الموقع www.eastlaws.com وقت الزيارة 2015/10/10
6. السلمي، علي،1995، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، القاهرة، دار غريب للطباعة.
7. الشهرلي، انعام علي توفيق، واسماعيل ابو رقيقة.2012، صناعة المعلومات -عمان: دار الورق.
8. الشهرلي، انعام علي توفيق،2010، استثمار المعرفة المنتجة في نظم المعلومات الإدارية المتقدمة في المؤتمر العربي للمعلومات، تونس.
9. الطائي، حميد عبد النبي،2000، إدارة الضيافة، عمان (الأردن)، دار زهران.
10. الطائي، محمد،2006، ادارة الفنادق والسياحة، عمان(الأردن)، دار كنوز المعرفة.
11. العاني، مزهر شعبان، واخرون،2008، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان(الأردن)، اثناء للنشر.
12. العكش، فوزي عبد الباري،1999، إدارة التكنولوجيا في الدول النامية، الشارقة، مطبعة صوت الخليج.
13. عيسى سلمان،1976، عجائب الدنيا في عمارة بابل، المؤسسة العامة للآثار والتراث، دار الحرية للطباعة.
14. قاموس المعاني / ترجمة ومعنى التحسين في المعجم:عربي -عامة، النسخة الالكترونية متاح على الموقع <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-> .. تاريخ الزيارة 2015/7/15
15. قنديلجي، عامر إبراهيم،2003، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات، عمان(الأردن) ، دار المسيرة.

16. القهوي، ليث عبد الله، وآخرون، 2013، جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة، عمان (الأردن)، دار الحامد للنشر.
17. كاثي هوس وتوم بورز، 2007، تسويق الضيافة، تعريب سرور علي، عمان (الأردن)، دار المريخ للنشر.
18. محمد محمد الهادي، 2001، تكنولوجيا المعلومات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية.
19. مقابلة / فلاح الجبائي، مدير متحف بابل بتاريخ.2015\11\16.
20. مقابلة /حسين علي الفتلاوي، مدير الضيافة في المنتجع السياحي بتاريخ 2015/12/8.
21. مقابلة مدير منتجع بابل السياحي السيد (جاسم حمزة صالح العماري) في زيارة ميدانية يوم 2016\03\10.
22. مكية، منال عبد المنعم، 2000، السياحة تشريعات ومبادئ، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان.
23. موسى رمضان، 1999، التكنولوجيا وأثرها على إنتاجية العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غريان، غريان (ليبيا).
24. ناتاشا عيسى، تعريف تكنولوجيا المعلومات، متاح على الموقع <http://mawdoo3.com> تاريخ الزيارة 2015/10/10.

المصادر الإنجليزية:

- 1- Hurwitz, Judith & Others, (2009) Service Management for Dummies, Wiley Publishing, Inc., USA, P.27.
- 2- Linda Low (2000) . Economics of Information Technology and Media, Singapore: Singapore University, pp 15-16