



جامعة غارداية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر مهني
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم تسيير، التخصص إدارة الأعمال السياحية
بعنوان:

اثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة

الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر

دراسة الحالة: مجموعة من الوكالات السياحية خلال فترة مارس
2026 - ولاية غارداية

من إعداد الطالبة : هبة بن عباس

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ.....:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	جامعة	الصفة
د. عزوزة فاطمة الزهراء	استاذة	جامعة غارداية	رئيسة
د. بن الزين حمزة	استاذ محاضر	جامعة غارداية	مشرفا و مقرر
د. سايح عبد الله	استاذ محاضر	جامعة غارداية	ممتحنا

الموسوم الجامعي: 2025/2026

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، نحمده سبحانه وتعالى على توفيقه لي لإتمام هذا العمل المتواضع.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف (بن الزين حمزة) الذي لم ييخل عليّ بتوجيهاته القيمة ونصائحه السديدة، حيث كان لدعمه المستمر وإرشاداته العلمية الأثر الكبير في إنجاز هذه المذكرة.

كما أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى طاقم الوكالة السياحية "صبحي"، على حسن استقبالهم وتعاونهم الكبير، وعلى ما قدموه لي من معلومات وتسهيلات ساعدتني في إنجاز الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع الوكالات السياحية التي استجابت للاستبيان وساهمت في الإجابة على أسئلته، وذلك من خلال تعاونها وتقديم المعلومات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة. ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، فلكم مني جزيل الشكر وعظيم التقدير.

بن عباس هبة



اهداء

إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله، يا من كنت نبض قلبي ودفء أيامي، يا من غادرت الحياة وتركت في داخلي فراغاً لا يُملأ، لكنك ما زلت تسكنين روحي في كل لحظة... رحمك الله بقدر حيي واشتياقي، وجعل قبرك نوراً وسكينة.

إلى أبي الغالي رحمه الله، يا من كنت السند والقوة، يا من غرست في الأمل والإصرار، ورحلت قبل أن ترى ثمرة جهدي... هذا العمل لك، وفاءً وعرفاناً، عسى أن يكون نوراً في قبرك وصدقة جارية ترفع درجاتك .

إليكما معاً، أهدي هذا الجهد المتواضع، بقلب يملؤه الحنين والدعاء، راجية من الله أن يجمعني بكما في جنات الخلد.

إلى أخواتي، يا سندي بعد الله، يا من كنت لي القوة حين ضعفت، والنور حين اشتد الظلام، وجودكن في حياتي نعمة لا تُقدّر

إلى أعمامي وأخوالي، الذين أحاطوني بمحبتهم واهتمامهم، فكانوا لي عائلة وسنداً لا يميل . إلى صديقاتي، رفيقات الدرب، شريكات التعب والنجاح، من جعلنّ الطريق أخفّ وأجمل.

وإلى زوج أختي، الذي لم يكن يوماً إلا أخاً حقيقياً، شكراً لدعمك ووقوفك الصادق إلى جانبي.

إلى أحبّتي جميعاً، كل من سكن قلبي ووقف إلى جانبي بكلمة أو دعاء . ❤️

بن عباس هبة



تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر، باعتباره من القطاعات الأكثر تأثرًا بالتطورات التكنولوجية الحديثة، وقد ركزت الدراسة على إبراز دور التقنيات الرقمية، مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، في تحسين أداء هذه الأنظمة وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة، حيث تم تطبيقها ميدانيًا على عينة مكونة من 30 موظفًا موزعين على 10 وكالات السفر، باستخدام أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان والمقابلة، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاستخراج النتائج الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كل من كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني، كما أظهرت النتائج أن الأبعاد التكنولوجية والتنظيمية والبشرية والثقافية والإستراتيجية، بالإضافة إلى بعد الابتكار والذكاء الرقمي تلعب دورًا مهمًا في تحسين أداء هذه الأنظمة.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في التقنيات الرقمية، وتطوير مهارات الموارد البشرية، واعتماد استراتيجيات رقمية متكاملة من أجل تحسين جودة الخدمات السياحية وتحقيق رضا العملاء.

كلمات المفتاحية: التحول الرقمي، أنظمة الحجز الإلكتروني، قطاع السياحة والسفر، الكفاءة، جودة الخدمات.

Abstract

Abstract:

This study aims to analyze the impact of the digital transformation on the efficiency and development of electronic reservation systems in the tourism and travel sector, which is considered one of the most affected by modern technological advancements. The study focused on highlighting the role of digital technologies, such as cloud computing and artificial intelligence, in improving the performance of these systems and enhancing the quality of services provided to users.

The study relied on the descriptive and analytical approaches, in addition to the case study method, which was applied in the field to a sample of 30 employees distributed across 10 travel agencies, using data collection tools such as questionnaires and interviews, Data were analyzed using SPSS software to extract statistical results.

The study found a statistically significant impact of the digital transformation on both the efficiency and development of electronic reservation systems, The results also showed that the technological, organizational, human, cultural, and strategic dimensions, as well as the afterlife and digital intelligence, play an important role in improving the performance of these systems.

And in light of these results, the study recommends the necessity of enhancing investment in digital technologies, developing human resource skills, and adopting integrated digital strategies to improve the quality of tourism services and achieve customer satisfaction.

Keywords: digital transformation, online booking systems, tourism and travel sector, efficiency, service quality.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	
الصفحة	العنوان
I	شكر وعرفان
II	إهداء
III	ملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الاختصارات والرموز
VIII	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني	
13	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي
30	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية وأنظمة الحجز الإلكتروني
43	المبحث الثالث: الدراسات السابقة للدراسة الحالية
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحويل الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني بمجموعة وكالات	
54	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
70	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية (الكمية)
96	المبحث الثالث: مناقشة النتائج وتفسيرها
100	خاتمة
105	قائمة المراجع
114	فهرس الموضوعات
148	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1.1	هيكل الدراسة الفصل النظري	ز
2.1	هيكل الدراسة الفصل الميداني	ز
3.1	الفروق الجوهرية بين الرقمنة والتحول الرقمي	12
4.1	ابعاد التحول الرقمي	20
5.1	يمثل أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	47- 48
1.2	توزيع واسترداد استمارات الاستبيان وحجم العينة النهائية	58
2.2	مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة	61
2.3	يوضح صدق الإتساق البنائي لأداة الدراسة	63
2.4	معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد ومحاور الاستبيان (N=30)	64
2.5	نتائج اختبار شايررو-ويلك للكشف عن نوع توزيع بيانات متغيرات الدراسة	66
2.6	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	71
2.7	يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر	72
2.8	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	73
2.9	يبين توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل	75
2.10	يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	76
2.11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي	77
2.12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي	78
2.13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي	80
2.14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي	81
2.15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي	82
2.16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات ومحور أبعاد أنظمة الحجز الإلكتروني	83
2.17	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحول الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز	84
2.18	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحول الرقمي على تطور أنظمة	85
2.19	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر	86
2.20	ملخص نتائج اختبار الفروق في إدراك التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والوظيفية	87

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ح	نموذج الدراسة	1.1
21	عناصر تقنيات التحول الرقمي في السياحة	2.1
24	متطلبات تطبيق التحول الرقمي	3.1
33	تطور أنظمة الحجز الإلكتروني	4.1
34	أنواع أنظمة الحجز الإلكتروني	5.1
53	شعار وكالة صبحي للسياحة والسفر	1.2
54	الهيكل التنظيمي لوكالة صبحي للسياحة والسفر	2.2
66	نتائج اختبار شابيرو ويلك للتوزيع الطبيعي	3.2
72	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	4.2
73	توزيع أفراد العينة حسب العمر	5.2
74	توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي	6.2
75	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل	7.2
76	توزيع أفراد العينة حسب السنوات	8.2

قائمة الملاحق:

عنوان الملحق	رقم الملحق
قائمة المحكمين	01
الإستبيان	02
المقابلة	03
برنامج Booking	04
برنامج Abimou Boking	05
Amadeus	06
Flynbeds	07
مخرجات برنامج spss	08

قائمة المختصرات والرموز:

رقم المختصر	الرمز	المختصر باللغة الأصلية	المختصر باللغة العربية	الصفحة
.1	(DT)	Digital Transformation	التحول الرقمي	
.2	(Dig)	Digitization	الرقمنة	
.3	(Ai)	Artificial Intelligence	الذكاء الاصطناعي	
.4	(IoT)	Internet of Things	إنترنت الأشياء	
.5	(SC)	Smart City	الهواتف الذكية	
.6	(ITM)	Integrated Travel Model	نموذج السفر الشامل	
.7	(VR)	Virtual Reality Technology	تقنية الواقع الافتراضي	
.8	(ERS)	Electronic Reservation Systems	أنظمة الحجز الإلكتروني	
.9	(GDS)	GDS Global Distribution System	نظام التوزيع العالمي	
.10	(CRS)	Central Reservation System	نظام الحجز المركزي	
.11	(OTA)	Online Travel Agencies	أنظمة الحجز عبر الإنترنت	
.12	(PMS)	Property Management System	نظام إدارة الممتلكات الفندقية	

مقدمة

يشهد العالم اليوم تطورًا متسارعًا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد أدى ذلك إلى بروز التحول الرقمي كأحد أهم التوجهات الحديثة التي غيرت أساليب العمل داخل المؤسسات الاقتصادية والخدمية، ولم يعد هذا التحول يقتصر على استخدام التقنيات الحديثة فقط، بل أصبح يشمل إعادة هيكلة شاملة للأنظمة والعمليات بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة.

وتُعد السياحة من القطاعات التي استفادت بشكل كبير من هذا التحول حيث أصبحت تعتمد على الرقمنة في مختلف خدماتها، خاصة أن قطاع السياحة يُعتبر من الركائز الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في العديد من الدول.

وقد ساهم التحول الرقمي في تطوير صناعة السياحة من خلال إدخال أنظمة الحجز الإلكتروني، والمنصات الرقمية، وتطبيقات السفر، مما سهل على الزبائن الوصول إلى الخدمات السياحية بسرعة وسهولة، وغير من أساليب إدارة الوكالات السياحية. كما أدى إلى تحسين جودة الخدمات، وتعزيز التواصل مع العملاء، ورفع مستوى التنافسية بين المؤسسات السياحية.

وبفضل هذه التغيرات أصبح الاعتماد على الأنظمة الرقمية ضرورة ملحة داخل وكالات السفر والسياحة، حيث ساعدت هذه التقنيات على تحسين التخطيط، وتسهيل عمليات الحجز، وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى فتح أسواق جديدة على المستوى المحلي والدولي.

أ. طرح الإشكالية:

نظرًا للدور المتزايد الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير مختلف القطاعات الخدمية، لا سيما قطاع السياحة والسفر، وما يشهده من اعتماد متسارع على التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات، فقد أصبح من الضروري دراسة هذا الموضوع لما له من أهمية بالغة. ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانبه، تم طرح الإشكالية التالية:

الى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر ؟

مقدمة

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية نقوم بطرح والاجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مقصود بالتحول الرقمي في قطاع السياحة والسفر؟
- كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة نظم الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر؟
- ما أثر تطور أنظمة الحجز الإلكتروني في على خدمات السياحة؟
- يؤثر التحول الرقمي على تطور أنظمة الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر؟

ب. فرضيات الدراسة:

أولاً: الفرضيات الرئيسية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المبحوثين لمستوى التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية.

ثانياً: الفرضيات الفرعية:

1. البعد التكنولوجي:

يؤثر البعد التكنولوجي للتحول الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

2. البعد التنظيمي (الإداري):

يؤثر البعد التنظيمي للتحول الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

3. البعد البشري:

يؤثر البعد البشري للتحول الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

4. البعد الثقافي:

يؤثر البعد الثقافي للتحول الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

5. البعد الاستراتيجي:

يؤثر البعد الاستراتيجي للتحول الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

6. بعد الابتكار والذكاء الرقمي:

يؤثر بعد الابتكار والذكاء الرقمي تأثيراً ذا دلالة إحصائية على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

ت. أهمية دراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في عدة اعتبارات بحيث تنقسم الى أهمية العلمية والتطبيقية وهي على النحو التالي:

● الأهمية العلمية (النظرية):

تتجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة في النقاط التالية:

1. تقديم إطار نظري حديث يربط بين مفاهيم التحول الرقمي وكفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني، باعتبارها الركيزة الأساسية لتطور قطاع السياحة والسفر في العصر الرقمي.
 2. تسعى هذه الدراسة إلى معالجة القصور في الأدبيات الأكاديمية من خلال تقديم دراسة ميدانية حول تطور أنظمة الحجز الإلكتروني، مع التركيز على العلاقة بين التحول الرقمي الشامل والأداء الوظيفي لهذه الأنظمة، في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.
 3. فتح آفاق بحثية جديدة أمام الباحثين لدراسة العلاقة بين التقنيات الناشئة (مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية) وتحقيق الاستفادة الرقمية في العمليات السياحية.
- #### ● الأهمية التطبيقية (العملية):

تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة من دورها في:

1. تُعد هذه الدراسة من الأبحاث الرائدة في جامعة غرداية (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) التي تسلط الضوء ميدانياً على واقع أنظمة الحجز الإلكتروني وأثر تحديثها تقنياً على مستوى الوكالات السياحية.
2. توفير قاعدة بيانات ونتائج إحصائية دقيقة مستخرجة عبر برنامج SPSS تساعد مسيري وكالات السياحة في فهم نقاط القوة والضعف في أنظمتهم، واتخاذ قرارات تطويرية مبنية على أسس علمية.
3. تقديم توصيات عملية لمتخذي القرار في القطاع السياحي حول كيفية استثمار التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف التشغيلية، وتعظيم مستوى رضا العملاء.

ث. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

1. التعرف على المفاهيم النظرية المرتبطة بكل من التحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر .

مقدمة

2. تحليل طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني، من خلال دراسة مدى تأثير التقنيات الحديثة على تحسين الأداء .
3. قياس أثر التحول الرقمي في تطوير أنظمة الحجز الإلكتروني، خاصة من حيث السرعة، الدقة، وسهولة الاستخدام.
4. تقييم دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة، وتعزيز تجربة المستخدم في عملية الحجز.

ج. أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع إلى مجموعة من الدوافع الذاتية والموضوعية:

الأسباب الموضوعية (العلمية والمهنية):

- يُعدّ قطاع السياحة والسفر من القطاعات الحيوية التي شهدت تطورًا ملحوظًا خلال السنوات الأخيرة، وذلك بفضل التقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما جعله مجالًا مناسبًا للبحث والدراسة العلمية .
- يُلاحظ وجود تفاوت واضح في مستوى اعتماد الوكالات السياحية على الأنظمة الرقمية، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى دراسة أثر هذه الأنظمة في تحسين جودة الأداء وتطوير الخدمات .
- ينسجم هذا الموضوع مع التحولات الحديثة نحو الرقمنة واعتماد الحلول الإلكترونية في تسير مختلف الخدمات، خاصة داخل القطاع السياحي الذي يُعد من أكثر القطاعات ارتباطًا بالتكنولوجيا الحديثة.

الأسباب الذاتية (الشخصية):

- جاء اختيار هذا الموضوع من منطلق الاهتمام بتخصص السياحة، والرغبة في فهم أعمق لكيفية توظيف إدارة الأعمال الرقمية داخل القطاع السياحي، خاصة ما يتعلق بأنظمة الحجز الإلكتروني وتطبيقاتها الحديثة .
- يهدف هذا الاختيار إلى تطوير المعارف والمهارات المرتبطة بأنظمة الحجز الإلكتروني في المجال السياحي، بما يعزز الكفاءة العلمية ويدعم التكوين الأكاديمي استعدادًا للمسار المهني المستقبلي .
- يتمثل الهدف في إنجاز دراسة علمية متخصصة في السياحة الرقمية، يمكن أن تكون مرجعًا بسيطًا ومفيدًا للطلبة والباحثين وكل المهتمين بتطوير القطاع السياحي واعتماد الحلول الرقمية فيه.

ح. منهج الدراسة:

تعالج موضوع دراستنا والإجابة على الإشكالية، تبرزنا على المظهر الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي، ومنهج دراسة في الجانب التطبيقي، وهذا راجع لتناسبهم مع موضوعنا، إذ يبرزون عن الظاهرة المدروسة بشكل كمي وكيفي، من خلال جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها ودلالاتها.

خ. أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة التطبيقية على 10 الوكالات السياحية بولاية غارداية، بهدف دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر. وقد تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من الوكالات محل الدراسة، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع وكالة صبحي للسياحة والأسفار باعتبارها مؤسسة التبرص، من أجل الحصول على معلومات أكثر دقة حول واقع التحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني داخل الوكالة. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS لاستخراج النتائج وتفسيرها، مع الاعتماد على منهجية IMRAD.

د. الحدود المنهجية للدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على أثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر، من خلال تحليل دوره في تحسين الأداء وجودة الخدمات الرقمية داخل الوكالات السياحية.
 - **الحدود الزمنية:** أنجزت الدراسة خلال السنة الجامعية 2026، في الفترة الممتدة من 2026/03/01 إلى 2026/03/15.
 - **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية على مستوى عدد من وكالات السياحة والسفر.
 - **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة مكونة من 30 موظفًا من مختلف وكالات السياحة والسفر، من إداريين وعمال، ممن لهم علاقة مباشرة باستخدام أنظمة الحجز الإلكتروني.
- ر. مرجعية الدارسة:

تم استعمال مجموعة من المراجع والمصادر باللغة العربية والمتمثلة في الكتب والرسائل العلمية بنوعها رسائل الماجستير، أطروحة الدكتوراه (وحتى باللغة الأجنبية المجلات والمقتنيات والندوات والمواقع الإلكترونية).

ز. **صعوبات الدارسة:** كباحثة في هذا الموضوع، واجهت بعض الصعوبات على المستوى النظري والتطبيقي، ومن أهمها:

- **ندرة الدراسات السابقة:** تم تسجيل نقص في الدراسات المحلية والعربية التي تجمع بين متغيري التحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر.
- **صعوبة جمع البيانات:** واجهت صعوبة في توزيع وجمع الاستبيان مع بعض وكالات السياحة والسفر، إضافة إلى عدم تعاون بعض الموظفين في الإجابة عليه.

س. هيكل الدارسة:

من أجل الوصول الى إجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم محتوى الدراسة بتفصيل الى ما يلي:
مقدمة عامة: تحتوي على توطئة، إشكالية، فرضيات، أهمية، أهداف، أسباب ودوافع إختيار الدراسة، منهج، أدوات، حدود، مرجعية، صعوبات، هيكل، نموذج الدراسة.

الفصل الأول: مراجعة الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني : وينقسم بدوره الى ثلاثة مباحث:

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي : يحتوي على ثلاثة مطالب وهي: المطلب الأول وهو عن مفهوم وأهمية و خطواته التحويل الرقمي أما المطلب الثاني عن ابعاد و تقنيات، والمطلب الثالث عن متطلبات و تحديات التحويل الرقمي .

❖ المبحث الثاني: الادبيات النظرية للأنظمة الحجز الإلكتروني : وتحتوي بدورها أيضا على ثلاثة مطالب : المطلب الأول وهو مفهوم ونشأة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني ، انواع أنظمة الحجز الإلكتروني والمطلب الثاني عن العلاقة بين التحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني وأخيرا المطلب الثالث به دور التحويل الرقمي و اثرها على جودة الخدمات .

❖ المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لدراسة الحالية: تشمل كذلك ثلاثة مطالب وهي المطلب الأول عن الدراسات باللغة العربية والأجنبية، والمطلب الثاني به التعقيب عن الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية والمطلب الثالث عن العلاقة بين التحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية:

وينقسم بدوره الى ثلاثة مباحث وهي:

❖ المبحث الأول: الإطار المنهجي لدراسة الميدانية؛

❖ المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية (الكمية والكيفية)؛

❖ المبحث الثالث: مناقشة النتائج وتفسيرها.

خاتمة: تحتوي على نتائج الدراسة الميدانية، اقتراحات وتوصيات الدراسة، آفاق الدراسة.

مقدمة

الجدول رقم 1.1: هيكل الدراسة الفصل النظري

الفصل الأول: مراجعة الأدبيات التحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر		
المبحث الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي	المبحث الثاني: أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر	المبحث الثالث: دراسات سابقة
الأساس النظري المرتبط بالتحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني		مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة

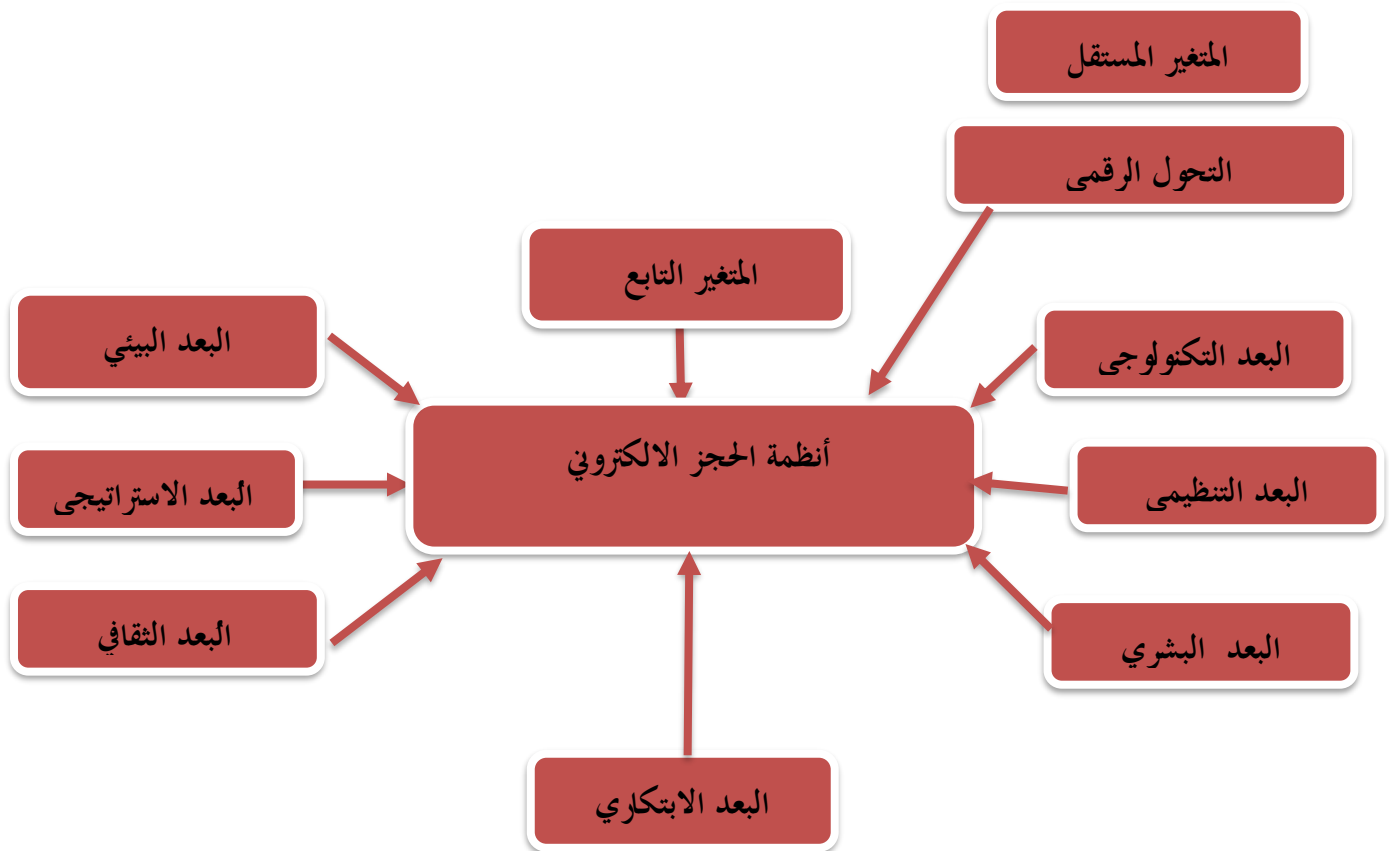
الجدول رقم 2.1: هيكل الدراسة الفصل الميدانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية		
المبحث الأول	المبحث الثاني	المبحث الثالث:
الإطار المنهجي لدراسة الميدانية؛	عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية (الكمية والكيفية)؛	مناقشة النتائج وتفسيرها.

نموذج الدراسة المقترح:

بالاستناد الى الإطار النظري والتطبيقي لموضوع دراستنا، قمنا بإعداد نموذج الدراسة في الشكل رقم 3.1 والذي يوضح متغيرات الدراسة.

الشكل رقم 1.1: نموذج الدراسة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز
الإلكتروني

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

تمهيد:

يُعد التحويل الرقمي الركيزة الأساسية التي استندت إليها الثورة الصناعية الرابعة، حيث لم يعد مجرد عملية تقنية تهدف إلى استبدال الوسائل التقليدية بالآلات، بل أصبح استراتيجية شاملة تهدف إلى إعادة ابتكار نماذج العمل وتطوير الأداء. وفي قطاع السياحة والسفر، تبلور هذا التحويل بشكل جليّ في ظهور وتطوير "أنظمة الحجز الإلكتروني"، التي انتقلت من كونها مجرد قواعد بيانات بسيطة إلى أنظمة ذكية تدير تدفقات المسافرين حول العالم لحظة بلحظة. وانطلاقاً من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم مختلف الجوانب النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك

من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث رئيسية، وهي كالتالي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي؛
- المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأنظمة الحجز الإلكتروني؛
- المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لدراسة الحالية؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي:

مما لا شك فيه أن الجيل الحالي يشهد تحولات سريعة ومتسارعة نتيجة التطور التكنولوجي، حيث أصبح التحويل الرقمي (Digital Transformation) عنصراً أساسياً في تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات. ويُقصد بالتحويل الرقمي توظيف التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات وتسيير الأعمال وإعادة تصميمها، بهدف تحقيق كفاءة أعلى وجودة أفضل. وعليه، يسعى هذا البحث إلى التطرق إلى مفهوم التحويل الرقمي وأهميته، إضافة إلى خطوات تطبيقه وأبعاده المختلفة، من أجل توضيح دوره في تطوير المؤسسات السياحية وتحسين خدماتها. سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى مدخل عام للتحويل الرقمي وذلك من خلال ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: مفهوم التحويل الرقمي وأهميته :

في عصر الثورة الرقمية المتسارع، يمثل التحويل الرقمي عملية استراتيجية حيوية تدمج التقنيات الحديثة في قلب الأعمال لإحداث تغيير جذري في العمليات والخدمات، مما يعزز الكفاءة والابتكار ويضمن المنافسة في سوق متغير باستمرار.

الفرع الأول: الفرق بين التحويل الرقمي والرقمنة:

يُعدّ كلٌّ من الرقمنة والتحويل الرقمي من المفاهيم الأساسية المرتبطة بتطور تكنولوجيا المعلومات، غير أنّهما يختلفان من حيث المضمون والهدف ونطاق التطبيق، رغم وجود علاقة تكاملية بينهما.

■ **التحويل الرقمي DT** : هو الدمج العميق للتقنيات الرقمية في مختلف جوانب الأعمال داخل المؤسسة، وعلى عكس التحديثات التكنولوجية الجزئية أو المعزولة، يُعد التحويل الرقمي مبادرة شاملة على مستوى المؤسسة، وغالباً ما يتطلب تحولاً ثقافياً نحو المرونة، واعتماد اتخاذ القرار القائم على البيانات، وتعزيز الابتكار. ومن الناحية العملية، يتمثل في إعادة التفكير في كيفية عمل المؤسسة، وطريقة تفاعلها مع العملاء، وآليات تقديم القيمة والخدمات.¹

■ الرقمنة Digitization:

تُعد الرقمنة من المفاهيم الحديثة التي تعتمد على إدماج التقنيات الرقمية في مختلف أنشطة المؤسسة، بهدف تحسين طرق العمل وتطوير أساليب التسيير وتقديم خدمات أفضل للعملاء. كما ساهم التطور السريع للتكنولوجيا

¹ Brett, B., Addis, K.C. and Fike, L. **Why digital transformation is essential and how AI drives its success**

Accessed: 01 April 2026, **Available at:** <https://www.bakertilly.com>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الرقمية في إحداث تغييرات كبيرة في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، مما جعل الرقمنة عنصرًا أساسيًا في تطوير المؤسسات وتحسين أدائها.²

فيما يلي إلى إبراز الفرق بين مفهومي الرقمنة والتحول الرقمي، من خلال توضيح أوجه الاختلاف من حيث النطاق، التأثير، ومستوى التركيز داخل المؤسسة:

جدول رقم 3.1: الفروق الجوهرية بين الرقمنة والتحول الرقمي

البند	الرقمنة	التحول الرقمي
التعريف الأساسي	تحويل المحتوى والخصائص الفيزيائية إلى تمثيل ثنائي قابل للمعالجة الحاسوبية	تحول أوسع يشمل تغييرات استراتيجية، نماذج أعمال وثقافة منظمة نتيجة اعتماد التقنيات الرقمية
نطاق التأثير	تقني ومحتوى	استراتيجية، تنظيمية واجتماعية مع أثر على الأشخاص والنماذج التشغيلية
التركيز	تحويل البيانات/المواد	نماذج الأعمال والقدرة التنافسية والتغيير الثقافي

المصدر: إعداد الطالبة استنادًا إلى المراجع السابقة.

المرجع: Akhnovska and R. M. Bondarenko, "Scientific and methodological approaches to defining digitalization," *Digital Economy and Economic Security* vol12, no. 6 (May 2023) p

64.

² EPAM Systems ,**Digitization vs digitalization: Differences and examples**, 7 December ,2023Accessed 02 April 2026,<https://solutionshub.epam.com>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفرع الثاني: مفهوم التحويل الرقمي: Digital Transformation

يُمثل التحويل الرقمي في الوقت الراهن أحد المحاور الاستراتيجية والركائز البنيوية الجوهرية للارتقاء بالأداء المؤسسي، ولا سيما في الهيئات والمؤسسات ذات التماس المباشر مع المنظومة المجتمعية، ولا تقتصر هذه الصيرورة على البعد التقني المتمثل في تبني الأدوات والتطبيقات الرقمية المستحدثة، بل تتبلور كاستراتيجية شمولية تتوخى إعادة هندسة العمليات التشغيلية وتطوير آليات تقديم الخدمات ومن خلال مأسسة هذا النموذج، بما يحقق المواءمة مع الاستحقاقات المتسارعة للعصر الرقمي.

يُعدّ التحويل الرقمي (DT) من المفاهيم الحديثة المركّبة، حيث يجمع بين بُعدين أساسيين هما: *التحول والرقمي*، ويمكن توضيحهما كما يلي³:

- **التحول:** يشير هذا المصطلح إلى عملية التكيف التي تقوم بها المنظمة من خلال تنفيذ التغيير والابتكار، ويسهلها استخدام التقنيات الرقمية بدلاً من الاعتماد على المنهجيات التقليدية، بهدف تعزيز الأداء وتحسين الكفاءة.
 - **الرقمية:** يتعلق هذا المفهوم بتطبيق التقنيات الرقمية المعاصرة من أجل الحفاظ على التوافق مع التطورات السريعة التي تميز العصر الحديث.
- يعمل التحويل الرقمي على التخلص من الأساليب والقيود التقليدية القديمة في مجال التدريس. يستبدل هذا النهج بطرق علمية حديثة تعتمد على استخدام وسائل ظهرت مع تطور التكنولوجيا والتي تفتح آفاق جديدة⁴.
- ويمكن تعريف التحويل الرقمي وفق التعريفات الآتية :
- يعتبر التحويل الرقمي عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يستخدم التقنيات الرقمية لابتكار المنتجات والخدمات وتقديم قنوات جديدة للعائدات مما يزيد من قيمة المنتج⁵.
 - يشير التعريف الاقتصادي للتحويل الرقمي إلى عملية تحويل نماذج الأعمال التقليدية لتبني التقنيات الرقمية بشكل كامل بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق نمو مستدام في الأسواق الرقمية⁶.

³ محمود محمد محمود سعيد، أثر التحويل الرقمي على الميزة التنافسية، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2023، ص 11. (بتصرف).

⁴ محمود عبد العزيز يخلف، أثر التحويل الرقمي بمؤسسات التعليم التقني على كفاءة الخريجين أقسام المحاسبة في المعهد التقني العليا، المؤتمر الليبي لتطوير التعليم التقني والفني، كلية التجارة، جامعة الزيتونة، ليبيا، 2024، ص 335. (بتصرف).

⁵ مراد ماضي، دور التحويل الرقمي في تحقيق التنمية السياحية المستدامة تجارب الدولية (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غليزان، غليزان، الجزائر، 2024، ص 3. (بتصرف).

⁶ فاطمة الزهراء، نادية بن أحمد، التحويل الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات -دراسة الحالة - المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 18، العدد 1، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، تلمسان، الجزائر، 2025، ص 503. (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

ويعرف التحويل الرقمي :

- يشير التحويل الرقمي إلى استخدام تقنيات الحاسوب الحديثة في منتجات المؤسسة وعملياتها واستراتيجياتها. وتسعى المؤسسات إلى التحويل الرقمي لتحسين تفاعلها مع موظفيها وعملائها وخدمتهم، وبالتالي تعزيز قدرتها التنافسية من خلال تقنيات مثل إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والمنصات الرقمية والبيانات الضخمة.⁷
- عرف يوكان **Ulunkan**: "التحويل الرقمي بأنه إحداث تغيرات في كيفية إدراك الأفراد وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، هو السعي إلى تحسين بيئة العمل الجامعي من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى تغيير الافتراضات التنظيمية، والقواعد التنظيمية التي تشكل سلوك الأفراد بما يتفق وطبيعة تكن ولوجيا المعلومات والاتصالات".⁸
- عرف **Brysha** التحويل الرقمي بأنه: "استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتغيير نموذج الأعمال وتوفير فرض جديدة من الدخل والقيمة المضافة والتحول الى الاقتصاد الرقمي تقنيا واداريا وتسويقيا".⁹
- في حين تطرقت شركة (سيسكو **CISCO** الإمارات) أكبر شركات الاتصالات والمعلومات بالشرق الأوسط لتعريف "التحويل الرقمي على نحو أكثر دقة على أنه استخدام التقنيات الرقمية الحديثة المرتبطة بإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والمنصات الرقمية، بهدف ربط الأشياء والأشخاص والعمليات والبيانات معا".¹⁰

من خلال استعراض التعريفات السابقة، يمكن تعريف التحويل الرقمي بأنه استراتيجية أعمال شاملة لا تقتصر على دمج التكنولوجيا في العمليات اليومية للمؤسسة فحسب، بل تشمل أيضاً إعادة تعريف كيفية خلق القيمة من خلال تطوير نماذج أعمال جديدة وعمليات وأساليب وهياكل جديدة داخل المؤسسة للاستجابة للضغوط الاقتصادية المتغيرة. تُسهم هذه الجهود في تحسين جودة الخدمات المقدمة، والحد من الأثر السلبي للمؤسسة على البيئة، وزيادة إنتاجية الموظفين، وتقديم خدمة عملاء أفضل. وتشير الدراسات إلى أن المؤسسة التي تدعم وتعزز باستمرار موقعها التنافسي هي الأجدر بالازدهار في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار.

⁷ سلطان محمد صالح الخزيم، أثر التحويل الرقمي على الجودة الخدمات السياحية لزايري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه، مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد 6، العدد 14، جامعة الملك سعود، السعودية، 2023، ص117. (بتصرف).

⁸ حياة زلفة حياة ، رشيدة خلة، أثر التحويل الرقمي في تحسين السياحة الداخلية في الجزائر-دراسة الحالة- مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945 قللة، قللة، الجزائر، 2023، ص23.

⁹ غادة علي عبد المعطي محمد، التحويل الرقمي في السياحة المصرية، المجلة الدولية والسياحة والضيافة (IJHTH)، المجلد 13، العدد 2، المعهد العالي للسياحة و الفنادق، الاسكندرية، مصر، 2019، ص493.

¹⁰ عبد العالي لعور، عبد الوهاب بويعة، مساهمة التحويل الرقمي في تطوير قطاع السياحة والخدمات الفندقية في الجزائر "منصة ثملتيك لحجز الفنادق عبر الأنترنت نموذجاً، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 14، العدد 2، جامعة المركز الجامعي تيبازة، تيبازة، الجزائر، 2024، ص71.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفرع الثالث: أهمية التحويل الرقمي:

تزداد أهمية التحويل الرقمي مع التطور التكنولوجي المتسارع، حيث أصبح وسيلة أساسية تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتطوير خدماتها. كما يساهم في تسهيل العمليات، توفير الوقت والجهد، ورفع جودة الخدمات، مما جعله عنصراً مهماً لتحقيق الكفاءة والتميز في مختلف المجالات.

تكمن أهمية التحويل الرقمي في العناصر الآتية:

❖ تحسين الكفاءة التشغيلية:

يساعد المؤسسات على تحسين كفاءتها التشغيلية من خلال أتمتة العمليات وتقليل الهدر. هذا يؤدي إلى تسريع الأداء وتقليل التكاليف.

❖ تعزيز تجربة العملاء:

من خلال استخدام التقنية، يمكن للمؤسسات تقديم تجارب مخصصة للعملاء، مما يزيد من رضاهم ويعزز ولائهم. يتضمن ذلك توفير خدمات سريعة وفعالة تلبي احتياجات العملاء.

❖ دعم اتخاذ القرار:

يتيح للمؤسسات جمع وتحليل البيانات بشكل أفضل، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة. هذه البيانات يمكن أن تكشف عن اتجاهات السوق وتوجهات العملاء.

❖ تعزيز الابتكار:

تحفز التقنية الابتكار داخل المؤسسات، يمكن للمؤسسات تجربة أفكار جديدة وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة تلبي احتياجات السوق.¹¹

بناءً على ما سبق، تتضح أهمية التحويل الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسات من خلال أتمتة العمليات وتقليل التكاليف، بما يساهم في تقديم خدمات أسرع وأكثر فعالية. كما يعمل على تحسين تجربة العملاء من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات وتبسيط الإجراءات. إضافة إلى ذلك، يدعم التحويل الرقمي عملية اتخاذ القرار اعتماداً على البيانات الدقيقة، ويُسهم في تعزيز الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تتماشى مع متطلبات السوق وتغيرات البيئة التنافسية.

¹¹ RMG Team (n.d.) **Digital Transformation: The Concept, Importance, and Benefits – Your Complete Guide**, Available at: Accessed: 21 February 2026, <https://www.rmg-sa.com/>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

المطلب الثاني: خطوات التحويل الرقمي وابعاده:

يُعد التحويل الرقمي عملية متكاملة تهدف إلى تطوير أساليب العمل داخل المؤسسات من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة وتحسين طرق تقديم الخدمات، ولضمان نجاح هذا التحويل، يجب اتباع مجموعة من الخطوات المنظمة، إضافة إلى الاهتمام بالأبعاد الأساسية التي يقوم عليها، والتي تشمل الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية. لذلك سيتم فيما يلي التطرق إلى خطوات التحويل الرقمي وأبعاده المختلفة.

الفرع الأول: خطوات التحويل الرقمي:

إن عملية التحويل الرقمي ليست عملية سريعة كتشغيل مفتاح كهربائي، بل هي رحلة مبنية على استكشاف دقيق وتخطيط محكم وعمل مستمر. ورغم اختلاف تفاصيل كيفية تعامل المؤسسات مع التحويل الرقمي تبعاً لطبيعة أعمالها، إلا أن مسار التحويل الفعلي يتبع مساراً مشتركاً يتألف من ثلاث مراحل رئيسية: (1) التخطيط؛ (2) التنفيذ؛ (3) التحليل والتقييم.

وتتمثل في:

إطار العمل: يمكن للمؤسسات تصميم إطار عمل التحويل الرقمي وفقاً لأربع محاور عمل:

- إستراتيجية التحويل الرقمي.
- نموذج الابتكار المؤسسي.
- النموذج التشغيلي لتقنية المعلومات.
- نموذج منصة تنفيذ الخدمات (البوابة التقنية والتجارية)

وتتضمن هذه الخطوة مراجعة لعدد من الجوانب، منها:

■ **تقييم الجاهزية :** تتضمن هذه المرحلة مراجعة جوانب مختلفة.

- **تقييم منصة تقديم الخدمات الحالية:** العامل الأول الذي يجب مراجعته قبل التحويل الرقمي هو منصة تقديم الخدمات الحالية. يجب على المؤسسة تحديد علاقة نموذج المنصة الحالية بالنماذج التجارية المتاحة حالياً بالنسبة لحجم أعمالهم وصناعاتهم. هي بحاجة إلى معرفة ما إذا كانوا يريدون امتلاك منصة خاصة بهم أو تطوير منصة جديدة مع شركاء التقنية أو الانضمام إلى نظام متاح في السوق.
- **تقييم عمليات تقنية المعلومات:** العامل الثاني هو عمليات تقنية المعلومات. على المؤسسة التدقيق في كيفية دعم عمليات تقنية المعلومات لعملياتها الجارية والعمل المبتكر. يجب تقييم مستويات الأمن والموثوقية والانفتاح في تقنية المعلومات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

- **تقييم نموذج الابتكار المؤسسي:** العامل الثالث هو نموذج الابتكار. تحتاج المؤسسة إلى قياس قدرتها على الاستفادة من التكنولوجيا لخلق النتائج المالية وتشجيع الابتكار من منظور العمليات التجارية ونموذج الأعمال. يجب النظر بجدية في قدرات الموظفين ومراجعة نجاح نموذج الابتكار بشكل عام.
 - **تقييم الاستراتيجية الرقمية:** العامل الرابع هو تقييم قيادة المؤسسة لاستراتيجيتها الرقمية. يتطلب تحديد المخاطر الاستراتيجية واستراتيجية التحويل بأقصى مستوى من التفاصيل.
 - **تقييم القيادة:** العامل الخامس حيث تلعب قيادة تقنية المعلومات دوراً رئيسياً في توجيه الاستراتيجية وتنفيذها ويجب تقييم قيادتها.¹²
- انطلاقاً مما سبق، فإن نجاح التحويل الرقمي لا يعتمد فقط على استعمال التكنولوجيا، بل يستند على مجموعة من الركائز الأساسية التي تساهم في تحقيقه بفعالية، من ضمنها الاستراتيجية الرقمية، ونموذج الابتكار المؤسسي، والنموذج التشغيلي لتقنية المعلومات، بالإضافة إلى منصات تقديم الخدمات الرقمية. كما يتطلب هذا التحويل قيام المؤسسة بإجراء تقييم شامل لمدى جاهزيتها، من خلال مراجعة البنية التحتية الرقمية ومدى ملاءمتها لمتطلبات التحويل، إلى جانب تقييم كفاءة أنظمة وتقنيات المعلومات من حيث الموثوقية والدعم والفعالية في تحقيق القيمة المضافة. علاوة على ذلك، يُبرز التحويل الرقمي أهمية تبني استراتيجية رقمية واضحة تشمل مختلف مجالات المؤسسة، مع التركيز على دور القيادة، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، في ضمان نجاح تنفيذ الأهداف الرقمية وتحقيق التطور المؤسسي.

¹² خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحويل الرقمي في الجزائر *Digital transformation in Algeria*، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2023، ص 21. (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفرع الثاني: ابعاد التحويل الرقمي :

يُعدّ التحويل الرقمي عملية شاملة ومتكاملة لا تقتصر على إدخال التكنولوجيا فحسب، بل تمتد لتشمل عدة أبعاد مترابطة تسهم في تحقيق التغيير داخل المؤسسات وتحسين أدائها. ويمكن حصر أهم أبعاد التحويل الرقمي فيما يلي:

- **البعد التكنولوجي :** هو أحد أهم الأمور الأساسية في العملية التنفيذية ، حيث لا بد من استخدام تقنيات جديدة لتحسين الخدمات . السياحة وعطاء تجارب مميزة للائحة ، من خلال المراقبة المستمرة التي تجري الحجزات بسهولة ويسر.

○ ادخال تقنيات الواقع الافتراضي Artificial Intelligence: (Ai) ضمن تجارب السياح

بغرض التفاعل التفاعلي قبل الزيارة ، وكذلك استخدام الذكاء الاصطناعي وتوفير تطبيقات كتطبيقات كم السيارات والفنادق أو السفر والسياحة ، كما يمكن إدخال بعض الشركاء على الفنادق مثل التحكم في الانارة والتدفئة.¹³

تتضمن متطلبات الموارد البشرية النقاط التالية:

- تأمين الكفاءات القادرة على الإبداع والتبديل ودعم الجو العام داخل الشركة وصنع المعلومات؛
- اختيار أعضاء من مطوري البرامج والخبراء في وسائل الاتصال وصيانة الأدوات وتشغيلها؛
- صقل وتنمية قدرات الموظفين على استعمال أجهزة الحاسوب والشبكات؛
- منح الموظفين الصلاحيات الإدارية لكي يتمكنوا من التأقلم السريع مع المستجدات في المجال التقني؛

■ **البعد البيئي :** يؤدي قطاع السياحة دورًا محوريًا في بلوغ النمو المستدام عبر صون الموارد المائية والأرضية، وتطبيق

أساليب متطورة تراعي البيئة وخفض مستويات التلوث بما يتماشى مع الضوابط العالمية، إذ بوسع المستحدثات المعاصرة أن تساعد في خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون مع الارتقاء بالمردود الاقتصادي، علاوة على التوسع في بث المعرفة البيئية لتلك المبادرات التثقيفية، التي تتطرق غالبًا لمسائل متنوعة كتحويلات الطقس، والتأثيرات الاجتماعية والبيئية وحث المسافرين على اقتناء مستلزمات أكثر استدامة.¹⁴

¹³ nawrs kamil wanas, **Digital Transformation in the Tourism Industry and Its Impact: An Exploratory Study on the Behavior of the Digital Tourist of the Opinions of a Sample of Travel and Tourism Companies in Baghdad**, International Journal of Professional Suites, Vol 19, No 1,2025, P229.

¹⁴ سيرين بن قارة، ابتهاج زعيم، **التحول الرقمي كخيار استراتيجي لضمان جودة الادارة الجامعة**، (مذكرة تخرج ماستر)، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قلعة، الجزائر، 2023، ص12.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

■ البعد الاستراتيجي:

يعني أن يكون التحويل الرقمي جزءًا من الاستراتيجية العامة للمنظمة وليس مجرد مشروع تقني منفصل. يتضمن تحديد رؤية واضحة لاستخدام التكنولوجيا (مثل السحابة، الذكاء الاصطناعي، البيانات الكبيرة) لدعم أهداف العمل.¹⁵

■ البعد الثقافي:

يرتبط بتغيير ثقافة العمل داخل المنظمة لتصبح أكثر تقبلاً للرقمية والتجريب يتطلب تعزيز ثقافة التعلم المستمر، وقبول الفشل كجزء من الابتكار، والشراكة بين الإدارات التقنية والتشغيلية.¹⁶ يشمل تغيير سلوك الموظفين من مقاومة التكنولوجيا إلى تبنيها كأداة للتحسين والتطوير.

■ البعد الابتكاري:

يركّز على استخدام التكنولوجيا لخلق نماذج عمل جديدة وخدمات مبتكرة للعملاء. يشمل تطوير منتجات رقمية، أو تحسين تجربة المستخدم، أو تقديم خدمات عبر الإنترنت، أو استخدام البيانات لتصميم حلول مخصصة. يشجع على التعاون مع الشركات الناشئة، وتجريب التقنيات الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، البلوكشين).¹⁷

¹⁵ مصطفى العبيدي ، التحول الرقمي ودوره في تطوير أداء المؤسسات، مجلة إدارة الأعمال، المجلد 15، العدد 2، 2024، ص 40.(بتصرف).

¹⁶ زهراي علي ، الثقافة التنظيمية والتوجه الرقمي في المؤسسات، مجلة الإدارة الحديثة، المجلد 10، العدد 1، 2020، ص 50(بتصرف).

¹⁷ إبراهيم محمد ، التحول الرقمي وتجربة المستخدم في القطاعات الخدمية، مجلة التكنولوجيا والابتكار، المجلد 6، العدد 4، 2022، ص 70(بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

استنتاج بناء على ماسبق:

الجدول رقم 4.1: ابعاد التحويل الرقمي

البعد	التعريف المختصر
البعد التكنولوجي	يرتكز على استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، والتطبيقات الرقمية لتحسين الأداء وتقديم خدمات أكثر كفاءة.
البعد التنظيمي	يتعلق بتطوير الهياكل التنظيمية ووضع استراتيجيات واضحة تدعم التحويل الرقمي مع توفير القيادة والموارد اللازمة.
البعد البشري	يركز على تنمية مهارات الموارد البشرية وتأهيلها لاستخدام التكنولوجيا والتكيف مع التغيرات الرقمية.
البعد الاستراتيجي	يعني إدماج التحويل الرقمي ضمن الرؤية والاستراتيجية العامة للمؤسسة لتحقيق أهدافها المستقبلية.
البعد الثقافي	يهتم بتغيير ثقافة المؤسسة لتصبح أكثر تقبلاً للتكنولوجيا والابتكار وتعزيز التعلم المستمر.
البعد الابتكاري	يعتمد على توظيف التكنولوجيا لخلق خدمات ونماذج عمل جديدة وتحسين تجربة المستخدم.
البعد البيئي	يركز على استخدام التكنولوجيا بشكل يدعم الاستدامة والحفاظ على الموارد وتقليل التأثيرات البيئية.

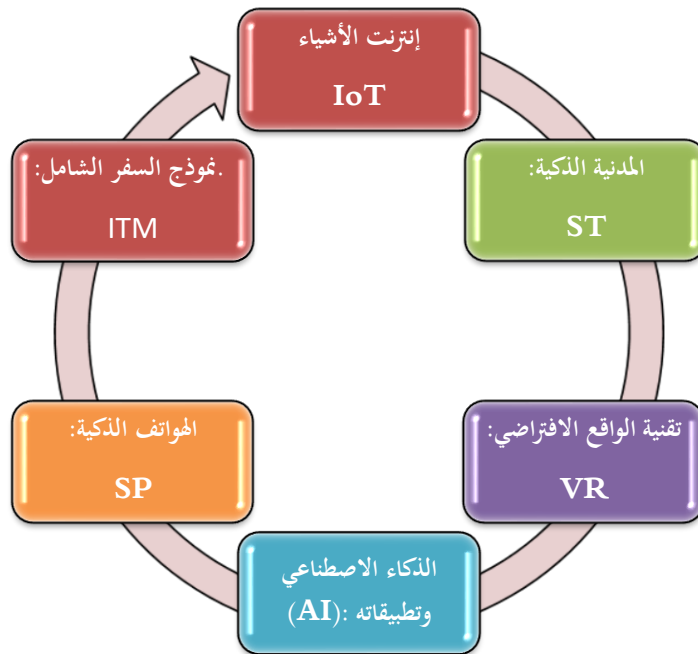
المصدر: من اعداد الطالبة بناء الى المراجع السابقة .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

المطلب الثالث: تقنيات التحويل الرقمي في قطاع السياحة والسفر:

في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع، أصبح التحويل الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير قطاع السياحة والسفر، من خلال اعتماد تقنيات حديثة تساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز تنافسية المؤسسات السياحية. وعليه، سيتم في هذا المطلب عرض أهم تقنيات التحويل الرقمي المعتمدة في هذا القطاع، مع إبراز دورها في تحسين الأداء.

الشكل رقم 2.1: عناصر تقنيات التحويل الرقمي في السياحة.



المصدر: من اعداد الطالبة بناء الى المراجع السابقة.

الفرع الأول: عناصر تقنيات التحويل الرقمي في السياحة :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

تناولت عدة دراسات هامة كيفية تطبيق التحويل الرقمي في قطاع السياحة والضيافة، وكذلك التقنيات الرقمية التي سيتم استخدامها من العديد من الدول بحلول عام 2025 على الأكثر، وتتمثل في الآتي:

1. إنترنت الأشياء (IoT):

إلى التواصل بين الأجهزة المتصلة عبر الإنترنت، دون تدخل بشري أو ارتباطات جغرافية بينها. ويلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية للوجهات السياحية. ويتطلب إنترنت الأشياء من الشركات أن تكون أكثر استباقية وتنبؤية ومرونة في عملياتها، وهي سمات تُمكن من تسريع الابتكار وتحقيق الأهداف التجارية المرجوة.

2. المدينة الذكية (Smart City):

المدينة الذكية هي مدينة ذات بنية تحتية متطورة، وبنية فوقية متطورة، ومراكز معلومات متطورة، تُقدم خدمات رقمية تعتمد على التطبيقات التكنولوجية. ويتحقق ذلك من خلال تمكين أجهزة الحوسبة الشخصية المحمولة والأدوات من الاتصال بالحوسبة السحابية والإنترنت، مما يوفر خدمات تتميز بجودة حياة عالية، واقتصاد قائم على المعرفة، وتقنيات معلومات واتصالات متطورة، وبيئة مستدامة، وخدمات حكومية وإدارية متقدمة، وأنظمة نقل ذكية .

وتعود الوظائف المتقدمة للمدن الذكية بالفائدة على إدارات السياحة والسياح على حد سواء. فعلى سبيل المثال، يستطيع السياح الوصول إلى وجهاتهم بسرعة أكبر، وتسويق المنتجات السياحية والترويج لها بطرق مبتكرة بسهولة أكبر، والاستمتاع بخيارات سفر أكثر ملائمة، وتمديد إقامتهم.

3. تقنية الواقع الافتراضي (Virtual Reality Technology):

تستخدم هذه التقنية نظارات بانورامية بزوايا 360 درجة لتسجيل وعرض مقاطع الفيديو على شاشة سماعة الواقع الافتراضي. وتساهم في تعزيز السياحة وتشجيع السياح على اتخاذ قرارات الشراء من خلال منحهم فرصة زيارة العديد من المواقع التاريخية والمتاحف والمعالم السياحية، والمشاركة في المغامرات والرياضات الخطرة، وتجربة الخدمات التي تقدمها شركات الطيران والمطارات المحلية.

4. الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته (AI):

تعريفه: محاكاة ذكاء الإنسان وفهم طبيعته من خلال إنشاء برامج للحاسب الآلي تكون قادرة على محاكاة سلوك الإنسان الذي يتميز بالذكاء. وهناك في العديد من الأماكن، بدءاً من السيارات الذاتية وبرامج الترجمة، إلى الطائرات بدون طيار.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

-تطبيقه: 1) السياحة والضيافة: في إدارة المواقع التراثية والسياحية والفندقية على وفق فهم حاجيات السائح، مثل حاجيات العميل .

5. نموذج السفر الشامل(Integrated Travel Model):

يشمل التأشيرات الإلكترونية، وتفعيل الحجوزات الإلكترونية، وتسجيل وصول إلكتروني، وفحص الحجوزات إلكترونياً.

6. الهواتف الذكية(Smart Phones) :

استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في توفير البيانات حول الوجهة قبل وأثناء الرحلة يعتبر أوسع تأثيراً من الكتيبات التقليدية الورقية، وذلك من خلال توفير تطبيقات متنوعة. من الأمثلة على ذلك تطبيق ، الذي يحتوي على مساعدة لغوية للمتوجهين إلى أماكن يرغبون في تعلم لغتها، مثل Barolo.¹⁸

¹⁸ سابق ذكره، غادة علي عبد المعطي محمد، ص ص 495-496 (بتصرف).

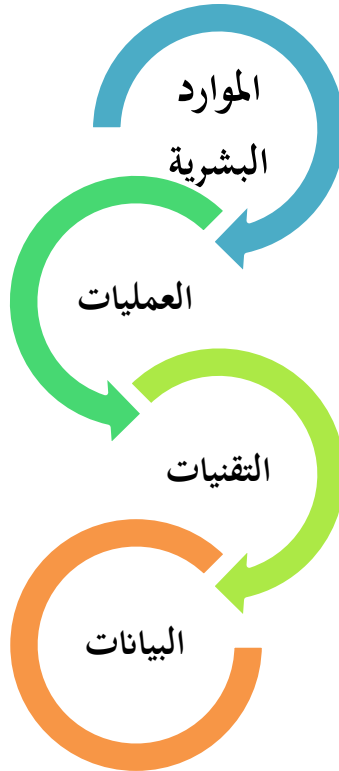
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق التحويل الرقمي:

يُعدّ توفير متطلبات التحويل الرقمي أمرًا ضروريًا لنجاح تطبيقه داخل المؤسسات السياحية، من خلال اعتماد بنية تكنولوجية ملائمة وموارد بشرية مؤهلة. وعليه، سيتم في هذا المطلب عرض أهم هذه المتطلبات ودورها في تحسين الأداء.

من أجل تطبيق التحويل الرقمي يجب توفر مجموعة من المتطلبات المتكاملة، والتي تشمل :

الشكل رقم 3.1:متطلبات تطبيق التحويل الرقمي.



المصدر: من اعداد الطالبة بناء الى المراجع السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الموارد البشرية: تطبيق التحويل الرقمي يستوجب توفر الكوادر ذات المؤهلات العلمية والعملية، لا سيما في مجال التقنيات الرقمية، لضمان استغلال البيانات وتحليلها، قصد اتخاذ القرارات بفعالية.

العمليات: مجموعة النشاطات، المهام والإجراءات المرتبطة بالمؤسسة لإنتاج السلع والخدمات، ومن أجل تطويرها على الصعيدين الداخلي والخارجي، وجب إرساء نظام تقني فعال لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي.

التقنيات: تتطلب عملية التحويل الرقمي توفير واستخدام التكنولوجيا الحديثة (التطبيقات الاجتماعية، البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية) من خلال أنظمة التشغيل، أجهزة وبرمجيات تعمل ضمن البيئة التقنية، إضافة إلى مراكز المعلومات لضمان الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة وتشغيلها بكفاءة.

البيانات: تقوم المؤسسة بعملية تحليل البيانات بشكل منتظم قصد توفير معلومات وإجراءات كاملة، سليمة وموثوقة، إضافة إلى ذلك تطوير الأدوات المناسبة للبحث عنها، تحليلها والتنبؤ بالمستقبل، كل هذا من خلال متابعتها بشكل آني ضماناً لاستمرارية تدفقها بالشكل الذي يسمح باستغلالها.¹⁹

¹⁹ سابق ذكره، عبد العالي لعور، عبد الوهاب بوبعة، ص74 (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفرع الثالث: تحديات التحويل الرقمي :

يواجه تطبيق التحويل الرقمي في قطاع السياحة والسفر مجموعة من التحديات التي قد تعيق تحقيق أهدافه، سواء كانت تقنية أو بشرية أو تنظيمية. وعليه، سيتم في هذا المطلب عرض أبرز هذه التحديات.

❖ التحديات الإدارية:

تواجه عملية التحويل الرقمي مجموعة من الصعوبات التنظيمية والإدارية التي تؤثر على سير تطبيقه داخل المؤسسات.

وعليه تشمل هذه التحديات ما يلي:

✓ **غياب خطة واضحة :** عندما نقرر تحويل مكان العمل من واقعي إلى رقمي، يجب أن تكون لدى المؤسسات رؤية واضحة تضمن سير التحويل بسلاسة. في المقابل، قد يؤدي غياب هذه الخطة إلى نتائج عكسية كبيرة، خاصة أن التحويل الرقمي يمثل خطوة كبيرة للأفراد، وابتعاداً عن المألوف. فالتغيير المفاجئ لا يعطل سير العمل فحسب، بل يؤثر أيضاً على معنويات الموظفين واستقرارهم النفسي.

✓ **الافتقار إلى التخطيط والتدريب المناسبين :** لا يأتي التحويل الرقمي مع دليل أو مقطع فيديو يمكن التعلم منه، إنها عملية تجريبية، ولكن يجب أن يكون لدى المؤسسة تخطيط وتدريب مناسبين لتجنب المشاكل الواضحة، حيث أن غياب التخطيط يشكل عائقاً رئيسياً أمام التحويل الرقمي، ومن خلال التخطيط السليم من البداية إلى النهاية وتدريب الموظفين، يمكن لمدراء المؤسسات تقليل فرص الفشل وزيادة فرصهم في النجاح.

✓ **غموض المفهوم :** فما زال الكثير من العادات الإدارية في العديد من الحكومات والمنظمات لا يدركون مفهوم الحكومة الإلكترونية بصورة جيدة، لذلك فإن الأمر يستلزم إظهاراً للمفهوم وتثقيف الأرضية الفكرية لهم.

✓ **مقاومة التغيير :** إذ أن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياته الكثير من التغيرات على مستوى المنظمات والأقسام والشعب، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية، وقد ينجم عن ذلك في أغلب الأحيان مقاومة للتغيير من قبل المديرين والموظفين. وقد ينجم عن ذلك في أغلب الأحيان مقاومة للتغيير من قبل المديرين والموظفين.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

✓ **ضعف التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية :** وعدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها، وقلة البرامج التدريبية للموارد البشرية ورسكلتهم لموظفي الإدارة.

التحديات التكنولوجية:

يرتبط نجاح التحويل الرقمي بمدى توفر الإمكانيات التقنية، إلا أن بعض العوائق التكنولوجية قد تحد من فعاليته.

تشمل هذه التحديات فيما يلي:

✓ **رداءة خدمة الإنترنت وشبكات الاتصالات :** إن الإنترنت يستخدم على نطاق واسع من قبل المصارف والقطاعات المالية وغير المالية وكذلك من قبل التعليم في المدارس والجامعات، وأن ضعف الإنترنت يؤثر على عمل المصارف والعملية التعليمية حيث يبحث المستخدمون عن خدمات متطورة بشكل متزايد، كما يجب أن تكون شبكات الاتصالات قادرة على دعم العدد المتزايد من المستخدمين والأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، وهذا يتطلب شبكات اتصالات عالية الجودة ومرنة وفعالة تسهل عمليات التحويل.

✓ **مخاطر أمن المعلومات:** عدم توفر التأمين الكافي لنظم الحاسبات، ما يؤدي إلى اختراقها ونرى هنا بأن مخاطر أمن المعلومات كثيرة وزادت في الآونة الأخيرة ومنها التجسس والاختراق، والقرصنة وغيرها، ما يؤثر على عملية التحويل الرقمي ويزيد من تخوف اعتمادها في المنظمات.

✓ **الاستثمار في ميدان التكنولوجيا:** يعد الاستثمار في ميدان التكنولوجيا وتعميم الولوج إلى الإنترنت عالي التدفق والتسريع في هذا التطور من أهم التحديات التي تواجه التحويل الرقمي، حيث لا يقتصر على الجانب المادي فقط بل يتعدى إلى البرمجيات والتطبيقات الخاصة بالهواتف الذكية والتي تعتبر أهم مصادر القيمة المضافة .

✓ **تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يعتبر أهم تحدي للتحويل الرقمي، حيث يكمن في محاولة رقمنة قطاع التجارة والإدارة لترقية أدائها وتسهيل نشاطات الأفراد والمؤسسات، ومن ثم الانتقال إلى المجالات الأخرى لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع ككل.²⁰

²⁰ عمر بلكو، محمد أمين بن عبد الرحمن، تحديات التحويل الرقمي في المنظمات الحكومية "دراسة ميدانية لمنصة بروغراس في جامعة غرداية"، (مذكرة ماستر)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، 2023، ص ص 27-31 (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

● التحديات المتعلقة بالموارد البشرية:

"هي مجموعة العوائق الهيكلية، والثقافية، والمهارية الناشئة عن الفجوة الزمنية والنوعية بين ديناميكية التطور التكنولوجي المتسارع، وقدرة رأس المال البشري الحالي على مواكبته. وتتمحور هذه التحديات في عجز نمط الإدارة التقليدي عن صياغة 'هوية رقمية مرنة' للمؤسسة، وتتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسية: أولاً، معضلة إعادة التأهيل التدريجي (Reskilling) وسرعة تقادم المهارات؛ ثانياً، تعقيد التخطيط الاستراتيجي المستقبلي للقوى العاملة في بيئة اقتصادية غير مستقرة؛ وثالثاً، مقاومة التغيير التنظيمي من قبل القيادات والموظفين نتيجة غياب بيئة العمل المحفزة للابتكار الرقمي".²¹

التحديات الفنية والتقنية والتحديات السياسية:

● التحديات الفنية:

"هي مجموعة العوائق المادية والبرمجية الناشئة عن تقادم البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة، أو عدم توافق الأنظمة المعمارية القديمة مع البرمجيات والتقنيات الحديثة كالحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. وتتمحور هذه التحديات في تعقيد عمليات دمج وتأمين البيانات الحساسة، وعجز الأنظمة الحالية عن معالجة التدفق الهائل للمعلومات بجودة وحوكمة عالية، مما يهدد استمرارية الأعمال والعمليات التشغيلية أثناء فترة الانتقال الرقمي".²²

● التحديات السياسية:

"هي العوائق الناتجة عن جمود التشريعات والقوانين الحكومية وعدم مواكبتها للمتغيرات التقنية المتسارعة، بالإضافة إلى الصراعات البيروقراطية داخل الهيكل التنظيمي ومقاومة أصحاب النفوذ التقليديين. وتتجلى هذه التحديات في غياب الأطر القانونية المنظمة للمعاملات الرقمية، والتوجهات السياسية المتقلبة تجاه خصوصية وسيادة البيانات، فضلاً عن غياب الاستقرار الإداري اللازم لاستكمال المشاريع الرقمية طويلة المدى".²³

²¹ Gartner, *Top Priorities for HR Leaders in the Digital Era, Research Report*, New York: Gartner Research, 2025, pp. 12-14.

²² Deloitte, *Modernizing Legacy Systems and Technical Architecture in the Digital Age*, Consulting Report, New York: Deloitte Publications, 2024, pp. 18-20.

²³ World Bank, *Digital Development Report: Political and Regulatory Frameworks for Smart Governments*, Strategic Report, Washington: The World Bank, 2024, pp. 45-48.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

استنتاج من ما سبق : يواجه التحويل الرقمي عدداً من التحديات التي قد تعيق تنفيذه داخل المؤسسات . وتشمل هذه التحديات تحديات تقنية ناتجة عن عدم كفاية البنية التحتية ، وتحديات تنظيمية ناجمة عن غياب استراتيجيات واضحة ، وتحديات بشرية مثل نقص المهارات الرقمية ومقاومة التغيير ، وتحديات ثقافية وقانونية تعيق التبني الفعال للحلول الرقمية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأنظمة الحجز الإلكتروني:

تُعد أنظمة الحجز الإلكتروني من أبرز تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في ظل التحويل الرقمي، حيث تمكن المستخدمين من إجراء مختلف عمليات الحجز عبر الوسائط الإلكترونية بسهولة ودون الحاجة إلى التواجد المادي. وتعتمد هذه الأنظمة على بنية رقمية متكاملة تشمل قواعد بيانات وشبكات اتصال حديثة، مما يتيح توفير معلومات دقيقة وخدمات سريعة وآمنة.

المطلب الأول: مفهوم أنظمة الحجز الإلكتروني: Electronic Reservation Systems

يهدف نظام الحجز إلى تنظيم عمليات الحجز واستبدال الأساليب التقليدية، مثل الدفاتر الورقية وبرنامج الإكسل، بأنظمة رقمية أكثر كفاءة. وقد صُممت أنظمة الحجز لهذا الغرض، حيث لم تعد الأساليب التقليدية كافية لتلبية احتياجات المؤسسات، حتى الصغيرة منها، إذ تساهم هذه الأنظمة في تنظيم المعلومات والحفاظ على تواصل دائم مع العملاء.

الفرع الأول : مفهوم أنظمة الحجز الإلكتروني

نظام الحجز الإلكتروني (ERS) هو نظام حاسوبي يُستخدم للتخزين والاستعلام والقيام بعمليات الحجز للسفر.

ويتضح من هذا التعريف أن نظم الحجز الإلكتروني تتيح خدمة الحجز والاستعلام لكل من: الفنادق، سيارات الأجرة، برامج سياحية متكاملة، رحلات بحرية، التأمين، رحلات المدن، رحلات السفاري، حجوزات المطاعم، تذاكر المسارح، تذاكر القطار، وغيرها.²⁴ ويُقصد بأنظمة الحجز الإلكتروني تلك الأنظمة المعلوماتية المتكاملة التي تعتمد على قواعد بيانات وشبكات اتصال حديثة، وتعمل على عرض المعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة، مثل الأسعار، والمواعيد، ومدى توفر الخدمات، مع إتاحة إمكانية إتمام عملية الحجز والدفع إلكترونياً بشكل سريع وآمن.

²⁴ خيرة خديري ، هاجر بعلي ، الحجز الإلكتروني وعلاقته بجودة الخدمة الإلكترونية، (مذكرة ماستر)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2019، ص37. (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

ويمكن تعريف أنظمة الحجز الإلكتروني وفق التعريفات الآتية :

1. التعريف التقني (منظور تكنولوجيا المعلومات):

يُعرف نظام الحجز الإلكتروني تقنياً بأنه واجهة برمجية (Interface) متطورة تعمل كحلقة وصل بين قاعدة بيانات مزود الخدمة والمستخدم النهائي. ويتميز بأنه نظام "موزع" يعالج البيانات في الوقت الحقيقي (Real-time)، مما يمنع حدوث تضارب في الحجوزات أو تكرارها لنفس الوحدة الخدمية²⁵.

2. التعريف السياحي (منظور إدارة الضيافة) :

تُعرف هذه الأنظمة في قطاع السياحة بأنها أنظمة التوزيع العالمي (GDS) ، وهي عبارة عن شبكات محوسبة دولية تهدف إلى تسهيل المعاملات التجارية بين مزودي خدمات السفر (شركات طيران، فنادق) ووكلاء السفر، فهي لا تقتصر على كونها أداة حجز بل تُعد قناة بيع استراتيجية عابرة للحدود.²⁶

3. التعريف الإجرائي (منظور إدارة الأعمال):

من الناحية الإجرائية، يُنظر إلى نظام الحجز الإلكتروني كبرمجية متكاملة تهدف إلى أتمتة دورة الخدمة، بدءاً من عرض التوافر اللحظي وتطبيق الأسعار الديناميكية، وصولاً إلى التأكيد الفوري ومعالجة عمليات الدفع الإلكتروني بأمان.²⁷

4. التعريف القانوني (منظور التجارة الإلكترونية) :

يُعد نظام الحجز الإلكتروني بمثابة بيئة لإبرام "عقد إلكتروني" بين طرفين عبر وسيط رقمي، حيث يلتزم الطرف الأول بتقديم خدمة محددة (زمانياً ومكانياً) مقابل ثمن يدفعه الطرف الثاني، ويُعتبر السجل الرقمي الصادر عن النظام وثيقة قانونية لإثبات المعاملة.²⁸

²⁵ Technopedia, **Digitization vs Digitalization**, 2020, accessed April 10, 2026, <https://www.technopedia.com>

²⁶ World Tourism Organization, **Digital Transformation in Tourism: Concepts and Definitions**, 2022, accessed April 20, 2026, <https://www.unwto.org/publications>

²⁷ Harvard Business Review, **The Digital transformation of service sector operations**, may, 2021, accessed April10, 2026, <https://hbr.org.com>

²⁸World Tourism Organization, **op.cit.**

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

بناءً على ما سبق، يمكننا أن نستنتج أن أنظمة الحجز الإلكتروني تُعد أداة حديثة وفعالة لتنظيم عمليات الحجز وتسهيلها، من خلال الاعتماد على تقنيات رقمية متطورة تضمن السرعة والدقة في تقديم الخدمات. كما أنها تمثل تحولاً نوعياً مقارنة بالأساليب التقليدية، نظراً لدورها في تحسين تجربة الزبون وتعزيز كفاءة المؤسسات في قطاع السياحة والسفر.

الفرع الثالث : نشأة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني:

شهدت أنظمة الحجز الإلكتروني تطوراً تدريجياً مواكباً للتقدم الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فقد ظهرت بوادرها الأولى في قطاع الطيران خلال ستينيات القرن الماضي، من خلال أنظمة الحجز المركزية التي كانت تعتمد على الحواسيب الكبيرة لتسجيل وإدارة عمليات الحجز بشكل يدوي نسبياً.

تتمثل في:

1. **مرحلة التأسيس وأول الرحلات (1919 – 1927):** بدأت العلاقة بين الطيران والتجارة سنة 1919 مع رحلة باريس-لندن، تلتها أول رحلة لنقل الركاب في الولايات المتحدة سنة 1927، خلال هذه الفترة، كانت عمليات الحجز تتم يدوياً من خلال نظام بسيط يستجيب لعدد محدود من المسافرين.
2. **فترة النمو وزيادة الطلب (الخمسينيات):** شهدت فترة الخمسينيات تغيرات جذرية، حيث ارتفع عدد السياح بشكل ملحوظ، إذ تضاعف من 2 مليون مسافر بين سنتي 1957 و 1962. مع هذا النمو الكبير، أصبحت الأنظمة القديمة "متقادمة" وغير قادرة على مواكبة ديناميكية الرحلات الدولية والمحلية.

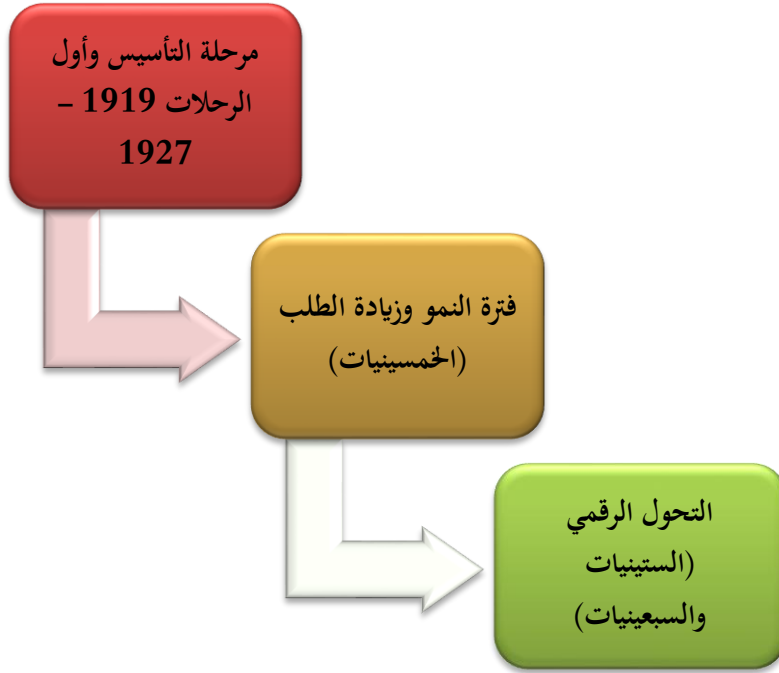
3. **التحول الرقمي (الستينيات والسبعينيات):** برزت حاجة ملحة لتقليل تكاليف البحث في أدلة السفر، وقد تحقق ذلك مع ظهور الحاسوب في السبعينيات، حيث أصبح أداة ثورية مكّنت من تبادل المعلومات بين شركات الطيران ووكالات السياحة.²⁹

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن أنظمة الحجز الإلكتروني مرت بمراحل تطور تدريجية، بدأت بالأساليب اليدوية البسيطة، ثم تطورت مع تزايد الطلب على خدمات السفر، لتنتقل إلى مرحلة اعتماد الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات. وقد ساهم هذا التطور في تحسين فعالية تنظيم عمليات الحجز وتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الفاعلين في قطاع السياحة والسفر، مما مهد لظهور أنظمة أكثر تطوراً وكفاءة تلي احتياجات المسافرين وتواكب التحول الرقمي في هذا المجال.

²⁹ اسعد كاظم نايف، وآخرون، إدارة السفر والحجز الإلكتروني السياحة والسفر، ط3، وزارة التربية المديرية للتعليم المهني، العراق، 2023، ص73 (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الشكل رقم 4.1: تطور أنظمة الحجز الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على المراجع السابقة .

المطلب الثاني: أنواع أنظمة الحجز الإلكتروني:

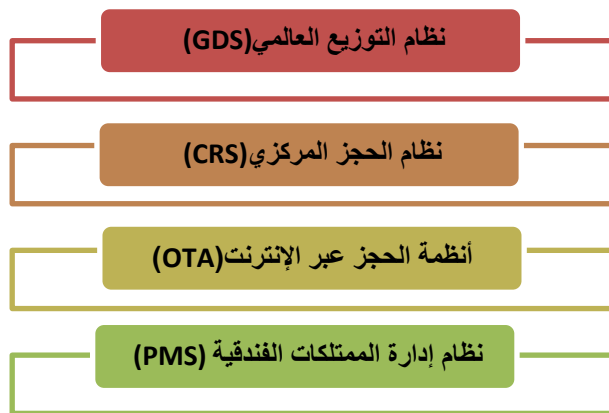
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

تتعدد أنظمة الحجز الإلكتروني وفقاً لطبيعة الخدمات التي تقدمها والمجالات التي تغطيها، حيث تهدف جميعها إلى تسهيل عمليات الحجز وتحسين كفاءة الخدمات السياحية. ويمكن تصنيفها إلى عدة أنواع رئيسية حسب القطاع المستهدف.

الفرع الأول: أنواع أنظمة الحجز الإلكتروني:

تتعدد أنظمة الحجز الإلكتروني بتعدد مجالات استخدامها وتطورها التكنولوجي، حيث ظهرت أنواع مختلفة تسهم في تنظيم عمليات الحجز وتسهيلها، خاصة في قطاعي السياحة والسفر. ويمكن تصنيف أهم هذه الأنظمة كما يلي:

الشكل 5.1: أنواع أنظمة الحجز الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على المراجع السابقة .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

1. نظام التوزيع العالمي **GDS Global Distribution System** يُعد (GDS) من أشهر أنظمة الحجز الإلكتروني على المستوى العالمي، ومن أبرز أمثله Amadeus : و Sabre و Travel port. يربط هذا النظام بين شركات الطيران ووكالات السفر والفنادق وشركات تأجير السيارات والقطارات، ويتيح الوصول إلى معلومات التوفر والأسعار وإجراء الحجوزات بشكل فوري.³⁰

- Amadeus
- Sabre
- Travel port

• نظام Amadeus هو من أبرز منصات الحجز الإلكتروني وأكثرها تميزاً على مستوى العالم قد تم إنشاء هذا البرنامج سنة 1987 نتيجة تحالف بين عدة خطوط طيران، الخطوط الجوية والخطوط الجوية الإسبانية (Iberia) والخطوط الجوية الفرنسية (Air France) الألمانية، كما أن الخطوط الجوية الإسكندنافية (Scandinavian Airlines).
و برنامج أماديوس يدعم بشكل كبير خدمات التجارة الإلكترونية وحجوزات القطارات والرحلات البحرية وتأجير السيارات وكذلك حجوزات الفنادق. كم يوجد أكثر من 850 شركة سياحية، أما عن طريقة عمله فالتسجيل يعتمد على أرقام سرية مختصرة، وكل رقم سري خاص بكل عمل تريد دخول إليه، وقد يخشى المتعلم في نظام أماديوس أنه لا يستطيع أن يحفظ جميع أرقام السرية كلها، و جميع هذه الرموز، إلا أن النظام يضم قسمين رئيسيين: **BASIC** : وهو الجزء الأساسي الذي يتعلم فيه المستخدم مختلف وظائف النظام، بدءاً من الحجز إلى إصدار التذكرة بشكل كامل بجميع تفاصيلها.

The Pickering /Confirmation Part : وهو الجزء المخصص لتأكيد التذاكر بعد إصدارها.

³⁰ Bingemer, S, **Global Distribution Systems (GDS)**, In Encyclopedia of Tourism Management and Marketing, Vol 13 ,No1 p400.

Buhalis Dimitrios, **eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management**, Pearson Education, Harlow, England,2003, p40.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

• **Sabra**: تم تقديم نظام سيرير للحجز الإلكتروني في 8 مايو 2003 وعرضه كنظام عالمي رائد للحجوزات والتوزيع العالمي مخصص لقطاع السفرات. على أنه مجموعة مبتكرة من المنتجات والخدمات و يعتبر وسيلة بسيطة sabre وعرف نظام واقتصادية في تكاليفها بالنسبة لوكلاء السفرات والأبحاث والتسويق وشراء المقاعد على الطائرات وتأمين الحجوزات لغرف الفنادق وغيرها، والقيام بذلك يؤدي إلى تحسين كفاءة عمليات وكالات السفرات ويساعدها على خدمة عملائهم و بطريقة اقتصادية للغاية³¹.

• **Travel port** : تعمل كمنصة تجارة سفر تربط مزودي السفر بالمشتريين وتقدم قدرات لعرض الأسعار والمنتجات الإضافية وإدارة. كما تؤكد المصادر على اعتماد Travel port لتقنيات API ورسائل تجارية لتحسين سرعة البحث ودقة البيانات ودعم ميزات تسويق الناقلين والفنادق والسيارات . لحجز عبر واجهات برمجة تطبيقات مخصصة لاستجابة أسرع ومرونة أعلى في التوزيع والتسعير³².

➤ **Travel port** : ويشمل Galileo ، World span ، Apollo.

2. **نظام الحجز المركزي (CRS)** : السوق الإلكتروني لمنتجات وخدمات السفر ويؤمن قنوات حجز مركزية للوكالات والمزودين. النظم هذه تطورت تاريخياً لتجمع وتوزع المعلومات والحجوزات بين شركات الطيران والفنادق والوسطاء الإلكترونيين³³.

• Opera Reservation System

• SynXis

• **Opera Reservation System**: هو نظام معلوماتي مركزي مصمم لإدارة قسم الغرف والعمليات الأمامية في الفندق. يقوم النظام بتوحيد بيانات الحجوزات، والمعاملات المالية، ومعلومات الضيوف في قاعدة بيانات واحدة، مما يسهل اتخاذ القرارات الإدارية والاستراتيجية من مميزاته: معالجة عمليات الحجز وتعديلها وتأكيدها بدقة عالية، مما يدعم تدفق العمل في الفنادق الكبيرة والسلاسل العالمية.³⁴

³¹ سابق ذكره، خديري خيرة، بعلي هاجر، ص 41.

³²Buhalis Dimitrios, op.cit. p50.

³³Matei, C. A., Foris, T., & Foris, D., Exploring solutions and the role of GDS technology in crossing the current pandemic context, European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation, (2021), p30 .

³⁴ Okoye, C., et al., An Analysis on the Impact of the Usage of Fidelio Opera Property Management, 11 April 2019, accessed 12 April ,2026. <https://www.researchgate.net>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

- SynXis يعتبر نظام المملوك لشركة Sabre Hospitality Solutions أحد أشهر وأقوى أنظمة الحجز المركزي (Central Reservation System) - في صناعة الفنادق عالمياً. هو منصة سحابية (Cloud-based) متكاملة لإدارة الحجز والبيع، تعمل كنقطة مركزية لإدارة مخزون الغرف والأسعار عبر جميع قنوات التوزيع. يتيح للفنادق الربط المباشر مع أنظمة التوزيع العالمية (GDS)، ووكالات السفر عبر الإنترنت (OTAs)، بالإضافة إلى محركات الحجز المباشر على مواقع الفنادق، مما يضمن تحديث البيانات اللحظي ومنع الحجز المزدوج.³⁵
- 3. أنظمة الحجز عبر الإنترنت (OTA) : هي منصات إلكترونية متخصصة في بيع خدمات السفر والسياحة مثل حجوزات الفنادق، تذاكر الطيران، الجولات السياحية، تأجير السيارات، والإقامات.³⁶

- Booking.com
- Expedia
- Airbnb
- Agoda

• Booking:

هو عبارة عن موقع وتطبيق الكتروني يقوم بالترويج لمختلف أماكن الإقامة في العالم، وتسهيل مختلف عمليات الحجز للفنادق والمطاعم وأماكن الإيواء.³⁷

• Expedia Enginebeee:

هي إحدى العلامات التجارية الرائدة في مجال السفر عبر الإنترنت التي تقدم خدمات كاملة في العالم، تأسست عام 1996م، حيث تساعد المسافرين على تخطيط السفر وحجزه بسهولة من أكبر مجموعة مختارة من حزم العطلات، والرحلات الجوية، والفنادق، وتأجير السيارات، والسكك الحديدية، والرحلات البحرية،

³⁵ Kasavana, M. L., & Cahill, J. J., anaging technology in the hospitality industry, American Hotel & Lodging Educational Institute, Lansing, Michigan, usa, 2003, p70.

³⁶ م. بوججر، بن علي، أ، أثر جائحة كورونا covid-19 على وكالات السياحة الإلكترونية OTA، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، جامعة وهران 3، وهران، الجزائر، 2022، ص30.

³⁷ Anvarova, M. O., Online booking systems and their impact on tourists' decision-making, TADQIQOTLAR: Jahon ilmiy-metodik jurnali, vol52, no1, 2025, p250.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

والأنشطة، والمعالم السياحية والخدمات. هي وكالة سفر عالمية تتوفر في شكل موقع وتطبيق إلكتروني، يوفر للمسافرين العثور على رحلات مناسبة لهم وبأفضل قيمة³⁸.

. Airbnb:

يقوم هذا الموقع والتطبيق بالترويج لتأجير البيوت والشقق ومختلف الإقامة في مختلف بلدان العالم ومنها الجزائر، بعرض الملايين من الصور لمختلف هذه الأماكن، وعرض الأسعار ومقارنتها، كما يساعد على إتمام مختلف عمليات الحجز.³⁹

. Agoda:

يُعد موقع Agoda من أبرز منصات الحجز الإلكتروني التي نشأت في منطقة شرق آسيا، حيث شهد تطوراً سريعاً مكنه من توسيع نطاق خدماته ليشمل مختلف دول العالم. ويعود هذا الانتشار الكبير إلى قدرته على تقديم أفضل الأسعار والعروض المتنوعة لمجموعة واسعة من أماكن الإقامة، مثل الفنادق، الشقق المفروشة، المنتجعات، الفيلات، والمنازل. كما يتيح الموقع أيضاً خدمات إضافية تشمل حجز الرحلات والأنشطة السياحية.

ويتميز التطبيق بدرجة أمان عالية تصل إلى 100%، حيث يلتزم بتطبيق أعلى معايير حماية البيانات، مما يعزز ثقة المستخدمين ويضمن سرية معلوماتهم أثناء عمليات الحجز والدفع الإلكتروني.⁴⁰

³⁸ أكرام، رفيق ملوك، دور منصات الحجز في إدارة المؤسسات الفندقية -دراسة حالة فندق برج الملوك، (مذكرة ماستر)، كلية الاقتصادية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2023، ص32.

³⁹ إيمان، ماهرة، هاجر بورويبة، واقع جودة الخدمات السياحية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دراسة تطبيقية المقارنة المرجعية لبعض أنظمة الحجز الإلكتروني (مذكرة ماستر)، جامعة محمد الصديق بن حي، جيجل، الجزائر، 2021، ص56.

⁴⁰ سامية زدوري، نادية ميهوب، تحسين خدمة الحجز الفندقي الإلكتروني من خلال دراسة مقارنة بين أقوى منصات الحجز عن بعد دراسة حالة لمنصة أجودا Agoda، (مذكرة ماستر)، جامعة 8 ماي 1945، قالة، الجزائر، 2020، ص20.

4. نظام إدارة الممتلكات الفندقية (PMS) :

نظام إدارة الممتلكات (Property Management System – PMS) هو نظام برمجي مركزي يستخدم لتنظيم وتنسيق وتقديم الخدمات في قطاع الضيافة. يعمل كمحرك تشغيلي للفندق، حيث يربط بين عمليات الحجز، إدارة الغرف، المكاتب الأمامية، والمحاسبة في منصة واحدة لرفع الكفاءة التشغيلية.⁴¹

- Opera PMS
- Cloudbeds

- **Opera PMS**: نظام أوبرا : يُعرف بأنه نظام إدارة فنادق من فئة المؤسسات (Enterprise-grade)، وهو أحد أكثر الأنظمة انتشاراً في الفنادق العالمية الراقية وسلاسل الفنادق الكبرى. يتميز بقدرته العالية على معالجة الحجوزات المعقدة، وإدارة ملفات الضيوف الضخمة، وتكامل العمليات في الفنادق ذات الخدمات الكاملة⁴².
- **نظام كلاود بيدز (Cloudbeds)** هو منصة لإدارة الضيافة تعتمد بالكامل على التقنية السحابية (Cloud-native). يستهدف بشكل أساسي المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وبيوت الضيافة (B&Bs)، حيث يوفر واجهة سهلة الاستخدام تدمج بين محرك الحجز، مدير القنوات، ونظام الإدارة الأمامي دون الحاجة لبنية تحتية محلية معقدة⁴³.

⁴¹ Okoye, I. **An analysis of the impact of the usage of Fidelio Opera Property Management System in Transcorp Hilton Hotel Abuja**, European Journal of Computer Science and Information Technology, Nigeria, 2019, accessed 15 April, 2026 <https://www.eajournals.org>

⁴² Kasavana, M. L., & Cahill, J. J, Op.Cit., p72.

⁴³ Collins, G, **An analysis on the impact of the usage of Fidelio Opera Property Management System in Transcorp Hilton Hotel Abuja**, International Journal of Instructional Technology and Distance Learning (ITDL), Vol11, No1, 2019, p39.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

المطلب الثالث: كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني :

تُعد أنظمة الحجز الإلكتروني من أهم التطبيقات الحديثة التي جاءت نتيجة التطور التكنولوجي والتحول الرقمي، حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة في قطاع السياحة والسفر. فقد مكنت هذه الأنظمة المستخدمين من إنجاز عمليات الحجز بسهولة وسرعة، مع تقليل الأخطاء وضمان دقة تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف.

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى العلاقة بين أنظمة الحجز الإلكتروني والتحول الرقمي، ودور هذه الأنظمة في تحسين الخدمات، وأثر تطورها على جودة الخدمات في قطاع السياحة والسفر.

الفرع الأول: العلاقة بين التحويل الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني :

يُعد التحويل الرقمي عاملاً أساسياً في تحسين كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني، حيث يعتمد على تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، السحابة، ومنصات الحجز المركزية لأتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.

● طبيعة العلاقة بين التحويل الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني:

طبيعة العلاقة بين التحويل الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني هي علاقة تكاملية وتبادلية، حيث يُعتبر التحويل الرقمي المحرك الأساسي لتطوير وتحسين هذه الأنظمة، بينما تعتبر أنظمة الحجز الإلكتروني أحد أبرز مظاهر هذا التحويل في قطاعات السياحة والضيافة.

جوانب العلاقة الرئيسية:

التكامل التكنولوجي: يعتمد التحويل الرقمي على دمج تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، السحابة، والحوسبة المتنقلة لجعل أنظمة الحجز مركزية وفورية، مما يشمل تحديثات التوافر في الوقت الفعلي، توصيات مخصصة، وتأكيديات آلية عبر البريد أو الرسائل النصية، وهذا يلغي الأخطاء البشرية ويحسن الكفاءة التشغيلية.

التأثير المتبادل: توفر أنظمة الحجز بيانات تحليلية قيمة تساعد في التنبؤ بالاتجاهات وتحسين الإيرادات (مثل التسعير الديناميكي)، بينما يعزز التحويل الرقمي توسع هذه الأنظمة لتشمل قنوات متعددة (مواقع، تطبيقات، OTAs)، مما يقلل الاعتماد على الوسطاء ويوفر تكاليف العمولات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

✚ **التحول في تجربة العميل:** تحولت العلاقة إلى محورية في السياحة، حيث أصبحت الحجوزات عبر الإنترنت (التي تشكل 50-60% من الحجوزات في 2025) أداة لتعزيز الرضا والولاء من خلال الشخصية والأمان الرقمي⁴⁴.

الفرع الثاني: دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني

يُعد التحول الرقمي المحرك الأساسي لإعادة هندسة العمليات داخل أنظمة الحجز الإلكتروني، حيث نقلها من مجرد أدوات "أرشفة رقمية" إلى أنظمة ذكية قادرة على اتخاذ القرار وتحسين الكفاءة التشغيلية.

محاور تحسين كفاءة أنظمة الحجز عبر التحول الرقمي:

1. الأتمتة الكاملة ودقة البيانات (Accuracy & Automation):

ساهم التحول الرقمي في إلغاء التدخل البشري في إدخال البيانات، مما أدى إلى انخفاض نسبة الأخطاء في الحجوزات إلى أدنى مستوياتها. كما أتاح نظام التحديث اللحظي (Real-time synchronization) التغلب على مشكلة الحجوزات المكررة عبر ربط كافة منصات البيع بقاعدة بيانات موحدة.

2. تكامل الأنظمة (System Integration):

لا يعمل نظام الحجز في ظل التحول الرقمي كجزيرة منعزلة، بل يتكامل مع:

- نظم الدفع الإلكتروني: لضمان تأكيد الحجز فور السداد.
- نظم إدارة علاقات العملاء (CRM): لتخصيص العروض بناءً على تفضيلات المستخدم.
- سلاسل الإمداد: لتحديث مدى توفر الخدمة (غرف فندقية، مقاعد طيران) بشكل آلي.

3. تعزيز تجربة المستخدم (User Experience - UX):

أدى التحول الرقمي إلى تبسيط واجهات الحجز وتوفير خيارات متعددة (تطبيقات الجوال، المواقع الإلكترونية، المساعدات الصوتية)، مما قلل من "معدل الارتداد" وزاد من كفاءة تحويل الزائرين إلى عملاء فعليين.⁴⁵

⁴⁴ أمجد كوح نسيم؛ نبيلة بالحسن، وآخرون، التسويق الرقمي كرافعة لتعزيز تنافسية قطاع السياحة في الجزائر، مجلة الدراسات الترجمة العربية، المجلد 5، العدد 2، 2026، ص 70. (بتصرف).

⁴⁵، سابق ذكره، عبد العالي لعور، عبد الوهاب بوعبة، ص 66. (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفرع الثالث: أثر تطور أنظمة الحجز الإلكتروني على الخدمات السياحية :

● إتاحة الخدمات وتدويل المقاصد السياحية:

ساهم تطور أنظمة الحجز في كسر الحاجز الجغرافي والزمني، حيث أصبح بإمكان السائح الوصول إلى أصغر الفنادق أو الشركات السياحية في أي نقطة من العالم وحجز خدماتها فوراً. هذا أدى إلى ظهور ما يسمى بـ "الديمقراطية السياحية"، حيث لم تعد المنافسة محصورة بين الشركات الكبرى فقط.

● التخصيص والخدمات المصممة (Customized Services) :

بفضل تقنيات الذكاء الاصطناعي المدججة في الأنظمة الحديثة، أصبحت أنظمة الحجز قادرة على تقديم مقترحات مخصصة بناءً على سلوك السائح السابق، مما يحول الخدمة السياحية من خدمة نمطية إلى تجربة فريدة تلبي رغبات العميل بدقة.

● خفض التكاليف وسرعة تقديم الخدمة :

أدى التطور التقني إلى تقليل الاعتماد على "الوسطاء التقليديين"، مما ساهم في خفض السعر النهائي للخدمة السياحية. كما أن الفورية في تأكيد الحجز (Instant Confirmation) رفعت من مستوى ثقة العميل وقللت من فترات الانتظار⁴⁶.

⁴⁶ أ.ر بن يوسف، م. الحاج، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء في قطاع السياحة، مجلة جامعة تبسة، المجلد 33، العدد 2، 2025، ص112. (بتصرف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة الحالية:

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى أهم الدراسات السابقة منها باللغة العربية والأجنبية والتي ساهمت في إثراء النظري والتطبيقي لموضوعنا تحت المطلب الأول والبالغ عددها عشر (10) دراسات، تطرقت لمتغيرات دراستنا سواء بالنسبة للمتغير المستقل (التحويل الرقمي)، كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني (المتغير التابع) في قطاع السياحة والسفر، أما المطلب الثاني فسيكون كتعقيب عن الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية، والمطلب الثالث سيتناول الفجوة البحثية ومدى استفادة الدراسة الحالية من هذه الأدبيات.

■ المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية:

سنتعرف في هذا المطلب على الدراسات بلغتها العربية والأجنبية والمتعلقة بالتحويل الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية:

1) دراسة غطاس عبد الغفار وكاك مليك ، بعنوان "الحلول الرقمية وتحسين السياحة في الجزائر" 2024:

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالحلول الرقمية (مثل منصة نملتيك) ودورها في تحقيق الاستراتيجية الوطنية للسياحة 2030 في الجزائر، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن الحلول الرقمية ضرورية لتصحيح مسار القطاع، مع وجود حاجة ماسة لتطوير البنية التحتية للإنترنت من أجل منافسة الوجهات السياحية العالمية، كما يمكن نقد هذه الدراسة بأنها ذات طابع "تخطيطي" أكثر من كونها دراسة ميدانية، إذ ركزت على عرض الطموحات الحكومية والحلول المقترحة دون تقديم بيانات إحصائية حول مدى تقبل الوكالات السياحية أو السياح لهذه المنصات مثل "نملتيك".

2) دراسة كيزي أنفاروفا ومحسن خاطر ، بعنوان "أنظمة الحجز عبر الإنترنت وأثرها على السياح"، 2023:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر منصات الحجز الرقمية على سلوك وصنع القرار لدى السياح في قطاع الضيافة، واعتمدت على المنهج المختلط (الكمي والنوعي)، كما شملت عينة مكونة من 200 سائح من مستخدمي المنصات الرقمية، وتوصلت إلى أن الحجز الإلكتروني يوفر الشفافية والراحة، لكنه يضع السائح أمام تحدي "الحمل المعلوماتي الزائد"، كما أبرزت النتائج أن مراجعات العملاء والأسعار تمثل المحرك الأول

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

لقرارات الحجز، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها نجحت في الربط بين الجانب النفسي (صنع القرار) والجانب التقني، غير أن حجم العينة يعتبر محدوداً نسبياً لتمثيل مجتمع السياح العالمي، كما أنها لم تُبرز الفوارق العمرية التي تؤثر بشكل كبير على مستوى الثقة في الأنظمة الرقمية واعتمادها

(3) دراسة عبادي محمد وزهواني عبد الرزاق بعنوان "تجليات التحويل الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية – اتصالات الجزائر نموذجاً"، 2023:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تقنيات الرقمنة في تنشيط السياحة الداخلية بالجزائر من خلال نموذج مؤسسة "اتصالات الجزائر"، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على عينة قصدية من الفاعلين وصناع القرار، وتوصلت إلى أن الرقمنة تمثل المحرك الأساسي للنهوض بالقطاع السياحي الجزائري، مع ضرورة التركيز على تدريب العنصر البشري لمواكبة هذه التكنولوجيا، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها ركزت بشكل كبير على الجانب المؤسساتي (اتصالات الجزائر)، مما جعلها أقرب إلى دراسة في قطاع الاتصالات أكثر من كونها دراسة سياحية ميدانية، وكان من الأجدر إدراج آراء السياح حول الخدمات الرقمية المقدمة فعلياً لتعزيز شمولية النتائج.

(4) دراسة بلحواس إيناس ، بعنوان "تأثير منصات الحجز عبر الإنترنت على الفنادق التقليدية"، 2023:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الفنادق التقليدية ومنصات الحجز الإلكتروني وأثرها على جودة الخدمة، واعتمدت على منهج دراسة الحالة (فندق الريان) باستخدام المقابلة، حيث تم الاعتماد على مقابلة مدير فندق الريان كعينة للدراسة، وتوصلت إلى أن المنصات الرقمية لها أثر إيجابي مباشر على تحسين جودة الخدمات الفندقية وزيادة مستويات رضا الزبائن، ويمكن نقد هذه الدراسة بأن عينة البحث ضيقة جداً، إذ اقتصر على مقابلة واحدة مع مدير فندق واحد فقط، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاع الفنادق التقليدية بشكل عام، خاصة وأن استراتيجيات التعامل مع منصات الحجز تختلف من مؤسسة فندقية إلى أخرى.

(5) دراسة إيمان العشاب، نذير العزاوي، رابع دحماني ، بعنوان "التحول الرقمي للوكالات السياحية ودوره في ترقية الخدمات السياحية"، 2023:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحويل الرقمي في تطوير خدمات وكالة "الفلك" للسياحة والأسفار، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، حيث شملت عينة من زبائن وكالة الفلك للسياحة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

والأسفار، وتوصلت إلى أن التحويل الرقمي له فعالية واضحة في ترقية مستوى الخدمات المقدمة وجعلها أكثر استجابة لاحتياجات الزبائن، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها رغم وضوح منهجها، إلا أنها ركزت على وجهة نظر الزبائن فقط، وتجاهلت التحديات التقنية والإدارية الداخلية التي قد تواجه الوكالة أثناء عملية التحويل الرقمي، مما يقلل من شمولية التحليل.

(6) دراسة آمال عبيدي (2023)، بعنوان "أثر المنصات الرقمية في تحسين مستوى أداء الخدمة السياحية - دراسة حالة منصة bz.booking.pro لوكالة الأنفال"، 2023:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر المنصات الرقمية على أداء الخدمة السياحية وفق أبعاد الجودة (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان)، واعتمدت على المنهج الوصفي، حيث شملت عينة من وكالات سياحية تتعامل مع منصة bz.booking.pro، وتوصلت إلى وجود أثر إحصائي قوي للمنصة في تحسين جميع أبعاد أداء الخدمة السياحية لدى الوكالات محل الدراسة، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها تميزت بتركيزها على منصة تقنية محددة وبأبعاد دقيقة للجودة، إلا أنها لم توضح حجم العينة ولا خصائصها، مما يحد من إمكانية تقييم مدى تمثيل النتائج للواقع الإحصائي بشكل دقيق.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

• الفرع الثاني: دراسات اجنبية:

(7) دراسة Siham Laib & Mounira Boulmel بعنوان "The importance of using mobile hotel reservation applications as a mechanism to facilitate service delivery – Booking.com study، 2025:"

تهدف هذه الدراسة إلى فهم دور تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل تقديم الخدمات الفندقية، مع التركيز على موقع Booking.com ، واعتمدت على المنهج الوصفي، حيث قامت بتحليل نظري لتطبيقات عالمية دون الاعتماد على عينة ميدانية محددة، وتوصلت إلى أن التطبيقات الرقمية أصبحت ضرورة استراتيجية لتعزيز المنافسة وزيادة الإيرادات وتسهيل التواصل بين أطراف العملية السياحية، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها ذات طابع استشرافي حديث (2025)، إلا أنها تفتقر إلى الجانب التطبيقي الميداني (Questionnaire) ، إذ اكتفت بالتحليل الوصفي للمنصات العالمية، مما يجعل نتائجها عامة إلى حد كبير وغير مدعومة ببيانات ميدانية مباشرة.

(8) دراسة Şengel et al بعنوان "Understanding the effects of online booking and transaction systems on the competitiveness of travel agencies، 2024:"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الدور المحوري لأنظمة الحجز الإلكتروني في تعزيز التنافسية وتحسين أداء وكالات السفر في ظل التحويل الرقمي، واعتمدت على تحليل المجموعات (Cluster Analysis) لتصنيف الوكالات بناءً على مستوى تبنيها للأنظمة الرقمية، وشملت الدراسة عينة مكونة من 566 وكالة سفر، وتوصلت إلى أن الاعتماد على الرقمنة يرفع كفاءة العمليات التجارية ويحسن تجربة العملاء، مما يؤدي بشكل مباشر إلى تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها تتميز بقوة منهجها الإحصائي واتساع حجم العينة، ما يمنح نتائجها درجة عالية من الموثوقية، إلا أنها رغم ذلك لم تتوسع في تحليل الفروق النوعية بين الوكالات من حيث السياق الجغرافي أو التنظيمي، وهو ما قد يحد من تفسير بعض النتائج في بيئات سياحية مختلفة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

9) دراسة (Khwaldeh et al (2020) ، بعنوان "The impact of mobile hotel reservation system on continuous intention to use in Jordan" :2020

تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير أنظمة الحجز عبر المحمول على نية الاستخدام المستمر في الأردن باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ، واعتمدت على المنهج الكمي من خلال تطبيق نموذج TAM ، وتوصلت إلى أن "سهولة الاستخدام" و"المنفعة المدركة" هما العاملان الحاسمان في تبني الأنظمة الرقمية واستمرار استخدامها من قبل السياح الأردنيين، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها قوية من الناحية المنهجية لاعتمادها على نموذج علمي معروف وموثوق (TAM) ، إلا أن تركيزها اقتصر على قياس "النية (Intention)" وليس "السلوك الفعلي (Actual Behavior)" ، مما يخلق احتمال وجود فجوة بين نية المستخدمين واستخدامهم الحقيقي للتقنيات الرقمية في الواقع السياحي.

10) دراسة (Gretzel et al (2015) ، بعنوان "Smart Tourism: Foundations and Developments" :2015

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أسس السياحة الذكية ودورها في تحسين كفاءة وتجربة السائح، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، كما شملت مسحاً لأكثر من 50 منصة حجز عالمية ومدناً ذكية، وتوصلت إلى أن السياحة الذكية ترفع الكفاءة بنسبة 40% وتعزز الاستدامة، لكنها تواجه تحديات تتعلق بالأمن السيبراني والفجوة الرقمية، ويمكن نقد هذه الدراسة بأنها تُعد دراسة مرجعية تأسيسية (Foundational Study) ، إلا أنه وبالنظر إلى تاريخها (2015) فإن بعض الجوانب التقنية التي تناولتها أصبحت أقل ملاءمة للتطورات الحالية في 2026، خاصة مع ظهور تقنيات أكثر تقدماً مثل الذكاء الاصطناعي (AI) والبلوكشين في قطاع السياحة الذكية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الجدول رقم 5.1: يمثل أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
- ركزت دراسة عبدي على أبعاد جودة الخدمة (SERVQUAL) ، بينما تركز الحالية على "كفاءة وتطور النظم." - دراسة عبدي تناولت منصة محددة (bz.booking.pro)	- المنهج الوصفي. - قطاع وكالات السياحة والأسفار. - تناول المتغير المستقل (المنصات الرقمية).	دراسة آمال عبدي (2023)	- أثر التحويل الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر. - دراسة ميدانية على وكالات السياحة والأسفار. - عدد العينة: 30 فرداً. - تمت الدراسة في: 2025/2026.
- استخدمت دراسة "Şengel تحليل المجموعات (Cluster Analysis) ، بينما الحالية تستخدم المنهج الوصفي التحليلي. - حجم العينة (566) أكبر من العينة الحالية (30).	- دراسة أنظمة الحجز الإلكتروني. - التركيز على وكالات السفر. - تناول المتغير التابع (التنافسية/الأداء).	دراسة Şengel et al (2024)	
- تمت دراسة بلحواس في قطاع الفنادق (فندق الريان)، بينما الحالية في وكالات السياحة.	- منهج دراسة الحالة.	دراسة بلحواس	

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

	إيناس (2023)	-دراسة أثر الحجزات الإلكترونية. -استخدام المقابلات الشخصية كأداة.	-اعتمدت الحالية على الاستبيان بجانب المقابلة، بينما بلحواس ركزت على المقابلات فقط.
--	-----------------	---	---

من خلال عرض الدراسات السابقة:

الفجوة البحثية: لاحظتُ أن أغلب الدراسات السابقة ركزت إما على "جودة الخدمة" من وجهة نظر الزبون، أو على "التنافسية" بشكل عام، بينما تسعى دراستي الحالية لسد ثغرة تتعلق بـ "كفاءة وتطور النظام ذاته" وكيف يساهم التحويل الرقمي في ترقية العمليات الداخلية للوكالة.

1. **المنهجية:** تتفق دراستي مع التوجه الحديث في الدراسات (مثل دراسة آمال عبدي وبلحواس إيناس) في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الحالة، وهو الأنسب للبيئة السياحية المحلية لفهم الظاهرة بعمق.
2. **الأدوات:** تميزت دراستي الحالية بالجمع بين الأداة الكمية (الاستبيان الموجه لـ 30 فرداً) والأداة النوعية، مما يعزز من صدق النتائج مقارنة بالدراسات التي اقتصرت بجانب واحد فقط.
3. **البيئة الزمانية والمكانية:** تأتي هذه الدراسة في وقت حساس (2025/2026) يواجه التوجهات الوطنية نحو الرقمنة الشاملة، مما يجعل نتائجها أكثر حداثة وقدرة على ملامسة التحديات التقنية الراهنة مقارنة بالدراسات الأقدم.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

خلاصة الفصل :

انطلاقاً مما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يتضح أن التحويل الرقمي لم يعد مجرد تطور تقني محدود، بل أصبح توجهاً استراتيجياً شاملاً أحدث تغييرات عميقة في مختلف القطاعات، خاصة قطاع السياحة والسفر. وقد تجسّد هذا التحويل بشكل واضح في تطور أنظمة الحجز الإلكتروني، التي أصبحت تعتمد على تقنيات حديثة تتيح إدارة أكثر سرعة ودقة وفعالية لعمليات الحجز والخدمات المرتبطة بها.

وعليه، تناول هذا الفصل الجوانب النظرية المرتبطة بالموضوع من خلال ثلاثة مباحث رئيسية، وهي: التحويل الرقمي، أنظمة الحجز الإلكتروني، ثم الأدبيات التطبيقية للدراسة الحالية، وذلك بهدف بناء أرضية علمية لفهم العلاقة بين هذه المفاهيم.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي و أنظمة الحجز الإلكتروني

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراصة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

تم في الفصول السابقة بناء الإطار النظري واستعراض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والمتمثلة في التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني، حيث يأتي هذا الفصل بشكل أساسي من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني في الوكالة السياحية محل الدراسة، وذلك للإجابة على إشكالية البحث وتحقيق أهدافه المتمثلة في تشخيص واقع الممارسة الرقمية وقياس مدى مساهمتها في تجويد العمليات التشغيلية وتطوير منظومة الحجز. ولبلوغ هذه الغاية، سيتم في هذا الفصل عرض شامل للدراسة الميدانية التي تم إجراؤها، وذلك من خلال ثلاثة مباحث؛ سيتناول المبحث الأول الإطار المنهجي المتبع في الدراسة الميدانية، موضحاً المنهج المعتمد، ومحددات مجتمع وعينة الدراسة، ووصفاً لأداة جمع البيانات (الاستبيان) وخصائصها السيكمترية، بالإضافة إلى إجراءات التطبيق والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

أما المبحث الثاني، فخصصناه لعرض وتحليل النتائج الفعلية التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أداة الدراسة، حيث سيتم وصف خصائص عينة البحث، وتحليل واقع متغيري التحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني في الوكالات المعنية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة والأثر بينهما والفروق المحتملة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية للموظفين. وأخيراً، سنركز في المبحث الثالث على مناقشة وتفسير النتائج المعروضة، ومقارنة هذه النتائج بما توصلت إليه الدراسات السابقة وما ورد في الإطار النظري، وصولاً إلى استخلاص أهم الاستنتاجات العملية والتحديات التي تواجه قطاع السياحة والسفر في مساره نحو الرقمنة الشاملة.

من خلال هذا الفصل، نهدف إلى تقديم تحليل شامل وموضوعي لواقع التحول الرقمي وكيفية تأثيره في تعزيز كفاءة أنظمة الحجز، بما يساهم في توفير حلول وتوصيات عملية للوكالات السياحية في مسار تطوير خدماتها الرقمية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

يتناول هذا المبحث الأسس المنهجية والإجرائية التي استندت إليها الدراسة في جانبها الميداني بهدف ضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة تساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، سيتم في هذا الإطار تحديد المنهج العلمي المتبع في الدراسة ووصف مجتمع الدراسة وتحديد حجم العينة التي تم اختيارها لتمثيله وطريقة اختيارها، كما سيتم استعراض أداة جمع البيانات المستخدمة ووصفها تفصيلياً وبيان كيفية التحقق من صلاحيتها العلمية من خلال اختبارات الصدق والثبات، وأخيراً سيتم توضيح الإجراءات الميدانية التي تم اتباعها لتطبيق أداة الدراسة والأساليب الإحصائية والبرمجية التي تم الاعتماد عليها لمعالجة وتحليل البيانات التي تم جمعها.

المطلب الأول: تقديم عام لوكالة ومنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها:

سنتناول في هذا المطلب المنهج البحثي الذي تم اعتماده في هذه الدراسة مع تحديد لمجتمع الدراسة ووصف العينة التي تم اختيارها وتوضيح طريقة اختيارها ومبررات ذلك.

الفرع الأول: تقديم عام لوكالة صبحي للسياحة والأسفار:

تُعد وكالة صبحي للسياحة والأسفار (SOBHI TRAVELS)، المعروفة سابقاً بفرع صبحي وأولاده، إحدى الوكالات الناشطة في مجال السياحة والأسفار بمدينة غرداية، حيث تأسست سنة 2012. وهي فرع تابع لمجموعة رياض بن شطة للسياحة والأسفار التي يقع مقرها بولاية سطيف. خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى غاية 2020، عملت الوكالة تحت إشراف المجموعة الأم، ثم شهدت تطوراً تنظيمياً تمثل في تغيير الختم والاسم التجاري في بداية سنة 2020، لتصبح وكالة مستقلة تحمل اسم وكالة صبحي للسياحة والأسفار.

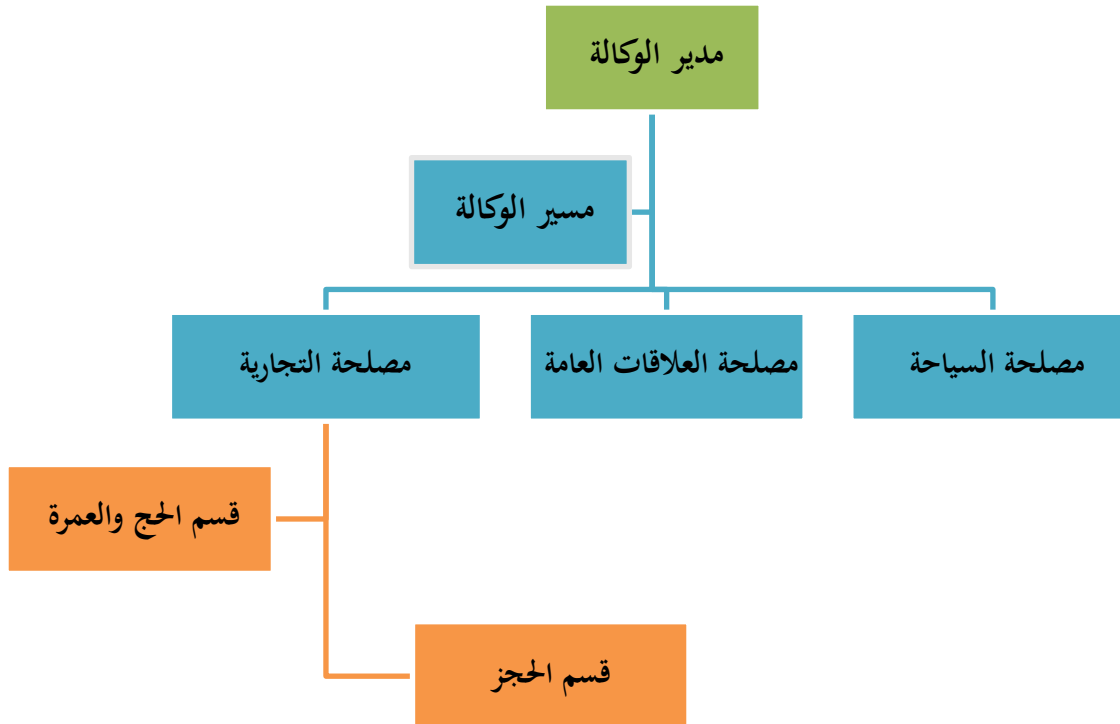
تضم الوكالة ثلاثة (03) موظفين بالإضافة إلى مرشد سياحي واحد، وتمارس نشاطها على المستوى المحلي بالاعتماد على إمكانيات ذاتية محدودة ونظم إدارية بسيطة، مع سعيها إلى تطوير خدماتها ومواكبة التغيرات الحديثة في قطاع السياحة والأسفار.

الشكل رقم 2.1: شعار وكالة صبحي للسياحة والأسفار.



الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الشكل رقم 2.2: الهيكل التنظيمي لوكالة صبحي للسياحة والسفر



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على معلومات الوكالة.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

❖ المدير العام للوكالة:

يُعد أعلى مستوى تنظيمي في الوكالة، وهو المسؤول عن إدارة نشاط الوكالة بالكامل، كما يمثل حلقة الوصل بين مختلف المصالح والأقسام، ويتحمل مسؤولية نجاح الوكالة وتحقيق أهدافها المحددة.

❖ مدير الوكالة:

يتولى مسؤولية تسيير الوكالة واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بعملها.

❖ مصلحة السياحة:

تتم بتنظيم الرحلات السياحية، والحجوزات، والطعام، والإيواء، وكل ما يتعلق بالسياح الذين لهم احتكاك مباشر مع الوكالة.

❖ مصلحة العلاقات العامة:

تهدف إلى تحسين صورة الوكالة والتعريف بخدماتها، والمحافظة على سمعتها وترك انطباع جيد لدى الزبائن.

❖ المصلحة التجارية:

تقوم بالترويج لخدمات الوكالة، وجذب الزبائن، وزيادة المبيعات، مع دراسة السوق وتطوير العروض المناسبة للعملاء.

❖ مصلحة الحج والعمرة

تُعنى مصلحة الحج والعمرة بتنظيم وتأطير رحلات الحج والعمرة، وتقديم مختلف الخدمات اللازمة لضمان راحة الحجاج والمعتزمين.

أهم الأعمال التي تقدمها وكالة صبحي للسياحة والأسفار كمؤسسة سياحية:

تقدم الوكالة خدمات سياحية لجميع زبائننا، مع منحهم حرية اختيار الوجهات والبرامج المناسبة، وتمثل هذه الخدمات في:

1. تنظيم برامج الرحلات السياحية للأفراد والمجموعات .
2. ترتيب وتنفيذ الرحلات الخاصة بالمجموعات السياحية .
3. تنظيم الجولات والزيارات الميدانية داخل المدن والمواقع الأثرية ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي .
4. إعداد برامج لزيارة المناطق السياحية الطبيعية والمواقع التاريخية، إضافة إلى حضور المعارض والمؤتمرات والحفلات والندوات .

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

5. توفير خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين للإشراف على تنظيم الزيارات وتحديد الأماكن التي يتضمنها

البرنامج السياحي.

الفرع الثاني: تحديد المنهج المتبع:

لكل دراسة علمية رصينة أساس منهجي واضح يوجه خطواتها ويحدد مسارها نحو تحقيق أهدافها، ونظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى تشخيص واقع التحول الرقمي وأثره في تطوير وكفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بين هذين المتغيرين فقد تم الاعتماد بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة

يعد المنهج الوصفي مناسباً لأنه يسعى إلى وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع من خلال جمع البيانات حول واقع التحول الرقمي ومستوى كفاءة أنظمة الحجز وتحديد خصائصهما ومستواهما في الوكالات السياحية، ولا تقف الدراسة عند حدود الوصف بل تتجاوزها إلى التحليل حيث يستخدم الشق التحليلي من المنهج لدراسة العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها واختبار الفرضيات التي تم وضعها حول أثر التحول الرقمي في الارتقاء بجودة الخدمات الرقمية وتطويرها وهذا يتطلب استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها وهو ما سيتم تفصيله لاحقاً ولدراسة الظاهرة بعمق ضمن سياقها الميداني في قطاع السياحة والسفر تم تدعيم المنهج الرئيسي بأداة الاستبيان الموجهة للموظفين للحصول على فهم شامل ومتكامل لواقع الممارسة الرقمية في هذه المؤسسات، وعليه يعتبر هذا الدمج المنهجي هو الأنسب لطبيعة الدراسة الحالية التي تسعى لربط المفاهيم النظرية بالتطبيقات العملية في بيئة العمل السياحي المعاصر.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها سواء أكانت هذه المفردات بشرا أو غير ذلك وفي العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من مفردات المجتمع ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع افراد المجتمع وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء او قسم من المجتمع الدراسي.

1. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الموظفين والاطقم الادارية المنتمين الى الوكالات السياحية المعنية بموضوع البحث خلال فترة اجراء الدراسة الميدانية للعام الدراسي 2025-2026 ويشمل مجتمع الدراسة الفئات المتمثلة في موظفي مكاتب الحجز والمسيرين والاداريين في هذه الوكالات.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

وقبل تحديد عينة هذه الدراسة نقدم لمحة موجزة عن القطاع الذي يحتضن هذا البحث حيث يعد قطاع السياحة والسفر من الركائز الاقتصادية التي تشهد تحولا جذريا نحو الرقمنة في السنوات الاخيرة وقد تم اختيار الوكالات السياحية نظرا لكونها حلقة الوصل الاساسية بين المورد والزبون ولانها تعتمد بشكل كلي على انظمة الحجز الإلكتروني في تسيير عملياتها اليومية مما يجعلها البيئة الامثل لتشخيص واقع التحول الرقمي وقياس اثره الميداني على كفاءة وتطور الخدمات المقدمة

2. عينة الدراسة :

نظرا لصعوبة دراسة مجتمع البحث بأكمله تم اللجوء الى اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع لتطبيق اداة الدراسة الكمية المتمثلة في الاستبيان وذلك على النحو التالي:

عينة الاستبيان (العينة الكمية):

- **طريقة الاختيار:** تم اختيار عينة الاستبيان باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم اختيار هذه الطريقة تحديدا لضمان منح كل فرد في مجتمع الدراسة فرصة متساوية للاختيار ضمن العينة مما يقلل من احتمالية التحيز في الاختيار
- **الحجم:** فيما يتعلق بحجم العينة فقد تم استهداف مجموعة من الوكالات السياحية ، حيث شملت الدراسة 10 وكالات سياحية، (وكالة صبحي ، وكالة مقعمرز، وكالة ثامر، وكالة مهيري ، وكالة الجوار ، وكالة سكوتريب،
- وكالة سعيد، GTS Travel – Tourism ، وكالة رشاش بولاية ورقلة ، وكالة المواساة بولاية ورقلة) حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على الموظفين والاداريين وقد تم استرداد 30 استمارة مكتملة وبعد عملية المراجعة والفحص تبين ان جميع الاستمارات المستردة صالحة للاغراض الاحصائية وبذلك بلغ الحجم النهائي للعينة التي تم الاعتماد عليها في تحليل بيانات هذه الدراسة 30 فردا وفيما يلي جدول يوضح طريقة ونتائج التوزيع:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الجدول 2.1: توزيع واسترداد استثمارات الاستبيان وحجم العينة النهائية

البيان	العدد	النسبة المئوية (%)	ملاحظات
الاستثمارات الموزعة	40	100%	
الاستثمارات المستردة	32	80%	نسبة الاستجابة 80%
الاستثمارات المستبعدة	02	--	لعدم الاكتمال أو الصلاحية للتحليل
العينة النهائية (الصالحة للتحليل)	30	75%	نسبة الاستثمارات الصالحة من إجمالي الموزع

المصدر: من إعداد الطالبة

عينة الدراسة الاستطلاعية والمقابلات:

- **طريقة الاختيار:** للحصول على فهم معمق لوجهات نظر الفاعلين الرئيسيين والمعنيين بشكل مباشر بموضوع التحول الرقمي وأنظمة الحجز في الوكالات السياحية، فقد تم التواصل مع مجموعة من المسؤولين والموظفين ذوي الخبرة الميدانية، حيث اعتمد هذا الأسلوب على اختيار أفراد العينة بناء على معايير محددة تخدم أهداف الدراسة كالمعرفة العميقة بالمنظومة الرقمية أو الموقع الوظيفي المؤثر، حيث شملت العينة مسيري وكالات سياحية وموظفي مكاتب حجز ومسؤولين عن الأنظمة التقنية في قطاع السياحة.

- **مبررات الاختيار:** تم اختيار هؤلاء الأفراد تحديدا نظرا لمواقعهم الوظيفية التي تتيح لهم الإلمام بالاستراتيجيات المتبعة والموارد المتاحة والمنصات الرقمية المستخدمة والتحديات التي تواجه قطاع السياحة والسفر في مساره الرقمي مما يوفر معلومات غنية ونوعية تدعم وتفسر البيانات الكمية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة ونموذجها وأدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية:

بعد تحديد منهج البحث المتبع في الدراسة الميدانية ومجتمعها وعينتها فإننا في هذا المطلب نقوم بتحديد المتغيرات الأساسية التي تسعى الدراسة لقياسها وتحليل العلاقة بينها ووضع تصور نظري يوضح هذه العلاقة المفترضة، يلي ذلك اختيار وتصميم الأدوات المناسبة لجمع البيانات حول هذه المتغيرات من عينة الدراسة وعليه سيتم في هذا المطلب أولاً تعريف متغيرات الدراسة إجرائياً وتقديم النموذج التصوري الذي يربط بينها ثم سيتم استعراض أدوات جمع البيانات التي تم الاعتماد عليها (الاستبيان) مع التركيز بشكل خاص على وصف بنية الاستبيان وإجراءات التحقق من خصائصه السيكمترية (الصدق والثبات) لضمان صلاحيته العلمية وقدرته على قياس ما وضع لقياسه بدقة وموثوقية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الفرع الأول: تحديد متغيرات الدراسة ونموذجها الفرضي:

1. متغيرات الدراسة:

تعرف المتغيرات بأنها المفاهيم أو السمات أو الخصائص التي تأخذ قيما مختلفة كمية أو نوعية بين الافراد او الاشياء او الظواهر التي يتم دراستها وبناء على مشكلة الدراسة واهدافها والاطار النظري الذي تم استعراضه تضمنت الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين هما:

- **المتغير المستقل التحول الرقمي** ويقصد به العملية الشاملة والمدرسة التي تتبناها الوكالات السياحية للانتقال من الاساليب التقليدية المتبعة في عملياتها التشغيلية والخدمية نحو الاعتماد المكثف على التكنولوجيا الرقمية الحديثة بهدف تحسين الاداء وتطوير الخدمات وتعزيز الكفاءة ويتم قياس هذا المتغير من خلال تصورات افراد العينة المتمثلة في موظفي ومديري الوكالات السياحية لمدى تطبيق مجموعة من المتطلبات والابعاد الرئيسية للتحول الرقمي والمتمثلة في البعد التكنولوجي البعد التنظيمي والاداري البعد البشري البعد الثقافي البعد الاستراتيجي وبعد الابتكار والذكاء الرقمي وتعتبر هذه الابعاد هي المحاور الاساسية لقياس المتغير المستقل في الاستبيان
- **المتغير التابع كفاءة وتطور انظمة الحجز الالكتروني** ويقصد بها قدرة الانظمة والبرمجيات المستخدمة في الوكالات السياحية على معالجة عمليات الحجز بدقة وسرعة وامان مع ضمان استمرارية تحديثها لمواكبة متطلبات السوق السياحي المعاصر ويتم قياس هذا المتغير من خلال تصورات افراد العينة لمدى تحقق مجموعة من المؤشرات والابعاد الرئيسية المتمثلة في بعد كفاءة انظمة الحجز وبعد تطور انظمة الحجز الإلكتروني وتشمل هذه المحاور قياس سرعة الانجاز تقليل التكاليف والاعطال وتوفير ميزات دفع امانة وتفاعلية الواجهات البرمجية ولقياس هذه المتغيرات تم الاعتماد على مجموعة من الاسئلة التي تقيس جوانب مختلفة منها وهذا لابرار اثر المتغير المستقل على المتغير التابع في سياق الواقع الميداني للدراسة.

2. النموذج الفرضي للدراسة:

بناء على الاطار النظري الذي تم عرضه في الفصل الاول والذي استعرض الادبيات المتعلقة بالتحول الرقمي وانظمة الحجز الإلكتروني والعلاقة المحتملة بينهما وبناء على التعريف الاجرائي للمتغيرات في الجزء السابق من هذا المطلب تم تصميم نموذج تصوري للدراسة يوضح العلاقة المفترضة بين متغيرات الدراسة.

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات:

لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة وذلك لضمان الحصول على بيانات شاملة ومتكاملة تمثلت هذه الأداة في:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

1. **الاستبيان:** تعد الاستبيانة أداة رئيسة لجمع البيانات في العديد من الدراسات الوصفية والمسحية وهي أداة تتضمن مجموعة من العبارات أو الأسئلة التي يجب عليها المستجيب بنفسه وقد تم تصميم استبيان خاص بهذه الدراسة لجمع البيانات الكمية من عينة الدراسة المتمثلة في موظفي ومديري الوكالات السياحية حول تصوراتهم لواقع التحول الرقمي ومستوى كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني تم بناء الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة وأهداف الدراسة الحالية وتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسة

- **الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية** هدف هذا الجزء إلى جمع معلومات أساسية عن خصائص أفراد العينة لاستخدامها في وصف العينة وتحليل الفروق المحتملة في الاستجابات وشمل هذا الجزء المتغيرات التالية الجنس الفئة العمرية المستوى التعليمي طبيعة العمل وسنوات الخبرة المهنية.
- **الجزء الثاني: قياس متغير التحول الرقمي** خصص هذا الجزء لقياس المتغير المستقل التحول الرقمي من وجهة نظر أفراد العينة وقد تضمن هذا المحور 30 عبارة موزعة على ستة أبعاد رئيسة هي البعد التكنولوجي البعد التنظيمي البعد البشري البعد الثقافي البعد الاستراتيجي وبعد الابتكار والذكاء الرقمي وتم صياغة العبارات لتعكس الأوجه المختلفة لعملية التحول الرقمي في بيئة العمل السياحي.
- **الجزء الثالث: قياس متغير كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني** خصص هذا الجزء لقياس المتغير التابع من وجهة نظر أفراد العينة وقد تضمن هذا المحور 13 عبارة موزعة على بعدين رئيسين هما بعد كفاءة أنظمة الحجز وبعد تطور أنظمة الحجز الإلكتروني وتم صياغة هذه العبارات بناء على المؤشرات الأساسية التي تم تحديدها في الإطار النظري للدراسة والتي تشمل سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء وتوفير ميزات الأمان والتفاعل البرمجي كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المستجيبين على العبارات الواردة في الجزئين الثاني والثالث وقد تم إعطاء الأوزان التالية للاستجابات موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، محايد 3 درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة وسيتم تحليل إجاباتهم بناء على طول الفئات كما هو مبين في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 2.2: مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة

الدرجة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	5	4	3	2	1
طول الفئة	[5 - 4.21]	[4.20 - 3.41]	[3.40 - 2.61]	[2.60 - 1.81]	[1.80 - 1.00]
دلالات الفئات	عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا

المصدر: العساف، صالح بن حمد، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: دار الزهراء، 2012.

تم تحديد طول الفئة كالتالي (5-1) / 5 ويساوي 0.80

الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات اداة الدراسة الاستبيان:

لضمان جودة البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان والتأكد من صلاحية الاداة للقياس العلمي الموثوق تم اجراء اختبارات الصدق والثبات على النحو التالي:

1. **صدق الاداة** يقصد بصدق الاداة ان تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه بالفعل وللتحقق من صدق الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة تم الاعتماد على:

- **صدق المحتوى** صدق المحكمين حيث تم عرض الاستبيان في صورته الاولى على مجموعة من الاساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال العلوم الإقتصادية والإدارة الرقمية وطلب منهم تقييم مدى وضوح العبارات وسلامتها اللغوية ومدى انتماء كل عبارة للمحور الخاص بها، كما شمل التقييم مدى تغطية المحاور لابعاد المتغيرات المرتبطة بكفاءة وتطور انظمة الحجز بالاضافة الى تقديم اي ملاحظات او اقتراحات يرونها مناسبة وبناء على ارائهم وتوجيهاتهم تم تنقيح الاداة وتعديل صياغة بعض الفقرات لتصبح اكثر ملاءمة للبيئة الميدانية للوكالات السياحية. (انظر الملحق رقم 01: قائمة المحكمين).

بناء على مقترحات الاساتذة المحكمين تم اجراء التعديلات اللازمة التي شملت اعادة صياغة بعض الفقرات وحذف او اضافة عبارات اخرى للوصول الى النسخة النهائية للاستبيان مما يعزز الثقة في ان الاداة تقيس بالفعل المفاهيم المرتبطة بالتحول الرقمي وانظمة الحجز الالكتروني محل الدراسة.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

وفيما يخص الصدق البنائي للاستبيان فقد قمنا بالتأكد من صدق الاداة من خلال حساب صدق الاتساق البنائي وهو احد الطرق العلمية التي تهدف الى قياس مدى توافق عبارات ومحاور الدراسة مع بعضها البعض للتحقق من ان الاستبانة تقيس فعليا ما وضعت لقياسه ونعبر عن هذا الصدق احصائيا من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون. ويتم الاعتماد في ذلك على الدلالة الاحصائية للمعامل وفق قاعدة علمية تنص على انه اذا كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لمعامل الارتباط بيرسون اقل من مستوى الدلالة خمسة بالمئة فان المعامل يعد دالا احصائيا مما يعني وجود علاقة قوية ومنطقية بين البعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي اليه.

وبعبارة اخرى فان هذا الارتباط يؤكد ان البعد صادق ومتسق ومنسجم مع الاطار العام للدراسة اما في حالة غياب هذه العلاقة الارتباطية فان ذلك يشير الى ان العبارة او البعد لا يعكس الواقع الميداني للوكالات السياحية بشكل صحيح مما يستدعي اعادة النظر فيها بالتعديل او الحذف حتى نصل الى اعلى درجات الصدق البنائي .

والجدول التالي يوضح نتائج حساب الاتساق البنائي لمتغيرات وابعاد الدراسة كما يلي:

الجدول رقم 2.3: يوضح صدق الإتساق البنائي لأداة الدراسة

البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمتغير	مستوى الدلالة	النتيجة
Sig			
البعد التكنولوجي	0.82**	0.000	دال إحصائيا
البعد التنظيمي	0.68**	0.001	دال إحصائيا
البعد البشري	0.74**	0.000	دال إحصائيا
البعد الثقافي	0.79**	0.000	دال إحصائيا
البعد الاستراتيجي	0.71**	0.000	دال إحصائيا
الابتكار والذكاء الاصطناعي	0.84**	0.000	دال إحصائيا
كفاءة أنظمة الحجز	0.85**	0.000	دال إحصائيا
تطور أنظمة الحجز	0.81**	0.000	دال إحصائيا
المتغير المستقل التحول الرقمي	0.78**	0.000	دال إحصائيا
المتغير التابع: أنظمة الحجز الإلكتروني	0.78**	0.000	دال إحصائيا

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

من خلال القراءة المتفحصنة لنتائج معاملات الارتباط الموضحة في الجدول يتبين لنا وجود ترابط جوهري وقوي بين كافة المكونات الميدانية للدراسة، تشير النتائج الى ان جميع معاملات الارتباط بين الابعاد الفرعية والدرجة الكلية للمتغيرات جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى معنوية اقل من 0.01، وهذا يؤكد ان جميع المحاور تصب في اتجاه واحد وتقيس بوضوح الظاهرة المدروسة دون تداخل او تشتت في المعنى.

بالنسبة للمتغير المستقل نلاحظ ان بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي سجل اعلى معامل ارتباط بقيمة 0.84 يليه البعد التكنولوجي بقيمة 0.82 والبعد الثقافي بقيمة 0.79 وهي قيم مرتفعة تبرهن على ان الركيزة الاساسية للتحويل الرقمي في الوكالات السياحية، تعتمد بشكل مباشر على هذه العناصر بينما سجل البعد التنظيمي ارتباطا قدره 0.68 وهو مؤشر واقعي يعكس ان الجوانب الادارية رغم اهميتها تظل اقل التصاقا بالواقع الرقمي المباشر مقارنة بالوسائل التقنية والابتكارية.

اما فيما يخص المتغير التابع فقد حقق بعد كفاءة انظمة الحجز ارتباطا قويا جدا بقيمة 0.85 وبعد التطور بقيمة 0.81 مما يعطي دلالة واضحة على ان كفاءة النظام وتطوره هما وجهان لعملة واحدة تعبر عن جودة انظمة الحجز الالكتروني المستخدمة في القطاع السياحي.

وفيما يتعلق بالعلاقة الكلية بين المتغيرين فقد اظهرت النتائج معامل ارتباط قدره 0.78 وهو ما يؤكد وجود علاقة وثيقة وتلازمية بين تبني التحويل الرقمي وبين تحسن وتطور انظمة الحجز مما يعزز من صدق النموذج الافتراضي الذي بنيت عليه الدراسة ويؤهل هذه البيانات لتكون قاعدة صلبة يمكن الاعتماد عليها في استخراج النتائج النهائية وتعميمها.

2. ثبات الأداة :

يقصد بثبات الاداة مدى قدرة الاستبيان على اعطاء نتائج متقاربة ومستقرة في حالة اعادة تطبيقه على نفس المجموعة وفي ظروف مشابهة اي التأكد من موضوعية الاستجابات وعدم تناقضها ولتحقيق هذا الغرض في دراستنا الحالية قمنا بالاعتماد على معامل الفا كرونباخ وهو من اكثر المقاييس العلمية استخداما وشيوعا في البحوث الادارية والسياحية للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة حيث جرى تطبيق هذا الاختبار الاحصائي باستخدام مخرجات برنامج التحليل الاحصائي الاصدار التاسع والعشرين على بيانات العينة النهائية المكونة من ثلاثين موظفا في الوكالات السياحية المستهدفة ويوضح الجدول التالي تفاصيل قيم المعامل لكل محور من محاور الدراسة وصولا الى الدرجة الكلية للاستبيان ككل كما هو مبين ادناه:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

جدول 2.4: معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد ومجاور الاستبيان (N=30)

المتغير / البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	درجة الثبات
البعد التكنولوجي	6	0.84	جيد
البعد التنظيمي (الإداري)	6	0.76	مقبول
البعد البشري	4	0.79	جيد
البعد الثقافي	5	0.81	جيد
البعد الاستراتيجي	4	0.75	مقبول
الابتكار والذكاء الاصطناعي	5	0.82	جيد
المتغير المستقل ككل	30	0.88	ممتاز
كفاءة أنظمة الحجز	7	0.86	جيد
تطور أنظمة الحجز	6	0.83	جيد
المتغير التابع أنظمة الحجز الإلكتروني	13	0.89	ممتاز
الإستبيان ككل	43	0.91	ممتاز

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يعتبر ثبات اداة الدراسة خطوة جوهرية لضمان دقة النتائج المتوصل اليها وقابليتها للتعميم على مجتمع البحث ومن خلال تفحص نتائج اختبار الفا كرونباخ الموضحة في الجدول نلمس مؤشرات قوية على التماسك الداخلي لفقرات الاستبيان ، وتظهر النتائج ان جميع قيم معاملات الثبات تراوحت بين 0.75 و 0.91 ، وهي قيم مرتفعة تتجاوز الحد الادنى المقبول في البحوث الاجتماعية والادارية مما يعكس دقة صياغة العبارات وقدرتها على قياس الظاهرة محل الدراسة بوضوح.

بالنسبة للمتغير المستقل الذي يتناول التحول الرقمي نلاحظ ان البعد التكنولوجي سجل قيمة 0.84 وبعد الابتكار والذكاء الاصطناعي 0.82 ، وهذا يشير الى استيعاب الباحثين للجانب التقني بشكل متجانس، بينما سجل البعد التنظيمي والبعد الاستراتيجي قيمتين قدرهما 0.76 و 0.75 على التوالي وهي قيم مقبولة احصائيا وتفسر وجود تباين طبيعي في الرؤى الادارية داخل الوكالات السياحية ليصل الثبات الاجمالي للمتغير المستقل الى 0.88 وهي درجة تعكس شمولية الابعاد المختارة.

اما المتغير التابع المتعلق بأنظمة الحجز الالكتروني فقد حقق ثباتا ممتازا قدره 0.89 حيث سجل بعد الكفاءة 0.86 وبعد التطور 0.83 وهذا يدل على ان الموظفين لديهم فهم موحد ومنسجم تجاه فاعلية هذه الانظمة وتطورها المستمر في بيئة عملهم.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

وعليه نستخلص بلغت قيمة الثبات الكلي للاستبيان 0.91 ، وهي مرتبة علمية عالية تؤكد ان الادارة البحثية تتمتع بمصدقية كبيرة بدروه منح الثقة الكاملة في الماضي قدما نحو تحليل العلاقات والروابط بين المتغيرات دون الخشية من وجود تناقضات في استجابات العينة.

المطلب الثالث: أساليب الإحصاء المعتمدة في تحليل المعطيات:

لمعالجة المعطيات الميدانية التي تم جمعها والإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار صحة فرضياتها المتعلقة بأثر التحول الرقمي على أنظمة الحجز، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والبرمجية المتقدمة وفق المنهجية التالية:

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي لآراء المبحوثين:

تعد خطوة الكشف عن نوع توزيع البيانات من أهم الإجراءات المنهجية التي تسبق عملية التحليل، فهي التي تحدد المسار الإحصائي المناسب سواء باستخدام الأساليب المعلمية أو اللامعلمية، حيث تشترط الاختبارات المعلمية أن تتبع البيانات توزيعاً طبيعياً لضمان دقة الاستدلال، ولتحديد نوع التوزيع المتبع في هذه الدراسة، تم الاعتماد على اختبار شايفرو ويلك نظراً لكون حجم العينة الميدانية يقل عن خمسين فرداً، وهي الطريقة العلمية الأدق للتعامل مع العينات الصغيرة والمتوسطة، ويتم الحكم على طبيعة التوزيع من خلال القيمة الاحتمالية ومقارنتها بمستوى الدلالة المعتمد والمقدر بخمسة بالمئة.

وتستند القاعدة الإحصائية في هذا الاختبار إلى أنه في حالة كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة خمسة بالمئة فإن ذلك يعد مؤشراً قوياً على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح للباحثة باستخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية الرصينة، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من ذلك فإن البيانات تتبع توزيعاً غير اعتدالي، وفيما يلي عرض لنتائج كشف نوع توزيع بيانات موظفي الوكالات السياحية تجاه متغيرات الدراسة.

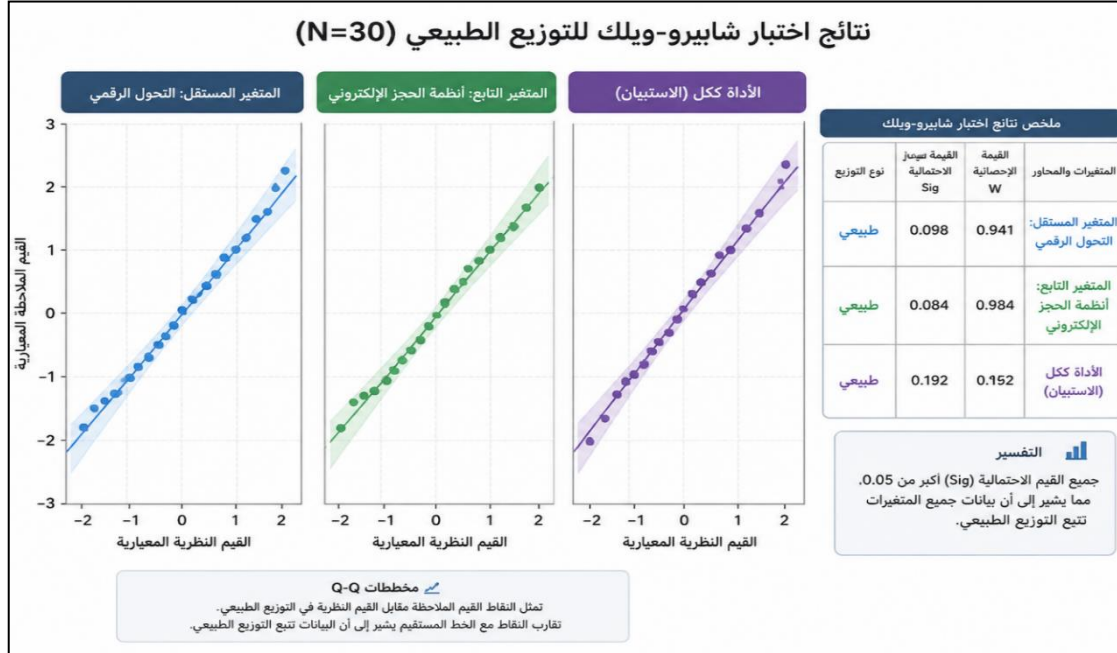
جدول رقم 2.5: نتائج اختبار شايفرو-ويلك للكشف عن نوع توزيع بيانات متغيرات الدراسة (N=30)

المتغيرات والمخاور	القيمة الإحصائية للاختبار W	درجة الحرية Df	القيمة الاحتمالية Sig	نوع التوزيع
المتغير المستقل: التحول الرقمي	0.941	30	0.098	طبيعي
المتغير التابع: أنظمة الحجز الإلكتروني	0.938	30	0.084	طبيعي
الأداة ككل (الاستبيان)	0.152	30	0.192	طبيعي

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الشكل رقم 2.3 : نتائج اختبار شايبرو ويلك للتوزيع الطبيعي



تظهر النتائج المسجلة في الجدول ان القيمة الاحتمالية لجميع المحاور والمتغيرات جاءت اكبر من مستوى الدلالة المعتمد والذي يقدر بخمسة بالمئة حيث سجل المتغير المستقل المتعلق بالتحول الرقمي قيمة قدرها 0.098 ، بينما حقق المتغير التابع الخاص بانظمة الحجز الالكتروني قيمة بلغت 0.084 وهي مؤشرات احصائية تؤكد ان البيانات لا تبعد عن المنحنى الطبيعي للتوزيع.

كما نلاحظ ان القيمة الاحتمالية للاستبيان ككل وصلت الى 0.192 وهي درجة عالية من الاعتدالية تعكس جودة استجابات عينة الدراسة وتناسقها المنطقي، وهذا يعني ان توزيع اراء الموظفين حول ظاهرة التحول الرقمي وكفاءة انظمة الحجز يتبع النمط الطبيعي المتعارف عليه في البحوث الميدانية الرصينة.

وبناء على المعطيات العلمية الدقيقة فان الدراسة تكتسب شرعية استخدام الاختبارات الاحصائية المتقدمة مثل معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد بدلا من اللجوء الى الاختبارات اللامعلمية ، وهذا يعزز من قوة النتائج ودقتها في تفسير اثر التحول الرقمي على تطور انظمة الحجز في الوكالات السياحية.

الفرع الثاني: اساليب المعالجة الاحصائية لبيانات المبحوثين:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

1. اساليب التحليل الكمي جرى الاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية في اصداره التاسع والعشرين لمعالجة المعطيات الكمية المستقاة من اداة الدراسة الميدانية، وقد تم استخدام جملة من الادوات الاحصائية المتمثلة في:

أ. التكرارات والنسب المئوية : والهدف منها هو عرض وتوصيف السمات الشخصية والمهنية لافراد العينة المبحوثة
ب. المتوسطات الحسابية: وتستخدم لتقدير مستويات الاستجابة العامة تجاه محاور الاستبيان وتحديد الدرجة الكلية لتبني التحول الرقمي ومستوى جودة وتطور انظمة الحجز السياحي المعتمدة.

ت. الانحرافات المعيارية: وتوظف لغرض قياس درجة التباين او التجانس في اراء الموظفين حول العبارات المطروحة مما يعكس مدى اتساق او تشتت وجهات النظر الميدانية حول واقع الرقمنة في قطاع السياحة والسفر.

ث. الوزن النسبي المنوي ويعد اداة احصائية مكملية للمتوسط الحسابي تستخدم لتقدير الاهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الدراسة وترتيبها حسب الاولوية في التأثير على كفاءة انظمة الحجز السياحي.

ج. اختبار نوع توزيع المعطيات وهي الخطوة التي تسبق اختيار الاساليب الاحصائية حيث تم الاعتماد على اختبار شايبرو ويليك للتأكد من اعتدالية البيانات نظرا لان حجم العينة الميدانية يبلغ 30 موظفا وهو الاختبار الانسب للعينات التي يقل حجمها عن 50 مفردة حيث يتم الحكم على طبيعة التوزيع من خلال القيمة الاحتمالية ومقارنتها بمستوى الدلالة المعتمد 0.05 لضمان سلامة استخدام الاختبارات المعلمية.

ح. معامل الفا كرونباخ ويستخدم لاختبار مدى ثبات اداة جمع البيانات والتأكد من انسجام العبارات المكونة لكل محور من محاور التحول الرقمي وانظمة الحجز لضمان دقة النتائج المستخلصة.

خ. معامل ارتباط بيرسون ويستعمل لقياس قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث حيث تتراوح قيمته بين الواحد الموجب والواحد السالب للدلالة على طبيعة الارتباط بين ممارسات التحول الرقمي وبين تحسن وتطور الخدمات الرقمية في الوكالات السياحية.

د. تحليل الانحدار ويعد الاداة الاحصائية الجوهرية لقياس اثر المتغير المستقل على المتغير التابع حيث تم توظيفه في هذه الدراسة للأغراض التالية:

- تحديد مدى قدرة ابعاد التحول الرقمي على تفسير التغيرات الحاصلة في كفاءة انظمة الحجز.
- قياس درجة التأثير المباشر لكل بعد من الابعاد التقنية والتنظيمية والبشرية على مستوى تطور النظام الرقمي.
- استخراج المعادلة الرياضية التي تربط بين جاهزية الوكالة السياحية رقميا وبين جودة مخرجات نظام الحجز الخاص بها.
- التنبؤ بمستوى التطور المستقبلي للخدمات السياحية بناء على المعطيات الرقمية الحالية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

- **اختبار (F-test):** يستخدم هذا الاختبار لتحديد مدى جودة وملاءمة نموذج الانحدار ككل في تفسير العلاقة بين المتغيرات، حيث يساعد في التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي كمتغير مستقل وكفاءة أنظمة الحجز كمتغير تابع، ويتم الحكم على معنوية النموذج من خلال مقارنة قيمة الدلالة المصاحبة للاختبار بمستوى المعنوية المعتمد والمقدر بخمسة بالمئة.
 - **معاملات الانحدار: (B0), (B1)** تمثل هذه المعاملات القيم الرياضية التي تشرح شكل العلاقة، حيث يشير الثابت إلى قيمة كفاءة نظام الحجز في حالة انعدام التحول الرقمي، بينما يعبر المعامل الآخر عن مقدار الزيادة أو التطور التي تطرأ على أنظمة الحجز عند تحسن ممارسات التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة في الوكالة السياحية.
 - **اختبار (T-test):** يهدف هذا الاختبار إلى التحقق من المعنوية الفردية لكل معامل من معاملات الانحدار على حدة، وذلك للتأكد من أن الأثر الذي يمارسه التحول الرقمي على تطور أنظمة الحجز هو أثر حقيقي وذو قيمة إحصائية يعتد بها في بيئة العمل الميدانية.
 - **معامل التفسير: (R2)** وهو من أهم المؤشرات الإحصائية في الدراسة حيث يوضح النسبة المئوية التي يساهم بها التحول الرقمي في تفسير التغيرات أو التطور الحاصل في أنظمة الحجز الإلكتروني، فكلما ارتفعت هذه القيمة دل ذلك على أن الرقمنة هي المحرك الأساسي والفعال في تحسين جودة خدمات الحجز في قطاع السياحة.
 - **اختبارات للعينات المستقلة واختبار التباين الأحادي:** تم توظيف هذه الأدوات الإحصائية للكشف عن مدى وجود فروق جوهرية في وجهات نظر الموظفين حول واقع الرقمنة وتطور الأنظمة تعزى لخصائصهم الشخصية والمهنية، حيث يستخدم الأول للمقارنة بين فئتين مثل الجنس، بينما يستخدم الثاني للمقارنة بين أكثر من فئتين مثل فئات العمر أو سنوات الخبرة المهنية.
2. **التحليل النوعي:** تم تدعيم النتائج الرقمية بتحليل محتوى البيانات النوعية التي تم جمعها من خلال المقابلات الميدانية مع مسؤولي الوكالات السياحية، حيث جرى تفريغ الحوارات وقراءتها بشكل متعمق لتحديد المحاور والموضوعات البارزة المتعلقة بالرؤية الرقمية للمؤسسة والتحديات التقنية التي تواجهها وتوافر الموارد اللازمة، وقد استخدم هذا التحليل لإثراء النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيان وتقديم فهم أكثر عمقاً وواقعية للظاهرة المدروسة في سياقها الميداني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الكمية والكيفية:

بعد أن تم في المبحث السابق تحديد الاطار المنهجي المتبع في هذه الدراسة يخصص هذا المبحث لعرض وتحليل النتائج الفعلية التي اسفرت عنها الدراسة الميدانية في الوكالات السياحية محل البحث، سيعرض هذا المبحث بشكل متكامل النتائج الكمية المستمدة من تحليل بيانات الاستبيان الموزع على عينة من الموظفين والاداريين بالإضافة الى النتائج الكيفية المستخلصة من خلال المقابلات التي اجريت مع عينة قصدية من المسؤولين والفاعلين الرئيسيين في

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

القطاع، يهدف هذا الدمج الى تقديم صورة شاملة وعميقة لواقع التحول الرقمي وكفاءة انظمة الحجز الالكتروني في الوكالات السياحية واخيرا سيتم عرض نتائج اختبار العلاقة والاثر بين المتغيرين والفروق المحتملة في استجابات العينة وذلك تمهيدا لمناقشتها وتفسيرها في المبحث اللاحق.

المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج المقابلة:

يهدف هذا المطلب الى عرض النتائج النوعية الكيفية التي تم التوصل اليها من خلال المقابلات التي اجريت مع عينة من المسؤولين والافراد الرئيسيين في الوكالات السياحية، تم تحليل محتوى هذه المقابلات وتجميع الاجابات المتعلقة بكل محور رئيسي كما يلي:

الفرع الاول: استراتيجية التحول الرقمي وتفاعل الموظفين:

• الاسئلة المطروحة:

- س1 ما هي الرؤية الاستراتيجية للوكالة السياحية فيما يخص التحول الرقمي؟
- س2 هل يوجد تفاعل وتجارب من قبل الموظفين حول استراتيجية الرقمنة المعتمدة؟
- س3 هل يمكن تقديم بعض الاحصائيات حول وتيرة التحول الرقمي لديكم؟
- س4 ما هي الخطوات التي تتخذها الوكالة السياحية لتحقيق تحول رقمي فعال؟

• مضمون الاجابات

- اشارت الاجابات الى ان الوكالات السياحية تمتلك رؤية استراتيجية واضحة ذات اهداف محددة على المدى المتوسط والبعيد كاستقطاب اكبر عدد من الزبائن الالكتروني وازافة خدمات سياحية متنوعة وغرس فكر الابتكار التقني للوصول لمصاف الوكالات الرائدة وتنسجم هذه الرؤية مع التوجهات العامة لتطوير القطاع السياحي.
- تم التأكيد على وجود تجارب وتفاعل ايجابي من قبل الموظفين مع هذه الاستراتيجية الرقمية ومتطلباتها وانهم يتأقلمون مع المتغيرات التكنولوجية دون مشاكل تذكر نظرا لمؤهلاتهم العلمية العالية.
- كاحصائيات اولية لوحظت زيادة في الاعتماد على انظمة الحجز عن بعد واستثمار متزايد في البيئة التحتية الرقمية ومنصات التواصل الرقمي مع المسافرين.
- تتبع الوكالات خطوات منهجية لتنفيذ التحول الرقمي تبدأ بتحديد الرؤية والاهداف ووضع الاستراتيجية الرقمية ثم بناء فريق عمل مختص واختيار التقنيات والبرمجيات المناسبة والتنفيذ والمتابعة والتقييم المستمر والتحسين.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

- الاستنتاج يتضح ان الوكالات السياحية تتبنى رؤية واستراتيجية مدروسة للتحويل الرقمي مدعومة بخطوات تنفيذية واضحة ومؤشرات اولية ايجابية، كما تخطى هذه الاستراتيجية بتجاوب وتفاعل جيد من قبل الموظفين وهذا يمثل نقطة قوة في عملية التحويل وتطوير كفاءة انظمة الحجز.

الفرع الثاني: كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني والتحديات المواجهة

• الأسئلة المطروحة:

- س1 كيف تقيمون كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني الحالية في تحسين الأداء الوظيفي؟
- س2 ما هي أبرز ملامح التطور التي شهدتها هذه الأنظمة في وكتلكم مؤخراً؟
- س3 هل تتوفر لديكم الموارد التقنية والبشرية الكافية لدعم هذا التطور الرقمي؟
- س4 ما هي أبرز التحديات التي تواجهكم في سبيل الوصول إلى رقمنة شاملة لأنظمة الحجز؟

• مضمون الإجابات:

- أفادت الإجابات بأن أنظمة الحجز الإلكتروني ساهمت بشكل جذري في رفع كفاءة الأداء من خلال اختصار الوقت اللازم لإتمام العمليات التشغيلية وتقليل نسبة الأخطاء البشرية في إدخال البيانات مما أدى إلى تحسن ملحوظ في جودة الخدمة المقدمة للزبائن وسرعة الاستجابة لطلباتهم.
- تمت الإشارة إلى أن التطور لم يقتصر على الواجهات البرمجية فقط بل شمل إدماج تطبيقات الهاتف المحمول وتوفير بوابات دفع إلكترونية آمنة ومتنوعة بالإضافة إلى الربط المباشر مع شركات الطيران والفنادق العالمية مما منح الوكالة مرونة أكبر في تلبية رغبات المسافرين المتغيرة.
- فيما يخص الموارد أكد المسؤولون وجود استثمار متزايد في البنية التحتية الرقمية مع الاعتماد على مهارات الموظفين الشباب الذين يمتلكون قدرة عالية على التعامل مع التقنيات الحديثة إلا أن الحاجة تظل قائمة لبرامج تدريبية متخصصة وميزانيات أكبر لمواكبة التحديثات العالمية المتسارعة.
- أبرزت الإجابات مجموعة من التحديات التي تعيق الوصول إلى الرقمنة الكاملة وفي مقدمتها تذبذب جودة تدفق المعلومات عبر الإنترنت في بعض الأحيان والتكاليف المرتفعة لصيانة وتحديث البرمجيات المتطورة بالإضافة إلى الحاجة إلى تعزيز الأطر القانونية والتشريعية التي تحمي المعاملات الرقمية السياحية.
- الاستنتاج يتضح من خلال نتائج المقابلة أن هناك إدراكاً واسعاً لمستوى الكفاءة والتطور الذي تمنحه أنظمة الحجز الإلكتروني للوكالات السياحية مع وجود إرادة قوية لتجاوز التحديات التقنية والمالية القائمة، وهو ما يعزز من فرص نجاح عملية التحويل الرقمي الشاملة وتحويلها إلى ميزة تنافسية مستدامة تخدم قطاع السياحة والسفر بشكل عام.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان حول واقع التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز

بعد عرض النتائج الكيفية المستخلصة من المقابلات في المطلب السابق يركز هذا المطلب على استعراض وتحليل النتائج الكمية للدراسة سيتم هنا تقديم وصف إحصائي لوجهات نظر عينة الدراسة من الموظفين والاداريين في الوكالات السياحية حول مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني وذلك بناء على تحليل بيانات الاستبيان وباستخدام تكرارات والنسب ومقاييس النزعة المركزية والتشتت لتحديد واقع كل متغير وأبعاده المختلفة

الفرع الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة الاستبيان

يهدف هذا الجزء إلى وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 30 فردا يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

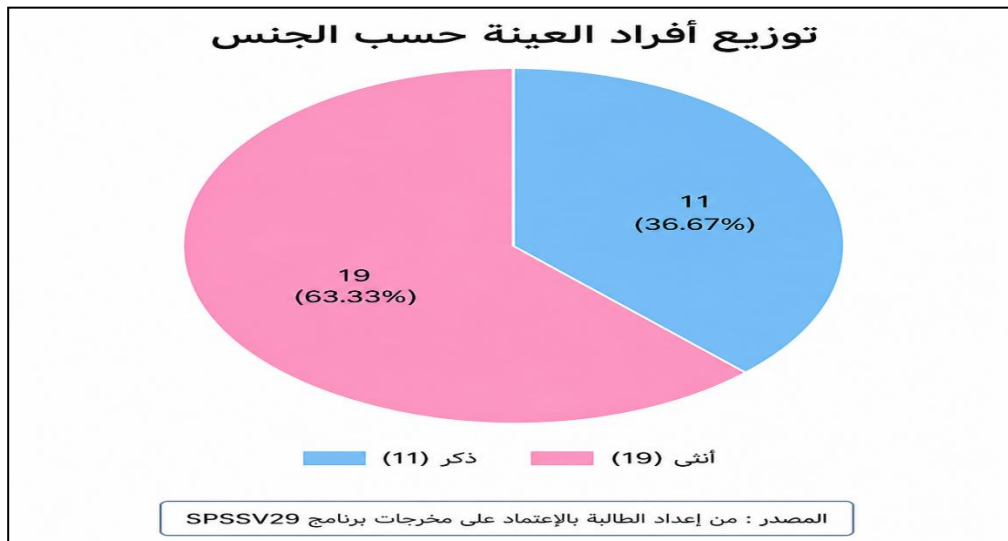
• وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم 2.6 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	11	36.67%
	أنثى	19	63.33%
	المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الشكل رقم 2.4 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس .



الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

يشير الجدول الموضح لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس الى وجود تباين عددي واضح بين فئات المبحوثين حيث تظهر النتائج سيطرة العنصر النسوي على الوظائف المرتبطة بالوكالات السياحية محل البحث ، تبين الارقام ان عدد الاناث بلغ 19 موظفة بنسبة مئوية تقدر بـ 63.33 بالمئة من اجمالي العينة بينما وصل عدد الذكور الى 11 موظفا بنسبة بلغت 36.67 بالمئة وهي فجوة تعكس واقع قطاع السياحة والسفر الذي يستقطب اليد العاملة النسوية بشكل اكبر نظرا لطبيعة الخدمات المقدمة ومهارات التواصل المطلوبة في انظمة الحجز والاستقبال.

تؤكد المعطيات ان اراء الاناث ستكون هي المهيمنة على نتائج الدراسة الميدانية ، وهذا يعطي انطبعا حول كيفية ادراك المرأة العاملة في هذا القطاع لعملية التحول الرقمي ومدى تفاعلها مع التقنيات الحديثة في بيئة العمل السياحي.

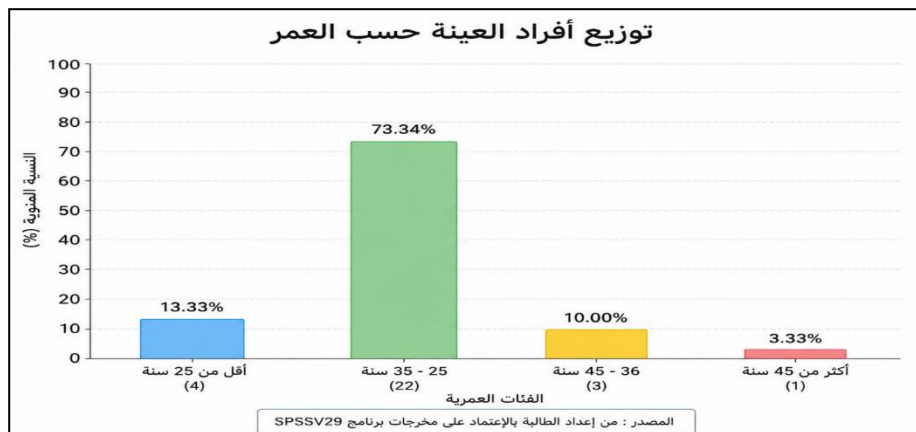
- وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر.

الجدول رقم 2.7: يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 25 سنة	4	13.33%
	25 – 35 سنة	22	73.34%
	36 – 45 سنة	3	10.00%
	أكثر من 45 سنة	1	3.33%
	المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الشكل رقم 2.5 : توزيع أفراد العينة حسب العمر .



الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

يعكس الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب فئات العمر هيمنة واضحة لفئة الشباب على القوة العاملة في الوكالات السياحية محل البحث حيث يظهر تركيز كبير للموظفين في المراحل العمرية المبكرة والمتوسطة، وتفيد النتائج الاحصائية ان الفئة العمرية المحصورة بين 25 و 35 سنة سجلت اعلى تكرار بـ 22 موظفا ونسبة مئوية بلغت 73.34 بالمئة تليها فئة الشباب اقل من 25 سنة بنسبة 13.33 بالمئة بينما تضاءلت النسب بشكل ملحوظ في الفئات العمرية الاكبر لتصل الى 3.33 بالمئة فقط لمن تجاوزوا 45 سنة ، وعليه يؤكد التوزيع ان مجتمع الدراسة يتسم بالفتوة والحياة وهي سمة جوهرية في قطاع السياحة المعاصر، كما يعطي دلالة قوية على قدرة هؤلاء الموظفين على استيعاب تكنولوجيا المعلومات والتعامل بمرونة مع برمجيات الحجز الالكتروني المتطورة نظرا لانتماء اغلب المبحوثين الى الجيل الرقمي الذي نشأ مع تطور التقنيات الحديثة.

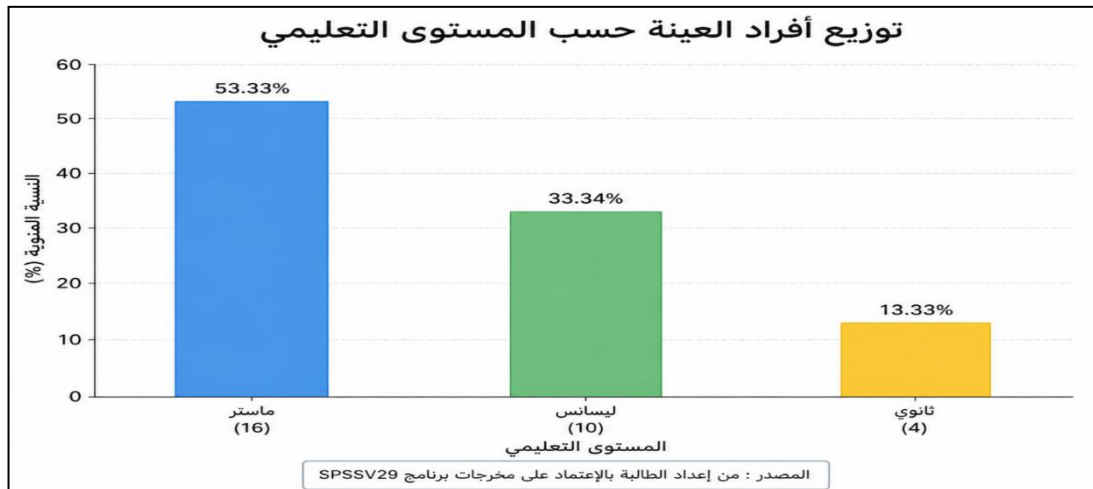
- وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي .

الجدول رقم 2.8: يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ماستر	16	53.33%
	ليسانس	10	33.34%
	ثانوي	04	13.33%
	المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الشكل رقم 2.6 : توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي .



الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

يوضح الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي تفوقا ملحوظا للكفاءات العلمية الحاملة للشهادات العليا ضمن الوكالات السياحية محل البحث ، حيث يبرز الاعتماد الكبير على الموظفين ذوي التكوين الأكاديمي المتخصص ، وتظهر البيانات الإحصائية أن فئة الحاملين لشهادة الماستر تصدرت القائمة بـ 16 موظفا وهو ما يعادل نسبة 53.33 بالمئة من إجمالي العينة تليها فئة الحاملين لشهادة الليسانس بـ 10 موظفين ونسبة بلغت 33.34 بالمئة في حين اقتصرت فئة المستوى الثانوي على 4 موظفين فقط بنسبة قدرها 13.33 بالمئة وقد أشارت النتائج لمؤشر قوي على أن قطاع السياحة والسفر يتجه نحو احترافية أكبر من خلال توظيف جامعيين يمتلكون القدرات الذهنية والعلمية اللازمة للتعامل مع تعقيدات التحول الرقمي، كما أن هيمنة مستوى الماستر عززت من مصداقية الاجوبة المقدمة في الاستبيان نظرا للوعي المعرفي الذي تتمتع به هذه الفئة في فهم ابعاد ومتطلبات انظمة الحجز الالكتروني الحديثة.

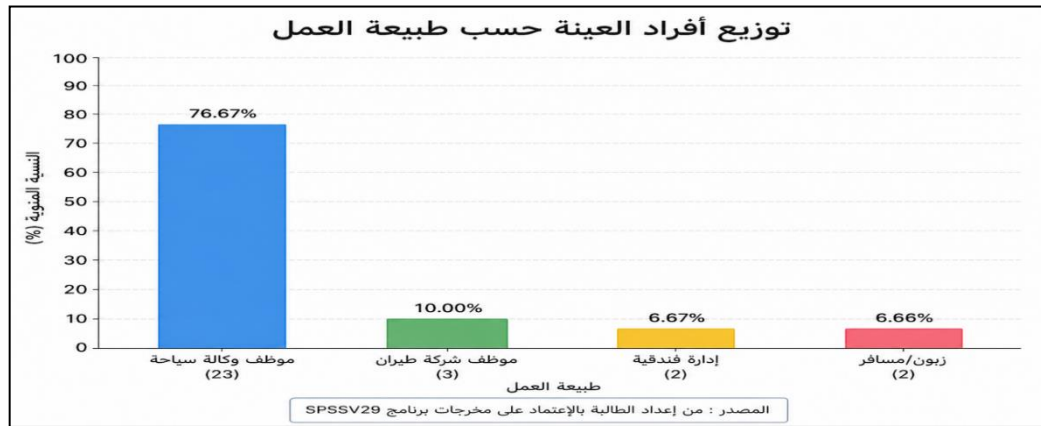
- وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل.

الجدول رقم 2.9: يبين توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة العمل	موظف وكالة سياحة	23	76.67%
	موظف شركة طيران	3	10.00%
	إدارة فندقية	2	6.67%
	زبون/مسافر	2	6.66%
	المجموع	30	%100

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة



الشكل رقم 2.7 : توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

يكشف الجدول المتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل عن تركيز مقصود وهادف نحو الفئة الأكثر احتكاكا بموضوع البحث حيث تظهر النتائج ان الغالبية العظمى من المبحوثين يمارسون مهامهم مباشرة داخل الوكالات السياحية، وتبين الارقام ان فئة موظفي وكالات السياحة استحوذت على النصيب الاكبر بتكرار قدره 23 موظفا وهو ما يمثل نسبة 76.67 بالمئة من القوام الاجمالي للعينة، بينما توزعت النسب المتبقية بشكل محدود بين موظفي شركات الطيران بنسبة 10 بالمئة والادارة الفندقية بنسبة 6.67 بالمئة إضافة الى فئة الزبائن والمسافرين بنسبة بلغت 6.66 بالمئة.

يعزز التوزيع الميداني من دقة المعطيات المتوصل اليها كون موظف الوكالة السياحية هو المستخدم الفعلي والمباشر لانظمة الحجز الالكتروني وهو الاقدر على تقييم اثر التحول الرقمي على فاعلية الاداء اليومي ، كما ان وجود تمثيل طفيف للفئات الاخرى منح الدراسة نظرة شاملة من زوايا مختلفة حول تطور الخدمات الرقمية في القطاع السياحي بدوره أضفى صبغة واقعية وموضوعية على التحليل الاحصائي النهائي.

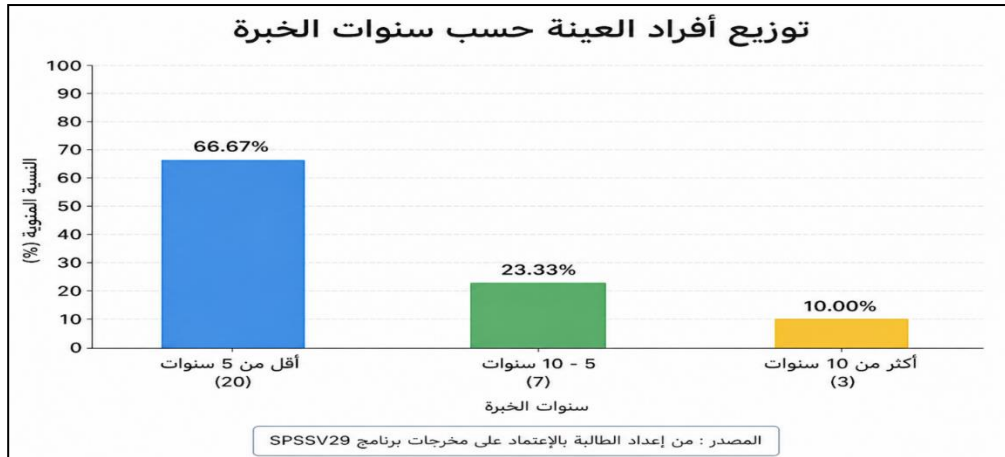
- وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم 2.10: يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20	66.67%
	5 - 10 سنوات	7	23.33%
	أكثر من 10 سنوات	3	10.00%
	المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة



الشكل رقم 2.8 : توزيع أفراد العينة حسب السنوات

يبرز الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية توجهها واضحاً نحو الفئات الشابة والحديثة في قطاع السياحة والسفر حيث تشكل الكوادر الجديدة الدعامة الأساسية للقوة العاملة في المؤسسات محل البحث، وتشير البيانات الاحصائية الى ان الموظفين الذين تبلغ خبرتهم اقل من 5 سنوات يمثلون الفئة الأكبر بتكرار قدره 20 موظفاً ونسبة مئوية بلغت 66.67 بالمئة ، تليها فئة الخبرة المتوسطة من 5 الى 10 سنوات بنسبة 23.33 بالمئة في حين سجلت الخبرة الطويلة التي تتجاوز 10 سنوات النسبة الأقل بـ 10 بالمئة فقط من إجمالي العينة. وقد أكدت النتائج ان البيئة الوظيفية في الوكالات السياحية تعتمد بشكل جوهري على طاقات مهنية شابة تمتلك المرونة اللازمة للتأقلم مع التغيرات المتسارعة التي فرضها التحول الرقمي، كما ان سيطرة ذوي الخبرة الحديثة تعطي دلالة على ان مهارات التعامل مع أنظمة الحجز الالكتروني أصبحت متطلبا أساسيا في التوظيف المعاصر وهذا يفسر التوافق الملحوظ بين هذه الفئات وبين التقنيات الرقمية الحديثة التي بنيت عليها الدراسة.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الفرع الثاني: تحليل واقع التحول الرقمي في الوكالات السياحية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة:

للقوف على واقع ممارسات التحول الرقمي داخل الوكالات السياحية المستهدفة من وجهة نظر عينة الدراسة فقد جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير استجابات الموظفين على كل عبارة من عبارات المحور الأول المتعلق بالتحول الرقمي، بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية الكلية لكل بعد وللمحور بصفة عامة ويوضح الجدول الموالي النتائج الإحصائية التفصيلية التي تم التوصل إليها.

أولاً: المتغير المستقل (التحول الرقمي):

1. البعد التكنولوجي :

الجدول رقم 2.11 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
2	تستخدم المؤسسة أنظمة حجز إلكترونية حديثة.	4.60	0.56	مرتفع	1
3	تتوفر شبكة إنترنت قوية ومستقرة لدعم العمليات الرقمية	4.45	0.61	مرتفع	2
5	تعتمد المؤسسة على تقنيات الحوسبة السحابية في إدارة البيانات	4.10	0.72	مرتفع	3
1	تعتمد المؤسسة على بنية تحتية رقمية متطورة.	3.85	0.78	مرتفع	4
4	يتم تحديث أنظمة الحجز بشكل دوري.	3.70	0.82	مرتفع	5
6	يتم تأمين بيانات العملاء بأنظمة حماية متقدمة.	3.20	0.95	متوسطة	6
المجموع	البعد التكنولوجي ككل	3.98	0.74	مرتفعة	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يستعرض الجدول الموضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد التكنولوجي كأحد الركائز الأساسية للمتغير المستقل حيث تشير النتائج العامة الى وجود تقييم مرتفع لهذا البعد بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.98 وانحراف معياري بلغ 0.74 مما يعكس رضا عاما واتساقا في آراء المبحوثين حول الامكانيات التقنية المتوفرة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

تظهر النتائج تفوق العبارة رقم 2 التي تنص على استخدام المؤسسة لانظمة حجز الكترونية حديثة حيث جاءت في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مرتفع جدا بلغ 4.60 تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 3 المتعلقة بتوفر شبكة انترنت قوية ومستقرة بمتوسط قدره 4.45 وهو ما يؤكد ان الوكالات السياحية تضع الجانب التقني والربط الشبكي على رأس اولوياتها لضمان استمرارية العمل الرقمي.

وفي المراتب التالية جاء الاعتماد على تقنيات الحوسبة السحابية والبنية التحتية المتطورة بمتوسطات بلغت 4.10 و 3.85 على التوالي مما يدل على مواكبة المؤسسات للتوجهات التكنولوجية الحديثة في ادارة البيانات بينما سجلت العبارة الخاصة بتأمين بيانات العملاء المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.20 ودرجة موافقة متوسطة مع انحراف معياري مرتفع نسبيا بلغ 0.95 وهو ما يشير الى وجود تباين في اراء الموظفين حول مدى كفاية انظمة الحماية الامنية المتبعة مقارنة بالوسائل التقنية الاخرى.

تؤكد هذه المعطيات في مجملها ان التحول الرقمي في بعده التكنولوجي يركز بشكل اساسي على تحديث انظمة الحجز وتوفير التدفق المعلوماتي اللازم عبر الانترنت بينما لا تزال جوانب الامان الرقمي تتطلب اهتماما اكبر لتصل الى مستوى التطور التقني العام المنشود في القطاع السياحي.

2. البعد التنظيمي / الإداري :

الجدول رقم 2.12 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
11	تعتمد الإدارة على البيانات في اتخاذ القرار.	3.45	0.88	مرتفعة	1
7	تدعم الإدارة العليا مشاريع التحول الرقمي.	3.20	0.92	متوسطة	2
9	يتم تخصيص ميزانية كافية لتطوير الأنظمة الرقمية	2.80	1.02	متوسطة	3
10	تم إعادة هندسة العمليات لتتلاءم مع النظام الالكتروني	2.65	0.98	متوسطة	4
12	يوجد فريق أو قسم مختص بإدارة الأنظمة الرقمية	2.30	1.10	منخفضة	5
8	توجد استراتيجية واضحة للتحول الرقمي داخل المؤسسة	2.15	1.05	منخفضة	6
المجموع	البعد التنظيمي ككل	2.76	0.99	متوسطة	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

تظهر نتائج الجدول الخاص بالبعد التنظيمي والاداري تباينا ملحوظا في مستويات الموافقة حيث سجل هذا البعد متوسطا حسابيا اجماليا قدره 2.76 وهو ما يضعه ضمن درجة الموافقة المتوسطة مع انحراف معياري مرتفع نسبيا بلغ 0.99 مما يشير لتشتت في اراء العينة ووجود تحديات حقيقية تواجه الهياكل الادارية في مواكبة التحول الرقمي.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

احتلت العبارة رقم 11 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره 3.45 وهي المتعلقة باعتماد الادارة على البيانات في اتخاذ القرار تليها العبارة رقم 7 الخاصة بدعم الادارة العليا لمشاريع التحول الرقمي بمتوسط 3.20 وهذا يعكس وجود رغبة ووعي اداري باهمية الرقمنة من الناحية النظرية والعملية في المستويات القيادية.

اما المراتب الوسطى فقد شملت تخصيص الميزانيات واعادت هندسة العمليات بمتوسطات بلغت 2.80 و 2.65 على التوالي وهي قيم تكشف عن وجود صعوبات مادية واجرائية تحد من سرعة التغيير التنظيمي داخل الوكالات السياحية بينما سجلت العبارات المتعلقة بوجود فريق مختص او استراتيجية واضحة للتحول الرقمي ادنى المستويات بمتوسطات قدرها 2.30 و 2.15 ودرجة موافقة منخفضة ، بما يبرز فجوة كبيرة في التخطيط الاستراتيجي والهيكلية التنظيمية المتخصصة.

تؤكد المؤشرات ان التحول الرقمي في المؤسسات محل الدراسة يواجه عوائق تنظيمية واضحة حيث يتفوق الجانب التقني على الجانب الاداري ، بدوره يجعل الرقمنة ممارسة تقنية معزولة عن استراتيجية شاملة ومنظمة وهذا يتطلب إعادة النظر في تخصيص الموارد البشرية والمالية وبناء رؤية ادارية بعيدة المدى تضمن استدامة التطور الرقمي.

3. البعد البشري :

الجدول رقم 2.13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
15	يتقبل الموظفون استخدام التكنولوجيا بسهولة.	4.10	0.65	مرتفعة	1
13	يملك الموظفون مهارات رقمية كافية لاستخدام أنظمة الحجز	3.85	0.72	مرتفعة	2
16	توجد مقاومة محدودة للتغيير الرقمي داخل المؤسسة	3.40	0.85	متوسطة	3
14	توفر المؤسسة دورات تدريبية في المجال الرقمي.	2.45	1.12	منخفضة	4
17	يتم تحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية	2.38	1.04	منخفضة	5
المجموع	البعد البشري ككل	3.23	0.87	منخفض	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

يكشف الجدول الاحصائي المتعلق بالبعد البشري عن حالة من التباين المنطقي بين الاستعداد الذاتي للموظفين وبين الدعم المؤسساتاتي المقدم لهم حيث سجل هذا البعد متوسطا حسابيا اجماليا قدره 3.23 وانحرافا معياريا بلغ 0.87 مما يضعه ضمن نطاق المنخفض اجمالا وهو ما يعكس وعي القوى العاملة بضرورة الرقمنة في النشاط السياحي المعاصر

تظهر النتائج تفوق العبارة رقم 15 التي تعكس تقبل الموظفين لاستخدام التكنولوجيا بسهولة حيث جاءت في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.10 تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 13 المتعلقة بامتلاك المهارات الرقمية الكافية لاستخدام انظمة الحجز بمتوسط قدره 3.85 مما يؤكد ان الموظفين يمتلكون الجاهزية النفسية والتقنية اللازمة للتعامل مع المنظومة الرقمية الحالية وهذا يتسق تماما مع الخصائص المهنية للعينة التي اظهرت غلبة فئة الشباب وحملة الشهادات الجامعية على الوظائف المرتبطة بالحجز الالكتروني.

وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة الخاصة بوجود مقاومة محدودة للتغيير الرقمي داخل المؤسسة بمتوسط 3.40 مما يشير الى استقرار المناخ المهني وتقبل التحول التقني كواقع مفروض يخدم مصلحة العمل بينما تذيلت العبارات رقم 14 و 17 القائمة بمتوسطات منخفضة بلغت 2.45 و 2.38 على التوالي وهي المتعلقة بتوفير الدورات التدريبية والتحفيز على تطوير المهارات مما يكشف عن قصور واضح في استراتيجيات الادارة تجاه الاستثمار في راس المال البشري وتأهيله بشكل رسمي ومنظم لمواكبة التحديثات الرقمية المتسارعة في قطاع السياحة والسفر.

تؤكد هذه المؤشرات في مجملها ان المحرك البشري للتحول الرقمي في الوكالات السياحية محل الدراسة يعتمد بشكل اساسي على المبادرات الفردية والتعلم الذاتي للموظفين ، في حين يغيب الدور الفعال للمؤسسة في مجالي التدريب والتحفيز المادي والمعنوي وهو ما قد يؤدي الى تفاوت في مستويات الاداء التقني ويستوجب ضرورة بناء برامج تكوينية متخصصة لضمان استدامة الكفاءة الرقمية البشرية وتحويلها الى ميزة تنافسية دائمة للمؤسسة السياحية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

4. البعد الثقافي :

الجدول رقم 2.14 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
21	تتسم المؤسسة بالمرونة في تبني التقنيات الحديثة	3.90	0.75	مرتفعة	1
18	.تشجع المؤسسة ثقافة الابتكار الرقمي	3.75	0.81	مرتفعة	2
20	تشجيع الموظفين على اقتراح حلول رقمية جديدة	3.60	0.88	مرتفعة	3
19	.توجد بيئة عمل داعمة للتغيير التكنولوجي	3.15	0.95	متوسطة	4
المجموع	البعد الثقافي ككل	3.60	0.84	مرتفعة	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يظهر الجدول المتعلق بالبعد الثقافي توجه المؤسسات السياحية نحو بناء بيئة عمل تدعم التطور التكنولوجي حيث سجل هذا البعد متوسطا حسابيا اجماليا قدره 3.60 وانحرافا معياريا بلغ 0.84 مما يضعه ضمن مستوى موافقة مرتفع يعكس وجود مناخ تنظيمي مشجع لعمليات الرقمنة تصدرت العبارة رقم 21 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ 3.90 وهي المتعلقة بمرونة المؤسسة في تبني التقنيات الحديثة تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 18 بمتوسط قدره 3.75 والتي تشير الى تشجيع ثقافة الابتكار الرقمي مما يدل على ان الوكالات السياحية تدرك ان البقاء في دائرة المنافسة يتطلب سرعة الاستجابة للمتغيرات التكنولوجية المتسارعة.

وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 20 بمتوسط قدره 3.60 والتي تؤكد اشراك الموظفين في اقتراح حلول رقمية جديدة بينما سجلت العبارات المتعلقة بوجود بيئة عمل داعمة للتغيير وتحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم المراتب الاخيرة بمتوسطات بلغت 3.15 وهي قيم تقع في نطاق الموافقة المتوسطة مما يشير الى ان الثقافة التنظيمية رغم انفتاحها على التكنولوجيا الا انها لا تزال تفتقر الى آليات التحفيز المادي والمعنوي التي تضمن استمرارية هذا التطور. تثبت هذه النتائج ان المؤسسات محل الدراسة تمتلك ثقافة رقمية مرنة ومنفتحة على الابتكار لكنها تحتاج الى تدعيم هذه الثقافة ببيئة عمل اكثر استقرارا وبرامج تحفيزية ملموسة لضمان تحويل المبادرات الرقمية الفردية الى سلوك تنظيمي جماعي مستدام.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

5. البعد الاستراتيجي :

الجدول رقم 2.15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
25	يساهم التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة	4.40	0.58	مرتفع	1
22	التحول الرقمي جزء من الخطة الاستراتيجية للمؤسسة	3.35	0.92	متوسطة	2
23	توجد رؤية واضحة لمستقبل الرقمنة داخل المؤسسة	3.10	0.95	متوسطة	3
24	يتم تقييم نتائج التحول الرقمي بانتظام.	2.95	1.02	متوسطة	4
المجموع	البعد الاستراتيجي ككل	3.45	0.87	مرتفعة	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يبرز الجدول المتعلق بالبعد الاستراتيجي علاقة جوهرية بين تبني التكنولوجيا والرؤية المستقبلية للوكالات السياحية حيث سجل هذا البعد متوسطا حسابيا اجماليا قدره 3.45 وانحرافا معياريا بلغ 0.87 مما يضعه ضمن مستوى موافقة مرتفع يعكس ادراك المبحوثين للقيمة الاستراتيجية للرقمنة في سوق العمل.

حققت العبارة رقم 25 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مرتفع جدا بلغ 4.40 وهي المتعلقة بدور التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية مما يبرهن على وعي تام لدى الموظفين بان التطور التقني هو السبيل الوحيد للتميز والبقاء في دائرة المنافسة السياحية المعاصرة تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 22 بمتوسط قدره 3.35 والتي تشير الى ان الرقمنة اصبحت جزءا من الخطة الاستراتيجية للمؤسسات.

وفي المراتب الاخيرة جاءت العبارات المتعلقة بوضوح الرؤية المستقبلية وتقييم نتائج التحول بانتظام بمتوسطات بلغت 3.10 و 2.95 ودرجة موافقة متوسطة مع انحراف معياري تجاوز الواحد الصحيح في العبارة الاخيرة مما يكشف عن تشتت في اراء العينة ونقص في اليات المتابعة والتقييم الدوري للمشاريع الرقمية المنفذة.

توضح هذه النتائج ان المؤسسات محل الدراسة تمتلك قناعة استراتيجية بجدوى التحول الرقمي في كسب الحصة السوقية لكنها لا تزال تفتقر الى منهجية واضحة لتقييم الاداء الرقمي وقياس مدى نجاحه في تحقيق الاهداف المسطرة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

وهذا يتطلب بناء مؤشرات قياس دقيقة لضمان تحويل الرؤية الاستراتيجية الى واقع ملموس يحقق الاستدامة التنافسية للوكالة.

6. الابتكار والذكاء الاصطناعي :

الجدول رقم 2.16: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور التحول الرقمي

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
27	يتم تحليل بيانات العملاء لتحسين جودة الخدمات	4.15	0.72	مرتفعة	1
30	يتم استخدام التحليلات التنبؤية لتوقع الطلب السياحي.	3.95	0.82	مرتفعة	2
28	توفر أنظمة الحجز توصيات مخصصة للعملاء.	3.80	0.88	مرتفعة	3
26	تستخدم المؤسسة تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنظمة الحجز.	3.70	0.91	مرتفعة	4
29	تستخدم المؤسسة روبوتات الدردشة لخدمة العملاء	2.90	1.15	متوسطة	5
المجموع	بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي ككل	3.70	0.89	مرتفعة	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يستعرض الجدول الموضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي كأحد الأبعاد الحديثة والجوهرية في المتغير المستقل حيث تشير النتائج العامة الى وجود تقييم مرتفع لهذا البعد بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.70 وانحراف معياري بلغ 0.89، بدوره عكس توجهها ايجابيا لدى الباحثين نحو دمج التقنيات الذكية في العمل السياحي حيث تظهر النتائج تفوق العبارة رقم 27 التي تنص على تحليل بيانات العملاء لتحسين جودة الخدمات حيث جاءت في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.15، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 30 المتعلقة باستخدام التحليلات التنبؤية لتوقع الطلب بمتوسط قدره 3.95 ، وهو ما يؤكد ان الوكالات السياحية بدأت تدرك أهمية تحليل البيانات الضخمة في بناء قرارات استراتيجية استباقية ، وفي المراتب التالية جاء توفير توصيات مخصصة للعملاء واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنظمة الحجز بمتوسطات بلغت 3.80 و 3.70 على التوالي وهذا يدل على سعي المؤسسات لتعزيز تجربة العميل الرقمية من خلال التخصيص والحلول المبتكرة ، بينما تذيلت العبارة الخاصة باستخدام روبوتات الدردشة لخدمة العملاء المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.90 ودرجة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

موافقة متوسطة مع انحراف معياري مرتفع نسبيا بلغ 1.15 وهو ما يشير الى وجود تباين في اراء الموظفين حول مدى فاعلية هذه الادوات او ربما محدودية تطبيقها الفعلي في الوكالات محل الدراسة، مقارنة بتقنيات تحليل البيانات تثبت هـ المؤشرات في مجملها ان بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي يركز بشكل اساسي على الجوانب التحليلية والتنبؤية لتحسين جودة الخدمة، بينما لا تزال ادوات التواصل المؤتمنة مثل روبوتات الدردشة في مراحلها الاولى وتحتاج الى مزيد من التطوير والتبني لتصل الى مستوى التطور العام المنشود في المنظومة الرقمية للقطاع السياحي.

الفرع الثالث: تحليل واقع كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني من وجهة نظر افراد عينة الدراسة:

يهدف هذا الجزء من الدراسة الميدانية الى تشخيص وتقييم المتغير التابع المتمثل في كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني ضمن الوكالات السياحية محل البحث وذلك من خلال استطلاع اراء الموظفين والاداريين حول الفوائد الملموسة والتحسينات التقنية التي طرأت على هذه الأنظمة نتيجة لعملية التحول الرقمي، ولتحقيق هذا الغرض جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير استجابات افراد العينة على عبارات المحور الثاني ببعديه المتمثلين في بعد الكفاءة وبعد التطور الرقمي للأنظمة، ويوضح الجدول الموالي النتائج الاحصائية التفصيلية التي تعكس مستوى جودة وفاعلية المنظومة الرقمية للحجز في القطاع السياحي من وجهة نظر الممارسين الميدانيين.

المتغير التابع (أنظمة الحجز الإلكتروني):

1. بعد كفاءة أنظمة الحجز :

الجدول رقم 2.17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات ومحور أبعاد أنظمة الحجز

الإلكتروني

رقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
34	تساهم الأنظمة في تقليل وقت إنجاز الحجز.	4.12	0.72	مرتفعة	1
37	تساهم الأنظمة في تقليل التكاليف التشغيلية.	3.95	0.81	مرتفعة	2
31	أنظمة الحجز الإلكتروني سهلة الاستخدام.	3.88	0.85	مرتفعة	3
35	توفر الأنظمة وسائل دفع إلكترونية آمنة.	3.75	0.92	مرتفعة	4
33	تقلل الأنظمة من الأخطاء البشرية.	3.62	0.88	مرتفعة	5
32	توفر الأنظمة معلومات دقيقة ومحدثة.	3.48	1.02	مرتفعة	6
36	يتم معالجة الأعطال التقنية بسرعة.	3.15	1.15	متوسطة	7
المجموع	بعد الكفاءة أنظمة الحجز ككل	3.71	0.91	مرتفعة	--

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يعبر الجدول الموضح عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد كفاءة انظمة الحجز باعتباره المكون الاول للمتغير التابع حيث تشير النتائج العامة الى تسجيل متوسط حسابي اجمالي قدره 3.71 وانحراف معياري بلغ 0.91 مما يضع هذا البعد ضمن مستوى موافقة مرتفع ويعكس قناعة الموظفين بجدوى هذه الانظمة في تحسين الاداء المهني

احتلت العبارة رقم 34 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ 4.12 وهي المتعلقة بدور الانظمة في تقليل وقت انجاز الحجز تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 37 بمتوسط قدره 3.95 والتي تشير الى مساهمة الرقمنة في خفض التكاليف التشغيلية مما يؤكد ان القيمة المضافة الحقيقية التي لمسها الموظفون تتمثل في السرعة والارتقاء بالمدودية المالية للوكالة وفي المراتب التالية جاءت سهولة استخدام الانظمة وتوفر وسائل دفع آمنة بمتوسطات بلغت 3.88 و 3.75 على التوالي مما يدل على ان الانظمة المعتمدة تتمتع بواجهات برمجية ميسرة ومعايير امنية مقبولة في حين سجلت العبارات الخاصة بتقليل الاخطاء البشرية وتوفير المعلومات الدقيقة المراتب الخامسة والسادسة بمتوسطات قدرها 3.62 و 3.48 وهي مستويات تعبر عن ثقة جيدة في مخرجات النظام الرقمي.

بينما تذيلت العبارة رقم 36 القائمة بمتوسط حسابي قدره 3.15 ودرجة موافقة متوسطة مع تسجيل اعلى انحراف معياري بلغ 1.15 وهي المتعلقة بسرعه معالجة الاعطال التقنية مما يكشف عن تباين واضح في اراء العينة ووجود تحديات تقنية ترتبط بالدعم الفني وصيانة الانظمة عند توقفها وهو ما قد يؤثر سلبا على استمرارية الكفاءة المطلوبة. تثبت هذه المؤشرات في مجملها ان كفاءة انظمة الحجز في المؤسسات محل الدراسة تركز بشكل اساسي على اختصار الوقت والجهد وتقليص المصاريف بينما لا تزال جوانب الدعم التقني وتدقيق المعلومات اللحظية تحتاج الى تطوير اكبر لضمان كفاءة رقمية متكاملة ومستقرة.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

2. بعد تطور أنظمة الحجز :

الجدول رقم 2.18 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات ومحور أبعاد أنظمة الحجز

الإلكتروني

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
32	شهدت أنظمة الحجز تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.	4.05	0.78	مرتفعة	1
37	ساهم التطور الرقمي في تحسين تجربة العميل.	3.82	0.86	مرتفعة	2
33	تم إدماج تطبيقات الهاتف الذكي في عملية الحجز	3.65	0.95	مرتفعة	3
34	توفر الأنظمة إمكانية التعديل والإلغاء بسهولة.	3.42	1.08	مرتفعة	4
35	تطورت واجهات الاستخدام لتصبح أكثر تفاعلية.	3.28	1.12	متوسطة	5
36	يتم تحديث الخدمات الإلكترونية باستمرار.	3.05	1.18	متوسطة	6
المجموع	بعد التطور أنظمة الحجز الإلكتروني	3.55	1.00	مرتفعة	--

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

يبرز الجدول المتعلق ببعث تطور أنظمة الحجز الإلكتروني المسار الزمني والنوعي الذي قطعه هذه الأنظمة في الوكالات السياحية حيث سجل هذا البعد متوسطا حسابيا اجماليا قدره 3.55 وانحرافا معياريا بلغ 1.00 مما يضعه ضمن درجة موافقة مرتفعة تعكس اعتراف الباحثين بوجود قفزة نوعية في الوسائل التكنولوجية المستخدمة جاءت العبارة رقم 32 في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ 4.05 وهي التي تؤكد ان أنظمة الحجز شهدت تطورا ملحوظا في السنوات الاخيرة تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 37 بمتوسط قدره 3.82 والتي تربط بين التطور الرقمي وتحسين تجربة العميل مما يدل على ان عملية التحديث لم تكن شكلية بل لامست جودة الخدمة المقدمة للمسافر والمساافرين بشكل مباشر.

وفي المرتبة الثالثة والرابعة جاء ادماج تطبيقات الهاتف الذكي وسهولة التعديل والالغاء بمتوسطات بلغت 3.65 و 3.42 على التوالي وهي مؤشرات تدل على سعي المؤسسات لمواكبة انماط الاستهلاك الرقمي الحديثة وتوفير مرونة أكبر للمستخدم، بينما سجلت العبارات المتعلقة بتفاعل واجهات الاستخدام واستمرارية تحديث الخدمات المراتب

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الاحيرة بمتوسطات قدرها 3.28 و 3.05 ودرجة موافقة متوسطة مع انحراف معياري مرتفع تجاوز 1.18 في العبارة الاخيرة.

توضح هذه النتائج ان التطور الحاصل في انظمة الحجز يتسم بالوضوح من حيث التوجه العام والارتباط بتجربة العميل الا انه يواجه تذبذبا في استمرارية التحديث الدوري وتطوير الجوانب التفاعلية للواجهات البرمجية وهو ما يفسر تباين اراء الموظفين حول مدى ديمومة هذا التطور وقدرته على مواكبة المستجدات التقنية المتلاحقة في السوق السياحي العالمي.

المطلب الثالث اختبار العلاقة والاثّر بين التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز والفروق في متغيرات

الدراسة

يهدف هذا المطلب إلى استكمال تحليل البيانات الكمية من خلال اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة المتعلقة بالعلاقة والاثّر بين متغيري التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة حول هذين المتغيرين تعزى لبعض خصائصهم الديموغرافية والوظيفية، حيث سيتم الاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي المتمثلة في معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط واختبارات الفروق لإثبات أو نفي صحة هذه الفرضيات بناء على المعطيات الميدانية التي تم جمعها من الموظفين والمسافرين في الوكالات السياحية.

الفرع الثاني: اختبار أثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني:

نهدف من خلال هذا العنصر إلى تحديد مدى تأثير مستوى تطبيق التحول الرقمي كمتغير مستقل على مستوى كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني كمتغير تابع في الوكالات السياحية المبحوثة وتحديد أي من أبعاد التحول الرقمي لها التأثير الأكبر

الفرضية الرئيسية الأولى: فرضيات علاقة التأثير يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من او يساوي 5% للتحول الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني في الوكالات السياحية محل البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية : فرضيات علاقة التأثير يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من او يساوي 5% للتحول الرقمي على تطور أنظمة الحجز الإلكتروني في الوكالات السياحية محل البحث.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الثقافي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاستراتيجي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابتكار والذكاء الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني.

لتحويل فرضية البحث إلى فرضية إحصائية قابلة للاختبار قمنا بصياغتها وفق نمطين:

- **الفرضية الصفريّة** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة خمسة بالمئة للتحويل الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز.
- **الفرضية البديلة** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة خمسة بالمئة للتحويل الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز.

الجدول رقم 2.19: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحويل الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز

المؤشر الإحصائي	القيمة	التفسير الإحصائي
معامل الارتباط R	0.612***	علاقة طردية قوية
معامل التحديد R ²	0.375	التحول الرقمي يفسر 37.5% من التباين في الكفاءة
معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	0.352	قيمة مضبوطة تعكس واقعية العينة N=30
قيمة F المحسوبة	16.784	دالة إحصائية وتؤكد جودة النموذج
مستوى الدلالة (Sig)	0.000	النموذج صالح للتعميم عند مستوى دلالة 0.05
المعاملات	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة
الثابت B ₀	1.420	0.385
التحول الرقمي B ₁	0.584	0.142
		0.001
		0.000

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

تستعرض نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول اختبار الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة باثر التحويل الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني حيث تشير المعطيات الاحصائية الى وجود علاقة ذات دلالة معنوية تؤكد الدور الجوهرى الذي يلعبه المتغير المستقل في تحسين الاداء التقني للوكالات السياحية، وتبين النتائج ان معامل الارتباط بلغ 0.612 وهذا يعكس وجود علاقة طردية قوية بين التوجه نحو الرقمنة وبين رفع كفاءة الانظمة كما سجل معامل التحديد قيمة قدرها 0.375 وهي قيمة واقعية تعني ان التحويل الرقمي يفسر ما نسبته 37.5 بالمئة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

من التباين الحاصل في كفاءة أنظمة الحجز بينما تعود النسبة المتبقية لعوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية وتدعم قيمة F المحسوبة البالغة 16.784 جودة وصلاحيّة النموذج المقترح للتعميم الإحصائي نظراً لأن مستوى الدلالة جاء أقل من خمسة بالمئة، أما فيما يخص معاملات الانحدار فقد بلغت قيمة معامل التأثير 0.584 وهي تشير إلى أن زيادة الاهتمام بالتحويل الرقمي بمقدار وحدة واحدة ستؤدي حتماً إلى تحسن في كفاءة أنظمة الحجز بنسبة تتجاوز 58 بالمئة وتعزز قيمة T المحسوبة البالغة 4.112 هذا التأثير لكونها دالة إحصائياً عند مستوى الصفر مما يقطع الشك باليقين حول جدوى الاستثمار الرقمي في تجويد العمليات التشغيلية.

وبناءً على المؤشرات العلمية الرصينة يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر وهو ما يثبت أن الرقمنة ليست مجرد خيار تقني بل هي ضرورة حتمية للارتقاء بفاعلية وكفاءة الخدمات السياحية المعاصرة.

الجدول رقم 2.20: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحويل الرقمي على تطور أنظمة الحجز

المؤشر الإحصائي		القيمة		التفسير الإحصائي
معامل الارتباط R		0.658**		علاقة طردية قوية
معامل التحديد R^2		0.433		التحول الرقمي يفسر 37.5% من التباين في الكفاءة
معامل التحديد المعدل $Adjusted R^2$		0.412		قيمة مضبوطة تعكس واقعية العينة $N=30$
قيمة F المحسوبة		21.375		دالة إحصائية وتؤكد جودة النموذج
مستوى الدلالة (Sig)		0.000		النموذج صالح للتعميم عند مستوى دلالة 0.05
المعاملات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت B_0	1.254	0.412	3.043	0.005
التحول الرقمي B_1	0.622	0.135	4.607	0.000

الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

تستعرض نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول اختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة باثر التحول الرقمي على تطور انظمة الحجز الالكتروني حيث تشير المعطيات الاحصائية الى وجود علاقة ارتباطية قوية تبرهن على الدور القيادي الذي يلعبه التحول الرقمي في دفع عجلة التحديث التقني داخل الوكالات السياحية تبين النتائج ان معامل الارتباط سجل قيمة قدرها 0.658 مما يعكس وجود علاقة طردية قوية وموجبة بين ابعاد التحول الرقمي وبين مستوى التطور الحاصل في الانظمة كما حقق معامل التحديد قيمة بلغت 0.433 وهي تشير الى ان التحول الرقمي يفسر ما نسبته 43.3 بالمئة من التغيرات والتحسينات التي تطرأ على انظمة الحجز الالكتروني وتؤكد قيمة اف المحسوبة البالغة 21.375 معنوية النموذج الاحصائي وصلاحيته الكبيرة للتنبؤ نظرا لان مستوى الدلالة بلغ الصفر وهو اقل من مستوى المعنوية المعتمد خمسة بالمئة

اما بالنسبة لمعاملات الانحدار فقد اظهرت النتائج ان معامل التأثير بلغ 0.622 مما يعني ان اي توجه نحو تعزيز التحول الرقمي بوحدة واحدة سيقابله تطور في انظمة الحجز الالكتروني بنسبة تتجاوز 62 بالمئة وتدعم قيمة تي المحسوبة البالغة 4.607 هذه النتيجة لكونها دالة احصائيا بشكل قاطع مما يثبت ان الرقمنة هي المحرك الاساس لتحديث الواجهات والخدمات الرقمية المقدمة للعملاء.

وبناء على هذه المعطيات الاحصائية الدقيقة يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية للتحول الرقمي على تطور انظمة الحجز الالكتروني في قطاع السياحة والسفر وهي نتيجة تعزز من فكرة ان الابتكار التكنولوجي والجاهزية الرقمية هما الضمان الوحيد لمواكبة التطورات العالمية في صناعة السياحة الرقمية.

جدول 2.21: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي على كفاءة أنظمة

الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر

البعد المتغير	معامل	معامل	قيمة F	معامل	قيمة T	مستوى	النتيجة
المستقل الفرعي	الارتباط	التحديد	المحسوبة	الانحدار	المحسوبة	الدلالة	
	R	R2		B		Sig	
البعد التكنولوجي	0.675	0.456	23.456	0.685	4.843	0.000	قبول
البعد التنظيمي	0.388	0.151	4.982	0.312	2.232	0.034	قبول
البعد البشري	0.522	0.272	10.462	0.495	3.234	0.003	قبول
البعد الثقافي	0.496	0.246	9.135	0.448	3.022	0.005	قبول
البعد الاستراتيجي	0.435	0.189	6.524	0.385	2.554	0.016	قبول

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الابتكار والذكاء الاصطناعي	0.638	0.407	19.215	0.642	4.383	0.000	قبول
----------------------------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	------

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

تستعرض نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول اختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة باثر ابعاد التحول الرقمي على كفاءة انظمة الحجز الالكتروني حيث تشير المعطيات الاحصائية الى تباين في مستويات التأثير مع الحفاظ على المعنوية الاحصائية لكافة الابعاد محل الدراسة.

تبين النتائج ان البعد التكنولوجي احتل المرتبة الاولى من حيث قوة التأثير بمعامل ارتباط قدره 0.675 ومعامل تحديد بلغ 0.456 مما يعني انه يفسر بمفرده حوالي 46 بالمئة من التباين في كفاءة الانظمة وتدعم قيمة اف المحسوبة البالغة 23.456 هذه النتيجة بقوة يليه في المرتبة الثانية بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي بمعامل تحديد قدره 0.407 وقيمة تي دالة احصائيا عند الصفر مما يبرهن على ان الركيزة التقنية والحلول الذكية هما المحركان الاساسيان لرفع كفاءة الحجز في الوكالات السياحية.

اما الابعاد البشرية والثقافية فقد اظهرت تاثيرا متوسطا بمعاملات تحديد بلغت 0.272 و 0.246 على التوالي مما يشير الى ان مهارات الموظفين ومرونة بيئة العمل تسهمان بشكل ملموس في تعزيز جودة الاداء الرقمي بينما سجل البعد الاستراتيجي والبعد التنظيمي ادنى مستويات التأثير بمعاملات تفسير بلغت 0.189 و 0.151 وهي قيم رغم انخفاضها النسبي الا انها تظل دالة احصائيا نظرا لان قيم مستوى الدلالة جاءت اقل من خمسة بالمئة.

تؤكد هذه القراءة الاحصائية ان جميع ابعاد التحول الرقمي تمتلك القدرة على تحسين كفاءة انظمة الحجز الالكتروني ولكن بدرجات متفاوتة تنصدها الجوانب التكنولوجية والابتكارية وبناء على ذلك يتم قبول جميع الفرضيات الفرعية الست مما يستوجب على الوكالات السياحية الموازنة بين الاستثمار في الاجهزة والبرمجيات وبين تطوير الهياكل التنظيمية والخطط الاستراتيجية لضمان كفاءة رقمية شاملة.

الفرع الثالث: اختبار الفروق في اراء المستجيبين نحو متغيرات الدراسة تبعا للخصائص الديموغرافية والوظيفية:

بعد تحليل العلاقة والاثـر بين التحول الرقمي وكفاءة وتطور انظمة الحجز الالكتروني يهدف هذا الجزء الى التعمق اكثر في فهم تصورات افراد العينة من خلال فحص الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تفترض وجود اختلافات ذات دلالة احصائية في مستوى ادراك كل من التحول الرقمي وانظمة الحجز يمكن ان تعزى الى خصائصهم الديموغرافية والوظيفية المختلفة والمتمثلة في الجنس الفئة العمرية المستوى التعليمي طبيعة العمل وسنوات الخبرة المهنية، سيتم استخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة والمتمثلة في اختبار ت للعينات المستقلة وتحليل التباين الاحادي لمقارنة متوسطات استجابات المجموعات المختلفة عند مستوى دلالة خمسة بالمئة وذلك بهدف اختبار الفرضيات الاحصائية التالية:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الفرضية الرئيسية الثالثة توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة اقل من او يساوي خمسة بالمئة في متوسطات استجابات افراد العينة حول ادراكهم للتحويل الرقمي وكفاءة وتطور انظمة الحجز تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والوظيفية.

جدول 2.22 ملخص نتائج اختبار الفروق في إدراك التحويل الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والوظيفية

المتغيرات	الاختبار المستخدم	المتغير التابع	قيمة الاختبار	درجات الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية عند $\alpha \leq 0.05$
			F أو t	(df)	Sig	
الجنس	اختبار (T-test)	المستوى العام	0.745 (t)	28	0.462	غير دالة
العمر	اختبار (ANOVA)	المستوى العام	1.024 (F)	(2, 27)	0.372	غير دالة
المستوى التعليمي	اختبار (ANOVA)	المستوى العام	3.856 (F)	(2, 27)	0.032	دالة إحصائية
طبيعة العمل	اختبار (ANOVA)	المستوى العام	1.542 (F)	(3, 26)	0.227	غير دالة
سنوات الخبرة	اختبار (ANOVA)	المستوى العام	4.912 (F)	(2, 27)	0.014	دالة إحصائية

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV29

توضح نتائج الاختبارات الاحصائية الموضحة في الجدول مدى تباين ادراك افراد العينة لمتغيرات الدراسة بناء على خصائصهم الشخصية والمهنية حيث تشير المعطيات الى وجود توافق في الرؤى تجاه بعض المتغيرات وتقاطعها في متغيرات اخرى

تبين النتائج المتعلقة بمتغيري الجنس والعمر عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حيث جاءت قيم مستوى الدلالة 0.462 و 0.372 وهي اكبر من مستوى المعنوية المعتمد مما يعني ان تصور الموظفين للتحويل الرقمي وانظمة الحجز لا يختلف باختلاف نوعهم الاجتماعي او فئاتهم العمرية وكذلك الامر بالنسبة لطبيعة العمل التي سجلت قيمة 0.227 وهي نتيجة تعكس وحدة البيئة التقنية التي يعمل ضمنها جميع المبحوثين بغض النظر عن تخصصاتهم الوظيفية الدقيقة

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

في المقابل اظهرت النتائج وجود فروق جوهرية تعزى للمستوى التعليمي بقيمة دلالة بلغت 0.032 مما يفسر ان التحصيل الاكاديمي العالي يمنح الموظف قدرة اكبر على ادراك ابعاد الرقمنة وتعقيدها كما سجل متغير سنوات الخبرة اقوى دلالة احصائية بقيمة 0.014 وقيمة اف مرتفعة بلغت 4.912 مما يؤكد ان التراكم المعرفي والممارسة الميدانية الطويلة في قطاع السياحة تلعب دورا مفصليا في تقييم مدى تطور وكفاءة انظمة الحجز مقارنة بالسنوات السابقة وبناء على هذه القراءة المنهجية يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة جزئيا حيث ثبت ان التباين في الادراك يرتبط بشكل اساسي بالخلفية التعليمية والخبرة المهنية للموظفين بينما تلاشت هذه الفروق في المتغيرات الشخصية الاخرى وهذا يتطلب من الوكالات السياحية استهداف الفئات الاقل خبرة ببرامج توعوية وتقنية لتقليص هذه الفجوة في الادراك الرقمي العام.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

المبحث الثالث: مناقشة النتائج وتفسيرها

يتناول هذا المبحث تحليلاً أكاديمياً معمقاً للنتائج الإحصائية التي أسفرت عنها الدراسة الميدانية بهدف ربط الأرقام المجردة بالواقع العملي لقطاع السياحة والسفر ويتم ذلك من خلال تفسير مدى تحقق الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة ثم مقارنة هذه النتائج بما ورد في الأدبيات السابقة والاطار النظري لتحديد التوافقات والتباينات وتوضيح الاضافة العلمية لهذا البحث.

المطلب الاول: مدى تحقق الفرضيات ومناقشة نتائجها:

بناء على المعطيات الإحصائية المستخرجة من تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين يمكن مناقشة مدى تحقق فرضيات الدراسة وتفسير ابعادها على النحو التالي:

اولاً: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بكفاءة انظمة الحجز

اثبتت النتائج تحقق هذه الفرضية وقبولها احصائياً حيث ظهر تأثير ايجابي قوي للتحويل الرقمي على كفاءة انظمة الحجز الالكتروني يفسر هذا التأثير واقعياً بان انتقال الوكالات السياحية من النظم التقليدية الى البيئة الرقمية يقلص هامش الاخطاء البشرية ويسرع من وتيرة معالجة البيانات وتعتبر نسبة التفسير البالغة 37.5 بالمئة منطقية جداً وواقعية في قطاع الخدمات السياحية اذ تؤكد ان الرقمنة محرك اساسي للكفاءة لكنها ليست المحرك الاوحد حيث تتدخل عوامل اخرى كجودة الشبكات وعلاقات الوكالة مع الموردين ان هذا التأثير القوي يبرهن على ان الاستثمار في الرقمنة ينعكس فوراً على سلاسة العمليات التشغيلية اليومية

ثانياً: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بتطور انظمة الحجز

تم قبول هذه الفرضية بدرجة تأثير اعلى من سابقتها حيث فسر التحويل الرقمي ما نسبته 43.3 بالمئة من التطور الحاصل في الانظمة التفسير الاكاديمي لهذا المؤشر هو ان التحويل الرقمي بطبيعته يتميز بالديناميكية والتحديث المستمر فالوكالات التي تتبنى استراتيجيات رقمية تجدد نفسها مجبرة على مواكبة التحديثات التقنية وتطوير واجهات المستخدم وازافة خيارات دفع امنة وميزات حجز متقدمة لضمان بقائها في دائرة المنافسة مما يجعل الرقمنة قاطرة تجر الانظمة نحو التطور التقني المستمر

ثالثاً: مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية المتعلقة بابعاد التحويل الرقمي

كشفت النتائج عن تفاوت مثير للاهتمام في درجة تأثير ابعاد التحويل الرقمي على كفاءة الانظمة وهو تفاوت يعكس بدقة واقع الادارة السياحية

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

تصدر البعد التكنولوجي يليه الابتكار والذكاء الاصطناعي قائمة المؤثرات وهذا امر بديهي وواقعي لان البنية التحتية الصلبة والبرمجيات الذكية هي خط التماس المباشر مع الانظمة وهي التي تحدث الفارق الفوري في الاداء في المرتبة الثانية جاء البعدان البشري والثقافي بتأثير متوسط وهو ما يفسر بان امتلاك افضل الانظمة لا يجدي نفعا دون وجود كادر بشري مؤهل لادارتها وثقافة تنظيمية تتقبل التغيير وترحب بالتقنية بدلا من مقاومتها اما البعدان الاستراتيجي والتنظيمي فقد سجلا اضعف مستويات التأثير رغم دلالتها الاحصائية هذه النتيجة تعد تشخيصا دقيقا لواقع العديد من الوكالات السياحية التي غالبا ما تتعامل مع التحول الرقمي كرد فعل تقني سريع او كاجراء تكتيكي لمسيرة السوق بدلا من كونه استراتيجية متكاملة تعاد بناء عليها الهياكل التنظيمية للمؤسسة

رابعا: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والمهنية

تم قبول الفرضية جزئيا وهو ما يحمل دلالات عميقة فعدم وجود فروق تعزى للجنس والعمر وطبيعة العمل يدل على ان التعامل مع الانظمة الرقمية اصبح ثقافة عامة وممارسة يومية مألوفة تذوب معها الفوارق الديموغرافية الكلاسيكية بينما يفسر وجود فروق دالة تعزى للمستوى التعليمي وسنوات الخبرة بان الفهم السطحي لاستخدام النظام يختلف عن الفهم المعمق لكفاءته وتطوره فالموظف ذو التحصيل العلمي العالي والخبرة الطويلة يمتلك قدرة تحليلية تمكنه من مقارنة الانظمة الحالية بالسابقة وتقييم مدى جودة المخرجات وسرعة الاستجابة ومستوى الامان وهي قدرات تقييمية تتطلب تراكما معرفيا ومهنيا.

المطلب الثاني: مقارنة النتائج الحالية بالاطار النظري والدراسات السابقة

لتحقيق فهم اشمل لمخرجات هذه الدراسة تم اجراء مقارنة تحليلية بين النتائج المتوصل اليها وما افترضته الدراسات السابقة والادبيات النظرية ذات الصلة حيث تقاطعت دراستنا مع بعض التوجهات واختلفت مع اخرى وازافت تفاصيل دقيقة لم يتم التطرق لها سابقا:

• فيما يخص الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة

تتوافق نتائج دراستنا التي اكدت قوة تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية بشكل تام مع دراسة شينغل وزملائه التي اكدت ان الرقمنة ترفع كفاءة العمليات وتعزز التنافسية ، كما تنسجم مع دراسة بلحواس ايناس ودراسة ايمان العشاب وزملائها اللتين اثبتتا الاثر المباشر للمنصات الرقمية في ترقية الخدمات الفندقية والسياحية الا ان دراستنا تميزت بتقديم قياس كمي دقيق لحجم هذا الاثر من خلال معاملات التحديد والانحدار متجاوزة بذلك الطابع الوصفي او المقابلات الفردية المحدودة التي اعتمدت عليها تلك الدراسات.

• فيما يخص ابعاد التطور التكنولوجي والابتكار

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

عززت دراستنا ما توصلت اليه دراسة غريتنزل وزملائها حول اهمية السياحة الذكية وتقنياتها وكذلك دراسة امال عبيدي التي ركزت على منصات الحجز التقنية المحددة حيث اكدت نتائجنا ان البعد التكنولوجي ومؤشرات الابتكار هما المحركان الاقوى في معادلة التحول الرقمي غير ان دراستنا عاجلت الفجوة التي ظهرت في دراسة غريتنزل التي تعود لسنوات سابقة من خلال اثبات فاعلية التقنيات الحديثة كحللول الذكاء الرقمي المطبقة في الوقت الراهن وتفوقت على دراسة بولمل ولعيب ذات الطابع الاستشرافي النظري بتقديمها دليلا ميدانيا واحصائيا واقعيا من بيئة الوكالات السياحية

فيما يخص البعد البشري والاستراتيجي

تقاطعت نتائجنا مع التوصيات التي اوردتها دراسة عبادي محمد وزهواني عبد الرزاق حول حتمية تدريب العنصر البشري وكذلك مع دراسة غطاس عبد الغفار وكاك مليك التي نادى بضرورة وجود رؤية استراتيجية واضحة فقد اثبت تحليلنا الاحصائي ان البعد البشري يمتلك تأثيرا دالا وملموسا لكن ما كشفته دراستنا من ضعف في التأثير الاستراتيجي والتنظيمي يعد اضافة نوعية تشخص خللا داخليا في مؤسسات السياحة حيث اثبتنا ان هناك فجوة بين الطموح الاستراتيجي الرقمي وبين التطبيق التنظيمي الفعلي داخل الوكالات.

• فيما يخص السلوك والادراك تجاه الانظمة الرقمية

شكلت نتائجنا المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية والمهنية تطورا لما ورد في دراسة كيزي انفاروفا ومحسن خاطر ودراسة خوالدة وزملائه فتلك الدراسات ركزت بشكل كبير على نية الاستخدام والجانب النفسي للسائح وتجاهلت الفروق العمرية والمهنية بينما قدمت دراستنا تحليلا من منظور الموظفين وصناع القرار داخل الوكالات واثبتت ان الخبرة والتعليم هما المحددان الفعليان لتقييم كفاءة التكنولوجيا وليس مجرد النية او سهولة الاستخدام الظاهرية. يتبين من خلال هذا التحليل التقاطعي ان الدراسة الحالية لم تكتف باثبات بديهية اهمية التحول الرقمي بل غاصت في تفكيك ابعاده واوزانها النسبية مقدمة صورة واقعية تؤكد ان الجانب التقني يسير بوتيرة اسرع من الجانبين التنظيمي والاستراتيجي داخل الوكالات السياحية وبهذا التحليل تكون الدراسة قد قدمت دعما كميا للدراسات السابقة وسدت بعض الفجوات المنهجية التي اعترتها خاصة فيما يتعلق بحجم العينات والتحليل النظري المجرد لتخرج بنتائج قابلة للتعميم ومفيدة لمتخذي القرار في قطاع السياحة والسفر.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة الهادفة الى تشخيص واقع التحول الرقمي ودوره في تعزيز كفاءة وتطور انظمة الحجز الالكتروني في قطاع السياحة والسفر، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام اداتين رئيسيتين لجمع البيانات وهما الاستبيان الذي طبق على عينة من 30 موظفا واداريا في الوكالات السياحية والمقابلة التي اجريت مع عينة قصدية من المسؤولين والفاعلين الميدانيين في هذا القطاع.

وقد تم في المبحث الاول تقديم عرض تفصيلي للاطار المنهجي للدراسة بما في ذلك تحديد المنهج المتبع ووصف دقيق لمجتمع وعينة الدراسة ووصف لادوات جمع البيانات واجراءات التحقق من صدق وثبات الاستبيان التي اظهرت صلاحيته التامة للتطبيق بالإضافة الى تحديد الاساليب الاحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات، اما المبحث الثاني فقد خصص لعرض وتحليل النتائج الميدانية حيث تم البدء بتحليل نتائج المقابلة ثم تحليل وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الاستبيان ثم تحليل واقع متغيري الدراسة، حيث اظهرت النتائج الكمية ان كلا من التحول الرقمي وكفاءة انظمة الحجز يتحققان بمستوى مرتفع بشكل عام في الوكالات السياحية محل البحث من وجهة نظر افراد العينة كما تم في هذا المبحث اختبار العلاقة والاثر بين المتغيرين حيث اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية واثرا ايجابيا دال احصائيا للتحول الرقمي على كفاءة وتطور انظمة الحجز مع بروز دور المتطلبات التكنولوجية والابتكارية كأكثر الابعاد تأثيرا، واخيرا تم اختبار الفروق حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية حيث تبين وجود فروق دالة احصائيا في ادراك التحول الرقمي تعزى لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي بينما لم تظهر فروق جوهرية تعزى للجنس او العمر.

وفي المبحث الثالث تم الانتقال الى مناقشة وتفسير هذه النتائج بشكل معمق حيث تم دمج النتائج الكمية والكيفية لفهم الاسباب وراء المستويات والعلاقات المرصودة كما تمت مقارنة نتائج الدراسة الحالية بما ورد في الاطار النظري والدراسات السابقة مما اظهر وجود اتفاق في العديد من الجوانب مع ابراز خصوصية السياق الميداني للوكالات السياحية واختتم المبحث بتلخيص ابرز الاستنتاجات العملية والتحديات الرئيسية المستخلصة من واقع الدراسة الميدانية والتي اكدت على اهمية تعزيز البنية التحتية الرقمية وتطوير الكفاءات البشرية وتحفيز الابتكار المستمر لمواكبة التطورات العالمية في انظمة الحجز.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

بشكل عام قدم هذا الفصل التطبيقي تشخيصا شاملا لواقع التحول الرقمي وانظمة الحجز الالكتروني في قطاع السياحة والسفر واثبت وجود علاقة تاثير ايجابية بينهما وحدد نقاط القوة والتحديات الرئيسية مما يمهد الطريق لتقديم توصيات عملية ومقترحات بحثية مستقبلية في الفصل الختامي للدراسة.

خاتمة:

من خلال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والجانب التطبيقي واستكشاف وتحليل واقع التحول الرقمي في الوكالات السياحية ودوره كمتطلب أساسي لتطوير وكفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني متخذين من مجموعة من الوكالات السياحية في قطاع السياحة والسفر نموذجاً للدراسة الميدانية انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسة تتساءل عن مدى مساهمة التحول الرقمي بأبعاده المختلفة في تحقيق الكفاءة الرقمية في أنظمة الحجز ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا في دراستنا على منهجية مزدوجة تجمع بين المنهج الوصفي التحليلي والمنهج ودراسة الحالة مستعينين ببيانات ميدانية جمعت من خلال الاستبيان الذي شمل عينة قوامها 30 من الموظفين والمسافرين بالإضافة إلى المقابلات التي أجريت مع عينة قصدية من المسؤولين والفاعلين في القطاع وتم تحليل البيانات الكمية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 29 وتحليل البيانات الكيفية لبيانات المقابلة من خلال تحليل المحتوى بهدف تقييم واقع متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها وفي ختام هذه الدراسة سنعرض النتائج التي تم التوصل إليها مع تسليط الضوء على الإسهامات النظرية والعملية التي تقدمها بالإضافة إلى تقديم التوصيات العملية التي من شأنها أن تسهم في تعزيز مسيرة التحول الرقمي وتطوير أنظمة الحجز السياحي فضلاً عن اقتراح آفاق بحثية جديدة لتوسيع نطاق الفهم في هذا المجال الحيوي والتي نذكرها فيما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة

تقدم هذه الدراسة نتائج مستندة إلى تحليلين متكاملين أولهما نظري استهدف استعراض الأدبيات وتحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتحول الرقمي وأنظمة الحجز الإلكتروني ووضع الأساس النظري للدراسة وثانيهما تطبيقي سعينا من خلاله إلى تشخيص واقع هذين المتغيرين واختبار صحة الفرضيات في الواقع الميداني للوكالات السياحية من خلال جمع البيانات الكمية والكيفية وتحليلها وفيما يلي نعرض النتائج المستخلصة على المستويين النظري والتطبيقي بما يسهم في فهم شامل للعلاقة بين التحول الرقمي وتطور وكفاءة خدمات الحجز.

1. على المستوى النظري من خلال فصول الدراسة النظرية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- التحول الرقمي هو عملية شاملة ومتعددة الأبعاد تتجاوز مجرد تبني التكنولوجيا لتشمل تغييرات تنظيمية وبشرية وثقافية واستراتيجية وهو ما يتطلب رؤية واضحة ومتطلبات متكاملة لتحقيقه بنجاح في المؤسسات السياحية المعاصرة.

- تعتبر أنظمة الحجز الإلكتروني عصب النشاط السياحي في العصر الرقمي حيث تهدف إلى ضمان سرعة وفعالية العمليات وتطوير الموارد والخدمات الرقمية على المدى الطويل مع مراعاة جوانب الأمان والسهولة وإدارة المعلومات والوقت بكفاءة عالية.
 - من الإطار النظري تم استنتاج أنه يوجد ارتباط منطقي وتكاملي بين التحول الرقمي وتطور أنظمة الحجز حيث أن مبادرات التحول الرقمي نشأت أصولاً تكنولوجية تتطلب إدارة مبتكرة كما أن السعي نحو تحديث أنظمة الحجز يدفع نحو مزيد من التحول والتطوير الرقمي الشامل.
 - كما أظهرت الأدبيات النظرية والدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بهذين المفهومين لكن مع وجود حاجة لدراسات تطبيقية تستكشف العلاقة بينهما في سياقات خدمية وتنافسية مثل قطاع السياحة والسفر وهو الجانب الميداني الذي تناولته دراستنا.
- 2. على المستوى الميداني الوكالات السياحية** سعينا من خلال هذه الدراسة إلى ترجمة المفاهيم النظرية إلى واقع ملموس من خلال تقييم آراء عينة الدراسة من الموظفين والمسافرين وتصريحات المسؤولين حول مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني وقد مكن تحليل هذه البيانات وخصوصاً بعد اختبار فرضيات الدراسة من استخلاص مجموعة من النتائج العملية التي نعرضها تفصيلاً فيما يلي
- **بخصوص واقع التحول الرقمي** أظهرت النتائج أن مستوى التحول الرقمي في الوكالات السياحية المبحوثة يتسم بالارتفاع بشكل عام وتبرز نقاط قوة واضحة في الجوانب التقنية خاصة استخدام أنظمة الحجز الحديثة والاعتماد على الحوسبة السحابية مع وجود رؤية استراتيجية مقبولة للرقمنة، في المقابل توجد تحديات متوسطة في الجانب التنظيمي المتعلق بوجود فرق عمل مختصة وإعادة هندسة العمليات الإدارية لتواكب النظام الرقمي بالإضافة إلى نقص في البرامج التدريبية الموجهة للموظفين لتطوير مهاراتهم الرقمية بشكل مؤسسي ومنظم.
 - **بخصوص واقع كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني** فقد جاء مستوى تحقق هذا المتغير مرتفعاً أيضاً وإن البعد الأكثر إيجابية هو كفاءة الأنظمة في تقليل وقت إنجاز الحجز وتقليص التكاليف التشغيلية وضمان أمن المعاملات المالية بينما تحتاج الأبعاد الأخرى إلى تعزيز أكبر وهي المتعلقة بسرعة معالجة الأعطال التقنية واستمرارية التحديث الدوري للخدمات الإلكترونية وتطوير الواجهات لتصبح أكثر تفاعلية مع المستخدمين مما يعكس حاجة ماسة لربط التطور التقني بدعم فني مستمر وميزانيات تحديث دورية.
 - **أما بخصوص العلاقة والأثر** أثبتت نتائج دراستنا وجود علاقة ارتباطية طردية قوية وأثر إيجابي دال إحصائياً للتحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني وكانت الأبعاد التكنولوجية والابتكارية هي الأكثر

تأثيراً في تعزيز هذه الكفاءة يليهما البعد البشري والثقافي بينما ظهر الأثر الأضعف للبعد التنظيمي والإداري مما يؤكد أن التكنولوجيا والابتكار هما القاطرة الحقيقية لتطوير خدمات الحجز في قطاع السياحة في ظل التحديات الإدارية القائمة.

- بالنسبة للفروق والاختلافات في آراء المستجوبين أظهرت النتائج قبولاً جزئياً للفرضية الرئيسية الثالثة حيث ثبت وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة تعزى لمتغيري سنوات الخبرة المهنية ، والمستوى التعليمي لصالح الفئات الأكثر خبرة وحملة الشهادات العليا بينما لم تظهر متغيرات الجنس والعمر وطبيعة العمل أي تأثير ذي دلالة إحصائية على إدراك أي من المتغيرين الرئيسيين التحول الرقمي أو أنظمة الحجز في سياق الوكالات السياحية محل البحث مما يشير إلى أن الوعي الرقمي في هذا القطاع يرتبط بالتراكم المعرفي والممارسة الميدانية أكثر من ارتباطه بالخصائص الشخصية الأخرى.

ثانياً: اقتراحات الدراسة (التوصيات):

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها والتحديات التي تم رصدها، نقترح مجموعة من التوصيات العملية الموجهة للوكالات السياحية ومسيري قطاع السياحة والسفر، والتي تهدف إلى تعزيز مسار التحول الرقمي والارتقاء بكفاءة وتطور خدمات الحجز الإلكتروني وهي كالتالي

- الاقتراحات المتعلقة بتعزيز التحول الرقمي:
 - إعطاء أولوية قصوى لتحديث البنية التحتية الرقمية من خلال الاستثمار في خوادم سريعة وضمان تدفق مستقر للإنترنت عالي السرعة داخل الوكالة السياحية لضمان استمرارية الاتصال بمنصات الحجز العالمية دون انقطاع
 - وضع خطط استراتيجية لتوظيف الكفاءات التقنية المتخصصة في إدارة الأنظمة الرقمية وأمن المعلومات بالتوازي مع تصميم برامج تدريبية دورية ومستمرة للموظفين الحاليين لرفع مستوى مهاراتهم الرقمية الميدانية في التعامل مع برمجيات الحجز المتطورة.
 - تشجيع ثقافة الابتكار داخل الوكالة من خلال تخصيص حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يقدمون حلولاً رقمية مبتكرة تساهم في تحسين واجهة الاستخدام وتسهيل من عملية التفاعل الرقمي مع المسافرين.
- الاقتراحات المتعلقة بتحسين كفاءة وتطور أنظمة الحجز:
 - وضع سياسات واضحة لإدارة وتحديث بيانات الرحلات والخدمات السياحية بشكل لحظي لضمان توفير معلومات دقيقة ومحدثة للزبائن مع التركيز على تبسيط إجراءات التعديل والإلغاء الرقمي لزيادة مرونة النظام

- تطوير آليات الدعم التقني ومعالجة الأعطال البرمجية بصفة فورية من خلال التعاقد مع شركات صيانة مختصة أو توفير فريق دعم داخلي لتقليل وقت توقف الأنظمة وضمان استقرار الكفاءة التشغيلية.
- توسيع نطاق دمج تقنيات الذكاء الرقمي والتحليلات التنبؤية لفهم اتجاهات الطلب السياحي وتقديم توصيات مخصصة للعملاء مع ضرورة الموازنة بين سهولة الوصول إلى الخدمات وبين إجراءات الحماية الأمنية المشددة لبيانات المبحوثين ومعاملاتهم المالية.

ثالثا: آفاق الدراسة:

تفتح هذه الدراسة المجال أمام مجموعة من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تبني على نتائجها وتوسع نطاق الفهم في هذا التخصص الحيوي ومنها:

- إجراء دراسة حول أثر التحول الرقمي في تحسين تجربة العميل الرقمية داخل الوكالات السياحية.
- دراسة حول دور الابتكار الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمؤسسات السياحة والسفر.
- دراسة تأثير جودة أنظمة الحجز الإلكتروني على الولاء الإلكتروني للمسافرين من وجهة نظر الزبائن والوكلاء.
- دراسة دور القيادة الإدارية كمتغير وسيط في العلاقة بين الجاهزية الرقمية ونجاح التحول الرقمي في قطاع السياحة.

➤ الكتب :

1. Asaad Kazem Nayef وآخرون، إدارة السفر والحجز الإلكتروني السياحة والسفر، ط3، وزارة التربية المديرية للتعليم المهني، العراق، 2023 .

➤ المقالات العلمية :

2. إبراهيم محمد، "التحول الرقمي وتجربة المستخدم في القطاعات الخدمية"، مجلة التكنولوجيا والابتكار، المجلد 6، العدد 4، 2022 .

3. أمجد كوح نسيم؛ نبيلة بالحسن وآخرون، "التسويق الرقمي كرافعة لتعزيز تنافسية قطاع السياحة في الجزائر"، مجلة الدراسات الترجمة العربية، المجلد 5، العدد 2، 2026 .

4. بن يوسف أ.، الحاج م.، "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء في قطاع السياحة"، مجلة جامعة تبسة، المجلد 33، العدد 2، 2025 .

5. خيرة شاوشي، زهرة خلوف، "التحول الرقمي في الجزائر Digital Transformation in Algeria"، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2023 .

6. زهري علي، "الثقافة التنظيمية والتوجه الرقمي في المؤسسات"، مجلة الإدارة الحديثة، المجلد 10، العدد 1، 2020 .

7. سلطان محمد صالح الخزيم، "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزايري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه"، مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد 6، العدد 14، جامعة الملك سعود، السعودية، 2023 .

8. عبد العالي لعور، عبد الوهاب بوبعة، "مساهمة التحول الرقمي في تطوير قطاع السياحة والخدمات الفندقية في الجزائر: منصة نملتيك لحجز الفنادق عبر الأنترنت نموذجاً"، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 14، العدد 2، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، 2024 .

9. غادة علي عبد المعطي محمد، "التحول الرقمي في السياحة المصرية"، المجلة الدولية للسياحة والضيافة (IJHTH)، المجلد 13، العدد 2، المعهد العالي للسياحة والفنادق، الإسكندرية، مصر، 2019 .

قائمة المراجع

10. فاطمة الزهراء، نادية بن أحمد، "التحول الرقمي في الجزائر: الواقع والتحديات"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 18، العدد 1، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، 2025 .
 11. م. بوحجر، بن علي أ.، "أثر جائحة كورونا Covid-19 على وكالات السياحة الإلكترونية OTA"، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، جامعة وهران 3، الجزائر، 2022 .
 12. محمود عبد العزيز يخلف، "أثر التحول الرقمي بمؤسسات التعليم التقني على كفاءة الخريجين أقسام المحاسبة في المعاهد التقنية العليا"، المؤتمر الليبي لتطوير التعليم التقني والفني، كلية التجارة، جامعة الزيتونة، ليبيا، 2024 .
 13. مصطفى العبيدي، "التحول الرقمي ودوره في تطوير أداء المؤسسات"، مجلة إدارة الأعمال، المجلد 15، العدد 2، 2024 .
- الرسائل الجامعية :
14. اكرام رفيق ملوك، "دور منصات الحجز في إدارة المؤسسات الفندقية: دراسة حالة فندق برج الملوك"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2023 .
 15. ايمان مهرهرة، هاجر بوروينة، "واقع جودة الخدمات السياحية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال: دراسة تطبيقية مقارنة لبعض أنظمة الحجز الإلكتروني"، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2021 .
 16. حياة زلفة حياة، رشيدة خلة، "أثر التحول الرقمي في تحسين السياحة الداخلية في الجزائر: دراسة حالة"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023 .
 17. خيرة خديري، هاجر بعلي، "الحجز الإلكتروني وعلاقته بجودة الخدمة الإلكترونية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2019 .
 18. سامية زدوري، نادية ميهوب، "تحسين خدمة الحجز الفندقي الإلكتروني من خلال دراسة مقارنة بين أقوى منصات الحجز عن بعد: دراسة حالة لمنصة Agoda"، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2020 .
 19. سيرين بن قارة، ابتهاج زينغم، "التحول الرقمي كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر .

قائمة المراجع

20. عمر بلكو، محمد لين بن عبد الرحمن، “تحديات التحول الرقمي في المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية لمنصة بروغراس في جامعة غرداية”، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2023 .
21. محمود محمد محمود سعيد، “أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية”، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2023 .
22. مراد ماحي، “دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية السياحية المستدامة: تجارب دولية”، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غليزان، الجزائر، 2024 .

ثانيًا: المراجع الأجنبية

➤ الكتب الأجنبية:

23. eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management ، Pearson Education ، Harlow ، England 2003 ، .
24. Kasavana, M. L., & Cahill, J. J ، Managing Technology in the Hospitality Industry ، American Hotel & Lodging Educational Institute ، Lansing, Michigan, USA 2003 ، .
- المقالات العلمية الأجنبية:
25. Anvarova, M. O. ، “Online Booking Systems and Their Impact on Tourists’ Decision-Making” ، TADQIQOTLAR: Jahon ilmiy-metodik jurnali ، Vol 52 ، No 12025 ، .
26. Bingemer, S. ، “Global Distribution Systems (GDS)” ، Encyclopedia of Tourism Management and Marketing ، Vol 13 ، No 12021 ، .
27. Collins, G. ، “An Analysis on the Impact of the Usage of Fidelio Opera Property Management System in Transcorp Hilton Hotel Abuja” ، International Journal of Instructional Technology and Distance Learning (ITDL) ، Vol 11 ، No 12019 ، .
28. Matei, C. A. ، Foris, T. ، & Foris, D. ، “Exploring Solutions and the Role of GDS Technology in Crossing the Current Pandemic Context” ، European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation 2021 ، .
29. Nawrs Kamil Wanas ، “Digital Transformation in the Tourism Industry and Its Impact: An Exploratory Study on the Behavior of the Digital Tourist of

the Opinions of a Sample of Travel and Tourism Companies in Baghdad” ،
International Journal of Professional Suites ،Vol 19 ،No 12025 ،

“An Analysis of the Impact of the Usage of Fidelio Opera ،Okoye, I..30
European ،Property Management System in Transcorp Hilton Hotel Abuja”
. 2019 ،Nigeria ،Journal of Computer Science and Information Technology

➤ المواقع الإلكترونية والتقارير الأجنبية:

31. Baker Tilly ،Brett, B. ،Addis, K.C. and Fike, L. ،“Why Digital Transformation is Essential and How AI Drives Its Success” 01 تاريخ الاطلاع: ،
أفريل 2026.
32. Deloitte, Modernizing Legacy Systems and Technical Architecture in the Digital Age, Consulting Report, New York: Deloitte Publications, 2024, pp. 18-20. (Accessed on: May 19, 2026).
33. EA Journals ،Okoye, I. ،“An Analysis of the Impact of the Usage of Fidelio Opera Property Management System in Transcorp Hilton Hotel Abuja” تاريخ ،
الاطلاع: 15 أفريل 2026.
34. EPAM Systems ،“Digitization vs Digitalization: Differences and Examples”7 ،
ديسمبر 2023، تاريخ الاطلاع: 02 أفريل 2026.
35. Gartner, Top Priorities for HR Leaders in the Digital Era, Research Report, New York: Gartner Research, 2025, pp. 12-14. (Accessed on: May 19, 2026).
36. Harvard Business Review ،“The Digital Transformation of Service Sector Operations”2026
، ماي 2021، تاريخ الاطلاع: 10 أفريل 2026.
37. ResearchGate ،Okoye, C. et al. ،“An Analysis on the Impact of the Usage of Fidelio Opera Property Management”2026
، تاريخ الاطلاع: 12 أفريل 2026.
38. RMG ،“Digital Transformation: The Concept, Importance, and Benefits – Your Complete Guide”2026
، تاريخ الاطلاع: 21 فيفري 2026.
39. Technopedia ،“Digitization vs Digitalization” 10 أفريل 2020 ،
2026.
40. UN Tourism ،“Digital Transformation in Tourism: Concepts and Definitions”2026
، 2022، تاريخ الاطلاع: 20 أفريل 2026.
41. World Bank, Digital Development Report: Political and Regulatory Frameworks for Smart Governments, Strategic Report, Washington: The World Bank, 2024, pp. 45-48. (Accessed on: May 19, 2026).

I	ملخص :
II	:Abstract
IV	قائمة الجداول:
IV	قائمة الأشكال:
IV	قائمة الملاحق:
V	قائمة المختصرات والرموز:
أ	مقدمة:
12	تمهيد:
13	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي:
13	المطلب الأول: مفهوم التحويل الرقمي وأهميته :
13	الفرع الأول: الفرق بين التحويل الرقمي والرقمنة:
15	الفرع الثاني: مفهوم التحويل الرقمي: Digital Transformation
17	الفرع الثالث: أهمية التحويل الرقمي:
18	المطلب الثاني: خطوات التحويل الرقمي وابعاده:
18	الفرع الأول: خطوات التحويل الرقمي:
20	الفرع الثاني: ابعاد التحويل الرقمي :
23	المطلب الثالث: تقنيات التحويل الرقمي في قطاع السياحة والسفر:

23	الفرع الأول: عناصر تقنيات التحول الرقمي في السياحة :
26	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق التحول الرقمي :
28	الفرع الثالث: تحديات التحول الرقمي :
32	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأنظمة الحجز الالكتروني :
32	المطلب الأول: مفهوم أنظمة الحجز الالكتروني : Electronic Reservation Systems
32	الفرع الأول : مفهوم أنظمة الحجز الالكتروني
34	الفرع الثالث : نشأة وتطور أنظمة الحجز الالكتروني :
35	المطلب الثاني: أنواع أنظمة الحجز الالكتروني :
36	الفرع الأول: أنواع أنظمة الحجز الالكتروني :
42	المطلب الثالث: كفاءة وتطور أنظمة الحجز الالكتروني :
42	الفرع الأول: العلاقة بين التحول الرقمي وأنظمة الحجز الالكتروني :
43	الفرع الثاني: دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة أنظمة الحجز الالكتروني
44	الفرع الثالث: أثر تطور أنظمة الحجز الإلكتروني على الخدمات السياحية :
45	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة الحالية :
45	المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية :
45	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية :
48	الفرع الثاني: دراسات الاجنبية :
52	خلاصة الفصل :
56	تمهيد :
57	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية :
57	المطلب الأول: تقديم عام لوكالة ومنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها :
57	الفرع الأول: تقديم عام لوكالة صبحي للسياحة والأسفار :

الفهرس

60	الفرع الثاني: تحديد المنهج المتبع:
60	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:
63	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة ونموذجها وأدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية:
64	الفرع الأول: تحديد متغيرات الدراسة ونموذجها الفرضي:
64	الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات:
73	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الكمية والكيفية:
99	المبحث الثالث: مناقشة النتائج وتفسيرها
102	خلاصة الفصل:
104	خاتمة:
108	المراجع
114	<u>الملاحق</u>
148	<u>فهرس الموضوعات</u>

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان المعتمد عليه في الدراسة



جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة غرداية

قسم علوم التسيير



استبيان حول أثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر.

حضرة المشارك(ة) المحترم(ة) :

في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان:

"أثر التحول الرقمي على كفاءة وتطور أنظمة الحجز الإلكتروني في قطاع السياحة والسفر".

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف جمع بيانات علمية لأغراض البحث الأكاديمي فقط، ونؤكد أن جميع المعلومات ستستخدم بسرية تامة .

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيكم.

مقياس الإجابة المعتمد (مقياس ليكرت الخماسي) :

1 لا أوافق بشدة

2 لا أوافق

3 محايد

4 أوافق

5 أوافق بشدة

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات العامة

1) الجنس:

ذكر ☐

أنثى ☐

2) العمر:

أقل من 25 سنة ☐

25 - 35 سنة ☐

36 - 45 سنة ☐

أكثر من 45 سنة ☐

3) المستوى التعليمي:

ثانوي ☐

ليسانس ☐

ماستر ☐

دكتوراه ☐

4) طبيعة العمل:

موظف وكالة سياحة ☐

موظف شركة طيران ☐

إدارة فندقية ☐

زبون/مسافر ☐

أخرى..... ☐

قائمة الملاحق

(5 سنوات الخبرة (إن وجدت):

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 5 - 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: التحول الرقمي (المتغير المستقل)

البعد	الترتيب	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
البعد التكنولوجي	1.	تعتمد المؤسسة على بنية تحتية رقمية متطورة.					
	2.	تستخدم المؤسسة أنظمة حجز إلكترونية حديثة.					
	3.	تتوفر شبكة إنترنت قوية ومستقرة لدعم العمليات الرقمية.					
	4.	يتم تحديث أنظمة الحجز بشكل دوري.					
	5.	تعتمد المؤسسة على تقنيات الحوسبة السحابية في إدارة البيانات.					
	6.	يتم تأمين بيانات العملاء بأنظمة حماية متقدمة.					
البعد الإداري	7.	تدعم الإدارة العليا مشاريع التحول الرقمي.					

قائمة الملاحق

					توجد استراتيجية واضحة للتحول الرقمي داخل المؤسسة.	8.	
					يتم تخصيص ميزانية كافية لتطوير الأنظمة الرقمية.	9.	
					تم إعادة هندسة العمليات لتتلاءم مع النظام الإلكتروني.	10.	
					تعتمد الإدارة على البيانات الرقمية في اتخاذ القرار.	11.	
					يوجد فريق أو قسم مختص بإدارة الأنظمة الرقمية	12.	
					يملك الموظفون مهارات رقمية كافية لاستخدام أنظمة الحجز.	13.	
					توفر المؤسسة دورات تدريبية في المجال الرقمي.	14.	
					يتقبل الموظفون استخدام التكنولوجيا الحديثة بسهولة	15.	
					توجد مقاومة محدودة للتغيير الرقمي داخل المؤسسة.	16.	
					يتم تحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية.	17.	
					تشجع المؤسسة ثقافة الابتكار الرقمي.	18.	الابتكاري

قائمة الملاحق

					توجد بيئة عمل داعمة للتغيير التكنولوجي.	19.	
					يتم تشجيع الموظفين على اقتراح حلول رقمية جديدة.	20.	
					تتسم المؤسسة بالمرونة في تبني التقنيات الحديثة.	21.	
					التحول الرقمي جزء من الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.	22.	البعيد الاستراتيجي
					توجد رؤية واضحة لمستقبل الرقمنة داخل المؤسسة.	23.	
					يتم تقييم نتائج التحول الرقمي بانتظام.	24.	
					يساهم التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة.	25.	
					تستخدم المؤسسة تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنظمة الحجز.	26.	الابتكار والذكاء الرقمي
					يتم تحليل بيانات العملاء لتحسين جودة الخدمات.	27.	
					توفر أنظمة الحجز توصيات مخصصة للعملاء.	28.	

قائمة الملاحق

					تستخدم المؤسسة روبوتات الدردشة لخدمة العملاء.	29.	
					يتم استخدام التحليلات التنبؤية لتوقع الطلب السياحي.	30.	

المحور الثالث: كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني (المتغير التابع – البعد الأول)

الدرجة	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
31	أنظمة الحجز الإلكتروني سهلة الاستخدام.					
32	توفر الأنظمة معلومات دقيقة ومحدثة.					
33	تقلل الأنظمة من الأخطاء البشرية.					
34	تساهم الأنظمة في تقليل وقت إنجاز الحجز.					
35	توفر الأنظمة وسائل دفع إلكترونية آمنة.					
36	يتم معالجة الأعطال التقنية بسرعة.					
37	تساهم الأنظمة في تقليل التكاليف التشغيلية.					

قائمة الملاحق

المحور الرابع: تطور أنظمة الحجز الإلكتروني (المتغير التابع - البعد الثاني)

الترتيب	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
32	شهدت أنظمة الحجز تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة.					
33	تم إدماج تطبيقات الهاتف الذكي في عملية الحجز.					
34	توفر الأنظمة إمكانية التعديل والإلغاء بسهولة.					
35	تطورت واجهات الاستخدام لتصبح أكثر تفاعلية.					
36	يتم تحديث الخدمات الإلكترونية باستمرار.					
37	ساهم التطور الرقمي في تحسين تجربة العميل.					

المحور الخامس: أسئلة مفتوحة

(1) ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الحجز الإلكتروني؟

.....

(2) ما اقتراحاتكم لتطوير أنظمة الحجز الإلكتروني؟

.....

الملحق رقم 02: المقابلة التي تمت في الدراسة

تم إجراء هذه المقابلة مع أحد مسؤولي وكالة صبحي للسياحة والسفر ، وذلك في إطار الدراسة الميدانية الهادفة إلى التعرف على واقع التحول الرقمي داخل الوكالة، ومدى تأثيره على كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني.

• الاسئلة المطروحة:

- س1 ما هي الرؤية الاستراتيجية للوكالة السياحية فيما يخص التحول الرقمي؟
- س2 هل يوجد تفاعل وتجاوب من قبل الموظفين حول استراتيجية الرقمنة المعتمدة؟
- س3 هل يمكن تقديم بعض الاحصائيات حول وتيرة التحول الرقمي لديكم؟
- س4 ما هي الخطوات التي تتخذها الوكالة السياحية لتحقيق تحول رقمي فعال؟

• مضمون الاجابات:

- اشارت الاجابات الى ان الوكالات السياحية تمتلك رؤية استراتيجية واضحة ذات اهداف محددة على المدى المتوسط والبعيد كاستقطاب اكبر عدد من الزبائن الكترونيا واطافة خدمات سياحية متنوعة وغرس فكر الابتكار التقني للوصول لمصاف الوكالات الرائدة وتنسجم هذه الرؤية مع التوجهات العامة لتطوير القطاع السياحي.
- تم التأكيد على وجود تجاوب وتفاعل ايجابي من قبل الموظفين مع هذه الاستراتيجية الرقمية ومتطلباتها وانهم يتأقلمون مع المتغيرات التكنولوجية دون مشاكل تذكر نظرا لمؤهلاتهم العلمية العالية.
- كاحصائيات اولية لوحظت زيادة في الاعتماد على انظمة الحجز عن بعد واستثمار متزايد في البيئة التحتية الرقمية ومنصات التواصل الرقمي مع المسافرين.
- تتبع الوكالات خطوات منهجية لتنفيذ التحول الرقمي تبدأ بتحديد الرؤية والاهداف ووضع الاستراتيجية الرقمية ثم بناء فريق عمل مختص واختيار التقنيات والبرمجيات المناسبة والتنفيذ والمتابعة والتقييم المستمر والتحسين.

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01: قائمة المحكمين:

الرقم	الاسم	الرتبة	الجامعة
01	عقبة مخنان	أستاذ محاضر قسم (أ)	جامعة غرداية
02	زواويد لزهاري	أستاذ محاضر قسم (أ)	جامعة غرداية
03	قرونقة وليد	أستاذ محاضر قسم (أ)	جامعة غرداية
04	حمزة بن الزين	أستاذ محاضر قسم (أ)	جامعة غرداية

الملحق رقم 02: برنامج Booking

Booking.com

DZD   Ajouter mon établissement [S'inscrire](#) [Se connecter](#)

[Séjours](#) [Vols](#) [Voitures de location](#) [Attractions](#) [Taxis aéroport](#)

Trouvez votre prochain séjour

Recherchez des offres sur des hôtels, des hébergements indépendants et plus encore

 Où allez-vous ?

 Date d'arrivée — Date de départ

 2 adultes · 0 enfant · 1 chambre 

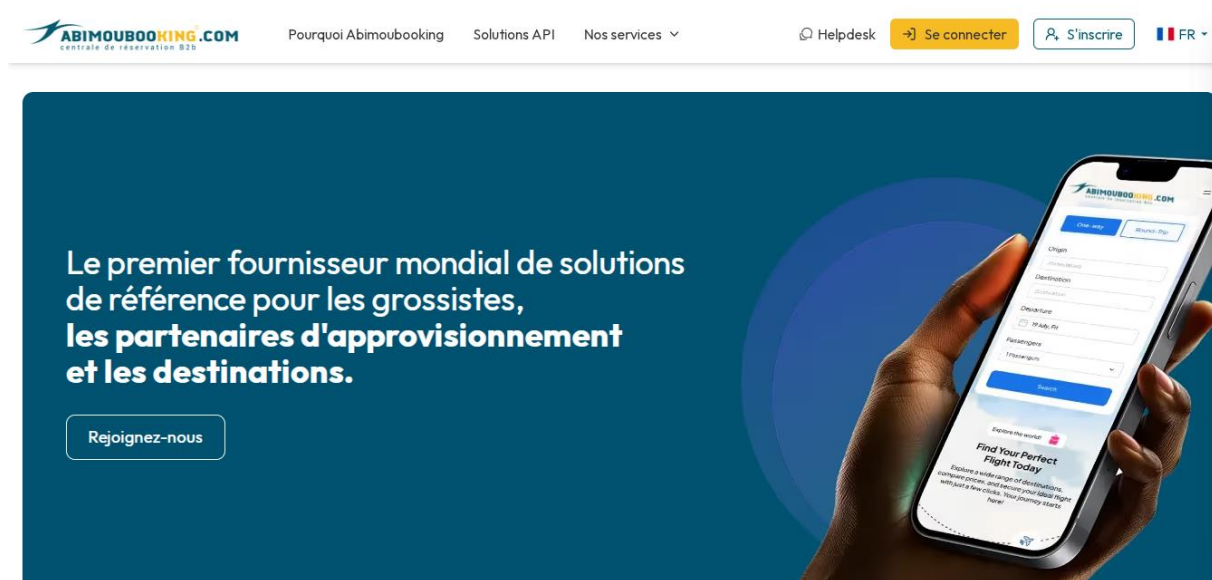
Rechercher

Offres

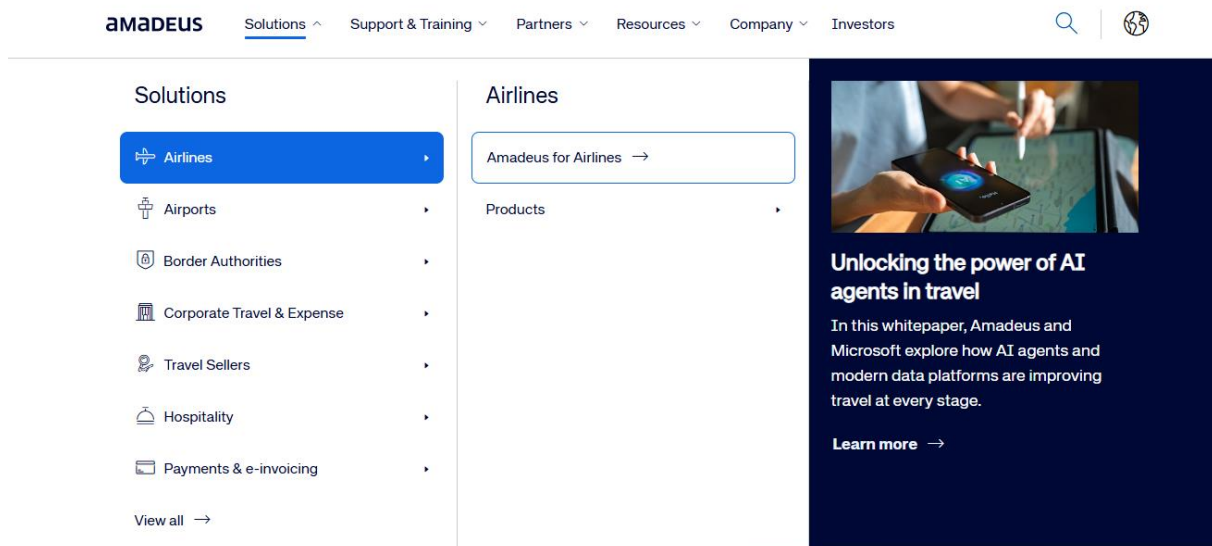
Des promotions, des réductions et des offres spécialement pour vous

قائمة الملاحق

الملحق رقم 03: Abimou



الملحق رقم 04: برنامج Amadeus



قائمة الملاحق

الملحق رقم 05: برنامج flynbeds

flynbeds.com
One click and the world is yours

Support Helpdesk | FR ▼

Nom d'utilisateur

Mot de passe

S'identifier ➔

Mot de passe oublié?
Pas de compte? Créez-en un!

قائمة الملاحق

○ ملحق مخرجات SPSS:

1. مصفوفة ارتباط أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) بالدرجة الكلية:

Correlations

		البعد التكنولوجي	البعد التنظيمي	البعد البشري	البعد الثقافي	البعد الاستراتيجي	التحول الرقمي (الدرجة الكلية)
البعد التكنولوجي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1					.822** .000 150
البعد التنظيمي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N		1				.681** .001 150
البعد البشري	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N			1			.740** .000 150
البعد الثقافي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N				1		.793** .000 150
البعد الاستراتيجي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N					1	.714** .000 150
التحول الرقمي (المتغير المستقل)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.822** .000 30	.681** .001 30	.740** .000 30	.793** .000 30	.714** .000 30	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

2. مصفوفة ارتباط أبعاد المتغير التابع (أنظمة الحجز الإلكتروني) بالدرجة الكلية

Correlations

أنظمة الحجز الإلكتروني (الدرجة الكلية)	تطور أنظمة الحجز	كفاءة أنظمة الحجز	الابتكار والذكاء الاصطناعي		
أنظمة الحجز الإلكتروني (الدرجة الكلية)	.840** .000 150			1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
كفاءة أنظمة الحجز	.850** .000 150	1			Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
تطور أنظمة الحجز	.810** .000 150			1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
أنظمة الحجز الإلكتروني (المتغير التابع)	1 .000 30	.840** .000 30	.850** .000 30	.810** .000 30	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. مصفوفة الارتباط بين المتغيرين الرئيسيين (المستقل والتابع):

Correlations

أنظمة الحجز الإلكتروني	التحول الرقمي		
أنظمة الحجز الإلكتروني	.780** .000 30	1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
التحول الرقمي	1 .000 30	.780** .000 30	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

➤ ثبات المتغير المستقل (التحول الرقمي) وأبعاده:

أ. البعد التكنولوجي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

ب. البعد التنظيمي والإداري

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	6

ج. البعد البشري

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

د. البعد الثقافي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	5

هـ. البعد الاستراتيجي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

و. الابتكار والذكاء الاصطناعي (5 فقرات)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	5

ز. المتغير المستقل ككل

قائمة الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	30

➤ ثبات المتغير التابع (أنظمة الحجز الإلكتروني) وأبعاده:

أ. كفاءة أنظمة الحجز (7 فقرات)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	7

ب. تطور أنظمة الحجز (6 فقرات)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	6

ج. المتغير التابع ككل (13 فقرة)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	13

مخرجات ثبات الأداة كاملة (الإستبيان ككل)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	43

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

قائمة الملاحق

➤ اختبار الاعتدالية :

Tests of Normality

المتغيرات والمخاور	Kolmogorov-Smirnov ^a	Statistic	df	ig.	Statistic	d	f	ig.
التحول الرقمي	.125	3	0	200*	.941	3	0	098
أنظمة الحجز الإلكتروني	.131	3	0	198	.938	3	0	084
الاستبيان	.110	3	0	200*	.952 ^b	3	0	192

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction.

N	الجنس	العمر	المستوى	طبيعة العمل	سنوات الخبرة
Valid	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0

قائمة الملاحق

الجنس:

	الفئات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	11	36.7	36.7	36.7
	أنثى	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

العمر:

	الفئات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	4	13.3	13.3	13.3
	25 – 35 سنة	22	73.3	73.3	86.7
	36 – 45 سنة	3	10.0	10.0	96.7
	أكثر من 45 سنة	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

المستوى التعليمي:

الفئات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ماستر	16	53.3	53.3
	ليسانس	10	33.3	86.7
	ثانوي	4	13.3	100.0
	Total	30	100.0	

طبيعة العمل:

الفئات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف وكالة سياحة	23	76.7	76.7
	موظف شركة طيران	3	10.0	86.7
	إدارة فندقية	2	6.7	93.3
	زبون/مسافر	2	6.7	100.0
	Total	30	100.0	

قائمة الملاحق

سنوات الخبرة

الفئات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	20	66.7	66.7	66.7
5 - 10 سنوات	7	23.3	23.3	90.0
أكثر من 10 سنوات	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البعد التكنولوجي :

Descriptive Statistics

N	Mini mum	Maxi mum	Mea n	Std. Deviation	
عبارة 1: تعتمد المؤسسة على بنية تحتية رقمية متطورة.	30	1	5	3.85	.780
عبارة 2: تستخدم المؤسسة أنظمة حجز إلكترونية حديثة.	30	2	5	4.60	.560
عبارة 3: تتوفر شبكة إنترنت قوية ومستقرة لدعم العمليات الرقمية.	30	2	5	4.45	.610
عبارة 4: يتم تحديث أنظمة الحجز بشكل دوري.	30	1	5	3.70	.820

قائمة الملاحق

عبارة 5: تعتمد المؤسسة على تقنيات الحوسبة السحابية في إدارة البيانات.	30	2	5	4.10	.720
عبارة 6: يتم تأمين بيانات العملاء بأنظمة حماية متقدمة.	30	1	5	3.20	.950
البعد التكنولوجي ككل	30	1.50	5.00	3.98	.740
Valid N (listwise)	30				

البعد التنظيمي / الإداري :

Descriptive Statistics

	N	M	Maxim	Me	Std.
		inimu	um	an	Deviation
		m			n
تدعم: عبارة 7 الإدارة العليا مشاريع التحول الرقمي.	30	1	5	3.20	.920
توجد: عبارة 8 استراتيجية واضحة للتحول الرقمي داخل المؤسسة.	30	1	5	2.15	1.050
يتم: عبارة 9 تخصيص ميزانية كافية لتطوير الأنظمة الرقمية.	30	1	5	2.80	1.020
تم: عبارة 10 إعادة هندسة العمليات	30	1	5	2.65	.980

قائمة الملاحق

لتتلاءم مع النظام الالكتروني.					
عبارة 11: تعتمد الإدارة على البيانات في اتخاذ القرار.	30	1	5	3.45	.880
يوجد :عبارة 12 فريق أو قسم مختص بإدارة الأنظمة الرقمية.	30	1	5	2.30	1.10 0
البعد التنظيمي ككل	30	1	4.83	2.76	.990
Valid N (listwise)	30				

البعد البشري :

Descriptive Statistics

	N	Minim	Maxim	Me	Std
	um	um	an	.	Deviation
					n
عبارة يملك : 13 الموظفون مهارات رقمية كافية	3 0	1	5	3.8 5	.72 0

قائمة الملاحق

لاستخدام أنظمة الحجز					
عبارة توفر: 14 المؤسسة دورات تدريبية في المجال الرقمي.	3 0	1	5	2.4 5	1.1 20
عبارة يتقبل: 15 الموظفون استخدام التكنولوجيا بسهولة.	3 0	2	5	4.1 0	.65 0
عبارة توجد: 16 مقاومة محدودة للتغيير الرقمي داخل المؤسسة	3 0	1	5	3.4 0	.85 0
عبارة يتم تحفيز: 17 الموظفين على تطوير مهاراتهم الرقمية	3 0	1	5	2.3 8	1.0 40
البعد البشري ككل	3 0	1.20	4.80	3.2 3	.87 0
Val id N (listwise)	3 0				

قائمة الملاحق

البعد الثقافي :

Descriptive Statistics

	N	M	Max	M	S
	inimu	imum	ean	td.	Deviasi
	m			on	
تشجع :عبارة 18 المؤسسة ثقافة الابتكار الرقمي	3 0	1	5	3. 75	. 810
توجد :عبارة 19 بيئة عمل داعمة للتغيير التكنولوجي	3 0	1	5	3. 15	. 950
تشجيع :عبارة 20 الموظفين على اقتراح حلول رقمية جديدة	3 0	1	5	3. 60	. 880
تتسم :عبارة 21 المؤسسة بالمرونة في تبني التقنيات الحديثة	3 0	2	5	3. 90	. 750
البعد الثقافي ككل	3 0	1 .50	5.00	3. 60	. 840
Valid N (listwise)	3 0				

البعد الاستراتيجي

Descriptive Statistics

	N	Minimu	Maximu	Mea	Std.
		m	m	n	Deviation
عبارة 22 :التحول الرقمي جزء من الخطة الاستراتيجية للمؤسسة	3 0	1	5	3.35	.920

قائمة الملاحق

عبارة 23: توجد رؤية واضحة لمستقبل الرقمنة داخل المؤسسة	3 0	1	5	3.10	.950
عبارة 24: يتم تقييم نتائج التحول الرقمي بانتظام.	3 0	1	5	2.95	1.02 0
عبارة 25: يساهم التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة	3 0	2	5	4.40	.580
البعد الاستراتيجي ككل	3 0	1.25	5.00	3.45	.870
Vali d N (listwise)	3 0				

قائمة الملاحق

بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي:

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mea n	Std. Deviation
عبارة 26: تستخدم المؤسسة تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنظمة الحجز.	30	1	5	3.70	.910
عبارة 27: يتم تحليل بيانات العملاء لتحسين جودة الخدمات.	30	2	5	4.15	.720
عبارة 28: توفر أنظمة الحجز توصيات مخصصة للعملاء.	30	1	5	3.80	.880
عبارة 29: تستخدم المؤسسة روبوتات الدردشة لخدمة العملاء.	30	1	5	2.90	1.150
عبارة 30: يتم استخدام التحليلات التنبؤية لتوقع الطلب السياحي.	30	1	5	3.95	.820
بعد الابتكار والذكاء الاصطناعي ككل	30	1.20	5.00	3.70	.890
Valid N (listwise)	30				

قائمة الملاحق

بعد كفاءة أنظمة الحجز :

Descriptive Statistics	N	Minimum	Maximum	Mean	Standard Deviation
عبارة 31: أنظمة الحجز الإلكتروني سهلة الاستخدام.	30	1	5	3.88	.85
عبارة 32: توفر الأنظمة معلومات دقيقة ومحدثة.	30	1	5	3.42	1.0
عبارة 33: تقلل الأنظمة من الأخطاء البشرية.	30	1	5	3.62	.88
عبارة 34: تساهم الأنظمة في تقليل وقت إنجاز الحجز.	30	2	5	4.12	.72
عبارة 35: توفر الأنظمة وسائل دفع إلكترونية آمنة.	30	1	5	3.75	.92

قائمة الملاحق

عبارة 36: يتم معالجة الأعطال التقنية بسرعة.	3 0	1	5	3.1 5	1.1 50
عبارة 37: تساهم الأنظمة في تقليل التكاليف التشغيلية.	3 0	1	5	3.9 5	.81 0
بعد كفاءة أنظمة الحجز ككل	3 0	1.14	5.00	3.7 1	.91 0
Valid N (listwise)	3 0				

جدول ملخص النموذج :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 ^a	.375	.352	.51420

a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي

جدول تحليل التباين للنموذج :

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
-------	-------------------	----------------	---	------

قائمة الملاحق

1	Regres	4.	1	4.4	16.	.00
	sion	438	28	38	784	0^b
	Residual	7.403	29	.264		
	Total	11.841				

a. Dependent Variable: كفاءة أنظمة الحجز

b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي

جدول معاملات الانحدار :

Coefficients^a

Model	Unstan	Stand	t	S
	dardized	ardized	ig.	
	Coefficients	Coefficients		
	B	Beta		
	td. Error			
1	(Co	1.420	.	3
	nstant)	.584	385	.688
	التحول الرقمي	.142	.612	4.112
				.001
				.000

a. Dependent Variable: كفاءة أنظمة الحجز

ملخص النموذج :

Model Summary

Model	R	R	Adjusted R	Std. Error
		Square	Square	of the Estimate

قائمة الملاحق

1	.658 ^a	.433	.412	.53140
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), التحول الرقمي

جدول تحليل التباين للنموذج ANOVA :

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.036	128	6.036	.000 ^b
	Residual	7.906	29	.272	
	Total	13.942			

a. Dependent Variable: تطور أنظمة الحجز الإلكتروني

b. Predictors: (Constant), التحول الرقمي

جدول معاملات الانحدار Coefficients :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta	Std. Error	
1	(Constant)		1.254	.412
	التحول الرقمي	.658	.135	.000

a. Dependent Variable: تطور أنظمة الحجز الإلكتروني

قائمة الملاحق

Model Summary

Model	Predictor (Independent Variable)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	البعد التكنولوجي	.675 ^a	.456	.436	.4892
2	البعد التنظيمي	.388 ^b	.151	.120	.5921
3	البعد البشري	.522 ^c	.272	.246	.5134
4	البعد الثقافي	.496 ^d	.246	.219	.5320
5	البعد الاستراتيجي	.435 ^e	.189	.160	.5643
6	الابتكار والذكاء الاصطناعي	.638 ^f	.407	.386	.5011

- كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني: **Dependent Variable:** الجداول التفسيرية للمتغير التابع الثابت

ANOVA^g

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.613	1	5.613	23.456	.000 ^a
	Residual	6.701	28	.239		
2	Regression	1.745	1	1.745	4.982	.034 ^b
	Residual	9.809	28	.350		
3	Regression	2.763	1	2.763	10.462	.003 ^c
	Residual	7.394	28	.264		
4	Regression	2.585	1	2.585	9.135	.005 ^d
	Residual	7.925	28	.283		
5	Regression	2.083	1	2.083	6.524	.016 ^e
	Residual	8.937	28	.319		
6	Regression	4.831	1	4.831	19.215	.000 ^f
	Residual	7.039	28	.251		

- g. **Dependent Variable:** كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني

قائمة الملاحق

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.120	.340			
	البعد التكنولوجي	0.685	.141	.675	4.843	.000
2	(Constant)	2.340	.420			
	البعد التنظيمي	0.312	.140	.388	2.232	.034
3	(Constant)	1.850	.380			
	البعد البشري	0.495	.153	.522	3.234	.003
4	(Constant)	1.920	.390			
	البعد الثقافي	0.448	.148	.496	3.022	.005
5	(Constant)	2.110	.410			
	البعد الاستراتيجي	0.385	.151	.435	2.554	.016
6	(Constant)	1.280	.360			
	الابتكار والدكاء الاصطناعي	0.642	.146	.638	4.383	.000

a. Dependent Variable: كفاءة أنظمة الحجز الإلكتروني

اختبار T-Test لمتغير الجنس:

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means			
المستوى العام	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Equal variances assumed	.854	.363	.745	28	.462	.1240
Equal			.732	21.43	.472	.1240

قائمة الملاحق

variances not assumed						
-----------------------	--	--	--	--	--	--

اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA

أ. متغير العمر:

ANOVA

المستوى العام	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.654	2	.327	1.024	.372
Within Groups	8.621	27	.319		
Total	9.275	29			

ب. متغير المستوى التعليمي:

ANOVA

المستوى العام	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.124	2	1.062	3.856	.032
Within Groups	7.432	27	.275		
Total	9.556	29			

ج. متغير طبيعة العمل:

ANOVA

المستوى العام	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.482	3	.494	1.542	.227
Within Groups	8.324	26	.320		
Total	9.806	29			

د. متغير سنوات الخبرة :

المستوى العام	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.854	2	1.427	4.912	.014
Within Groups	7.842	27	.290		
Total	10.696	29			

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de Ghardala
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Département des Science de Gestion



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

تعدية ل:

شهادة تصحيح

بشهادة الأستاذ (ة) : سهرية بن الزين الصفة لي لجنة المناقشة: السيرة الذاتية

بصفته عضوا في لجنة مناقشة:

المطالب (ة) : حسين بن علي هوية:

و الطالب (ة):

شعبة : العلوم التسيير تخصص : الإدارة المالية الميضية: مهنيا

بموضوع : أثر المتحول الرقمي على كتابة و تطور أنشطة الحاسبة

اللكترونية:

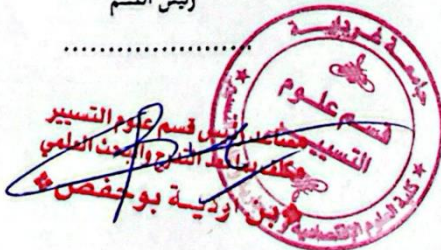
.....

تاريخ المناقشة : 23 حزيران 2023

أن الطالب (ة) / الطلبة، إلزم (ت) / أو بجميع الملاحظات المقدمة من طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي.

رئيس القسم

إمضاء الأستاذ(ة) المكلف(ة) بمناقشة التصحيح



.....

قائمة الملاحق