

## أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي التطوير المؤسسي بالأجهزة السياحية الرسمية: بالتطبيق علي وزارة السياحة المصرية

عمرو رضا عبد العال<sup>١</sup> غادة محمد خيرت<sup>٢</sup> عزة ماهر<sup>٢</sup>

<sup>١</sup> وزارة السياحة والآثار، مصر  
<sup>٢</sup> كلية السياحة والفنادق – جامعة مدينة السادات

### الملخص

تمثل الإدارة الإلكترونية إتجاهاً جديداً في عالم الإدارة يسعى إلي توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إنجاز كافة الأعمال والمعاملات والوظائف الإدارية المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بكفاءة عالية، فضلاً عن دورها الفعال في تجنب الروتين والوساطة والبيروقراطية، وغيرها من العوامل التي تحول دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلي ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، وقد هدفت الدراسة إلي إستكشاف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي جوانب التطوير المؤسسي بجهاز السياحة الرسمي، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم توزيع عدد (٤٥٠) إستمارة إستقصاء علي عينة عشوائية حصصية من العاملين بوزارة السياحة، وذلك بعد إجراء حصر شامل لأعداد العاملين بالوزارة، وعلي مستوي كل قطاع، بينما تم الإعتماد علي تحليل عدد (٤٤١) إستمارة صالحة للتحليل، وقد توصلت الدراسة إلي أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر معنوياً وإيجابياً علي التطوير المؤسسي بجميع أبعاده (تطوير الهياكل التنظيمية – تطوي ورفع كفاءة العنصر البشري – تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري).

**الكلمات الدالة:** الإدارة الإلكترونية، التطوير المؤسسي، نظم المعلومات، المؤسسات السياحية، الإدارة السياحية.

### المقدمة

شهدت الإدارة العامة منذ نهاية القرن التاسع عشر وحتى الآن تحديات كبيرة تمثلت في إتباع الأساليب الهرمية التقليدية، وأوامر موجهة من المستويات الإدارية العليا إلي المستويات الإدارية الدنيا من أجل تنفيذ الخطط والأوامر (النعمان ، ٢٠١٦)، كما عانت أيضاً من غياب الكفاءة ونظم الإشراف والرقابة والمساءلة الفعالة، مما فتح المجال أمام الفساد الإداري وقبول الرشوة لتسهيل التعاملات، بالإضافة إلي إهدار موارد المؤسسات (Ellatif and Talab, 2013). ونتيجة لكل هذه التحديات التي ظهرت في وقت تتنامي فيه ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات برزت الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الإتجاهات الحديثة في مجال الإدارة والذي نتج عنه تحول جذري في أداء المنظمات بتحسين الإنتاجية وسرعة الأداء وجودة الخدمات (البشري، ٢٠٠٩).

ويعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من أهم الموضوعات التي تلقي إهتماماً واسعاً من قبل المؤسسات والأجهزة الإدارية، نتيجة لإرتباطها بتغيير قيم وموروثات إدارية قديمة راسخة لديها، وبالتالي فإن الأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلي التطوير ورفع كفاءة تلك المؤسسات (Hortom, 2001)، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية أيضاً معياراً أساسياً لقياس مدي تقدم الأجهزة الإدارية، ومدي قدرتها علي البقاء والنمو والإستمرار(قدوري، ٢٠١٠)، وعليه فقد فرض ظهور الإدارة الإلكترونية علي مؤسسات العصر الحالي ضرورة مسايرة الواقع التكنولوجي والإستفادة من التكنولوجيا الحديثة في مجال الإدارة، للقضاء علي المشكلات الناجمة عن الإدارة التقليدية (عوين و زحراح ، ٢٠١٧).

وعلي الرغم من حداثة مفهوم الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك العديد من التعريفات التي قدمت لهذا المفهوم أبرزها ما ذكره كافي (٢٠١٢: ٥١) بأنها عبارة عن "تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة بإستخدام الأوراق) إلي أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية بإستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق".

وتعتبر الإدارة الإلكترونية واحدة من أهم أدوات تنفيذ التطوير المؤسسي ، فهي ترتبط بخطته وإستراتيجياته وتؤثر في كافة جوانب العمل التنظيمي التي تقوم خطط التطوير المؤسسي علي الإهتمام بها والتي تشمل تطوير الهيكل التنظيمي ، وتنمية وتطوير العنصر البشري ، بالإضافة إلي توظيف تكنولوجيا المعلومات في أداء العديد من الوظائف مثل الخطط الإستراتيجية ودعم إتخاذ القرار ، والتوجيه ، والرقابة (شليبي، ٢٠١١)، وعليه فاللتطوير المؤسسي يعتبر منهجاً شمولياً مخططاً يشمل تغيير وتطوير العاملين وتغيير التكنولوجيا والعمليات والهيكل التنظيمية، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (Lorish, 1995) ، ويؤكد ذلك ما أورده كلاً من Mackenzie and Gordon (2016) من أن التطوير المؤسسي عبارة عن تلك الجهود المخططة علي نطاق واسع والتي تشمل المؤسسة بكاملها وتهدف إلي زيادة فعاليتها ، وتمكينها من تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

وتكمن المشكلة البحثية في معاناة جهاز السياحة الرسمي لفترة طويلة من سيطرة الأنماط الإدارية التقليدية، وغياب الإعتماد علي الإدارة الإلكترونية في أداء المهام والأعمال، وضعف إستغلالها في تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري بكفاءة عالية، بشكل يؤثر علي خطط التطوير المؤسسي الذي ينشده جهاز السياحة الرسمي، من أجل مسابرة خطة التطوير المؤسسي علي مستوي الدولة. وتتبع أهمية الدراسة من كون الإدارة الإلكترونية أحد أهم عناصر التطوير المؤسسي التي قد تلعب دوراً بالغ الأهمية داخل جهاز السياحة الرسمي، حيث تعمل علي دمج أنشطة وأعمال المؤسسات الإدارية للعمل ضمن منظومة واحدة تعتمد علي تقنية المعلومات والقضاء علي مشكلات الروتين وتكدس الأوراق والبطء في إنجاز المعاملات والتخلص من الإجراءات المعقدة وسهولة قياس معدلات الأداء وسرعة إتخاذ القرار ورفع الكفاءة الإنتاجية وتوجيه السياسات والعمليات الداخلية نحو تحقيق أهدافها.

كما تبدا أهمية الدراسة كذلك من ندرة الدراسات التي تناولت بالبحث والدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي التطوير المؤسسي بالأجهزة السياحية الرسمية، كما ترشد هذه الدراسة المسؤولين في تلك المؤسسات حول مدي أهمية الإدارة الإلكترونية في دعم خطط وإستراتيجيات التطوير المؤسسي. وتهدف الدراسة للتعرف علي مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية بجهاز السياحة الرسمي وواقع التطوير المؤسسي به، وإستكشاف العلاقة بين مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي التطوير المؤسسي.

### الإطار النظري للدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية

ذكر Tang and Perumal (2013) أن الإدارة الإلكترونية تعني بصفة عامة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العامة للمؤسسات علي المستويين الداخلي والخارجي، فعلي المستوي الداخلي فإنها تهتم بتطوير بيئة عمل المؤسسات والأجهزة الإدارية، من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وخفض تكاليف الأعمال، وقياس معدلات الأداء والعمل علي تطويره، وخلق إستراتيجية للتواصل بين إدارات الأجهزة الحكومية (Onuigbo and Okechukwu, 2015)، كما ترتبط الإدارة الإلكترونية إرتباطاً إيجابياً ومستمرأً بالبيئة الخارجية، حيث تتفاعل المؤسسات من خلالها مع جمهور المستفيدين (Tang and Perumal, 2013)، وتوفر الخدمات الحكومية التي يحتاجها الجمهور من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، ودون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص (Fang, 2002).

كما ذكر مختار (٢٠٠٧) أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتخطي كونه مجرد حاسبات آلية وبرمجيات وشبكات إنترنت وغيرها من التقنيات، فهي إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات والإجراءات الإدارية بالمؤسسات، كما تساهم في تلبية حاجات العملاء وتنظم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص. بينما يؤكد يونس (٢٠١٦) أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتعدي مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسات إلي مفهوم تكامل البيانات والمعلومات والمعرفة بين الإدارات وإستخدامها في توجيه سياسة وإجراءات العمل نحو تحقيق الأهداف وتوفير المرونة اللازمة للإستجابة للمتغيرات السريعة. ويعرف حامد (٢٠١٢: ٧٢) الإدارة الإلكترونية بأنها عبارة عن "إستغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات"

ويري الحجاوي (٢٠١٤: ٣٥) أن الإدارة الإلكترونية هي "الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد".

### مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية

يري ياسين (٢٠٠٥) أن أهمية الإدارة الإلكترونية تبدوا في مدي قدرتها علي مواكبة التطور الهائل في مجالات التكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصال، وإستجابتها القوية لتحديات القرن الحادي والعشرين، إضافة إلي قدرتها علي التعامل بكفاءة عالية مع المتغيرات التي يمر بها العصر الحالي. ويذكر الحسن (٢٠١٠) أن المؤسسات الحكومية في حاجة ماسة إلي تطبيق الإدارة الإلكترونية، فلديها من المشكلات الإدارية ما يدفعها بإستمرار للبحث عن حلول غير تقليدية، وليس هناك حل أنسب من تغيير نمط الإدارة التقليدي البيروقراطي الجامد والتحول إلي الأساليب الإلكترونية المرنة، للخروج من تلك المشكلات. بينما يذكر عبدالله (٢٠١٢) أن الإدارة الإلكترونية تؤثر بدرجات متفاوتة علي أداء المؤسسات من خلال تأثيرها في الوظائف والأنشطة التي تقوم بها هذه المؤسسات والعمل علي تحسين جودة الأداء وتقديم الخدمات من خلال أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

أما أبو عاشور والنمري (٢٠١٣) فقد ذكرا أن الإدارة الإلكترونية تعمل علي تحقيق مزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري، والإدارة القائمة على الفريق، كما تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الموظفين ومجموعات العمل في جميع الإدارات والفروع المتباعدة جغرافياً من مشاركة الأفكار والمعارف وتبادل التقارير والملفات، وجعل المؤسسة أكثر مرونة وتكيفاً مع المتغيرات السريعة في بيئة الأعمال المحيطة (Turban, 2008؛ الحسنات، ٢٠٠٨)، بالإضافة إلي أهميتها في تبسيط إجراءات العمل وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة بدقة وموضوعية في وقت أقل (السالمي، ٢٠٠٨)، كما تبدوا أهميتها كذلك في تحقيق المرونة في أداء الموظفين من حيث سهولة الدخول إلي الشبكة الداخلية من أي مكان وفي أي وقت، وبما يتيح إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد بإستخدام تقنية الـ (Video Conference)، وكذا سرعة وسهولة وصول التعليمات الإدارية للعاملين (عامر، ٢٠٠٧). وتسهم الإدارة الإلكترونية بشكل واضح أيضاً في تحقيق الإصلاح المؤسسي الذي تتوافر فيه عناصر الكفاءة والشفافية والمساءلة لرفع كفاءة المؤسسات، والتأكيد علي مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث من حيث النوعية أو القيمة (الشريف وآخرون، ٢٠١٣).

### أثر الإدارة الإلكترونية في إستراتيجيات التطوير المؤسسي

تؤثر الإدارة الإلكترونية علي التطوير المؤسسي من خلال عدد من المحاور التي تشكل جوانب العمل التنظيمي التي تقوم خطط التطوير المؤسسي علي الإهتمام بها داخل المؤسسات والتي تشمل تطوير الهيكل التنظيمي، وتطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في أداء العديد من الوظائف مثل الخطط الإستراتيجية ودعم إتخاذ القرار، والتوجيه، والرقابة (شليبي، ٢٠١١). ويؤكد بدوي (٢٠١٣) أنه في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية فإن الهياكل التنظيمية للمؤسسات لن تبقى علي حالها وسيكون هنالك تغيير في بنائها وتصميمها وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يركز علي التبادل المعرفي والمعلوماتي، ويقوم علي علاقات متبادلة أقل سلطوية يدعمها في ذلك التحول من الأنظمة الإدارية الهرمية إلي الأنظمة الإدارية الأفقية، ليس هذا فحسب بل سيتقلص حجم الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي، وسيتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي، مما سيؤدي إلي تبسيط المستويات التنظيمية للمؤسسات والأجهزة الإدارية كنتيجة لتوافر أدوات العمل عن بعد.

ولا يقتصر دور الإدارة الإلكترونية في التأثير علي الهياكل التنظيمية فقط، بل يتعداه كذلك إلي تغيير في هيكل الموارد البشرية، حيث يؤدي التغيير في التجهيزات وطرق العمل إلي تغيير مواز في هيكل العمل، بحيث يتم الإعتماد علي العمالة الفنية الماهرة بدلاً من العمالة غير الماهرة (علوطي، ٢٠٠٨)، كما أن إستخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية ينتج عنه رفع كفاءة عمليات إدارة الموارد البشرية وتحسين عمليات الإتصال والتفاعل بين العاملين وبعضهم البعض داخل الكيان المؤسسي الواحد، بالإضافة إلي تطوير إجراءات سير العمل ورفع كفاءة الأداء لدي العاملين داخل إدارة الموارد البشرية (parry et al, 2007؛ يوسف، ٢٠٠٩).

وتلعب الإدارة الإلكترونية دوراً رئيسياً في تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري وخاصة فيما يتعلق بدعم عملية اتخاذ القرار، حيث تساهم الإدارة في توفير بيانات ومعلومات دقيقة، صحيحة ومتكاملة في المكان والزمان المناسبين، مما يساعد علي اتخاذ قرارات قائمة علي تحليل دقيق للبيانات والمعلومات المتوافرة، وبما يدعم قدرة المؤسسة علي تحديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل للوصول إلي البديل الأكفأ واتخاذ القرار علي أساسه (العريشي، ٢٠٠٨)

وطبقاً للعرض السابق يمكن التوصل لفرض الدراسة التالي :

أ) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي التطوير المؤسسي. وينقسم إلي ثلاثة فروض فرعية علي النحو التالي:

١. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير الهيكل التنظيمي لجهاز السياحة الرسمي.

٢. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري بجهاز السياحة الرسمي.

٣. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري.

### منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع الدراسة وصفاً شاملاً ودقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها علي التطوير المؤسسي، حيث إعتد البحث علي دراسة آراء عينة من العاملين بجهاز السياحة الرسمي للتعرف علي مستوي التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية وأثر ذلك علي التطوير المؤسسي، من أجل الوصول إلي نتائج قابلة للتعميم، والإستفادة بها، وذلك من خلال توزيع إستمارة إستقصاء علي عينة عشوائية حصصية من العاملين بوزارة السياحة، خلال الفترة من أكتوبر ٢٠١٨ حتي فبراير ٢٠١٩م، وذلك بعد إجراء حصر شامل لأعداد العاملين بالوزارة، وعلي مستوي كل قطاع كما يتضح من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١) بيان بأعداد العاملين بقطاعات وزارة السياحة المختلفة

عدد الإستمارات الصالحة للتحليل	حجم العينة المختارة	عدد العاملين	القطاعات المكونة للكيان التنظيمي للوزارة
٨٥	٨٥	٢٣٩	قطاع شئون مكتب الوزير
٢٩	٣٠	٦٤	قطاع التخطيط والبحوث والتدريب
٩٦	١٠٠	٣٣١	قطاع الأمانة العامة
٨٢	٨٥	٢٣٣	قطاع الشركات السياحية والمرشدين السياحيين
٦٤	٦٥	١٦٢	قطاع الرقابة علي الفنادق والقرى السياحية
٨٥	٨٥	٢٦٢	قطاع الأنشطة السياحية والمكاتب الداخلية
٤٤١	٤٥٠	١٢٩١	إجمالي

ووفقاً للجدول رقم (١) فقد تم إختيار عينة عشوائية حصصية، والتي تم بمقتضاها إختيار العينات من الفئات ذات الخصائص المعينة حسب الحجم العددي للمجموعات (محمد، ٢٠١٧)، حيث تم مراعاة إختيار العينات من القطاعات ذات الخصائص المعينة حسب الحجم العددي لكل قطاع.

### تصميم إستمارة الإستقصاء

تكونت الإستمارة من ثلاثة محاور رئيسية علي النحو التالي:

- المحور الأول: البيانات الديموجرافية وتشمل النوع، والمستوي التعليمي، والدرجة الوظيفية، وسنوات الخبرة في مجال العمل، ومعدل إستخدام الحاسب يومياً أثناء العمل، ومستوي المعرفة بالإدارة الإلكترونية، ومصادر المعرفة بالإدارة الإلكترونية، والتدريب علي الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية، والدورات التدريبية في التطوير المؤسسي.

- **المحور الثاني :** ويتناول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ويشتمل هذا المحور علي عدد (٢٢) عبارة موزعة علي أربعة أبعاد هي: الإتصال التنظيمي الإلكتروني (٨) عبارات وإدارة الموارد البشرية إلكترونياً (٧) عبارات ووظائف الإدارة الإلكترونية (٤) عبارات والبنية التكنولوجية (٣) عبارات وقد إعتد الباحثين في الإجابة علي عبارات هذا المحور بإستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتمد علي وجود خمس درجات مابين الموافقة المطلقة وعدم الموافقة المطلقة (٥ = مفاعل بشكل كبير، ٤ = مفاعل، ٣ = محايد، ٢ = غير مفاعل، ١ = غير مفاعل إطلاقاً)، كما تم الإعتداد علي دراسة كل من شلبي (٢٠١١) ودراسة أبو عاشور والنمري (٢٠١٣) ودراسة أشتيوي (٢٠١٣) ودراسة قنبر وحامد (٢٠١٤) ودراسة العريشي (٢٠٠٨)، ودراسة الحسنات (٢٠١١) ودراسة عبد الناصر وقريشي (٢٠١١)، ودراسة Gebba and Zakaria (2015) في إعداد عبارات هذا المحور.

- **المحور الثالث :** ويتناول واقع التطوير المؤسسي، ويشتمل علي عدد (٣٦) سؤال موزعة علي ثلاثة أبعاد تمثل مكونات التطوير المؤسسي: تطوير الهيكل التنظيمي (١٠) عبارات وتطوير ورفع كفاءة العنصر البشري (١٣) عبارة وتطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري (١٣) عبارة وقد إعتد الباحثين في الإجابة علي عبارات هذا المحور بإستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتمد علي وجود خمس درجات مابين الموافقة المطلقة وعدم الموافقة المطلقة (٥ = متواجد بشكل كبير، ٤ = متواجد، ٣ = محايد، ٢ = غير متواجد، ١ = غير متواجد إطلاقاً)، كما تم الإعتداد علي دراسة كل من موسي (٢٠١٢)، ودراسة فؤاد (٢٠١٧)، ودراسة قبلان (٢٠٠٨)، ودراسة العنبيي (٢٠١٠)، ودراسة الصفيان (٢٠٠٣)، ودراسة شلبي (٢٠١١)، ودراسة عوض (٢٠١٣) في إعداد عبارات هذا المحور.

### إختبار الثبات والإتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)

تم حساب معامل ثبات جميع محاور الدراسة، وذلك عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ لأسئلة كل محور من المحاور علي حده، ويوضح الجدول التالي قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة.

جدول رقم (٢) قيمة معامل إختبار الثبات والإتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المتغيرات
٨	٠.٨٠٢	الاتصال التنظيمي الإلكتروني
٧	٠.٨٠٨	إدارة الموارد البشرية إلكترونياً
٤	٠.٧١١	وظائف الإدارة الإلكترونية
٣	٠.٧٩٩	البنية التكنولوجية
٢٢	٠.٧٧٤	تطبيق الإدارة الإلكترونية
١٠	٠.٧٤١	تطوير الهيكل التنظيمي
١٣	٠.٧٠٨	تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري
١٣	٠.٧٨٧	تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري
٣٦	٠.٧٦١	التطوير المؤسسي

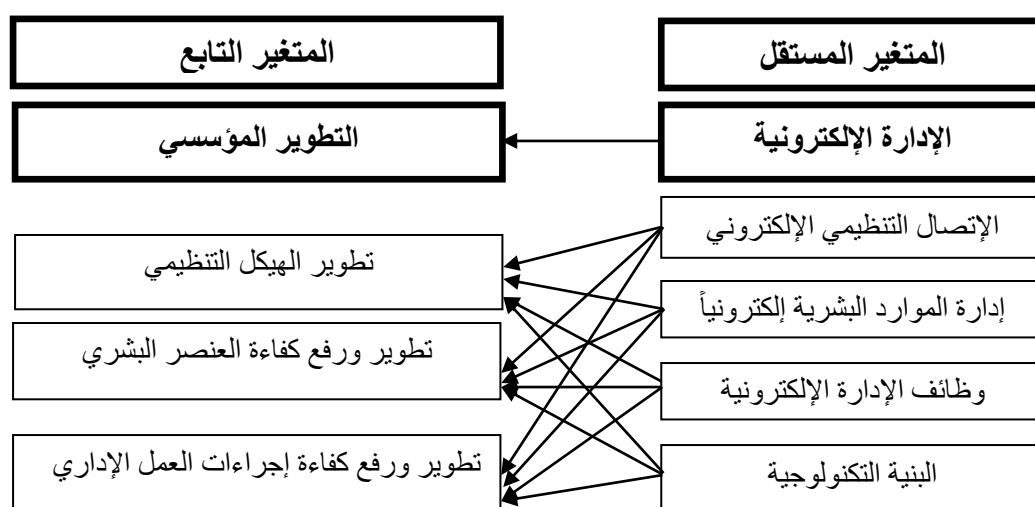
وفقاً للجدول السابق فقد تم قياس مدي الثبات والإعتمادية لأداة الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات لجميع محاور الإستقصاء أكثر من ٠.٧، مما يدل علي ثبات محاور الإستقصاء المستخدمة في الدراسة بدرجة عالية، حيث تعتبر القيم الواردة في جدول التحليل السابق مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الإعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة، وتدعم هذه النتائج الثقة في متغيرات الدراسة، وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية، بالإضافة إلي إعطاءها نتائج صادقة بدرجة كبيرة (إمام، ٢٠١٩؛ AlRomeedy, 2019؛ Zaki and Al Romeedy, 2018)

عينة الدراسة

تم توزيع (٤٥٠) إستمارة إستبيان علي عينة من العاملين بوزارة السياحة، وقد إعتد الباحثين في تحديد حجم العينة علي أسلوب العينة العشوائية الحصصية، والتي يتم بمقتضاها إختيار العينات من الفئات ذات الخصائص المعينة حسب الحجم العددي للمجموعات (محمد، ٢٠١٧)، حيث تم مراعاة إختيار العينات من القطاعات ذات الخصائص المعينة حسب الحجم العددي لكل قطاع، وقد تم توزيع الإستمارة بشكل عشوائي علي العاملين داخل القطاعات المختلفة، وتم الإعتماد علي تحليل عدد (٤٤١) إستمارة، وإستبعاد عدد (٩) إستمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي.

### نموذج الدراسة المقترح

تم عمل إطار للدراسة الميدانية وتم الإستعانة به في تصميم إستمارة الإستقصاء التي تم الإعتماد عليها في الحصول علي النتائج، ويوضح الشكل التالي الإطار المقترح للدراسة الميدانية والذي اعتمد علي إظهار مدي تأثير المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) علي المتغير التابع (التطوير المؤسسي):



شكل رقم (١) نموذج الدراسة

### الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة وإختبار الفروض، فقد قام الباحثين بإستخدام برنامج Spss V. 16، وقد تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ١- إختبار معامل الثبات والإعتمادية (ألفا كرونباخ): لمعرفة مدي ثبات الإستقصاء.
- ٢- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف علي الخصائص الديموجرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد إستجابات الأفراد تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- ٣- الوسط الحسابي: لمعرفة مدي إرتفاع أو انخفاض إستجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية "وسط حسابي مجمع".
- ٤- الإنحراف المعياري: لمعرفة مدي إنحرافات إستجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- ٥- معامل إرتباط سبيرمان: لحساب قوة وإتجاه العلاقة بين عناصر ومتغيرات الدراسة.
- ٦- تحليل الإنحدار الخطي البسيط: والذي يستخدم في حالة وجود متغير واحد تابع ومتغير واحد مستقل لتحديد درجة التأثير بينهم.

### نتائج الدراسة

يوضح الجدول التالي الوصف الإحصائي للخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة علي النحو التالي:

جدول رقم (٣) الوصف الإحصائي للخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخصائص الديموجرافية
		<b>النوع</b>
%٤٨.٥	٢١٤	ذكر
%٥١.٥	٢٢٧	أنثى
		<b>العمر</b>
%١٢.٢	٥٤	أقل من ٣٠ سنة
%٤١	١٨١	من ٣١ - ٤٠
%٢٣.٤	١٠٣	من ٤١ - ٥٠
%٢٣.٤	١٠٣	٥١ فأكثر
		<b>المستوي التعليمي</b>
%١٠	٤٤	دبلوم
%٧٣.٥	٣٢٤	بكالوريوس
%١٣.٨	٦١	ماجستير
%٢.٧	١٢	دكتوراه
		<b>عدد سنوات الخبرة</b>
%٥.٧	٢٥	أقل من ٥ سنوات
%٣٣.٦	١٤٨	من ٥ إلى ١٠ سنوات
%٢٩	١٢٨	من ١١ إلى ٢٠ سنة
%٣١.٧	١٤٠	أكثر من ٢٠ سنة
		<b>المستوي الوظيفي</b>
%٤.١	١٨	درجة فنية
%١٠.٤	٤٦	درجة كتابية
%٦٤.٤	٢٨٤	درجة تخصصية
%١٤.٣	٦٣	مدير إدارة
%٦.٨	٣٠	مدير عام فأعلى
		<b>التعامل اليومي مع جهاز الحاسب الآلي أثناء تأدية العمل</b>
%٧٣.٩	٣٢٦	دائم بشكل يومي
%١٩	٨٤	أحياناً
%٧	٣١	لا أستخدمه أثناء العمل
		<b>مستوي المعرفة بالإدارة الإلكترونية</b>
%٣٠.١	١٣٣	ممتاز
%٥٠.٦	٢٢٣	جيد
%١٤.١	٦٢	مقبول
%٥.٢	٢٣	ضعيف
		<b>مصدر المعرفة بالإدارة الإلكترونية</b>
%٢.٩	١٣	المقررات الدراسية
%٣٩	١٧٢	الدورات التدريبية
%٤.١	١٨	حضور الندوات والمؤتمرات
%٣٠.٤	١٣٤	تعلم ذاتي
%٢٣.٦	١٠٤	ممارسة
		<b>هل تم تدريبك علي أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة</b>
%٣٧.٢	١٦٤	نعم
%٦٢.٨	٢٢٧	لا
		<b>إذا كانت الإجابة بنعم فما هي عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية</b>

دورة واحدة	٨٠	%١٨.١
دورتين	٣٧	%٨.٣
أكثر من دورتين	٤٧	%١٠.٦
الحصول علي دورات في التطوير المؤسسي		
نعم	١٢٣	%٢٧.٩
لا	٣١٨	%٧٢.١
المجموع		
	٤٤١	%١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٣) والخاص بالوصف الإحصائي للخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة بالنسبة للنوع أن هناك تقارب في معدلات الإستجابة بين فئات الذكور والإناث، حيث بلغ عدد المستجيبات من الإناث ٢٢٧ مفردة بنسبة مئوية قدرها ٥١.٥%، بينما بلغ عدد المستجيبين من الذكور ٢١٤ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٤٨.٥%. أما بالنسبة لمتغير العمر فيتبين أن غالبية أفراد العينة وعددهم ١٨١ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٤١% يقعون ضمن الفئة العمرية من (٣١-٤٠) سنة، وبالنظر إلي الفئات العمرية ككل يتضح أن معظم العاملين يقعون ضمن الفئات العمرية الشابة، مما يدل علي أن جهاز السياحة الرسمي يحظى بقاعدة عريضة من الفئات الشبابية، أما فيما يتعلق بالمستوي التعليمي فيتضح أن غالبية أفراد العينة هم من الحاصلين علي درجة البكالوريوس، وقد بلغ عددهم ٣٢٤ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٧٣.٥%، كما يتضح أيضاً وجود تقارب بين أعداد المستجيبين ضمن كل فئة من الفئات المختلفة بالنسبة لعدد سنوات الخبرة، بإستثناء الفئة العمرية الأقل من ٥ سنوات، بينما بلغ عدد المستجيبين ممن يمتلكون الخبرة من (٥- ١٠) سنوات ١٤٨ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٣٣.٦%، كما بلغ عدد المستجيبين ممن يمتلكون الخبرة من (٢٠ سنة فأكثر) ١٤٠ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٣١.٧%، بينما بلغ عدد المستجيبين ممن يمتلكون الخبرة من (١٠ - ٢٠ سنة) ١٢٨ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٢٩%، مما يدل علي وجود تنوع في الخبرات، ويتبين كذلك بالنسبة للمستوي الوظيفي وقوع غالبية المستجيبين من أفراد العينة ضمن فئة الدرجة التخصصية، حيث بلغ عدد المستجيبين من فئة الدرجة التخصصية ٢٨٤ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٦٤.٤%، بينما بلغ عدد المستجيبين من فئة مديري الإدارات ٦٣ مفردة بنسبة مئوية بلغت ١٤.٣%، أما عدد المستجيبين من فئة مديري العموم فأعلي فقد بلغ ٣٠ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٦.٨%، أما أعداد المستجيبين ممن يقعون ضمن فئتي الدرجات الفنية والكتابية فقد بلغ عددهم ٦٤ مفردة بنسبة مئوية بلغت ١٤.٥%، وفيما يتعلق بمتغير التعامل اليومي مع الحاسب الآلي فيتضح أن غالبية أفراد العينة هم من المتعاملين بشكل يومي ودائم مع جهاز الحاسب الآلي، حيث بلغ عدد المستجيبين ممن يتعاملون بصفة يومية مع جهاز الحاسب الآلي ٣٢٦ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٧٣.٩%.

وطبقاً لنتائج الجدول رقم (٣) يتضح كذلك وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة علي مستوي مرتفع من المعرفة بالإدارة الإلكترونية، حيث بلغت أعداد ذوي المستويات المرتفعة من فئة (ممتاز - جيد) ٣٥٦ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٨٠.٧%، كما تشير النتائج الواردة أعلاه أيضاً إلي أن غالبية أفراد العينة يعتبرون أن مصدر معرفتهم الأول بالإدارة الإلكترونية هو الممارسة والتعلم الذاتي، حيث بلغ عددهم ٢٣٨ مفردة بنسبة مئوية بلغت ٥٤%، بينما أشار ١٧٢ بنسبة مئوية بلغت ٣٩% إلي أن مصدر معرفتهم بالإدارة الإلكترونية من خلال الدورات التدريبية، وبالنسبة لمتغير التدريب علي أنظمة الإدارة الإلكترونية يتبين كذلك مدي ضعف مشاركة العاملين في برامج التدريب علي الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، وهي نسبة مرتفعة بلغت ٢٧٧ مفردة بنسبة مئوية ٦٢.٨%، أما فيما يتعلق بالتدريب علي التطوير المؤسسي فيتضح ضعف نسب المشاركة بين غالبية أفراد العينة في برامج التطوير المؤسسي، وهي نسبة مرتفعة وصلت إلي ٣١٨ فرد من العينة، بنسبة مئوية ٧٢.٨%.

#### التحليل الوصفي لمحاوَر الدراسة

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الرئيسية كما يلي :



جدول رقم (٤) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجهاز السياحة الرسمي	٢.١٧	٠.٤٤
الاتصال التنظيمي الإلكتروني	١.٨٦	٠.٥٤
إدارة الموارد البشرية إلكترونياً	٢.٢٥	٠.٥٢
وظائف الإدارة الإلكترونية	٢.٢٥	٠.٤٨
البنية التكنولوجية	٢.٣٢	٠.٧٨
واقع التطوير المؤسسي بجهاز السياحة الرسمي	٢.١٣	٠.٤٥
تطوير الهيكل التنظيمي	٢.٠٠	٠.٤٨
تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري	٢.١٨	٠.٥٣
تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري	٢.٢٢	٠.٥٧

يوضح الجدول رقم (٤) وجود قصور في تفعيل الإدارة الإلكترونية بجهاز السياحة الرسمي بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢.١٧، وهو يشير إلى عدم الموافقة على تفعيل الإدارة الإلكترونية بأبعادها الأربعة المتمثلة في (الاتصال التنظيمي الإلكتروني - إدارة الموارد البشرية إلكترونياً - وظائف الإدارة الإلكترونية - البنية التكنولوجية)، بينما بلغ الانحراف المعياري ٠.٤٤. ويتضح كذلك أن عملية التطوير المؤسسي يشوبها الكثير من القصور في كافة الجوانب، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢.١٣، وهو يشير إلى عدم الموافقة على كفاءة خطط التطوير المؤسسي بأبعادها الثلاثة المتمثلة في (تطوير الهيكل التنظيمي - تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري - تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري) بينما بلغ الانحراف المعياري ٠.٤٥.

#### نتائج اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة

توضح النتائج التالية قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل للدراسة (تطبيق الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (التطوير المؤسسي) بأبعاده التي شملت (تطوير الهيكل التنظيمي - تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري - تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري)، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٥) الارتباط بين الإدارة الإلكترونية والتطوير المؤسسي

المتغيرات	تطوير الهيكل التنظيمي	تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري	تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري	التطوير المؤسسي
الاتصال التنظيمي الإلكتروني	٠.٣٣٩	٠.٣٥١	٠.٥٣٢	٠.٤٨٤
إدارة الموارد البشرية إلكترونياً	٠.٢٩٥	٠.٢٧٠	٠.٤٦٣	٠.٤٠٧
وظائف الإدارة الإلكترونية	٠.٣٤١	٠.٣٦٨	٠.٤٢٤	٠.٤٤٥
البنية التكنولوجية	٠.٣٥٥	٠.٣٤١	٠.٤٤٦	٠.٤٤٩
الإدارة الإلكترونية	٠.٤٤٤	٠.٤٤٢	٠.٦١٧	٠.٥٩٣

ووفقاً لنتائج الجدول رقم (٥) يتبين وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محور تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومحور التطوير المؤسسي، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٥٩٣)، وهو ارتباط طردي قوي، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطوير المؤسسي، وتتنطبق هذه النتيجة مع دراسة كل من شلبي (٢٠١١)، ودراسة قبلان (٢٠٠٨)، ودراسة القحطاني (٢٠١٠)، ودراسة فؤاد (٢٠١٧)، ودراسة Carroll and Wager (2010)، ودراسة Parry et al (2007).

كما يوضح الجدول رقم (٥) وجود علاقة ارتباطية قوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وبين كل بعد من الأبعاد الثلاثة المكونة لمحور التطوير المؤسسي (تطوير الهيكل التنظيمي - تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري - تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري)، وذلك على الترتيب حسب قوة الارتباط:

**أ) الارتباط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري**

يشير الجدول رقم (٥) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٦١٧)، وهو ارتباط طردي قوي، مما يشير إلى أن هناك علاقة طردية قوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري، وقد جاءت هذه العلاقة من أقوى علاقات الارتباط.

**ب) الارتباط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتطوير الهيكل التنظيمي**

يشير الجدول رقم (٥) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتطوير ورفع كفاءة الهيكل التنظيمي، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٤٤٤)، وهو ارتباط طردي متوسط، مما يدل على وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى تطوير الهيكل التنظيمي.

**ج) الارتباط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتطوير ورفع كفاءة العنصر البشري**

يشير الجدول رقم (٥) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٤٤٢)، وهو ارتباط طردي متوسط، يوضح أن هناك علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ويؤثر في تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري.

**تحليل الانحدار البسيط بين متغيرات الدراسة**

وهو أحد الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

**أ) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على التطوير المؤسسي**

يوضح الجدول التالي أثر محور الإدارة الإلكترونية على التطوير المؤسسي بجميع أبعاده (تطوير الهيكل التنظيمي- تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري- تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري).

جدول رقم (٦) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على التطوير المؤسسي

الأثر	B	t المحسوبة	Sig.	R2	F	Sig.
أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على التطوير المؤسسي	٠.٨١١	٩.٢٢٣	٠.٠٠٠	٠.٣٥١	٢٣٧.٧٩٥	٠.٠٠٠
	٠.٦١١	١٥.٤٢١	٠.٠٠٠			

يتضح من الجدول رقم (٦) أن هناك علاقة تأثير معنوية بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى التطوير المؤسسي بالأجهزة السياحية الرسمية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٢٣٧.٧٩٥) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في عملية التطوير المؤسسي وفقاً لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٣٥١)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية" يؤثر بنسبة (٣٥.١%) في المتغير التابع "التطوير المؤسسي".

ومن خلال البيانات السابقة يمكن إستنتاج معادلة إنحدار تطبيق الإدارة الإلكترونية على التطوير المؤسسي على النحو التالي: التطوير المؤسسي = ٠.٦١١ + ٠.٨١١ \* الإدارة الإلكترونية.

**ب) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري.**

يوضح الجدول التالي أثر الإدارة الإلكترونية على تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري كما يلي:

جدول رقم (٧) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري.

Sig.	F	R2	Sig.	t المحسوبة	B		الأثر
٠.٠٠٠٠	٢٦٩.٧٨٢	٠.٣٨١	٠.٠٠٠٠	٤.٢٣٢	٠.٤٦٣	ثابت الانحدار	أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري
			٠.٠٠٠٠	١٦.٤٢٥	٠.٨١١	الإدارة الإلكترونية	

يتضح من الجدول رقم (٧) أن هناك علاقة تأثير معنوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٢٦٩.٧٨٢) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري وفقاً لمستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٣٨١)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية" يؤثر بنسبة (٣٨.١%) في المتغير التابع "تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري" ومن خلال البيانات السابقة يمكن إستنتاج معادلة إنحدار تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري كما يلي:  $\text{تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري} = ٠.٤٦٣ + ٠.٨١١ * \text{الإدارة الإلكترونية}$ .

### ج) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير الهيكل التنظيمي

يوضح الجدول التالي أثر محور الإدارة الإلكترونية علي تطوير الهيكل التنظيمي كما يلي:

جدول رقم (٨) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير الهيكل التنظيمي

Sig.	F	R2	Sig.	t المحسوبة	B		الأثر
٠.٠٠٠٠	١٠٧.٩١٦	٠.١٩٧	٠.٠٠٠٠	٩.١٢٤	٠.٩٤٩	ثابت الانحدار	أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير الهيكل التنظيمي
			٠.٠٠٠٠	١٠.٣٨٨	٠.٤٨٧	الإدارة الإلكترونية	

يتضح من الجدول رقم (٨) أن هناك علاقة تأثير معنوية بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير الهيكل التنظيمي للأجهزة السياحية الرسمية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (١٠٧.٩١٦) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوي تطوير الهيكل التنظيمي وفقاً لمستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠.١٩٧)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية" يؤثر بنسبة (١٩.٧%) في المتغير التابع "تطوير الهيكل التنظيمي". ومن خلال البيانات السابقة يمكن إستنتاج معادلة إنحدار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة الهيكل التنظيمي كما يلي:  $\text{تطوير الهيكل التنظيمي} = ٠.٤٨٧ + ٠.٩٤٩ * \text{الإدارة الإلكترونية}$ .

### ج) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري

يوضح الجدول التالي أثر محور الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري كما يلي:

جدول رقم (٩) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري

Sig.	F	R2	Sig.	t المحسوبة	B		الأثر
------	---	----	------	---------------	---	--	-------

٠.٠٠٠	١٠٦.٥٢٤	٠.١٩٥	٠.٠٠٠	٨.٨٥٨	١.٠٢٠	ثابت الانحدار	أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري
			٠.٠٠٠	١٠.٣٢١	٠.٥٣٦	الإدارة الإلكترونية	

يتضح من الجدول رقم (٩) أن هناك علاقة تأثير معنوية بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري بالأجهزة السياحية الرسمية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (١٠٦.٥٢٤) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري وفقاً لمستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠.١٩٥)، والتي تعني أن المتغير المستقل تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بنسبة (١٩.٥%) في المتغير التابع تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري. ومن خلال البيانات السابقة يمكن إستنتاج معادلة إنحدار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري كما يلي: رفع كفاءة العنصر البشري =  $١.٠٢٠ + ٠.٥٣٦ * \text{الإدارة الإلكترونية}$ .

#### إثبات صحة الفروض

(أ) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي التطوير المؤسسي.

تم إختبار صحة الفرض والفروض الفرعية له من خلال الدراسة الميدانية علي النحو التالي: حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة بين محور تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحور التطوير المؤسسي، حيث بلغت قيمة الإرتباط (٠.٥٩٣) وهو إرتباط طردي قوي، مما يدل علي أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر في كافة أبعاد التطوير المؤسسي (تطوير ورفع كفاءة الهيكل التنظيمي - تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري - تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري).

كما أظهرت الدراسة أيضاً وجود تأثير معنوي بين مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية وواقع التطوير المؤسسي بالأجهزة السياحية الرسمية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٢٣٧.٧٩٥) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠.٣٥١)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بنسبة (٣٥.١%) في المتغير التابع "التطوير المؤسسي" وهو ما يثبت صحة الفرض الأول، والفروض الفرعية التابعة له علي النحو التالي:

١. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري داخل جهاز السياحة الرسمي.

أبرزت الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة بين مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري، حيث بلغت قيمة الإرتباط (٠.٦١٧) وهو إرتباط طردي قوي، مما يدل علي أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر في تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري، كما أبرزت الدراسة كذلك وجود علاقة تأثير معنوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٢٦٩.٧٨٢) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠.٣٨١)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بنسبة (٣٨.١%) في المتغير التابع" تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري"، وهو ما يثبت صحة الفرض الفرعي الثالث.

٢. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير الهيكل التنظيمي لجهاز السياحة الرسمي.

توصلت الدراسة إلي وجود علاقة إرتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة الهيكل التنظيمي، حيث بلغت قيمة الإرتباط (٠.٤٤٤) وهو إرتباط طردي متوسط، مما يدل علي أن مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر في تطوير ورفع درجة كفاءة الهيكل التنظيمي،

كما توصلت الدراسة أيضاً إلي وجود علاقة تأثير معنوية بين مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومستوي تطوير الهيكل التنظيمي، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (١٠٧.٩١٦) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠.١٩٧)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بنسبة (١٩.٧%) في المتغير التابع "تطوير الهيكل التنظيمي"، وهو ما يثبت صحة الفرض الفرعي الأول.

### ٣. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري بجهاز السياحة الرسمي.

أوضحت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٤٤٢) وهو ارتباط طردي متوسط، مما يدل علي أن مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر في مستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، كما أوضحت الدراسة أيضاً وجود علاقة تأثير معنوية بين مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (١٠٦.٥٢٤) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠.١٩٥)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بنسبة (١٩.٥%) في المتغير التابع "تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري"، وهو ما يثبت صحة الفرض الفرعي الثاني.

ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفروض

جدول رقم (١٠) نتائج اختبار الفرض الأول

نتيجة اختبار الفروض	نتيجة اختبار الإنحدار		نتيجة اختبار الارتباط		الفروض
	معامل الإنحدار	المعنوية	المعنوية	قوة الارتباط	
يُقبل الفرض	٠.٣٥١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٥٩٣	يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطوير المؤسسي بالأجهزة السياحية الرسمية
يُقبل الفرض	٠.١٩٧	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٤٤٤	١- الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير الهيكل التنظيمي.
يُقبل الفرض	٠.١٩٥	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٤٤٢	٢- الفرض الفرعي الثاني: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري.
يُقبل الفرض	٠.٣٨١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٦١٧	٣- الفرض الفرعي الثالث: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري.

### الخلاصة

يتضح مما سبق أنه علي الرغم من المزايا التي تحققها المؤسسات نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيقها داخل الأجهزة السياحية الرسمية يشوبه الكثير من القصور، الأمر الذي ينعكس علي خطط وإستراتيجيات التطوير المؤسسي التي يستهدفها جهاز السياحة الرسمي لأجل تحسين بيئة العمل بداخله.

ويؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في خطط وإستراتيجيات التطوير المؤسسي، حيث توصلت الدراسة إلي وجود علاقة طردية قوية بين مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوي التطوير المؤسسي بجهاز

السياحة الرسمي، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٥٩٣) وهو ارتباط طردي قوي، مما يدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر في كافة أبعاد التطوير المؤسسي (تطوير ورفع كفاءة الهيكل التنظيمي - تطوير ورفع كفاءة العنصر البشري- تطوير ورفع كفاءة إجراءات العمل الإداري)، كما أظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة تأثير معنوية، حيث يؤثر المتغير المستقل "تطبيق الإدارة الإلكترونية" بنسبة (٣٥.١%) في المتغير التابع "التطوير المؤسسي".

### توصيات الدراسة

- ١- دعم وتوفير البنية التكنولوجية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من (حاسبات - شبكات - برمجيات - فنيين) وإستمرار تحديثها بشكل دوري ومستمر تماشياً مع متطلبات البيئة الخارجية التي تؤثر بشكل أو بآخر في بيئة عمل المؤسسة الداخلية.
- ٢- تفعيل دور الإدارات المختصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بجهاز السياحة الرسمي فيما يتعلق بتفعيل أنظمة الربط الشبكي والتفاعل الآلي وتشجيعهم على إستحداث برمجيات جديدة تتوافق مع نظام العمل بكل إدارة، وعدم إقتصار دورهم على تتبع الأعطال وإجراء الصيانة وإنقطاع الشبكات فقط.
- ٣- المتابعة والتقييم المستمر من قبل الإدارة العليا لمراحل التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وضمان سير خطة التحول في إطار الخطة المتكاملة للتطوير المؤسسي.
- ٤- زيادة عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال التعاقد مع وزارة الاتصالات والجهات المعنية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حزمة من البرامج الإلكترونية اللازمة للإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وزيادة المخصصات المالية اللازمة لذلك ضمن خطة الموازنة السنوية المخصصة للإتفاق على التدريب.
- ٥- التعاقد مع وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري والتنمية الإدارية وكافة الأجهزة المعنية على حزمة من برامج التطوير المؤسسي والإصلاح الإداري وتدريب العاملين عليها، وذلك ضماناً لتفهم عناصر ومراحل التطوير المؤسسي الذي تتطلع إليه الوزارة ومسايرة خطة التطوير المؤسسي التي تنشدها الدولة على مستوي الجهاز الإداري بالكامل.
- ٦- إستحداث إدارة مختصة بالإدارة الإلكترونية وتدعيمها بالمتخصصين، والكفاءات البشرية الفنية اللازمة لضمان إستدامة التطبيق وحسن سير الأداء.
- ٧- إستحداث وحدة مختصة بالتطوير المؤسسي وتدعيمها بالإستشاريين، والكفاءات البشرية اللازمة لضمان استمرارية تفعيل خطط واستراتيجيات التطوير المؤسسي داخل المؤسسة.
- ٨- الإهتمام بإدخال الإدارة الإلكترونية كعنصر هام من عناصر خطة التطوير المؤسسي، لما لها أثر هام في تغيير الهياكل التنظيمية بإلغاء أو دمج أو إستحداث إدارات جديدة يتطلب إنشاءها تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل إدارات (الدراسات المستقبلية - إستطلاع الرأي - التخطيط الإستراتيجي).
- ٩- إعداد لجان مشتركة تضم مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجالي الإدارة الإلكترونية والتطوير المؤسسي لضمان التنسيق والتعاون فيما يتعلق بالتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في إطار خطة التطوير المؤسسي.

### المراجع العربية

١. أبو عاشور، خليفة مصطفى ؛ النمري، ديانا جميل (٢٠١٣)، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد (٩)، العدد (١٩٩) ص ص ٩٩ - ٢٠.
٢. أشنوي، محمد عبد (٢٠١٣) دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد (١٧)، العدد (٢)، ص ص ٢١٨ - ٢٤٨.
٣. إمام، محمود ؛ محروس، تقي ؛ علي، هبة الله (٢٠١٩) أثر التدوير الوظيفي على مستوى الإلتزام التنظيمي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية: الدور الوسيط للإستغراق الوظيفي، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد (٣)، العدد (٢) ص ص ١ - ١٧.

٤. البشري، مني عطية (٢٠٠٩) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص ٢٠.
٥. الحجاوي، إيهاب فؤاد (٢٠١٤) فعالية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المنظمات العامة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ص ٣٥.
٦. الحسن، العوض أحمد محمد (٢٠١٠) ١-٤ يونيو، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم - السمات - العناصر، دراسة وثائقية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الإتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، المركز القومي للبحوث، الخرطوم، السودان، ص ص ٣٥-١.
٧. الحسنات، ساري عوض (٢٠١١) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، جامعة الدول العربية، ص ٢٩، ٣٧.
٨. السالمي، علاء؛ السليطي، خالد (٢٠٠٨). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر. ص ١٣
٩. الشريف، عمر؛ عبد العليم، أسامة؛ بيومي، هشام (٢٠١٣) الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة. (ط ١). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع. ص ٦٦.
١٠. الصفيان، فهد بن ناصر (٢٠٠٣) علاقة التطوير التنظيمي بفاعلية القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على جوائز منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
١١. العتيبي، عزيزة (٢٠١٠) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإستراتيجية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
١٢. العريشي، محمد بن سعيد (٢٠٠٨) إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص ٦٢، ٦٣.
١٣. القحطاني، صالح بن محمد (٢٠١٠) تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
١٤. النعمان، محمد حمود علي (٢٠١٦) درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس المرحلة الثانوية بأمان العاصمة صنعاء وسبل تطويرها من وجهة نظر مدراء المدارس، مجلة جامعة الناصر، ع ٨، ص ص ١٥١-١٩٤.
١٥. بدوي، خالد رفعت شاكر (٢٠١٣) أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري (دراسة حالة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ص ٥٨، ٦٣، ٦٦.
١٦. حامد، فداء (٢٠١٢) الإدارة الإلكترونية، عمان، الطبعة (١)، دار البداية للنشر والتوزيع، ص ٧٣، ٧٤.
١٧. شلبي، جمانة (٢٠١١) واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص ٢٩ - ٣٥
١٨. عامر، طارق (٢٠٠٧) الإدارة الإلكترونية. (ط ١). مصر: دار السحاب للنشر والتوزيع، ص ٢٨، ٣٥
١٩. عبد الله، عز الدين (٢٠١٢) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمات العامة مع التطبيق على أمانة اللجنة الشعبية العامة لصندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٤٢
٢٠. عبد الناصر، موسي؛ قريشي، محمد (٢٠١١) مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، الجزائر، ص ص ٨٧ - ١٠٠.
٢١. علوطي، لمين (٢٠٠٨) الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: بحوث إقتصادية وعربية، العدد (٤٢)، ص ص ١٤٤ - ١٥٢.

٢٢. عوض، عاطف محمود (٢٠١٣) دور إدارة المعرفة وتفاقتها في تحقيق التطوير التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٨)، العدد (١)، ص ص ٣٩٧ - ٤٢٩.
٢٣. عوين، محمد الصالح؛ زحراح، خالد (٢٠١٧) الإدارة الإلكترونية مفهومها وأهدافها وخصائصها وأهم عناصرها ومقوماتها، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح) عمان - الأردن، ص ص ١٣٥-١٤٠.
٢٤. فؤاد، خرفي (٢٠١٧) الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها على التطوير التنظيمي في المؤسسة العمومية بالجزائر: دراسة حالة المقاطعة الإدارية أولاد جلال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عاشور زيان الخلفة.
٢٥. قبلان، حمد (٢٠٠٨) دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٢٦. قدوري، سحر (٢٠١٠) الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد (١٤)، ص ص ١٥٧ - ١٧٥.
٢٧. قنبر، هدي و حامد، ميسون (٢٠١٤) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية- جامعتي بغداد والمستنصرية أنموذجاً، مجلة الأستاذ، المجلد (٢)، العدد (٢١٠)، ص ص ٣٢١ - ٣٥٢.
٢٨. كافي، مصطفى يوسف (٢٠١٢) الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة. دمشق - سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ص ٥١.
٢٩. محمد، در (٢٠١٧) أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، الجزائر، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، العدد (٩) ص ص ٣٠٩ - ٣٢٥.
٣٠. مختار، حماد (٢٠٠٧) تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، ص ٥.
٣١. ياسين، سعد (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة، ص ٢٧.
٣٢. يوسف، يوسف محمد (٢٠٠٩) واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً HRM - E في الجامعات الفلسطينية النظامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة.
٣٣. يونس، مجدي محمد (٢٠١٦) التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي، (إسترجعت بتاريخ ٢٨ ديسمبر ٢٠١٨م). <https://www.new-educ.com>.

#### المراجع الأجنبية

1. Al-Romeedy, B. (2019) Strategic Agility as a Competitive Advantage in Airlines – Case Study: Egypt Air, Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City, 3(1), 1-15.
2. Carrol, W and Wager, T (2010) Is there a relationship between information technology adoption and human resource management?, Journal of small business and enterprise development, Vol. 17, No. 2, Emerald Group Publishing Limited.
3. Ellatif, H., & Talab, S. (2013) Performance Promoting Using E - management. International Journal of Computational Engineering Research, Vol, 03, Issue, 12, p 38, 39.
4. Fang, Z. (2002). E\_ Government in Digital era: Concept, practice, and Development. International Journal of the Internet and Management, vol.1, no, 2, 2002, p 3.
5. Gebba, T and Zakaria, M (2015) E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges, International Journal of Business Research and Development, Vol. 4 No. 2, pp. 11-25.



6. Horton, W. Forest, (2001) The message of the media, the Risks and opportunities of migrating pre- electronic government information, British journal of educational Technology, p 58
7. Lorish, C (1995) introduction to the structural behavior, prentice Hall, N.Y. p 5.
8. Mackenzie, J., & Gordon, R. (2016). A Study on Organisational Development. Australia: Kementarian PPN Bappenas, Australian Aid, P1.
9. Onuigbo, R. A., & Okechukwu, E. (2015, October). Electronic Governance & Administration in Nigeria: Prospects & Challenges. Arabian Journal of Business and Management Review, pp. Vol. 5, No.3 p 18 - 26.
10. Parry, E., Tyson, S., Selbie, D., & Leighton, R. (2007). HR and Technology: Impact and Advantages. Retrieved 08 13, 2017, from CIPD: <https://www.cipd.co.uk/>
11. Tang, C., & Perumal, M. (2013). The Characteristics and Values of E-governance and the Role of E-democracy. International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS), 142-145, Volume 1, Issue 1 ISSN 2320–4044.
12. Turban, E (2008) Introduction to Information, 2nd edition, John Wiley & Sons Singapore, p 178.
13. Zaki, H. and Al-Romeedy, B. (2018) Job security as a predictor of work alienation among Egyptian travel agencies' employees, Minia Journal of Tourism and Hospitality Research, 3(1), 47-64.

## **The Impact of Applying Electronic Management on Organizational Development for Official Tourism Organizations: Applied to Egyptian Ministry of Tourism**

**Amr Reda Abdel Aal<sup>1</sup> Ghada Mohamed Khairat<sup>2</sup> Azza Maher<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Ministry of Tourism and Antiquities

<sup>2</sup> Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

### **Abstract**

Electronic management is a new approach that seeks to use the information and communication technology to accomplish works, transactions and various administrative functions such as organization, planning, steering and controlling in a highly competent, in addition to its effective role in avoiding routine, nepotism, Bureaucracy and other factors that prevent the evolution of the current administrative systems. Furthermore, electronic management is characterized by its efficiency to save time, effort and cost. The study aims to explore the impact of applying electronic management on organizational development at official tourism organizations. 450 Questionnaires were distributed to a random sample of employees in the ministry of tourism, while 441 forms were valid for statistical analysis. The study found that applying the electronic management has a significant and positive impact on organizational development.

**Keywords:** Electronic management, Organizational development, information systems, Tourist institutions, Tourist management.