



مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)

الموقع الإلكتروني: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي دراسة تطبيقية على محافظة بورسعيد

جورج سامى زكرى نيفين جلال عيد محمد عبد الرحمن حجازى هبه الله عاطف الأخرس

قسم الدراسات السياحية – كلية السياحة والفنادق – جامعة قناة السويس

معلومات المقالة الملخص

الكلمات المفتاحية
الأداء الإداري؛
التحول الرقمي؛
القطاع السياحي؛
محافظة بورسعيد.

(JAAUTH)
المجلد ٢٦،
العدد ٢،
(يونيه ٢٠٢٤)،
ص ١١٥ - ١٢١.

يهدف البحث إلى التعرف على دور التحول الرقمي المتمثلة أبعاده في (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية) في تطوير الأداء الإداري والتي تتمثل أبعاده في (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري، المناخ التنظيمي) للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي ببورسعيد. حيث تكمن مشكلة البحث في وجود قصور في استخدام التقنيات الرقمية والتعامل معها في مكاتب وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة الفرعية الإقليمية وخاصة في بورسعيد، فما زال الطابع الورقي سائداً، مما يؤدي إلى ظهور الركود الوظيفي وعدم التميز، الأمر الذى بدوره يؤثر على الأداء الإداري للعاملين بالقطاع السياحي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذى يهدف إلى تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة واعتمدت الدراسة الميدانية على توزيع استمارات الاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من ٧٦ مفردة من العاملين في هيئة تنشيط السياحة، ومكتب وزارة السياحة، وإدارة السياحة بديوان عام محافظة بورسعيد، للتعرف على آرائهم بشأن متغيرات الدراسة. كما تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, Ver.26)، لتحليل بيانات الدراسة الميدانية. توصلت نتائج الدراسة إلى ضعف مستوى الثقافة الرقمية والوعي الإلكتروني بين العاملين في الجهات السياحية الحكومية ببورسعيد مما يؤدي إلى صعوبة في تغلغل الفكر الرقمي وبالتالي صعوبة في تطبيق التقنيات الرقمية واستخدامها. وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير كافة متطلبات التحول الرقمي من أجهزة حاسب، نظم بيانات شاملة، أكشاك إلكترونية في الأماكن العامة وبنية رقمية مؤمنة لتحسين الخدمات السياحية الحكومية بالمحافظة.

١. المقدمة

إن إدخال التعامل الرقمي في المجال السياحي يسهم في تخفيض تكلفة الخدمة السياحية المقدمة، الأمر الذى يقوى من صناعة السياحة ويعمل على إظهار الأنشطة السياحية المبتكرة التي تتناسب مع شرائح

السائحين المختلفة، إضافة إلى زيادة القدرة التنافسية وتعزيز القيمة المضافة للجهاز السياحي (عبد الغنى، ٢٠١٤).

تتمتع محافظة بورسعيد والتي تركز عليها الدراسة بموقع جغرافي يربط إفريقيا بآسيا قبالة بور فؤاد الواقعة في قارة آسيا على البر الشرقي لقناة السويس، فهي تشتهر بالمنطقة الحرة المقامة فيها ومناطق الجذب السياحي المتميزة بكونها تقع على القناة، كما تتميز بالسرعة في تنفيذ مشروع البنية المعلوماتية للمحافظة، حيث إن هناك مبادرة رقمية من الدولة لميكنه دورة العمل الداخلي ببعض الجهات تحسبا لتعميمها في المجال المؤسسي بشكل عام، إذ تمتاز محافظة بورسعيد بالريادة في إلغاء التعامل بالدفاتر الورقية في كل إدارات المحافظة، والبدء في تأهيل المحافظة للعمل بالمنظومة الرقمية بالاستفادة من نجاح الوزارة في مد شبكة المعلومات المالية الحكومية لجميع مكاتب المحافظة، كما تركز هذه الدراسة على العلاقة بين المؤسسة والسائح، المعروفة باسم "الحكومة إلى السائح". (الموقع الرسمي لمحافظة بورسعيد، ٢٠٢٢).

١.١. مشكلة البحث

على الرغم من انتشار أسلوب الإدارة بالتقنيات الرقمية في كثير من الدول المتقدمة وإن كثيراً من تقنيات العمل السياحي أصبحت غالبيتها بالفعل رقمية في المكاتب الرئيسية لوزارة السياحة وهيئة التشغيل السياحي المصرية، إلا أن هناك بعض القصور في استخدامها في مكاتب وزارة السياحة وهيئة تشغيل السياحة الفرعية الإقليمية وخاصةً في محافظة بورسعيد، فما زال الطابع الورقي سائداً في القطاع السياحي هناك، مما يؤدي إلى ظهور الركود الوظيفي وعدم التميز، الأمر الذي بدوره يؤثر على الأداء الإداري لهذا القطاع السياحي.

٢.١. أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة في توجيه أنظار الجهات السياحية الحكومية بمحافظة بورسعيد نحو أهمية تطبيق التقنيات الرقمية الحديثة، والتي تساهم في التطوير الإداري، مما ينعكس على تعزيز المنتج السياحي المعروض، وتساهم في تسويق الأماكن السياحية داخل محافظة بورسعيد.

٣.١. أهداف البحث

يعد الهدف المنشود للدراسة هو توضيح دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري للقطاع السياحي بمحافظة بورسعيد، وسوف يتم تحقيق هذا الهدف من خلال عدة أهداف فرعية وهي :-

- أ- التعرف على الوضع الحالي للتحول الرقمي بالقطاع السياحي المصري.
- ب- إبراز المعوقات التي تحول دون تطبيق التقنيات الرقمية بالقطاع السياحي الحكومي المصري.
- ج- تقييم العلاقة بين التحول الرقمي والتطوير الإداري بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد.
- د- تحديد أثر التحول الرقمي على تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد.
- هـ- وضع مقترحات لتفعيل دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد.

٤.١. فروض البحث

أ- توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية والبيئة التكنولوجية)، وأبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري والمناخ التنظيمي) بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد.

ب- يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية والبيئة التكنولوجية) في أبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري والمناخ التنظيمي) بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد، وينبثق منه الفروض الآتية:

- يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي في مستوى الأداء بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد.
- يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي في فاعلية الاتصال الإداري الداخلي بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد.
- يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي في المناخ التنظيمي بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد.

٢. الإطار النظري للدراسة

٢.١. مدخل تعريفى عن التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه: «الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل ويوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مترافقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتنفيذ. ويتطلب التحول الرقمي تمكين ثقافة الإبداع في بيئة العمل، ويشمل تغيير المكونات الأساسية للعمل، ابتداء من البنية التحتية، ونماذج التشغيل، وانتهاءً بتسويق الخدمات والمنتجات» (المنصة الوطنية الموحدة، ٢٠٢٠). كما يعرف على أنه «توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص بهدف تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد» (www.omanportal.gov، 2020).

٢.٢. معوقات عملية التحول الرقمي

يقابل التحول الرقمي مخاطر عديدة يجب مواجهتها بتطوير المنظومة القانونية لتواكب الثورة التكنولوجية والتطور التقني في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، وضرورة تشكيل فرق الأمن الإلكتروني

من جهة أخرى (سلايمى وبوشى ٢٠١٩). لذا؛ يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تواجهها أغلب برامج الإدارة الإلكترونية، كما وضحتها محمود (٢٠١٩)، وعبد الكريم (٢٠١٠) في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية. كما تشمل غياب الدعم اللازم لتطبيق التقنيات الحديثة، عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني، وإضافة إلى إشكالات التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية. إضافةً إلى ارتفاع تكاليف تجهيز البنية الرقمية، نقص الموارد المالية لإقامة برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية، مشكلة الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية وصعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكات الأنترنت، علاوةً على الأمية الإلكترونية، صعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة وغياب الدورات الرقمية لدى موظفي الأجهزة التنظيمية في ظل التحول إلى الإدارة الإلكترونية. بالإضافة إلى التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفاً مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.

٢. ٣. التحول الرقمي في قطاع السياحة

تأسست المنصة الإلكترونية الجديدة "EGYGATE" بقرار من مجلس الوزراء، وبدعم من شركات صندوق تحيا مصر الوطني، وزارة السياحة والآثار، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التجارة والصناعة. تعتبر هذه الخطوة إحدى أولى الخطوات المصرية في عملية التحول الرقمي، إذ تهدف لوضع مصر على الخريطة العالمية الإلكترونية ونقل جميع المقاصد السياحية للأسواق العالمية بطرق رقمية متنوعة (تقرير وزارة السياحة والآثار السنوي ٢٠٢٢).

٢. ٤. أبعاد التحول الرقمي

٢. ٤. ١. الإدارة الإلكترونية

تمتلك مصر جميع العناصر التي تحتاج إليها للانتقال إلى المستقبل الرقمي. فقد تم تبني الخدمات الرقمية الجديدة بشكل محدود في طور البداية، لكن الأساس في ذلك هو أن يصبح المجتمع المصري مجتمعاً رقمياً "مجتمعات تعلم" بأكمله (البنك الدولي، ٢٠١٨).

٢. ٤. ٢. الثقافة الرقمية

إن الكيانات الرائدة في القطاع السياحي في حاجة شديدة إلى محور الأمية الرقمية نظراً لاتصال بعضها البعض بالأجهزة والتقنيات والمواقع المختلفة، وذلك من خلال عمليات التثقيف الرقمي المؤسسي التي لا تسمح بالاستخدام الآمن والحفاظ على الخصوصية فقط، بل تجعلهم قادرين على متابعة التطورات الرقمية واستخدام التكنولوجيا والاتصالات الرقمية بشكل أفضل (عبد الباسط، ٢٠٢١).

٢. ٤. ٣. البيئة التكنولوجية

من الضروري إنشاء مجموعة من الأسس تعتمد عليها كل المؤسسات الحكومية لانتقاء التكنولوجيا الحديثة التي تتوافق مع نطاق العمل ونوعه، وهذه هي واحدة من أهم التقنيات الرقمية المبتكرة للمؤسسات كما يظهر في الشكل التالي:-



شكل رقم ١: التقنيات الرقمية في المؤسسات الحكومية

المصدر: المنصة الوطنية الموحدة، ٢٠٢٠.

٢. ٥. الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الأساسيات التي تعتمد عليها الشركات في تنفيذ أنشطتها لصالح العنصر البشري لتحقيق أهدافها، حيث تبحث إدارة المؤسسة دائماً عن طريقة لاستخدام المورد البشري لصالح المنظمات، مما يؤدي إلى نمو الأرباح والإنتاجية والتطوير المؤسسي (عبد الرزاق، ٢٠١٠).

٢. ٦. أبعاد تطوير الأداء الإداري

٢. ٦. ١. مستوى الأداء

في ظل مواجهة المتغيرات العالمية، لم يعد المطلوب من المنظمات تحقيق النتائج فحسب، بل تحسينها كضرورة للبقاء والاستمرارية، فإن الأداء يرمز إلى القدرة التنظيمية للمنظمات في تحقيق أهدافها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد (إسماعيل، ٢٠١٧).

٢. ٦. ٢. فاعلية الاتصال الإداري

تتضح أهمية الاتصال الإداري باعتباره أداة فعالة للتأثير على سلوك المرؤوسين في العمل وتوجيه جهودهم ، لأن التواصل الفعال بين المديرين والمرؤوسين يعزز من انتماء المرؤوس للمنظمة (يوسف وعكوش، ٢٠٢٠).

٢. ٦. ٣. المناخ التنظيمي

وضح بوجمعة (٢٠٠٩) أهمية المناخ التنظيمي من خلال تحديد نوع المناخ السائد في المنظمة المساعد على فهم طبيعة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات داخل المنظمة، ومن ثم العمل على تفسير ذلك السلوك والسيطرة عليه، حيث يقوم المناخ التنظيمي بدورا هاما في عملية التطوير التنظيمي، فمن خلاله يمكن قياس مستوى رضا الفرد عن المنظمة، علاوة على أنه يعد الأداة المستخدمة لإيجاد حلول للمشكلات، والتغيرات السريعة لتحسين مستويات الأداء بشكل متكامل.

٢. ٧. دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري

تعد الإدارة الرقمية من أهم الأنظمة التقنية التي تكون المنظمات، وأحد أهم مظاهر تأثير التقنيات الحديثة على مختلف وظائف ومهام المؤسسات والمنظمات، كما تعد من أهم عوامل تشكيل البنية التحتية والمؤسسية للمنظمات المعاصرة، ولذلك تعتبر واحدة من أهم المؤشرات التي تساهم في إدارة الموظفين (مليكه والحبيب، ٢٠٢٢).

٢. ٨. تجربة بورسعيد الرقمية

تم تطبيق التحول الرقمي في مجموعة من الخدمات الحكومية ببورسعيد ألا وهي: (خدمات التموين، خدمات التوثيق، خدمات نيابة الأسرة، خدمات الحالة الاجتماعية، خدمات نيابة المرور، خدمات الشهر العقاري، العدالة الجنائية وخدمات الكهرباء)، إلا أنه لم يتم تطبيق تجربة التحول الرقمي بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد والمتمثل في (هيئة تنشيط السياحة، مكتب وزارة السياحة، وإدارة السياحة بديوان عام محافظة بورسعيد) أسوة بمكاتب وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة بالقاهرة. لذا؛ قامت الدراسة بتقديم بعض التوصيات لسرعة البدء في تنفيذ التحول الرقمي بالقطاع السياحي الحكومي في المحافظة (إدارة التحول الرقمي، ٢٠٢٣).

٣. الدراسة الميدانية

٣. ١. منهجية الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

يُمكن عرض متغيرات الدراسة وأبعادها، وذلك كما يلي: المتغير المستقل (التحول الرقمي)، والذي يشتمل على ثلاثة أبعاد الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية والبيئة التكنولوجية، بينما المتغير التابع (تطوير الأداء الإداري)، والذي يشتمل على ثلاثة أبعاد مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي والمناخ التنظيمي.

٣. ٢. أساليب جمع البيانات

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة والتي تتمثل في المتغير المستقل (التحول الرقمي) وأبعاده والمتغير التابع (تطوير الأداء الإداري) وأبعاده في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، وتتمثل أداة جمع البيانات في قائمة

الاستبيان الموجهة إلى العاملين بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، وتشتمل استمارة الاستبيان على ما يلي:

القسم الأول: يتعلق بـ « البيانات الشخصية والوظيفية » أو البيانات الديموجرافية، وتتمثل في (النوع، سنوات الخدمة، العمر، المؤهل العلمي) للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد.

القسم الثاني: يتعلق بمتغير « التحول الرقمي » وأبعاده، وبلغ إجمالي عدد عبارات المتغير ككل (٢١) عبارة.

القسم الثالث: يتعلق بمتغير « تطوير الأداء الإداري » وأبعاده، وبلغ إجمالي عدد عبارات المتغير ككل (٢٠) عبارة.

٣.٣. مجتمع وعينة الدراسة

أ. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد، البالغ عددهم ٨١ عاملاً (أي العاملين بهيئة تشغيل السياحة، مكتب وزارة السياحة، إدارتي السياحة والتحول الرقمي بديوان عام المحافظة).

ب. عينة الدراسة

تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لاختيار عينة الدراسة في الجهات الحكومية السياحية موضع الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من (٧٦) عاملاً بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد، وذلك بنسبة (٩٣.٨٢%) من المجتمع الأصلي، مما يشير إلى أن حجم العينة المختار يعتبر ممثلاً للمجتمع الإحصائي.

٤.٣. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, Ver.26)، لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. الخصائص السيكومترية (الصدق - الثبات): وذلك من خلال حساب الاتساق الداخلي والصدق الذاتي ومعامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

٢. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics): لتحليل مفردات الاستبيان، وذلك من خلال التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومستوى التحقق، والترتيب لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

٣. الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistics): لتحليل فروض الدراسة، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

أ- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لاختبار مدى صحة الفرض الأول، وذلك لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة مع تحديد نوع وقوة العلاقة.

ب- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لاختبار مدى صحة الفرض الثاني وفروضه الفرعية وذلك لتحديد أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً في المتغير التابع، والتعرف على القدرة التفسيرية للمتغير المستقل على المتغير التابع من خلال طريقة (Stepwise).

٤. نتائج الدراسة الميدانية

تم وصف عينة الدراسة من خلال المتغيرات الديموجرافية المتمثلة في: « النوع، سنوات الخدمة، العمر، المؤهل العلمي » في ضوء الفئة والعدد والنسبة المئوية ، كما اتضح أن إجمالي عينة الدراسة من العاملين في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد موضع الدراسة والتطبيق (٧٦) مفردة، وفيما يتعلق بمتغير النوع يبلغ عدد الذكور (٢٠) مفردة بنسبة (٢٦.٣%)، وعدد الإناث (٥٦) مفردة بنسبة (٧٣.٧%)، وفيما يتعلق بمتغير سنوات الخدمة يبلغ عدد العاملين أقل من ٥ سنوات خدمة (٦) مفردات بنسبة (٧.٩%)، وعدد العاملين من ٥ سنوات خدمة إلى ١٠ سنوات خدمة (١٠) مفردات بنسبة (١٣.٢%)، وعدد العاملين من ١٠ سنوات خدمة إلى ١٥ سنة خدمة (١٢) مفردة بنسبة (١٥.٨%)، وعدد العاملين أكثر من ١٥ سنة خدمة (٤٨) مفردة بنسبة (٦٣.٢%)، وفيما يتعلق بمتغير العمر يبلغ من هم في الفئة العمرية أقل من ٣٠ عاما (٤) مفردات بنسبة (٥.٣%)، والفئة العمرية من ٣٠ عاما إلى أقل من ٣٥ عاما بلغت (١٢) مفردة بنسبة (١٥.٨%)، والفئة العمرية من ٣٥ عاما إلى أقل من ٤٠ عاما بلغت (١٨) مفردة بنسبة (٢٣.٧%)، والفئة العمرية أكثر من ٤٠ عاما بلغت (٤٢) مفردة بنسبة (٥٥.٣%)، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي بلغ عدد الحاصلين على مؤهل متوسط (٢) مفردة بنسبة (٢.٦%)، وفئة الحاصلين على مؤهل عال بلغت (٦٤) مفردة بنسبة (٨٤.٢%)، وفئة الحاصلين على دراسات عليا بلغت (١٠) مفردات بنسبة (١٣.٢%).

١.٤ معاملات صدق وثبات الاستبيان

تم حساب معامل الصدق والثبات لأسئلة الاستبيان لضمان أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه وبأنه يمكن الحصول على نفس النتائج عند تكرار القياس باستخدام نفس الأداة وفي نفس الظروف. وتم ضمان صدق استبيان العاملين من خلال الآتي:

أ. صدق الاتساق الداخلي

تم حساب الاتساق الداخلي من خلال ارتباط درجة كل مفردة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (٠.٤٠٦، ٠.٩١١)، ويدل ذلك على وجود علاقة جيدة بين درجة كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة. كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي لكل بُعد بالدرجة الكلية للاستبيان، حيث أظهرت النتائج أن قيم معامل الارتباط لأبعاد الاستبيان تراوحت بين (٠.٥٩٦، ٠.٨٧٤) . لذا اتضح أن جميع قيم معامل الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠١)، وجميع هذه القيم مقبولة إحصائياً، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

ب. الصدق الذاتي

تم حساب الصدق الذاتي لكل بُعد من أبعاد الاستبيان من خلال الجذر التربيعي لقيم معاملات الثبات. اتضح أن قيم معامل الصدق الذاتي لأبعاد الاستبيان تراوحت بين (٠.٩٣٥، ٠.٩٧١)، حيث جاءت جميع قيم الصدق الذاتي مقبولة إحصائياً، مما يشير إلى صدق الاستبيان، وبذلك تم التحقق من الصدق الذاتي لأبعاد الاستبيان.

ج. ثبات الاستبيان

تم استخدام طريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لتقدير ثبات الاستبيان. حيث اتضح أن قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد متغيرات الدراسة جاءت في المدى (٠.٨٧٦، ٠.٩٤٣)، وأن قيم معاملات ثبات التجزئة النصفية قبل التصحيح وفقاً لمعادلة جوتمان جاءت في المدى (٠.٦٧٤، ٠.٩٠٩)، وبعد التصحيح وفقاً لمعادلة سبيرمان براون جاءت في المدى (٠.٧٤٩، ٠.٩٢١)، وجميعها قيم معاملات مرتفعة إحصائياً، مما يؤكد ثبات وصلاحيّة استخدام الاستبيان وملاءمته لأغراض الدراسة. لذلك يتسم الاستبيان بموضوع الدراسة الميدانية بدرجة عالية من الصدق والثبات، والذي بدوره يعزز النتائج التي سيتم الحصول عليها من البيانات للوصول للنتائج النهائية للدراسة.

٥. الإحصاء الوصفي لأبعاد الدراسة

تمت معالجة مؤشرات الإحصاء الوصفي لأبعاد الدراسة الميدانية الآتية: (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية، مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي، المناخ التنظيمي)، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس كل عبارة من عبارات الاستبيان كما يلي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ويقابله الأرقام الآتية: (٥، ٤، ٣، ٢، ١)، وقد تحدد مستوى الموافقة من خلال المعادلة (١) الآتية:

$$\text{مستوى الموافقة} = \frac{1-N}{N}$$

حيث تشير (N) إلى عدد الاستجابات وتساوي (٥)، ويمكن تحديد قوة المفردة طبقاً لقوتها على مقياس خماسي "مرتفع تماماً، مرتفع، متوسط، منخفض، منخفض تماماً" أي تحويل مقياس ليكرت إلى مقياس خماسي طبقاً للمعادلة (1) الآتية:

$$\text{مستوى الموافقة} = \frac{1-5}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

حيث اتضح أن المدى من (١-٠.٨٠) يمثل غير موافق تماماً بمستوى تحقق منخفض تماماً، وأن المدى من (٢.٦٠ - ١.٨١) يمثل غير موافق بمستوى تحقق منخفض، وأن المدى من (٣.٤٠ - ٢.٦١).

يمثل محايد بمستوى تحقق متوسط، وأن المدى من (٣.٤١ - ٤.٢٠) يمثل موافق بمستوى تحقق مرتفع، وأن المدى من (٤.٢١ - ٥) يمثل موافق تماماً بمستوى تحقق مرتفع تماماً.

١.٥. التحليل الوصفي لمفردات بُعد الإدارة الإلكترونية

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية كما وارد بالجدول التالي:

جدول رقم (١): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى التحقق وترتيب العبارات المرتبطة ببُعد الإدارة الإلكترونية

م	العبارة	بشده موافق	موافق	محد	موافق غير	بشده موافق غير	الحسابي المتوسط	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التحقق مستوى	الترتيب
١	تتوافر قاعدة بيانات إلكترونية تحتوي على ملفات أداء وإنجازات العاملين داخل المؤسسة	ك	٩	٢١	١٨	٢٥	٣	٦٢%	١.١١٤	متوسط	٢
		%	١١.٨	٢٧.٦	٢٣.٧	٣٢.٩	٣.٩				
٢	تمتلك المؤسسة الأجهزة الرقمية والحاسبات عالية الجودة لأداء الأعمال وسرعة إنجازها	ك	٧	١٨	٢٣	٢٢	٦	٥٩.٤%	١.١٠٧	متوسط	٦
		%	٩.٢	٢٣.٧	٣٠.٣	٢٨.٩	٧.٩				
٣	تتناسب برامج أجهزة الحاسب الآلي مع احتياجات العمل داخل المؤسسة	ك	٩	١٧	٢٢	٢٤	٢	٦٠.٦%	١.١١٢	متوسط	٥
		%	١١.٨	٢٢.٤	٢٨.٩	٣١.٦	٥.٣				
٤	تكفي أعداد أجهزة الحاسب الآلي أعداد مستخدميها من الإداريين العاملين بالمؤسسة	ك	٥	٢٤	١٥	٢٦	٦	٥٨.٨%	١.١١٨	متوسط	٧
		%	٦.٦	٣١.٦	١٩.٧	٣٤.٢	٧.٩				
٥	يتوافر عدد كاف من نقاط الإنترنت داخل كل قسم بالمؤسسة للقيام بالأعمال وسرعة إنجازها	ك	٩	١٥	٢٧	٢١	٤	٦١%	١.٠٨١	متوسط	٤
		%	١١.٨	١٩.٧	٣٥.٥	٢٧.٦	٥.٣				
٦	يتم تحديث البرمجيات بشكلٍ دورٍ بما يتناسب مع احتياجات العمل داخل المؤسسة	ك	٣	٢٨	٢٥	١٦	٤	٦٢.٦%	٠.٩٧٠	متوسط	١
		%	٣.٩	٣٦.٨	٣٢.٩	٢١.١	٥.٣				
٧	تتم الأرشفة الإلكترونية لكل المحتويات والمستندات الورقية داخل المؤسسة	ك	٣	٢١	٣١	٢١	-	٦١.٤%	٠.٨٤٤	متوسط	٣
		%	٣.٩	٢٧.٦	٤٠.٨	٢٧.٦	-				
المتوسط العام لبُعد الإدارة الإلكترونية											
							٣.٠٤	٦٠.٨%		متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة العاملين بالقطاع السياحي الحكومي في محافظة بورسعيد على بُعد الإدارة الإلكترونية جاء متوسطاً، حيث بلغ (٣.٠٤)، وجاءت أعلى إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي في محافظة بورسعيد على بُعد الإدارة الإلكترونية للعبارة رقم (٦)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٣)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٩٧٠)، وتنص على (يتم تحديث البرمجيات بشكل دوري بما يتناسب مع احتياجات العمل داخل المؤسسة)، وفي المركز الثاني جاءت العبارة رقم (١)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٠)، وبلغ انحرافها المعياري (١.١١٤)، وتنص على (تتوافر قاعدة بيانات إلكترونية تحوى ملفات أداء وإنجازات العاملين داخل المؤسسة)، في حين جاءت أقل إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي في محافظة بورسعيد على بُعد الإدارة الإلكترونية للعبارة رقم (٤)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٤)، وبلغ انحرافها المعياري (١.١١٨)، وتنص على (تكفى أعداد أجهزة الحاسب الآلي أعداد مستخدميها من الإداريين العاملين بالمؤسسة). ويتضح من خلال إجابات عينة الدراسة على تلك العبارة أن أعداد أجهزة الحاسب لا تكفى أعداد مستخدميها من الإداريين بالمؤسسة؛ الأمر الذي يعيق عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يتفق مع عبد الكريم (٢٠١٠)، الذي أكد على أهمية تواجد أجهزة حاسوب إلكترونية كافية ونظم بيانات شاملة، حيث تعمل بنية الاتصالات على توطيد الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية بالدولة المصرية.

٢.٥. التحليل الوصفي لمفردات بُعد الثقافة الرقمية

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات بُعد الثقافة الرقمية، كما وارد بالجدول التالي:

جدول رقم (٢): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوي التحقق وترتيب العبارات المرتبطة ببُعد الثقافة الرقمية

م	العبارة	تكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق	ترتيب
١	استطيع استخدام أحدث أنظمة التشغيل بمهارة مثل الأندرويد والويندوز	ك	٣	١٨	٢٦	٢٥	٤
		%	٣.٩	٢٣.٧	٣٤.٢	٣٢.٩	٥.٣
٢	استطيع التعامل مع مشاكل الأندرويد	ك	٣	٢٤	١٩	٢٥	٥
		%	٣.٩	٣١.٦	٢٥	٣٢.٩	٦.٦
٣	استطيع التعامل مع مشاكل أنظمة الحاسب الآلي بالبحث عبر الإنترنت	ك	٢	٢٠	٣٣	٢٠	١
		%	٢.٦	٢٦.٣	٤٣.٤	٢٦.٣	١.٣
٤	لدي القدرة على استخدام أنواع مختلفة من التطبيقات	ك	٤	١٥	٢٨	٢٦	٣
		%	٥.٣	١٩.٧	٣٦.٨	٣٤.٢	٣.٩

م	العبارة	بُعد ثقافي	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	النسبة	المعيار	التحقيق	الترتيب
٥	لدى وعي في مصداقية المعلومات عند البحث عبر الإنترنت	ك	٢	١٧	٢٠	٣١	٦	٢.٧١	٥٤.٢%	٧
		%	٢.٦	٢٢.٤	٢٦.٣	٤٠.٨	٧.٩		٠.٩٩٠	متوسط
٦	لدى وعي بمحاور المواطنة الرقمية (الأمن الرقمي، الحقوق الرقمية والاتصالات الرقمية)	ك	٤	١٦	١٧	١٩	٢٠	٢.٥٣	٥٠.٦%	٨
		%	٥.٣	٢١.١	٢٢.٤	٢٥	٢٦.٣		١.٢٣٧	منخفض
٧	توفر الإدارة التدريب المناسب للموظفين للتتقيد الرقمي	ك	٢	١٩	٢٢	٢٩	٤	٢.٨٢	٥٦.٤%	٥
		%	٢.٦	٢٥	٢٨.٩	٣٨.٢	٥.٣		٠.٩٦٢	متوسط
٨	يمتلك العاملون المعرفة التكنولوجية اللازمة لتنفيذ المهام المطلوبة	ك	٥	١٢	٢٧	٢٨	٤	٢.٨١	٥٦.٤%	٦
		%	٦.٦	١٥.٨	٣٥.٥	٣٦.٨	٥.٣		٠.٩٨٩	متوسط
المتوسط العام لبُعد الثقافة الرقمية										متوسط
								٢.٨٢	٥٦.٤%	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة العاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد الثقافة الرقمية جاء متوسطاً، حيث بلغ (٢.٨٢)، وجاءت أعلى إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد الثقافة الرقمية للعبارة رقم (٣)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٠٢)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٨٣٢)، وتنص على (أستطيع التعامل مع مشاكل أنظمة الحاسب الآلي بالبحث عبر الإنترنت)، وفي المركز الثاني جاءت العبارة رقم (٢)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٣)، وبلغ انحرافها المعياري (١.٠٣٧)، وتنص على (أستطيع التعامل مع مشاكل الاندرويد)، في حين جاءت أقل إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد الثقافة الرقمية للعبارة رقم (٦)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٥٣)، وبلغ انحرافها المعياري (١.٢٣٧)، وتنص على (لدى وعي بمحاور المواطنة الرقمية "الأمن الرقمي، الحقوق الرقمية والاتصالات الرقمية"). ويتضح من الجدول السابق ضعف مستوى الثقافة الرقمية لدى العاملين بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، وهذا يتفق مع دراستي محمود (٢٠١٩) وعبد الكريم (٢٠١٠) التي تؤكد على أن الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، صعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة وغياب الدورات التدريبية الرقمية يعد من أهم معوقات التحول الرقمي.

٣.٥. التحليل الوصفي لمفردات بُعد البيئة التكنولوجية

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات بُعد البيئة التكنولوجية، كما وارد بالجدول التالي:

جدول رقم (٣): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى التحقق وترتيب العبارات المرتبطة بـ بُعد البيئة التكنولوجية

م	العبارة	تكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق	ترتيب
١	توجد شراكات مع مؤسسات تكنولوجية للاستثمار في البنية التحتية والتسهيلات التكنولوجية	٢٦	٦١%	٣.٠٥	١.٤	متوسط	١
٢	تتبادل إدارة المؤسسة النشرات والمراسلات باستخدام المنصات الإلكترونية	١١	٥١.٤%	٢.٥٧	٣.٥	منخفض	٣
٣	تستخدم المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع السائحين	٥	٤٨.٤%	٢.٤٢	٣.٩	منخفض	٤
٤	يستخدم العاملون بالمؤسسة التقنيات التكنولوجية بحرفية مقننة للوصول لأداء رقمي متميز	٨	٤٧%	٢.٣٥	٤.٥	منخفض	٥
٥	يوجد موقع إلكتروني لنشر المعلومات عن المقومات والأنشطة السياحية داخل المحافظة	٩	٤٤.٢%	٢.٢١	٤.٥	منخفض	٦
٦	يتم تأمين أجهزة الحاسب الآلي الموجودة داخل المؤسسة للحفاظ على سرية المعلومات والبيانات	٤	٥١.٨%	٢.٥٩	٣.٩	منخفض	٢
المتوسط العام لبُعد البيئة التكنولوجية		١٣	٥٠.٦%	٢.٥٣	٤.٨	منخفض	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة العاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد البيئة التكنولوجية جاء منخفضاً، حيث بلغ (٢.٥٣)، وجاءت أعلى إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد البيئة التكنولوجية للعبارة رقم (١)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٠٥)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٩٧٨)، وتنص على (توجد شراكات مع مؤسسات تكنولوجية للاستثمار في البنية التحتية والتسهيلات التكنولوجية)، وفي المركز الثاني جاءت العبارة رقم (٦)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٥٩)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٧١٥)، وتنص على (يتم تأمين أجهزة الحاسب الآلي الموجودة داخل المؤسسة، والحفاظ على سرية المعلومات والبيانات)، في حين جاءت أقل إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد البيئة التكنولوجية للعبارة رقم (٥)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٢١)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٨٥٣)، وتنص على (يوجد موقع إلكتروني لنشر

المعلومات عن المقومات والأنشطة السياحية داخل المحافظة). ويتضح من الجدول السابق ضعف مستوى البيئة التكنولوجية بالقطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، الأمر الذي يعوق مستقبل السياحة الرقمية بالمحافظة وهذا يتفق مع دراسة عبد الصادق ويوسف (٢٠٢١)، والتي تؤكد على وجود ارتباط مباشر بين مستقبل السياحة الرقمية والتطورات التكنولوجية، إذ يتبع التحول الرقمي تطورات جذرية في طريقة السفر، الحجز والبحث عن الأماكن والوجهات السياحية المختلفة.

٤.٥. التحليل الوصفي لمفردات بُعد مستوى الأداء

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات بُعد مستوى الأداء، كما وارد بالجدول التالي:

جدول رقم (٤): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوي التحقق وترتيب العبارات المرتبطة ببُعد مستوى الأداء

الترتيب	مستوى التحقق	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة	
١	متوسط	٠.٨٦٠	%٦١.٤	٣.٠٧	-	٢٢	٢٩	٢٢	٣	ك	ينجز العاملون المهام الوظيفية في الوقت المحدد
					-	٢٨.٩	٣٨.٢	٢٨.٩	٣.٩	%	
٢	متوسط	٠.٩٤٦	%٦٤.٤	٣.٢٢	٢	١٦	٢٦	٢٧	٥	ك	تتوفر لدى العاملين المعرفة والإلمام بطبيعة أعمالهم
					٢.٦	٢١.١	٣٤.٢	٣٥.٥	٦.٦	%	
٣	متوسط	١.٠٩٩	%٦١.٢	٣.٠٦	٧	١٦	٢٤	٢٣	٦	ك	يوجد رضا ملحوظ من قبل المتعاملين مع المؤسسة عن مستوى الخدمة المقدمة
					٩.٢	٢١.١	٣١.٦	٣٠.٣	٧.٩	%	
٤	متوسط	٠.٧٦٦	%٦٦	٣.٣٠	١	٩	٣٤	٣٠	٢	ك	تهتم الإدارة العليا برعاية الأفكار المبدعة لدى العاملين وتنميتها
					١.٣	١١.٨	٤٤.٧	٣٩.٥	٢.٦	%	
٥	متوسط	٠.٨٣٨	%٦٦.٤	٣.٣٢	-	١٣	٣٠	٢٨	٥	ك	تهتم الإدارة العليا بتنمية مهارات العاملين المتعلقة برفع مستوى أدائهم لحل مشكلات العمل اليومية
					-	١٧.١	٣٩.٥	٣٦.٨	٦.٦	%	
٦	مرتفع	٠.٨١١	%٧٢.٨	٣.٦٤	١	٧	١٦	٤٦	٦	ك	يملك العاملون الخبرات الفنية اللازمة لأداء أعمالهم
					١.٣	٩.٢	٢١.١	٦٠.٥	٧.٩	%	
٧	متوسط	٠.٧٧١	%٥٧.٢	٢.٨٦	١	٢٤	٣٦	١٤	١	ك	تقوم الإدارة العليا بوضع خطة لتطوير وإعداد القيادات الرقمية
					١.٣	٣١.٦	٤٧.٤	١٨.٤	١.٣	%	
متوسط			%٦٤.٢	٣.٢١	المتوسط العام لبُعد مستوى الأداء						

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة العاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد مستوى الأداء جاء متوسطاً، حيث بلغ (٣.٢١)، وجاءت أعلى إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد مستوى الأداء للعبارة رقم (٦)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٦٤)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٨١١)، وتتص على (يمتلك العاملون الخبرات الفنية اللازمة لأداء أعمالهم)، وفي المركز الثاني جاءت العبارة رقم (٥)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٣٢)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٨٣٨)، وتتص على (تهتم الإدارة العليا بتنمية مهارات العاملين المتعلقة برفع مستوى أدائهم لحل مشكلات العمل اليومية)، في حين جاءت أقل إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد مستوى الأداء للعبارة رقم (٧)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٨٦)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٧٧١)، وتتص على (قيام الإدارة بوضع خطة لتطوير وإعداد القيادات الرقمية).

٥.٥. التحليل الوصفي لمفردات بُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات بُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي، كما ورد بالجدول التالي:

جدول رقم (٥): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوي التحقق وترتيب العبارات المرتبطة ببُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	مستوى التحقق	الترتيب
١	تتوفر قنوات اتصال إلكترونية فعالة رسمية بين الأقسام الإدارية الداخلية بالمؤسسة		ك	٧	٣٦	٢٢	١١	-	٣.٥١	٧٠.٢%	مرتفع	٣
			%	٩.٢	٤٧.٤	٢٨.٩	١٤.٥	-				
٢	يتميز العاملون بالمؤسسة بمهارات اتصال تسهل التعامل مع زملائهم ورؤسائهم		ك	٥	٤٤	١٦	٩	٢	٣.٥٣	٧٠.٦%	مرتفع	٢
			%	٦.٦	٥٧.٩	٢١.١	١١.٨	٢.٦				
٣	تحرص المؤسسة على تدريب العاملين لاكتساب مهارات الإتصال الإداري الداخلي الفعال		ك	٣٥	٢٣	٦	١٠	٢	٤.٠٣	٨٠.٦%	مرتفع	١
			%	٤٦.١	٣٠.٣	٧.٩	١٣.٢	٢.٦				
٤	توجد اختلافات اجتماعية وثقافية تؤثر سلبًا في عملية الاتصال الإداري الداخلي الفعال		ك	٤	٢٦	٢٧	١٩	-	٣.١٩	٦٣.٨%	متوسط	٦
			%	٥.٣	٣٤.٢	٣٥.٥	٢٥	-				
٥	يعزز الهيكل التنظيمي بالمؤسسة عملية الإتصال الإداري الداخلي بشكل ملحوظ		ك	٥	٢٦	٣٠	١٤	١	٣.٢٦	٦٥.٢%	متوسط	٤
			%	٦.٦	٣٤.٢	٣٩.٥	١٨.٤	١.٣				
٦	تدقق المعلومات بين المستويات الإدارية الداخلية يتصف بالانسجام، التناغم والسرعة		ك	٨	٢٢	٢٨	١٦	٢	٣.٢٣	٦٤.٦%	متوسط	٥
			%	١٠.٥	٢٨.٩	٣٦.٨	٢١.١	٢.٦				
المتوسط العام لبُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي								٣.٤٦	٦٩.٢%		مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة العاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي جاء مرتفعاً، حيث بلغ (٣.٤٦)، وجاءت أعلى إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي للعبارة رقم (٣)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤.٠٣)، وبلغ انحرافها المعياري (١.١٤٨)، وتنص على (تحرص المؤسسة على تدريب العاملين لاكتساب مهارات الإتصال الإداري الداخلي الفعال)، وفي المركز الثاني جاءت العبارة رقم (٢)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٥٣)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٨٨٦)، وتنص على (يتميز العاملون بالمؤسسة بمهارات إتصال تسهل التعامل مع زملائهم ورؤسائهم)، في حين جاءت أقل إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد على بُعد فاعلية الاتصال الإداري الداخلي للعبارة رقم (٤)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٩)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٨٧٩)، وتنص على (توجد اختلافات اجتماعية وثقافية تؤثر سلباً في عملية الاتصال الإداري الداخلي الفعال).

٦.٥. التحليل الوصفي لمفردات بُعد المناخ التنظيمي

تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات بُعد المناخ التنظيمي، كما وارد بالجدول التالي :

جدول رقم (٦): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوي التحقق وترتيب العبارات المرتبطة ببُعد المناخ التنظيمي

م	العبارة	ترتيب مؤقت	ترتيب مؤقت	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	مستوى التحقق	الترتيب
١	يساعد المناخ التنظيمي للمؤسسة في إيجاد حلول للمشكلات والتغيرات السريعة	٥	١٨	٢٨	٢٣	٢	متوسط	٤
		٦.٦	٢٣.٧	٣٦.٨	٣٠.٣	٢.٦		
٢	التعليمات والأنظمة بالمؤسسة محددة بوضوح	٧	١٦	٢٥	٢٠	٨	متوسط	٦
		٩.٢	٢١.١	٣٢.٩	٢٦.٣	١٠.٥		
٣	يتم توزيع المهام والمسؤوليات بدقة بين الموظفين	٥	١٦	٢٠	٣٠	٣	متوسط	٧
		٦.٦	٢١.١	٢٦.٣	٤٢.١	٣.٩		
٤	أهداف المؤسسة واضحة لدى الموظفين	٥	١٧	٣٠	١٩	٥	متوسط	٥
		٦.٦	٢٢.٤	٣٩.٥	٢٥	٦.٦		
٥	يوجد تطور تقني يواكب مستجدات البيئة المحيطة	٣	٣٠	٢٨	١١	٤	متوسط	١
		٣.٩	٣٩.٥	٣٦.٨	١٤.٥	٥.٣		
٦	نظام الحوافز يساعد على توافر مناخ إداري	٦	٣١	٧	٢٤	٨	متوسط	٣

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الحسابي المتوسط	النسبة المئوية	المعياري الانحراف	مستوى التحقق	الترتيب
داخلي جيد	٧.٩	٤٠.٨	٩.٢	٣١.٦	١٠.٥					
يشارك العاملين في عملية صنع القرار للتعبير عن أنفسهم وأفكارهم	١١	٣٠	٥	٢١	٩	٣.١٧	٦٣.٤%	١.٣١٠	متوسط	٢
	١٤.٥	٣٩.٥	٦.٦	٢٧.٦	١١.٨					
المتوسط العام لُبُعد المناخ التنظيمي						٣.٠٢	٦٠.٤%	متوسط		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة العاملين بالقطاع السياحي الحكومي في محافظة بورسعيد على بُعد المناخ التنظيمي جاء متوسطاً، حيث بلغ (٣.٠٢)، وجاءت أعلى إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي في محافظة بورسعيد على بُعد المناخ التنظيمي للعبارة رقم (٥)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٢)، وبلغ انحرافها المعياري (٠.٩٣٢)، وتنص على (يوجد تطور تقني يواكب مستجدات البيئة المحيطة)، وفي المركز الثاني جاءت العبارة رقم (٧)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٧)، وبلغ انحرافها المعياري (١.٣١٠)، وتنص على (يشارك العاملون في عملية صنع القرار للتعبير عن أنفسهم وأفكارهم)، في حين جاءت أقل إجابة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي في محافظة بورسعيد على بُعد المناخ التنظيمي للعبارة رقم (٣)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٨٤)، وبلغ انحرافها المعياري (١.٠٢٠)، وتنص على (يتم توزيع المهام والمسؤوليات بدقة بين الموظفين).

٧.٥. تحليل الأسئلة الموجهة للعاملين بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد

السؤال الثاني: ما هي الصعوبات التي تقف عائقاً أمام تطبيق التقنيات الرقمية بالمؤسسات السياحية الحكومية داخل محافظة بورسعيد؟

ردًا على هذا السؤال فقد أجمعت الآراء بنسبة ٥٠% على أن أهم الصعوبات تتركز فيما يلي:

أ- مركزية وزارة السياحة والآثار وضعف الاتصال بالمحليات.

ب- عدم وجود دورات تدريبية بصفة مستمرة ومنظمة فيما يخص التقنيات الرقمية.

ج- وعي العاملين بالمؤسسات السياحية بأهمية التحول الرقمي ليس كافياً.

- د- عدم تخصيص الدعم المالي الكافي لتطبيق التقنيات الرقمية ورفع مستوى الخدمة المقدمة على سبيل المثال رقمنة خدمات النقل من خلال توفير تطبيقات تتيح للسائح طلب وسيلة النقل التي يحتاجها وأيضًا خرائط سياحية رقمية. بينما أكد ٤٠% من الموظفين بالقطاع السياحي الحكومي ببورسعيد على أن الصعوبات التي تقف عائقًا أمام تطبيق التقنيات الرقمية تتركز فيما يلي:
- هـ- عدم توافر البنية التحتية الداعمة لتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي.
- و- عدم وجود رؤية واضحة للتحول الرقمي، والتي يتبعها خطط للعاملين بالمؤسسات السياحية.
- ز- كثرة الإجراءات الخاصة باعتماد التطبيقات الرقمية نظرًا لارتباطها بجهات اختصاص مختلفة. في هذا الصدد، أوضح ١٠% من الموظفين أنه لا توجد معوقات إدارية أو تقنية تقف عائقًا أمام تطبيق التقنيات الرقمية في المؤسسات السياحية الحكومية بمحافظة بورسعيد.

السؤال الثالث: ما هي الخطط المستقبلية للتحول الرقمي بالقطاع السياحي داخل محافظة بورسعيد؟

ردًا على هذا السؤال، فقد أجمعت الآراء بنسبة ١٠٠% على أن أهم الخطط المستقبلية للتحول الرقمي بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد تتركز فيما يلي:

- أ- تفعيل منظومة الربط الإلكتروني بين المحافظات ووزارة السياحة والآثار.
- ب- إنشاء إدارة معنية بالتحول الرقمي بديوان عام محافظة بورسعيد، والعمل على موقع إلكتروني باسم "أعرف بورسعيد" لنشر كل ما يتعلق بالسياحة والأماكن الترفيهية ببورسعيد.
- ج- وضع خطط لتطوير وإعداد القيادات الرقمية.
- د- الاهتمام بنشر الثقافة الرقمية وتنمية المهارات الرقمية للعاملين.
- هـ- وجود شراكات مع مؤسسات تكنولوجية للاستثمار في البنية التحتية والتسهيلات التكنولوجية.
- و- ضرورة إيجاد حلول للمشكلات التقنية ووجود تطور تقني يواكب مستجدات البيئة المحيطة.
- ز- تحسين إنتاجية الخدمات السحابية وتحسين كفاءة أداء الخدمة.
- ح- اعتماد تقنية الاستشعار الذكي لتتبع الطلبات وتنفيذها بشكل أسرع.

٦. نتائج التحقق من صحة الفروض

١.٦. نتائج التحقق من الفرض الرئيسي الأول:

ينص الفرض الرئيسي الأول على: "توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد تطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد". للتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية والبيئة التكنولوجية)، وأبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي والمناخ التنظيمي). واتضح وجود علاقات إيجابية دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية) وأبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي، المناخ التنظيمي) في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد موضع الدراسة والتطبيق كالاتي:

أ- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بُعد (الإدارة الإلكترونية) وأبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي، المناخ التنظيمي) في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بقيم معاملات ارتباط (٠.٥٤٣، ٠.٦٥٥، ٠.٦٢٥) على التوالي.

ب- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بُعد (الثقافة الرقمية) وأبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي، المناخ التنظيمي) في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بقيم معاملات ارتباط (٠.٥٧٩، ٠.٨٤٥، ٠.٩١٩) على التوالي.

ج- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بُعد (البيئة التكنولوجية) وأبعاد تطوير الأداء الإداري (مستوى الأداء، فاعلية الاتصال الإداري الداخلي، المناخ التنظيمي) في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بقيم معاملات ارتباط (٠.٦٠٠، ٠.٧٥٦، ٠.٧١٧) على التوالي. لذا يتضح مما سبق ارتباط أبعاد التحول الرقمي بأبعاد تطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، ويرجع ذلك إلى الدور الإيجابي الذي يؤديه التحول الرقمي في دعم وتحسين وتطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد. وهذا يتفق مع دراسة البقعاوى (٢٠١٩) التي أوضحت الدور الإيجابي للإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري.

٢.٦. نتائج التحقق من الفرض الرئيسي الثاني:

ينص الفرض الرئيسي الثاني على: "يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي في تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد". تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على تأثير أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية والبيئة التكنولوجية) في تطوير الأداء الإداري بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد. واتضح أن القدرة التنبؤية للأبعاد الآتية: (الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية، الإدارة الإلكترونية) على تطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بلغت (٨١.٤%، ٨٤%، ٨٥.٦%) على التوالي، وأن قيمة (F) بلغت (٣٢٩.١٣٨، ١٩٧.٥٨٩، ١٦١.٥٤٧) على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لهذه الأبعاد على تطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، ولذا؛ يمكن التنبؤ بتطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد من أبعاد التحول الرقمي.

وينبثق من الفرض الثاني الفروض الفرعية:

أ. نتائج التحقق من الفرض الفرعي الأول:

ينص الفرض الفرعي الأول على: « يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي على مستوى الأداء في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد » ، حيث تم استخدام اختبار تحليل الانحدار

المتعدد للتعرف على تأثير أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية) على مستوى الأداء في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد. واتضح أن القدرة التنبؤية للأبعاد الآتية: (البيئة التكنولوجية، الإدارة الإلكترونية) على مستوى الأداء في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بلغت (٣٥.١%، ٣٨%) على التوالي، وأن قيمة (F) بلغت (٤١.٦٢٩، ٢٣.٩٧٢) على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لهذه الأبعاد في مستوى الأداء في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، ولذا؛ يمكن التنبؤ بمستوى الأداء في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد من أبعاد التحول الرقمي.

ب. نتائج التحقق من الفرض الفرعي الثاني:

ينص الفرض الفرعي الثاني على: « يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي على فاعلية الاتصال الإداري الداخلي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد »، حيث تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على تأثير أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية) على فاعلية الاتصال الإداري الداخلي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد. واتضح أن القدرة التنبؤية للأبعاد الآتية: (الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية) على فاعلية الاتصال الإداري الداخلي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بلغت (٧١.١%، ٧٣.٧%) على التوالي، وأن قيمة (F) بلغت (١٨٥.٢٧٢، ١٠٥.٩٦٥) على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لهذه الأبعاد في فاعلية الاتصال الإداري الداخلي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد. ولذا؛ يمكن التنبؤ بفاعلية الاتصال الإداري الداخلي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد من أبعاد التحول الرقمي.

ج. الفرض الفرعي الثالث:

ينص الفرض الفرعي الثالث على: « يوجد تأثير دال إحصائي لأبعاد التحول الرقمي على المناخ التنظيمي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد »، حيث تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على تأثير أبعاد التحول الرقمي (الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، البيئة التكنولوجية) على المناخ التنظيمي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد. واتضح أن القدرة التنبؤية لبعده الثقافة الرقمية على المناخ التنظيمي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد بلغت (٨٤.٢%)، وأن قيمة (F) بلغت (٤٠١.٢٦٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبعده الثقافة الرقمية على المناخ التنظيمي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، ولذا؛ يمكن التنبؤ بالمناخ التنظيمي في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد من بُعد الثقافة الرقمية.

٧. النتائج

- ضعف مستوى الثقافة الرقمية والوعي الإلكتروني بين العاملين في الجهات السياحية الحكومية بمحافظة بورسعيد مما يؤدي إلى صعوبة في تغلغل الفكر الرقمي وبالتالي صعوبة في تطبيق التقنيات الرقمية واستخدامها.
- وجود مركزية بوزارة السياحة والآثار وضعف الاتصال بالمؤسسات السياحية الفرعية بالمحافظات.
- عدم توافر البنية التحتية الداعمة للتحويل الرقمي بالقطاع السياحي الحكومي داخل محافظة بورسعيد.
- كثرة الإجراءات الخاصة باعتماد التطبيقات الرقمية، نظراً لارتباطها بجهات اختصاص مختلفة.
- يُعدُّ بُعد الثقافة الرقمية أفضل أبعاد التحويل الرقمي في التأثير على تطوير الأداء الإداري في القطاع السياحي الحكومي بمحافظة بورسعيد، ويليه بُعد البيئة التكنولوجية، وأخيراً بُعد الإدارة الإلكترونية.
- عدم وجود رؤية واضحة للتحويل الرقمي، والتي يتبعها خطط للعاملين بالمؤسسات السياحية الحكومية داخل محافظة بورسعيد.
- تُعدُّ التكاليف المالية المرتبطة باستخدام التقنيات الرقمية وقلة ثقافة الابتكار لدى العاملين وعزوف بعضهم عن استخدام التقنيات الرقمية من أهم معوقات التحويل الرقمي في القطاع السياحي.

٨. التوصيات

- في ضوء نتائج البحث يمكن تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في تفعيل دور التحويل الرقمي في تطوير الأداء الإداري للقطاع السياحي بمحافظة بورسعيد كالآتي:
- ضرورة تبادل النشرات والتعليمات والمراسلات مع المؤسسات السياحية الإقليمية بالمحافظات بشكل إلكتروني مما يدعم منظومة الربط الإلكتروني بين جميع المكاتب السياحية الحكومية بعضها ببعض» توصية موجهة إلى وزارة السياحة والهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي «.
 - ضرورة توفير كافة متطلبات التحويل الرقمي من أجهزة حاسب ، نظم بيانات شاملة ، أكشاك إلكترونية في الأماكن العامة وبنية رقمية مؤمنة لتحسين الخدمات السياحية الحكومية داخل المحافظة « توصية موجهة إلى محافظة بورسعيد ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات «.
 - ضرورة توفير الدورات التدريبية المناسبة لتأهيل موظفي الجهات السياحية الحكومية بكافة محافظات الجمهورية للتعامل مع التقنيات الرقمية ونشر الوعي الرقمي، لما لها من دور إيجابي في تطوير الأداء الإداري لتلك الجهات؛ الأمر الذي ينعكس على تحسين جودة الخدمة السياحية « توصية موجهة إلى وزارة السياحة والهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي «.

- ضرورة إيجاد حل مشترك لتوفير الدعم المادي للقطاع السياحي بالمحافظة لتطبيق التقنيات الرقمية؛ وذلك لتكلفتها الباهظة» توصية موجهة إلى محافظة بورسعيد ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات».
- ضرورة متابعة كافة مراحل التحول الرقمي بالقطاع السياحي وحل كافة المشكلات التقنية التى تعوق عملية التحول الرقمي» توصية موجهة إلى محافظة بورسعيد ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات».
- إعداد خريطة زمنية لمراحل تطبيق التحول الرقمي بالقطاع السياحي الحكومي بالمحافظة لمتابعة عملية التنفيذ، والذي بدوره يتوافق مع رؤية مصر الرقمية ٢٠٣٠» توصية موجهة إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات».
- ضرورة عمل تطبيق سياحي خاص بمحافظة بورسعيد يحتوى على المعلومات، البيانات والخرائط الخاصة بالمحافظة مع مراعاة أن تكون المعلومات حديثة ودقيقة» توصية موجهة إلى القطاع السياحي الحكومي ببورسعيد».
- إنشاء إدارة خاصة بالتحول الرقمي في جميع المؤسسات التعليمية مختصة بإعداد قادة رقميين» توصية موجهة إلى وزارة التعليم العالي».

المراجع العربية

- إدارة التحول الرقمي، ديوان عام محافظة بورسعيد، ٢٠٢٣.
- إسماعيل، أحمد جلال (٢٠١٧) . ممارسة معايير إدارة التميز المؤسسى بأندية السلاح المصرية في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM . مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة أسبوط، المجلد ٣، العدد ٤٨، ص ٣٢٠-٣٧٨.
- البقعاوي، موزي بنت مشرف (٢٠١٩). دور الإدارة الرقمية في تفعيل الاتصال الإداري لدى الإداريات في المرحلة الثانوية بمدينة حائل. مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة حائل، المجلد ٣، العدد ٢٤، ص ١-٢٥، السعودية.
- البنك الدولي، (٢٠١٨)، الآفاق الاقتصادية العالمية، آخر دخول فى ٢٠٢٠/٦/١١ (<https://www.worldbank.org/ar/publication/global-economic-prospects>)
- المنصة الوطنية الموحدة، (٢٠٢٠) التحول الرقمي، آخر دخول فى ٢٠٢٠/٦/٦ (<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>)
- الموقع الرسمي لمحافظة بورسعيد، (٢٠٢٢)، محافظة بورسعيد الرقمية، آخر دخول فى ٢٠١٩/٩/٣ (<https://www.portsaid.gov.eg>)
- بوجمعة، تقيل (٢٠٠٩). علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب إدارة الصراع في المدارس الثانوية الجزائرية العامة "دراسة ميدانية بثانويات ولاية المسيلة". رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التربية، قسم إدارة وتسيير تربوي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة باتنة، (الجزائر).
- تقرير السياحة الرقمية (٢٠٢٢). وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، مركز استشراف التقنية، المملكة العربية السعودية.
- تقرير وزارة السياحة والآثار السنوى (٢٠٢٢) . جمهورية مصر العربية.

- سلايمى، جميلة وبوشى، يوسف (٢٠١٩). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية و السياسية، جامعة الوادي، المجلد ١٠، العدد ٢، ص ٩٤٤-٩٦٧، الجزائر.
- عبد الباسط، محمود هلال (٢٠٢١). الثقافة الرقمية للأبناء بين الرفاهية والحتمية فى العصر الرقمى "رؤية تربوية". المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، جامعة سوهاج، المجلد ٩٥، العدد ٩٥، ص ١-١١، مصر.
- عبد الرازق، نادر حامد (٢٠١٠). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفى في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر.
- عبد الصادق، نهلة عبد الوهاب ويوسف، سماح عبد الحفيظ (٢٠٢١). تأثير التحول الرقمي على القدرة التنافسية والقيمة المضافة للقطاع السياحي. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد ٢١، العدد الثالث، ص ص ٢٣٣-٢٧١.
- عبد الغنى، عبدالرحمن أحمد عبد الحى (٢٠١٤). دور الثقافة الرقمية فى تطوير إدارة المنتج السياحي المصرى. رسالة دكتوراه غير منشورة، تخصص السياحة والترفيه وإدارة الضيافة، قسم الدراسات السياحية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، مصر.
- عبد الكريم، عشور (٢٠١٠). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتورى قسنطينة بالجزائر.
- محمود، بديار علي (٢٠١٩). متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية. رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- ملিকে، دريدي و الحبيب، يوسف (٢٠٢٢). الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء العاملين (دراسة ميدانية ببلدية مهدية- ولاية تيارت). رسالة ماجستير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، الجزائر.
- يوسف، وهاب وعكوش، كمال (٢٠٢٠). استراتيجية تسيير المنظمات الرياضية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر موظفي دواوين المركبات المتعددة الرياضات. المجلة العلمية للعلوم والتكنولوجيا للنشاطات البدنية والرياضية، المجلد ١٧، العدد ١، ص ٣٤٠-٣٥٥، الجزائر.



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



The Role of Digital Transformation in the Development of Administrative Performance in the Tourism Sector

«An applied study to Port Said Governorate»

George Samy Zekry Nevien Galal Eid

Mohamed Abd El-Rahman Higazy Hebatullah Atef El- Akhras

Tourism Studies Department Faculty of Tourism and Hotels Suez Canal University

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Administrative
performance;
Digital
transformation;
Port Said
Governorate;
Tourism sector.

**(JAAUTH)
Vol. 24, No. 2,
(June 2024),
PP.115 -121.**

The research aims to identify the role of digital transformation, whose dimensions (electronic management, digital culture, and technological environment) in developing administrative performance, whose dimensions (performance level, effectiveness of administrative communication, and the organizational climate) for employees in the government tourism sector in Port Said. The research problem lies in the deficiency in using digital technologies and dealing with them in the offices of the Ministry of Tourism and the Regional Tourism Development Authority, especially in Port Said. where their processes are based on paper commonly, leading to Job stagnation and lack of excellence, affecting the administrative performance of the tourism sector employees. The study used the descriptive - analytical approach to determine the relationship between study variables. The Field study depended on distributing questionnaires, with a study sample of 76 individuals from employees in the Tourism Development Authority, the Ministry of Tourism office, and the Tourism Department in the General Diwan of Port Said Governorate to identify their opinions on study variables. The statistical program (SPSS, Ver.26) was used to analyze the field study data. The study results indicated a low level of digital culture and electronic awareness among employees in Port Said government tourism entities , leading to difficulty in digital thinking penetration and consequently in applying and using digital technologies. The study recommended the necessity of providing all requirements for digital transformation such as computers, comprehensive data systems, electronic kiosks in public places, and a secure digital infrastructure to improve government tourism services in the governorate.