



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطالبة: فاطمة بركاوي

بغنوان

## دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسات الفندقية

دراسة ميدانية على زبائن فندق لينا تال بالاص - ولاية ورقلة-

لجنة المناقشة:

رئيس	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د. نجاه قريشي
مشرف و مق	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د. شيماء مبارك
مناقش	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ. نبيلة أم هاني

الموسم الجامعي: 2024/2023





جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطالبة: فاطمة بركاوي

بغـــــــــــــــــوان

## دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسات الفندقية

دراسة ميدانية على زبائن فندق لينا تال بالاص - ولاية ورقلة-

### لجنة المناقشة:

رئيس	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د. قريشي نجاة
مشرف و مقـرر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د. شيماء مبارك
مناقش	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ. أم هاني نبيلة

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# الاعتراف

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وقد كرّمنا نبي آدم وحملناه في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلنا لهم﴾

على كثير ممن خلقنا تفضيلاً ﴿سورة الإسراء الآية (٧٠) .

صدق الله العظيم.

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد التعب وشقي وها أنا اليوم أختتم مذكري لأهديتها

إلى:

أهدي ثمرة جهدي إلى من ساهرت على راحتي وسعادتني في طمئيني

حتى أصل إلى منبع الحنان والمحبة إلى الذي أول من نطق لساني بها

إلى من تحت أقدامها الجنة "أمي حدة" الحبيبة الغالية" حفظها الله لي وطال عمرها

إلى من عمل وثابر حتى أكبر أبي لغالي عبدا لله"

إلى كل أفراد عائلة "بركاوي" أولهم على رأسهم "الحاجة عائشة" حفظها الله لنا جعلها تاج فوق الرأس

يأرب الجدة "سعيدة" شافها الله إلى أجدادي الحاج بشير وطاهر رحمهما الله

إلى من علموني معنى الحياة وأنها كفاح وعمل و إصرار إلى من أناروا لي درب الحياة ومواصلة دراستي

وقدوتي ومثلي الأعلى في الدنيا خالاتي، ساسية خضرة رقية رشيدة فاطنة ضاوية نورة إلي سندي

ومسندي خوالي الغاليين مسعود وعادل وناصر

عماتي خيرة، مباركة، فتيحة إلى كل بنات وأبناء خالاتي أتمنى التوفيق والنجاح للبنات خالتي "هادية"

إلى من قاسموني رحم أمي شموع البيت إخواني، حنون، طاهر، محمد العيد، عبد الرزاق وإلي قرة عيني

وصغيري حبيبي قلبي "زاهر" أختي التي لم تولدها أمي "فايزة" مرشدة وناصحة خلال فترة إنجازي+

لهذا البحث.

وإلى من قسمنا معا الحياة الجامعية بمرها وحلوها صاحباتي الأعراف، سمرة-سهلية-سمية-بسمة-

مروة-ميسا-أمال-أنفال-رباب، بأخص "منار سعود" أتمنى لها من كل قلب النجاح هذا العام

حفظنا الله لبعضنا البعض.

إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكري.

الفهرس

## فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
/	شكر والعرفان
/	الإهداء
أ-ب	المقدمة
I	تمهيد الفصل
II	الإشكالية
III	أسباب اختيار الموضوع
IV	أهمية الدراسة
V	أهداف الدراسة
VI	تحديد مفاهيم الدراسة
VII	الدراسة السابقة
VIII	المدخل السوسيوولوجي
<b>الفصل الأول: تحديد الإشكالية وإطارها المفاهيمي</b>	
10	تمهيد
13-11	الإشكالية
14	اختيار الموضوع
15	أهمية الدراسة
16	اهداف الدراسة
17	تحديد مفاهيم الدراسة
18	تعريف الدور اصطلاحي
19	تعريف التكنولوجيا
20	تعريف إجرائي للتكنولوجيا
21	تعريف الرقمنة اصطلاحي
22	تعريف تكنولوجيا الرقمنة
23	تعريف المؤسسة

## فهرس المحتويات

24	تعريف التنمية إجرائي
25	الدراسات السابقة
26	النتائج المتحصلة عليها من خلال الدراسة
27	فرضية الدراسة
29-28	نتائج الاستفادة من الدراسة
30	المدخل السوسيوولوجي للدراسة
31	الإسقاط النظري للدراسة
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
34	تمهيد الفصل
35	مجالات الدراسة
35-36	المجال المكاني
37	المجال البشري
38	المجال الزمني
38-39	منهج الدراسة
39-40	عينة الدراسة
41	أدوات الدراسة
22	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث : عرض وتحليل ومناقشة البيانات الدراسة	
/	تفسير النتائج
43	تعريف الاستبيان
44-43	محاور الاستبيان
/	عرض وتحليل البيانات
45-44	الجدول رقم 1 يوضح الجنس للزبائن
45	الجدول رقم يوضح الفئة العمرية للزبائن
46	الجدول رقم 3 يوضح المستوى التعليمي للزبائن

فهرس المحتويات

46	الجدول رقم 4 يوضح مكان إقامة الزبون
47	الجدول رقم 5 يوضح الداخل المادي للزبائن المؤسسة الفندقية لنا تال بلاس
48	الجدول رقم 6 يوضح القطاع المهني للزبون
48	الجدول رقم 6 يوضح حجز الزبائن
49	الجدول رقم 8 يوضح عدم التصريح من طرف المستجوب
50	الجدول رقم 9 يوضح تساهم تكنولوجيا الرقمنة بشكل كبير في سرعة خدمات المؤسسة
50	الجدول رقم 10 يوضح تساعد الرقمنة على اقترح أفكار جديدة بديلة في عملية تطوير خدماتها الفندقية
51	الجدول رقم 11 يوضح تعتمد عند الحجز بتطبيق بريدي موب أو بطاقة الامتتان
52	الجدول رقم 12 يوضح استخدام الحاسوب والأجهزة الإلكترونية في المؤسسة الفندقية
53	الجدول رقم 13 يوضح الحصول على معلومات المتعلقة بخدمات داخل المؤسسة الفندقية
54	رقم 14 يوضح جودة الخدمات في المؤسسة لنا تال بلاس
55	الجدول رقم 15 توفر تكنولوجيا الرقمنة تطبيقات الحجز المحمولة
56	الجدول رقم 16 يوضح بأن المعلومات الإلكترونية واضحة للزبائن لشرح آلية الخدمة
57	الجدول رقم 17 يوضح هل تواجهك مشكلة وعائق أثناء تلقي الخدمة الإلكترونية
58	الجدول رقم 18 يوضح هل تعمل تكنولوجيا الرقمنة على حسن جذب الزبون المؤسسة الفندقية
59	الجدول رقم 19 يوضح هل توجد مواقع إلكترونية تسهل عليك التعرف على مكان الفندق لنا تال بلاس
60	الجدول رقم 20 يوضح بأن تكنولوجيا الرقمنة تحرص على الاستجابة الفورية بخصوص شكاوي زبائننا خلال فترة إقامتهم داخل الفندق
61	الجدول رقم 21 يوضح هل ترى بأن الطاقم لإداري يتفاعل بإيجابية عند حجزكم إلكترونيا
62	الجدول رقم 22 يوضح تواجد لوحات إلكترونية وإرشادية تعتبر إيجابية في الفندق
63	الجدول رقم 23 يوضح هل ترى عند حدوث انقطاع الأنترنت في المؤسسة تعيق من عملية الحجز
64	الجدول رقم 24 يوضح فشل تقنيات الرقمنة يعود بدرجة الأولى إلى سوء تسير عمال الفندق
65	الجدول رقم 25 يوضح الموظفين يحرصون على تأمين معلومات زبائنهم خلال مدة إقامتهم

## فهرس المحتويات

---

66	التوصيات
68	الملاحق
/	الخاتمة
/	قائمة المراجع

مقدمة

## مقدمة:

تكنولوجيا الرقمنة تعتبر في وقتنا أجد وسائل الإعلام والاتصال الحديثة في العالم وهي أكبر القطاعات الاقتصادية تشغيل الأفراد المجتمعات المختلفة والتكنولوجيا هي بمثابة الشريان لحياة الإنسان بحد ذاته كما تمثل عدة مناطق ودول تعتمد عليها كليا وتعتمد على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع مستواه وأدائه وهي تجمع الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من الحواسيب وبرامج ومعدات منها المسموعة والمرئية والمنطقة والتي تمكن من الاتصال والتواصل الثنائي أو الجماعي وتؤمن الانتقال الرسالة من مرسله للمتلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة وحفظ ونقل إلكتروني سلكي ولاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها ولقد سمحت عولمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاستفادة من خدماتها على مدار 24 ساعة بمعنى بأي نقطة في الكرة الأرضية خصوصا مع انتشار التجارة الإلكترونية للتعامل عبر خط معين للطلب وشي راء سلع ما نتيجة لتزايد وتسارع استخدام تكنولوجيا الرقم معنا تستخدم في مختلف الميادين والأششطة تهتم على الدول والمجتمعات مما جعلها تلفت الأنظار الباحثين واهتمامهم بالتكنولوجيا الرقمنة وجودة الخدمة التي تمثل العامل ها من لنجاح الأعمال المؤسسات الفندقية.

حيث ترتبط إدراكات الزبائن لمستوى جودة الخدمة بإنجازاتهم وسلوكياتهم من المتوقع فإن العالمين في المؤسسة الفندقية وإظهار الأسلوب الإيجابي نحو النزول فنجد أحيانا بأن تفكيرهم وسلوكهم بعيدا عن السلوك الضيافة أي الزبائن باختلاف العمر والمستوى التعليمي لكل منهملديه نظرة مختلفة على الآخر يستطيع المجتمع استحداث المعلومات ونيفا فإليها واستخدامها وتقسما لإمكانيات في نهوض بالتنمية وقد أدى هذا إلى تغيير جذري في المؤسسة الفندقية وطرق تسييرها وتنظيمها ولا شك فإن التكنولوجيا الرقمنة تؤثر تأثيرا مباشرا في القطاعات المنتجة التي تحسن عائدا معبئا من الإنتاج وتعتبر تكنولوجيا الرقمنة في

المجال الاتصال والإعلام من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية ووفرت الخدمات الأساسية وتعزيز فرص التنمية المحلية في إن التكنولوجيا رقمنة هي أحد العوامل العامة الحاسمة في دفع

التنمية الاقتصادية لذلك لا بد من اقتحامها في النسيج الاتصال والاقتصادي والاجتماعي الخدمة الفندقية حاليا تحتل المراتب الأولى في المواقع الإلكترونية.

ومن هنا حاولت المؤسسات الفندقية في الجزائر بأن تبني مفهوما تكنولوجيا رقمي في أدائها للخدمة داخل المؤسسة الفندقية تشمل كل المصالح الموجودة في تلك المؤسسة وحظيت الرقمنة باهتمام خاص من طرف فندق لينا تال بالاس حيث قامت هذه الأخيرة بجهود كبيرة لتحسين الخدمات لزيائنها وتلبية كل احتياجاتهم استحدثت العديد من الخدمات التكنولوجية و وسائل الإلكترونية الحديثة والتي تتمثل في الدفع عبر البطاقة الذهبية عند حجز الزبائن لمدة قامته في فندق طلب خدمة ماء وهو في غرفتهم من خلال

الاتصال لمصلحة المؤسسة و انطلاقا من سبق فإننا ركزنا في هذه الدراسة على دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية كدراسة سوسيولوجية وكذلك عرض بعض الدراسات السابقة.

**الفصل الأول:** يحتوي هذا الفصل على المدخل النظري والمفاهيم الدراسة بحيث تطرقنا فيه الإشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية وأسباب اختيار بالإضافة إلى أهمية الموضوع وأهدافه مع تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة وكذلك عرض بعض الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** يتمثل هذا الفصل في الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال تحديد مجالاتها المكانية والزمنية والبشرية وكذلك بالإضافة إلى منهج المستخدم والعينة معدات جمع البيانات الشخصية.

**الفصل الثالث:** يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير البيانات الشخصية والميدانية مع مناقشة التساؤلات والنتائج الدراسة وصولا إلى الاستنتاج العام والخاتمة مع ذكر قائمة المراجع المعتمدة في دراستنا والملاحق مرفقة بدليل المقابلة.

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية وإطارها المفاهيمي

تمهيد الفصل:

- 1- تحديد الإشكالية
  - 2- تساؤلات الدراسة
  - 3- أسباب اختيار الموضوع
  - 4- أهمية الدراسات
  - 5- أهداف الدراسة
  - 6- تحديد مفاهيم الدراسة
  - 7- الدراسات السابقة
- خلاصة الفصل

**تمهيد:**

نستطيع القول بأن أي دراسة تتطلب على البحث أن يقوم أولاً بجمع المادة العلمية استعمالها كإطار معرفي ومنهجي وهذا بالبداية بالإشكالية الدراسة التي تتطلب توظيف عدة خطوات وما راح التي تساعد البحث في الجانب الميداني للدراسة وكذلك القيام بطرح التساؤل الرئيسي انطلاقاً من هو طرح تساؤلات فرعية وكذلك ذكر الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعتنا لاختيار الدراسة ثم إبراز أهمية هذه الدراسة مع إبراز أهدافها من الدراسة وتحديد أهم مفاهيم متغيرات الدراسة بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تخدم الدراسة وفي الأخير المدخل السوسيولوجي الذي اعتمدها في الدراسة.

## 1- تحديد الإشكالية:

شهد التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال والتحول الرقمي الذي مس جميع القطاعات بدون استثناء أهمية فعالة حيث عملت هذه الأخيرة على إنشاء شبكات اتصالية رقمية متطورة والتي بدورها أعطت دفعة قوية غيرت أساليب التواصل وحسنت من أداءه، حتى أصبح التحول الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف المؤسسات وهيكلها وجماهيرها، حيث أضافت الأنترنت رافد آخر من روافد مصادر المعلومات مما تطلبت الحاجة إلى محاولة إدراك أهمية المعلومات الرقمية، ولعل من التحديات التي تواجه معلومات المؤسسات هي الزيادة الكبيرة وتنامي الطلب على هذه المعلومات، وقلة وجود عاملين مؤهلين أدى إلى ظهور مجموعة من العراقيل توجب التعامل معها لإيجاد الحلول الناجعة من خلال ما يسمى بالرقمنة والتي أصبحت تطبق في مختلف مجالات الحياة العملية والاجتماع وحتى الخدماتية وغيرها، وان المتتبع لمسار الرقمنة يدرك التحول الذي جاءت به كنتيجة لتحديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المؤسسات من تدعيم ومحاولة تنمية استراتيجياتها وجودة خدماتها وهي تشمل مواد الكرتونية ورقمية على شبكة الأنترنت.

وملحقاته ولا تزال تلعب الرقمنة حاليا دورا أساسيا كذلك في محاولة تحقيق جودة الخدمات المؤسسات الفندقية من اجل تحقيق رغبات و طلبات النزلاء وإرضائهم حيث يتم بواسطتها استقبال وتبادل المعلومات والتواصل مع الجمهور الخارجي داخل المؤسسة الفندقية وبشكل سريع وفوري وهذا ما جعلها تدخل حيز وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة المختلفة، مثلها مثل أي وسائل وفي عصرنا الحالي مما يجعلها تسهل العملية الاتصالية بين عمال المؤسسة كالعامل في استقبال على أجهزة تكنولوجيا المعلومات الحديثة كجهاز الحاسوب والعميل الخارجي الذي هو الزبون (الزبائن) حيث يتمكن الفرد من خلالها الاطلاع واتصال بمختلف الوسائل الإلكترونية في وقت واحد و سريع بالرغم من بعد المسافات بينهم، وفي ظل التحديات التي تعيشها المؤسسة الفندقية نجدها بأنها ركزت بشكل أساسي على الرقمنة التي

أصبحت تتميز بأهميتها وتطورها الهائل مثل: القطاع الخدماتي للمؤسسة الفندقية مما أتاح الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها و فروعها تعمل على السهولة و السرعة لتحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها، وإمكانية التكامل اتصال مع الرسائل الأخرى، الصوت، الصور، الفيديوهات، مما يجعلها نقص في تكاليف والحصول على معلومات، لتحقيق أعلى جودة لخدمات المؤسسة الفندقية وربط تلك المؤسسة بالسائح الإلكتروني (الفرد)، تواجه اهتماماتها نحو جذب مزيد من المهتمين بخدماتها من خلال تقديم الخدمات للنزلاء (الزبائن) كالمسكن (غرفة النزيل) توفير لهم كل مستلزماتهم من طعام وشرب تلبية خدماتهم المختلفة خلال إقامتهم في المؤسسة غاية تعزيز مكانتها وميزته التنافسية، والاهتمام المتزايد من طرف الزبائن، تسعى المؤسسة الفندقية جاهدة لتقديم خدمات ذات جودة عالية لزيائنها (النزلاء)، لأنها تدرك جيدا بأن الخدمة الفندقية وقتنا الحالي حيث أصبحت تشكل قوة تنافسية، بالإضافة إلى أنها تؤدي دورا كبيرا في تحقيق الرضا للزبائن والمساهمة في جذب وزيادة جودة الخدمة الفندقية التي تعبر عن مستوى الخدمة المقدمة من طرف عمال المؤسسة بحيث أن مهمتهم محاولة كسب رضا الزبائن بما يتوافق مع توقعاتهم التي كانت قبل اللجوء إلى المؤسسة الفندقية التي ركزت على تحقيق المنافع و الراحة و الاطمئنان للزبائن الدائمين وبشكل مستمر والتعامل معهم وفي الوقت نفسه تتمكن المؤسسة تحقيق الربحية على المدى البعيد أي بواسطة إحدى وسائل المعلومات الاتصالية ألا وهي الرقمنة التي سهلت العملية الاتصالية بين الزبون والعامل الرقمي (الإنسان العامل داخل المؤسسة) وهكذا يتمكن أي شخص الحصول على غرفة داخل مؤسسة الفندقية من خلال عدة صفحات الموجودة على تطبيق الفاسبوك و الانستغرام وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي باستعمال هاتف الذكي أو جهاز الحاسوب مرتبط بالشبكة العنكبوتية (الأنترنت) التي تتيح للرقمنة تسهيل الإعلانات للمؤسسة الفندقية وخدماتها من خلال الصور والفيديوهات وتطبيقات المختلفة وبالتالي يبرز دورها بأنها تعطي مظهرا عصريا راقيا، يوفر الوقت والجهد مما يجعل تفاعلاته مع النزلاء يكون أكثر سرعة ونتوجه نحو خيار الرقمنة محاولين إبراز جودة الخدمة الفندقية، ومن هذا المنطلق في إطار

انطلاقاً من سعي إدارة فندق لينا تال بلاس بولاية ورقلة نحو تجويد الخدمات وإرضاء الزبائن، تعمل المؤسسة على تقديم حلول سريعة وفعالة بالاعتماد على التحول الرقمي. وبهدف استكشاف مدى فعالية وتطبيق تكنولوجيات الاتصال الرقمي كآلية لتحسين الخدمة في المؤسسة الفندقية بولاية ورقلة، يبرز التساؤل المحوري التالي: ما هو دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية LYNETTE PALACE؟.

ويندرج ضمن التساؤل الرئيسي مجموعة من تساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو دور تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الفندقية لينا تال بلاص؟ .
- 2- هل تكنولوجيا الرقمنة تؤثر على استقطاب المزيد من الزبائن لفندق لينا تال بلاص؟.
- 3- ما هي إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا الرقمنة التي تؤثر على خدمات المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص بولاية ورقلة؟ .

## 2-أسباب اختيار الموضوع :

لم يكن اختيارنا لموضوع دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية تحسين خدمات المؤسسة الفندقية من باب الصدفة و إنما هناك عدة أسباب تضافرا لتشكيل لنا حافزا لاختيار الموضوع و أن كل دراسة علمية تسعى في نهاية الأمر إلى تحقيق مبتغاها وأهدافها في محاولة فهم وتفسير وتحليل الظاهر الاجتماعية أو معرفة وبعض الحلول والحصول على نتائج أولية للمشكلات الميدانية المراد معرفتها ولهذا نستند مما سبق تحديد الأسباب الذاتية والموضوعية وهي كالتالي:

### I / أسباب ذاتية: مجمل الأسباب الذاتية التي دفعتنا للدراسة وهي:

- 1- الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع إلا وهو دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية لنا تال بلاص بولاية ورقلة.
- 2- اعتبار موضوع تكنولوجيا الرقمنة موضوعا جوهريا في تخصص علم اجتماع اتصال.
- 3- محاولة إشباع الفضول العلمي من خلال معرفة تطور التكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات العامة ولاسيما في المؤسسات الفندقية.
- 4- الاهتمام والقناعة الشخصية بموضوع تكنولوجيا الرقمنة دورها الذي تقوم به داخل المؤسسة الفندقية ومعرفة أهميتها على أداء أعمال الموظفين من وجهة نظر النزلاء لهذه المؤسسة.

### II / الأسباب الموضوعية:

- 1- حداثة الموضوع ونقص مهله جدا التكنولوجيا لرقمنا لاسيما في المؤسسات الفندقية
- 2- التعرف على دور تكنولوجيا الرقمنة في الوقت المعاصر ومحاولة الوقوف على واقع استخدامها على زبائن المؤسسة الفندقية لنا تال بالاس بولاية ورقلة.
- 3- قابلية الموضوع للدراسة والبحث العلمي معرفيا ومنهجيا.

4-الكشف عن الدوافع التي غيرت النظم الإدارية من إدارة تقليدية بشكل ورقي إلى إدارة تكنولوجيا رقمية جديدة.

5-إن موضوع التكنولوجيا الرقمنة كقيمة علمية على مستوى التعليم الأكاديمي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه والبحث فيه بشكل مستمر لتطلع علي كل مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي لإثراء موضوعه من ناحية النظرية وتطبيقية بكل ما هو جديد ومتطور ومتقدم بشكل تقني.

الكشف عن الدوافع التي غيرت النظام الإدارة من إدارة تقليدية بشكل ورقي إلى إدارة تكنولوجيا رقمية جديدة.

### III / أهمية الدراسة: إن أهمية هذه الدراسة تكمن فمائي:

موضوع تكنولوجيا الرقمنة يعتبر من المواضيع المهمة في استخدام التكنولوجيا المعلومات الاتصالات و تأثيرها في نجاح العمل الإداري في المؤسسة الفندقية كونها يعكس مدى الانتقال من النمط التقليدي , العملية الاتصالية النماذج أكثر تطور وحدائة , أما بما يتوافق مع متطلبات العصر التكنولوجي التكنولوجيا الحديثة الأولوية وهذه الدراسة تربط بين الشقين الأكاديمي العلمي والشق العملي الميداني خاصة مع تزايد الاهتمام بتحسين وتحديث التعاملات لإدارية التي شكلت تقرب كبير بين وبين الفرد الموظف وفي ظل مشاريع تحسن الخدمات في المؤسسات الفندقية تعد الرقمنة في الإدارة المؤسسة الفندقية لديها أهمية كبيرة انطلاقا من أولوية التوجه نحو تنمية الرقمنة وتحسين الخدمة الفندقية فأهمية هذه الدراسة تأتي في عناصر التالية:

قلة الدراسات السابقة حول موضوع دور الرقمية في تحسين الخدمة المؤسسة الفندقية في جوانب مما جعله يكتسب نوعا من الغموض لدى العديد من الباحثين وبالتالي تكمن في محاولة إزالة الغموض على هذا النوع من الدراسات يتطلب البحث و التدقيق في الدور تكنولوجيا الرقمنة لتحسين الخدمة الفندقية، فإذا تأملنا في البحث قيد الدراسة فإننا سنجدها

تتمحور حول الرقمنة في بالمؤسسة الفندقية لينا تال ولاية ورقلة توفير دورها الحقيقي في غالب الأحيان سواء كان هذا على مستوى الاتصال الداخلي للإدارة أو الخارجي لها وكذلك وجود الجدية في الموضوع تكنولوجي الرقمنة.

التطور العالمي للمؤسسات الفندقية في مجال تعزيز جودة الخدمة وتقديمها بشكل أفضل الزبائن وتعود العمل بأساليب ومعايير ذو جودة عالية وإعادة تصميم استراتيجية المؤسسة الفندقية يمتلكها بنية تقنية متطورة باستخدام الأجهزة والمعدات الإلكترونية نحو عالم بلا وتوفير أجهزة اتصالات وأرشفة رقمية ذو جودة عالية في هذا المجال.

أهمية موضوع الرقمنة الإدارية والتي قيمة في ظل التصورات الرقمية والمعلوماتية المسارعة في عصرنا الحديث.

#### IV / أهداف الدراسة:

- محاولة معرفة دور الرقمية في تحسين خدمات المؤسسة الفندقية وخصوصا Hotel Lintel .Palace
- معرفة استخدام التكنولوجيا الرقمنة والعوامل التي تحكم هذا التنوع الاستخدام إشارة على المؤسسة الفندقية.
- الكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا الرقمنة في تفعيل علاقات والاتصال بين الزبائن المؤسسة ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة العمل بشكل دقيق وفي وقت المحدد.
- الوصول إلى نتائج واقتراحات وتوصيات تحد المؤسسة الفندقية وتفعيل الدور الإيجابي للرقمنة والقضاء على العراقيل التي من شأنها أن تقلل من نشاطات إدارة المؤسسة وفعاليتها.

#### V / تحديد مفاهيم الأساسية للدراسة:

1/V- مفهوم الدور:

لغة: دار الشيء يدور ودوراناً، تحرك وعاد إلى ما كان عليه.<sup>1</sup>

دار الشيء يدور دوراناً ودوراً، طبقة من الشيء المدار فوق بعضه.<sup>2</sup>

في ممارسة وظيفة خاصة وهناك من يرى إنه السلوك المتوقع في شغل أو لاعب المركز الاجتماعي كما أن هناك، من يرى أن الدور نموذج منظم للسلوك ومتعلق بوضع معين للفرد فيه تركيبية تفاعلية.<sup>3</sup>

2/V- اصطلاحاً: فإن الدور لا يرتبط بمجال معين في تحدد دون غيره و يدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية وذلك ضمان عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزئيات الظاهرة ما أو بين مجموعات محددة من ظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن أن يظهر التنوع في معنى الدور.

-الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزوا إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي أما من جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي.<sup>4</sup>

-ومن التعريف نستنتج أن الدور يركز على الأفعال والتصرفات والسلوكيات التي يقوم بها الفرد بما يتوافق مع متطلبات مكانة معينة أو وضع أو مركز معين في المجتمع.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور جمال الدين، (1993) لسان العرب، ط2، دار الكتب العالمية.

<sup>2</sup> إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة

<sup>3</sup> -محمد سليمان العميان السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال دار وائل للنشر ط 4، 2004، ص311.

<sup>4</sup> فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د،س، ن، ص211.

<sup>5</sup> بدوي احمد زكي 1993 معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية ط2 بيروت لبنان .

3/V-المفهوم الإجرائي للدور: يشير الدور الإجرائي إلى مجموعة المسؤوليات والمهام المحددة التي يجب على فرد أو قسم معين القيام بها بالتسلسل الدقيق ووفقاً للقواعد والخطوات المعتمدة مسبقاً داخل أي منظمة أو نظام خاصة النظام داخل المؤسسة الفندقية.

بمعنى آخر:

هو الدور الذي يركز على كيفية أداء العمل داخل الفندق Lintel Palace (العمليات والإجراءات) بدلاً من التركيز على ما يجب عمله (الأهداف والنتائج العامة المتحصل عليها)..

4 /V- تعريف التكنولوجيا :

لغة: هي كلمة أعجمية ذات أصل يوناني تنقسم إلى قسمين أو مقطعين وهما تكتو: والتي تعني حرفه أو مهارة ' ولوجي : التي تعني علم أو دراسة ليضاع الكل في كلمة تكنولوجيا بمعنى علم الآراء أو علم التطبيق.<sup>6</sup>

ويعود أصل كلمة التكنولوجيا تحديداً إلى اللغة اللاتينية و المركبة من كلمتين Techno وتعنى الفن أو الصناعة وكلمة Logos وتعني الدراسة أو العلم وتعني في مجملها علوم (الدراسات) الصناعة(الفنون) حيث تعد التكنولوجيا علماً لأنها تركز على الأساليب والبحوث العلمية و الأمور العلمية 'وتعتبر فناً لأن الخبرات والمهارات الفنية تستخدم للتأكيد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة والمجتمع.

تعد كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي توجه الكثير من لاللتباس إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية في حين يرى آخرون اختلاف واضح بينهما يرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين التي تعني التشغيل الصناعي والثاني أي علم أو منهج لهذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> نفس المراجع ابن منظور، جمال الدين. (1993). لسان العرب ط2، بيروت لبنان.

<sup>7</sup> فؤاد بداني سوسولوجي استخدام وسائل الاتصال الحديثة وأثارها الاجتماعية، مجلة علوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد10، العدد3، 2021، ص210.

ويعرفها "Hellriegel" أن التكنولوجيا بأنها الأدوات الإجراءات (الوسائل التقنيات الأليات الأماكن) المستخدمة لتحويل المدخلات. الأشياء والمواد البيانات) إلى مخرجات متمثلة بالسلع والخدمات.<sup>8</sup>

في المقابل يري قنديلتي بان التكنولوجيا هي التنظيم والاستخدام الفعال و المؤثر لمعرفة الإنسان وخبراته من خال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية وتوجيه لاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل أي بعبارة أخرى فان التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها في الاكتشافات في تطبيقات و أعراض علمية<sup>9</sup>

**5/V- تعريف الاصطلاحي:** وتعرف أيضا على أنها عبارة عن استخدام التقنيات الحديثة بعد الحاسب والطابعة والإنترنت والمساحات الضوئية، والأجهزة الخلية والأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل عمليات جمع بيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل مساعدة في عملية دعم اتخاذ القرارات وحل مشكلات وتحليل البيانات.<sup>10</sup>

وتعرف أيضا على أن مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجيا والهندسية والأساليب الفنون اللازمة لتحويل المتدخلات إلى مخرجات حيث تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير كالب برامج متطورة التي تتضمن الذكاء الاصطناعي وقواعد بيانات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات البريد الإلكتروني والتكنولوجيا الاتصالات البعيدة.<sup>11</sup>

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن إنها تقنية تستعمل في جمع المعلومات ومعالجتها تتضمن هذه التكنولوجيا حواسيب وشبكات الاتصال أي أنها تزوج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات .

## 6/V- تعريف الإجرائي للتكنولوجيا الرقمنة:

<sup>8</sup> سعيد يقطين من النص الى النص مدخل جماليات الأبداع التفاعل 'بيروت المركز الثقافي العربي 2005,ص21.

<sup>9</sup> محمد عاطف غيث وآخرون قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية 1995,د,ط,ص392.

<sup>10</sup> خضر مصباح إسماعيل الطيطي: إدارة التغيير التحديات والاستراتيجيات المدراء المعاصر ,دار الحامد للنشر و التوزيع, عمان الاردان

2011,ص37.

<sup>11</sup> سعد زناد دروش ,مصطفى أحمد مصطفى: إعداد قيادات ,الصف2 ,التنمية الإدارية ,جامعة الدول العربية 2018,ص113.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الرقمنة (في سياق مؤسسي)

يُعرف مصطلح "تكنولوجيا الرقمنة" إجرائياً في هذه الدراسة بأنه:

"مستوى التبنى الفعلي والتوظيف العملي لمجموعة متكاملة من الأدوات والمنصات الرقمية الحديثة (مثل التطبيقات الذكية، والأنظمة السحابية، وشبكات الإنترنت، وأجهزة الحوسبة المتنقلة) التي تستخدمها المؤسسة الفندقية Lintel Palace في تحويل مهامها وعملياتها التقليدية (كالتوثيق، والاتصال، وتقديم الخدمات الزبائن) إلى صيغ إلكترونية ومؤتمتة، بهدف تسريع الإجراءات، وتحسين جودة الخدمة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتبادلها بين الأطراف المعنية.

7/V- "تعريف الرقمنة Digitation : تتعدد وتختلف المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعاً للسياق الذي يتم استخدامها فيه .

لغة: تدل كلمة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبين والكتابة والقلم والخلط , ويقول ابن منظور (الرقم والترقيم تعجيم الكتاب, ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه , وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل: كتاب مرقوم كتاب مكتوب والمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم والرقم ضرب مخطط من الوشي ورقم الثوب برقمه رقما خطه.<sup>12</sup>

تعريف الثاني: رقمنة هي عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى الشكل الإلكتروني بواسطة الحاسب.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> احمد , الكيسي , تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية , مجلة العربية 300 , العدد 2008, 29 ص.6.  
<sup>13</sup>مجلة أو ماهي عاشة مصطفى بوادي , دور التكنولوجيا.

**تعريف الثالث:** الرقمنة هي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأ ما بغية تحسين العملية الإنتاجية و زيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأ.

الرقمنة هي عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور و بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.

**8/V- تعريف الرقمنة اصطلاحا:** هي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العاملين العمليات الإدارية خاصة بمنشئها بغيت تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة.<sup>14</sup>

وهي أيضا استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثورة والتنمية المستدامة.

**9/V - تعريف الرقمنة إجرائي :** ويتضح مما سبق بأن الرقمنة هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية من أشكالها التقليدية إلى شكل خدمات الكترونية حديثة تنفذ بسرعة عالية ودقة لا متناهية و بدون استخدام الورق يتم استخدام الوسائل التكنولوجية الجديدة والمتطورة في تقديم الخدمات الإدارية ومن أجل تسهيل المعاملات وتوفير الوقت والجهد لعملاء المؤسسات خاصة في المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص ولاية ورقلة.

#### **10/V- تعريف تكنولوجيا الرقمنة :**

وتعرف أيضا "تكنولوجيا المعلومات هي الحصول على معلومات الصوتية والمصورة والرقمية والتي تكون فيه نص مدون وتجهيزها واختزانها وبثها ,وذلك باستخدام مجموعة من المعدات و الأجهزة الإلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> نجلاء بس الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية, القاهرة, العربي للنشر والتوزيع, 2013,ص.20.

<sup>15</sup> نفس المرجع.

وهناك من يرى أنها ليست فقط نقل المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتسييرها الأوسع عدد من الأفراد والمؤسسات وإنما الفرز المتواصل بين من يولد المعلومات (الابتكار) ويملك القدرة على استغلالها (المهارات) وبين من هو مستهلك لها بمهارات محدودة.

ويتضح من خلال التعاريف السابقة للتكنولوجيا الرقمية: أنها يمكن أن تقع ضمن ثلاث فئات رئيسية وهي الحاسبات, وسائط التخزين, والاتصالات.

وعلى هذا الأساس فإن التكنولوجيا الرقمية سمحت بالانتشار الفعالة للمعلومات داخل المؤسسة عن طريق فعالية التكنولوجيا الرقمية في خدمة الوظائف والأنشطة الإدارية استجابة مع التزايد المعلومات التي تتوافق بشكل هائل وضخم.<sup>16</sup>

تؤدي التكنولوجيا الرقمية إلى رفع فعالية الدعم بينا الفريق العمل المختلفة من ما يدعم كافة الخدمة ويسهم في زيادة الإنتاجي.

التأثير التلقائي لتقنية المعلومات من خلال تصنيع الأجهزة والمعدات والبرامج حديثة بشكل مستمر ومتطور.<sup>17</sup>

#### V / 11- تعريف المؤسسة:

**لغة :** ورد في معجم لسان العر للابن منظر في فعل أسس , الأس, الأساس: كل مبتدئ شيئاً و الأساس أصل البناء و الأساليب اصل كل شيء , البناء مبتدؤه وأسست دار إذا بنيت حدودها و رفعت من قواعدها .

<sup>16</sup> ناصر منيف بن رزان العتيبي، الإتمتة ودورها في تحسين أداء ادارات الموارد البشرية في الاجهزة الامنية: دراسة مسحية على العاملين بإدارات الموارد البشرية في الاجهزة الامنية المركزية بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه غير منشودة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007، ص14، 13.

<sup>17</sup> أو ماحي عائشة ، بوادي مصطفى، دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية الموارد البشرية (الواقع والمأمول)، مجلة دفاتر السياسية والقانون، مجلد 11، العدد الأول، تاريخ النشر 10 فيفري 2019، ص195.

**اصطلاحا:** المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان بتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع، فالمؤسسة منظمة تجمع الأشخاص ذو كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات الإنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.<sup>18</sup>

**إجرائيا:** هي هيكل منظم بقدرات ووسائل خاصة حيث يستفيد الزبون فندق لينا تال بلاص بولاية ورقلة من خدماتها من مختلف إشكالاتها وأنواعها فهي تباع الخدمة المباشرة مما يجعلها تضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن لتنظم عدد كبير منهم إلا أن هذا التوسيع يسمح للمؤسسة الفندقية بالاطلاع السريع والمباشر على رغبات الزبائن وأذواقهم وهذا من اجل تحسين وتنمية جودة الخدمة داخل المؤسسة الفندقية Lintel Palace بولاية ورقلة .

**12/V- تعريف التنمية لغة:** وهي الزيادة، والنماء والكثرة الوفرة والمضاعفة.<sup>19</sup>

**تعريفها اصطلاحا:** لقد اختلفت المفاهيم التنمية اصطلاحا من شخص لأخر تبعا للمضمون الذي يركز عليه، لكن إجمال التعاريف للتنمية بأنها عبارة عن التغيير الإداري الذي يحدث في المجتمع سواء كان اجتماعيا أو اقتصاديا، أما سياسيا، بحيث ينتقل من خلاله من الوضع الحالي الذي هو عليه إلى الوضع الذي ينبغي أن يكون عليه، بهدف تطوير وتحسين أحوال الناس من خلال استغلال جميع الموارد والطاقات المتاحة حتى تستغل في مكانها الصحيح، ويعتمد هذا التغيير بشكل أساسي على مشاركة أفراد المجتمع نفسه.

يفرق العلماء بين مفهوم النمو والتنمية، فالتنمية ترتبط دائما بتغييرات جذرية في هيكل المؤسسة نفسها وليس فقط على النتيجة كما هو الحال في النمو.<sup>20</sup>

**تعريف التنمية إجرائي:** في المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص بولاية ورقلة لتحقيق رضا العملاء، وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الربحية التي تعود بالإيجابية للمؤسسة على المدى الطويل.

<sup>18</sup> حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007. 2008ص23

<sup>19</sup> مدحت محمد أبو النصر، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة 2007، ص13-14.

<sup>20</sup> عبد الرحمان تمام أبو كريشة و علم الاجتماع التنمية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص37.

### 13-/V- تعريف المؤسسة الفندقية : تُعرّف (Hôtel Establishment) بأنها:

كل مؤسسة ذات طابع تجاري، يتمثل نشاطها الأساسي في توفير خدمات الإيواء والإقامة المؤقتة (وحدات للإيواء في شكل غرف أو أجنحة) للزبائن المارين أو المقيمين، الذين لا يتخذونها سكناً دائماً لهم.

وهي كل مؤسسة تستقبل الزبائن لإيوائهم ،مع تقديم خدمات مختلفة إضافية وتأمين سلامتهم. ويعرفها أيضا :المرسوم رقم 2000-46 المؤرخ في 01 مارس 2000، المؤسسات الفندقية وحدة تنظيمها وسيرها وكذلك كيفية استغلالها ،حيث يقصد بمفهوم هذا المرسوم ، المؤسسة الفندقية هي كل مؤسسة تمارس نشاطا فندقيا وهي :الفنادق ،نزل الطريق (الموتيلان المحطة ،قرى العطل ، الإقامة السياحية ، المنازل الريفية ،النزل العائلية، الشاليهات ، المنازل السياحية المفروشة ،المخيمات ،محطة الاستراحة .<sup>21</sup>

تعتبر المؤسسة الفندقية الوجهة الأولى للسياح نظرا لما تقدمه من خدمات إيواء وإطعام وغيرها من الخدمات ،كما تعتبر من أهم الوسائل التي تعرف بثقافات الشعوب<sup>22</sup> عن طريق إقامة الحفلات والرقص الشعبي والفلكلور وتقديم الأطعمة التقليدية ،لذا أولى المشروع الجزائري اهتماما كبيرا بحماية التراث اللامادي وذلك عن طريق تخصيص أماكن بارزة للزلاء تعرض فيها جميع الصناعات التقليدية.<sup>23</sup>

### VI /الدراسات السابقة:

نقصد بالدراسات السابقة كما عرفها: **رشيد ورواتي** هي تلك الدراسات التي تتبع وتحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي سواء كانت مجلات بحوث مذكرات **ماجستير** أطروحة دكتوراه أو رسائل جامعية بشرط تكون هذه الدراسة واضحة وقد توصلت إلى نتائج محددة

<sup>21</sup> تبحمارين حليلة ،الاطار القانوني للمؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والاسفار في الجزائر ،مجلة الاجتهاد والدراسات القانونية والاقتصادية ،العدد17تاريخ القبول 2018-10-01. ص51.

<sup>22</sup> مرغاد وأخرون ،دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر،ص329.

<sup>23</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي 19-151 المؤرخ في 29 ابريل 2019، يتضمن تعريف نشاط الاطعام وتنظيمه الجريدة الرسمية للجمهور الجزائرية ، العدد 31المصادر بتاريخ:12مايو2019.

فالدراسات السابقة أما تكون مطابقة أو مشابهة كما أنها تعتبر بمثابة الباب الذي يوجه و يقود الباحث إلى الطريق الصحيح ومن وجهة نظري بان الدراسات السابقة هي المفتاح الأساسي و الحقيقي الذي نستخدمه نحن كطلبة جامعيين أو باحث جامعة في مستوى سنة ثالثة ليسانس أو ثانية ماستر بالنسبة للأى تخصص كان يتمكن الباحث من بناء دراسة بحثيه بأسلوب علمي و ذات قيمة علمية.

### الدراسة الأولى :

هي دراسة الطالبة فوزية صادقي تحت عنوان: (دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر) , دراسة تحليلية لجماعات المحلية مذكرة لنيل درجة دكتوراه في تخصص إعلام واتصال انطلقت بها الباحثة إلى التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟

يندرج تحت هذا السؤال الرئيسي عدة التساؤلات فرعية:

1- ما هو واقع الرقمنة هنا في الجامعات المحلية للجزائرية؟

2- كيف أفر استخداما لرقمنه على مستوى الخدمات العمومية في الجزائرية؟

3- هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية على مستوى الجامعات المحلية الجزائرية؟

4- كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجامعات المحلية؟

### VII/ فرضيات الدراسة:

- تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجامعات المحلية الجزائرية.

- توجد علاقة ارتباطيه بين غياب الرقمنة وتدني المستوى الخدم الخدمة العمومية بالجامعات المحلية.

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف وتحليل دقيق للظاهرة وتفسيرها منهجيا وعلميا وذلك للتعرف على دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ولقد استعانة الباحثة بأداة الاستبيان وهو عبارة عن أسئلة موجه إلى المبحوثين بغية الحصول على أجوبة وتفاصيل حول موضوع الدراسة.

## VIII / النتائج المتحصلة عليها الدراسة من خلال للدراسة:

قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها باختصار ما يلي:

- قابلية مواطنين ل للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي شامل لكل قطاعات في الجزائر.
- الرقمنة لا تساهم في تقليص المسافات والزمان وتطوير مستوى الخدمة العمومية معالجة البيروقراطية والفساد الإداري وسعت الجزائري لتحديث الممارسة الإدارة ورقمنتها عن طريق تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال وتطبيقها على الهياكل الإدارية العمومية وتنسيقها وربطها مع المواطن وفق نظام شبكي فعال لأن أولوية اعتماد الرقمنة يتطلب مواد مالية ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك.
- تطوير الأفكار الإبداعية في مجال الرقمنة من خلال إعداد البرامج التي تدعم أصحاب الأفكار الإبداعية العلمية والتكنولوجيا والاستفادة من نتائج البحوث العلمية الميدانية في مجال الرقمنة خاصة التي تهتم بتحسين علاقة المواطن بالإدارة.
- أولوية بناء إستراتيجية رقمية وإجراء تحويل في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.

### الدراسة الثانية:

تمثلت دراسة الطالب رايس عبد الرحمان بعنوان ( تأثير الرقمنة على جودة خدمات الفندقية) "دراسة حالة عينة من فنادق المصنفة لولايات الشرق جامعة تبسة" مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية ، العدد الأول ، تاريخ القبول 2023/04/07 ص 426\_439.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية الآتية:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الفندقية؟ وما واقع ذلك بالفنادق المصنفة

لولايات الشرق؟

انطلاقا من الإشكالية المطروحة نطرح التساؤلات الموالية تتمثل في ما يلي:

- هل يوجد علاقة بين بعد البنية التحتية الرقمنة هي وبين جودة الخدمة الفندقية الفنادق المصنفة لولاية الشرق؟

- هل توجد علاقة بين البعد الاتصالات وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة لولايات الشرق؟

#### الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة.  
وتشقق منها الفرضيات الفرعية الموالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين البعد البنية التحتية الرقمية وبين جودة الخدمة الفندقية الفنادق المصنفة محل الدراسة لولاية الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة عند المستوى  $(a=0,05)$ .

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين العدد بين بعد الاتصالات وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة محل الدراسة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة دراسة عند المستوى  $(a=0,05)$ .

وقد اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة حالة وتحليل علاقة الارتباط واتجاهات التأثير بين المتغيرات البحث بالنسبة للعينة فتمثلت في مجموعة من نزلاء الفنادق المصنفة بالشرق الجزائري وكان عددها 220 استمارة حيث يتم توزيع بطريقة عشوائية بشكل شخصي تم الاعتماد على 150 استمارة وذلك بعد استبعاد 30 استمارة غير مكتملة الإجابات و 40 استمارة لم يتم استر عاجها.

#### الدراسة الثالثة:

هي دراسة الباحث قراميد بوبكر: ( بعنوان أثر التكنولوجيا المعلومات عن الإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية) , دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائر مذكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، نشرت وأجيزت بتاريخ 2020/01/08

وتهدف الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي الأول الذي هو: ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

ثم انتقل الباحث إلى الأسئلة الفرعية وهي:

- 1- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة اتصالات الجزائر؟
- 2- ما هو مستوى توافر الإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية في المؤسسة اتصالات الجزائر؟
- 3- ما هو مستوى العلاقة والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية في المؤسسة اتصالات الجزائر؟
- 4- هل هناك فرق ذات دلالة إحصائية في الإجابات العينة حول المحورين تكنولوجيا المعلومات والإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية تعزي متغيرات الشخصية عندها مستوى معنوية 5% بالمؤسسة اتصالات الجزائر؟

نتائج الاستفادة من الدراسة:

- 1- كل العوامل متوفرة ومحققة بشكل مقبول جدا حسب آراء مختصي الموارد البشرية.
- 2- رغم استخدام متوسط لتكنولوجيا المعلومات إلا أن إدارة المواد البشرية ما زالت بعيدة عن استخدام الإدارة الإلكترونية بالمفهوم الحديث عن فرصة خلق استراتيجية مدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية شبه غائبة.
- 3- عدم توفر إدارة إلكترونية للموارد البشرية بالمفهوم الحديث مؤسسة اتصالات الجزائر بل كل ما هو متوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات وبالتحديد نظام المعلومات للمواد البشرية وهو فعلا يقدم خدمات مختلفة للعمال لكن ليست خدمات إلكترونية بشكل متطور.
- 4- نظام معلومات الموارد البشرية له أثر و دور استراتيجي وهذا بعد توفر المحددات الثلاثة المقترحة في المقابلة وكذلك بعد تحديدنا لمعادلة خط الانحدار ذات تأثير طارد زي بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية.

**IX/ جوانب الاستفادة من الدراسات:** أفادتنا الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها فمائي:

- 1-مكنتنا من الوصول إلى دراسات السابقة ذات علاقة بالموضوع دراستنا.

- 2- ساعدتنا في مرحلة بناء الإشكالية والتساؤلات الفرعية .
- 3- تحديد الأبعاد و المؤشرات لتكنولوجيا الرقمنة.
- 4- تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، العينة، المنهج، الأساليب والأدوات.
- 5- مقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الراهنة أو نقول دراستنا الحالية.

### X/ المدخل السوسيولوجي لدراسة:

#### تأسيسها:

ستند البنائية الوظيفية إلى مفهومي البناء structure والوظيفة fonction في تفكيكهما لبنية المجتمع والوظائف التي يقيم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك حيث يشير مفهوم لأول لأن الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي أما الوظيفية فيشير بها إلى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي.<sup>24</sup>

بما أن الظاهرة الاجتماعية حسب رواد هذه النظرية هي نتاج الأجزاء البنوية التي تظهر في وسطها لها وظيفة اجتماعية مرتبطة بدورها بوظائف الظواهر الأخرى الناتجة عن بقية الأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي فإنه يستحيل فصل الوظائف عن البناء أو العكس فالمجتمع بناء ووظيفة وأن هناك تكامل بين الجانب البنوي و للمجتمع وجانب الوظيفي إذ أن البناء يكمل الوظيفة والوظيفة تكمل البناء<sup>25</sup>

لقد بنت البنائية الوظيفية حجج مقنعة، أزاحت مسلمات كل من البنائية والوظيفية لإصلاح مبادئ منطقية جديدة، فالبنوية طراً بأن ما هو موجود هو بناء والجزء والأجزاء التركيبية للبناء بينما ترى الوظيفية بأن ما هو موجود هو الوظائف التي تفيد المجتمع وليس البناء لكن أنصار الطيار البنوي الوظيفي يركزون على التحليل العلاقات القائمة بين عناصر والأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي يستخدمون مفهومي البنية والوظيفة، بحيث يتكامل لأجزاء مع الكل من المنطق أن الكل مركب من الأجزاء والكل وكل جزء يؤدي وظيفة منوطة به وهذه

<sup>24</sup> علي، الحوات، النظرية الاجتماعية، اتجاهات أساسية، منشورات فاليتا، 1998، ص167، 168  
<sup>25</sup> علي عربي، علم اجتماع والثنائيات النظرية (التقليدية - المحدث) جامعة منتوري، قسنطينة 1997، ص256

الوظائف في اتساق وتكامل ما يحقق التوازن النظام الاجتماعي واستقراره وبقائه فهناك إقرار بتكون كل واحدة أو نظام من المجموعة من الأجزاء والعناصر و حتمية تربطها و الوظيفي وتكاملها بحيث يخدم كل جزء من خلال وظيفته بقية الأجزاء وفي نفس الوقت يخدم الوحدة أو نظام كلي الذي يتأثر كما تتأثر أي من الأجزاء الأخرى بأي خلل يحدث على مستوى دور أي من الأجزاء المتبقية في النظام.

ويرى ماريوت ليفي أن هناك ثلاثة محاور كبرى لاتجاه البنيوي الوظيفي وهي محور أنماط الظاهرة الاجتماعية ويبحث في البناء الاجتماعي ،محور البيئة والظروف تفاعل الأنماط ويبحث في الوظائف الاجتماعية والنسق الكلي ،ثالث محور يجمع بين الاتجاهين السابقين حيث يبحث في الوظائف التي تمكننا من رصد أنماط الظاهرة الاجتماعية وتباين تفاعلها <sup>26</sup> روادها: هناك أربعة رواد للنظرية البنائية الوظيفية إذا إن كل رائد من هؤلاء الرواد أضاف شيئا متميزا نجم عنه تنمية الخدمات المؤسسة الفندقية ، أوجست كونت ،هريت سبنسر ،أميل دور كايم ، بارسونز.

**III / الإسقاط النظري :** من خلال منظور النظرية البنائية الوظيفية يمكن القول بان زبائن المؤسسة الفندقية تواصلوا ويتفاعلوا مع موظفين التقنيين اللذين يتقنون العمل التكنولوجي الرقمي على الوسائل الإلكترونية الحديثة ووسائل الإعلام والاتصال لتحقيق لهم الراحة والرفاهية ، وتلبية خدماتهم واحتياجاتهم خلال فترة أقامتهم في المؤسسة الفندقية ،وتحقيق الاتصال الشخصي يكمن هذا الاتصال بين الزبون والموظف ،وتلعب تكنولوجيا الرقمنة دورا مهما في تحسين جودة الخدمة وجذب عدد كبير من النزلاء بواسطة وسائل الإلكترونية ،فتسعى هذه النظرية الى دراسة الظواهر الاجتماعية و إبراز دورها داخل المؤسسة الفندقية التي تسعى على إرضاء زبائنها مما يحقق لها نتائج إيجابية تجعلها تحتل الراتب الأولى, إذ قمنا بإسقاط هذه النظرية على موضوع بحثنا من خلال الدور الذي تؤديه هذه المؤسسة لفندقية و الكشف عن أهم الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسة وتحديد أهم الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة

<sup>26</sup> عبد الباسط عبد المعطي, وعادل مختار تاهواري, اتجاهات النظرية في علم الاجتماع المعاصر, دار العرفة الجامعية الاسكندرية, 1986, ص98-100.

لنتواصل مع زبائننا, وهذا ما يتطلب توفير تكنولوجيات رقمية جديدة التي بواسطتها إقبال متزايد للنزلاء جدد بحجم كبير جدا نرغبونا في الاستفادة من خدمات التي توفرها المؤسسة الفندقية لنا تال بلاص.

### خلاصة الفصل الأول:

كرّس هذا الفصل للإطار النظري للدراسة، والذي يُمثّل الركيزة الأساسية للبحث العلمي. تم في هذا الإطار عرض إشكالية الدراسة وصياغة التساؤل الرئيسي الذي يتمحور حول معرفة دور تكنولوجيا الرقمنة في جودة وتحسين الخدمة الفندقية. كما تضمن الفصل تبرير أسباب اختيار الموضوع، وتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، واستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة للاستفادة منها كمرجع، واختتم بتقديم المدخل النظري (السوسيولوجي) المعتمد كأساس منهجي لتحليل الظاهرة المدروسة.

## الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد الفصل:

1/ المجالات الدراسية

1-1- المجال المكاني

1-2- المجال البشري

1-3- المجال الزمني

2/ منهج الدراسة

3/ عينة الدراسة

4/ أدوات الدراسة

خلاصة الفصل الثاني.

## تمهيد الفصل الثاني:

بعد استعراضنا للإطار النظري والإجراءات المنهجية لموضوع الدراسة التي تعد من مراحل مكملة في تسلسل بحث العلمي الذي يعمل على ربط الجانب النظري والميداني للدراسة ليكمل إحدهما الآخر من أجل الوصول إلى أهداف البحث والوصول إلى النتائج المرجوة والإجابة على تساؤلات الدراسة والمشكل المطروح انطلاقاً من الخطوات المنهجية الآتية تحديد مجالات دراسة: المجال المكاني والزمني والبشري بحيث يمثل هذا الأخير مجتمع البحث و عينة الدراسة التي هي جزء من هذا المجتمع الكلي و للضبط ها لابد من اختيار المنهج المناسب لطبيعة الموضوع باستخدام الأداة المناسبة والملائمة للدراسة لجمع بياناتها ومعلوماته.

## (1) مجالات الدراسة :

**1-1) المجال المكاني : لينا تال بالاس Lynette Palace بولاية ورقلة**

يقع فندق لينا تال بالاس وسط ولاية ورقلة بالقرب من الجامعة المركزية للبلاد على طول الطريق الوطني رقم 49 (مخادمة، ورقلة، الجزائر) الفندق من فئة أربعة نجوم داخل الفندق حيز الخدمة سنة 2022.

يمتد المشروع على قطعة أرض بمساحة 12,125 م<sup>3</sup>، ومساحة البناء 15,320 م<sup>2</sup> منها دور أرضي وأربعة طوابق.

يتكون المشروع من: مبنى فندقي، غرفتين متعددتي الأغراض، مركز سبا، مسبح داخلي، مسبح خارجي، صالة ألعاب رياضية، غرفة شاي.

يتكون الفندق من 105 غرف وهم كالتالي:

+ 91 غرفة عادية (22 متراً مربعاً)

61 غرفة مزدوجة بسريرين منفصلين.

30 غرفة مزدوجة مع سرير الزوجية.

تم تجهيز جميع الغرف بواي فاي وتلفزيون مع قنوات فضائية ، وميني بار وخرزنة وتلفزيون وحوض استحمام ومجفف شعر وغلاية وشرفة.

تابع 08 أجنحة جونيور بمساحة 39 متر مربع وبإضافة إلى 05 أجنحة تنفيذية ذات مساحة

61 متر مربع ، يتميز أيضا فندق لينا تال بالاس بجناح ملكي بمساحة تقدر ب: 70 متر

مربع. تم تجهيز جميع الأجنحة بغرف نوم وغرفة معيشة وجهازي تلفزيون ومكتب وميني بار وحمام.

بالفندق **HOTEL LINATE PALACE** يوجد مركز الأعمال مجهزة بجهاز كمبيوتر

متصل بالإنترنت وطابعة وناسخ ضوئي ونسخة.

مطاعم: تنقسم الى:

► **المائدة:** والتي هي تنقسم الى: مطعم مركزي , خدمة الإفطار (بوفيه) , وبوفيه غداء وعشاء أو قائمة مأكولات انتقائية (فن الطهي الدولي والمحلي)

► **الخيمة:** مطعم حسب الطلب

• **مقهى سدرتا:** المشروبات الساخنة أو الباردة، العصائر الطازجة، الكوكتيلات، المعجنات، الكعك , الندوات والحفلات والمآدب.

بالنسبة للندوات والمناسبات الخاصة بالزبون النزول ، يوفر الفندق غرفاً متعددة الأغراض مجهزة بمعدات صوت وإسقاط عالية الجودة وراحة صوتية مضمونة.

لينا : وهي قاعة اجتماعات سطحية تتسع لـ 260 كرسيًا.

► **ليلا كريما:** غرفة حفلات سطحية تتسع لـ 200 كرسي.

بالفندق ورشتي عمل: القصر والواحة طاولة اجتماعات تتسع لـ 22 شخص، مزودة بشاشة تعمل باللمس ونظام صوت عالي الجودة.

• **الواحة:** بسعة ستين (60) كرسيًا: مجهزة جيدًا لجميع أنواع الاجتماعات أو ورش العمل.

• قصر لينا بالاس \*\*\*\* من اجل راحة و رفاهية زبائنه نزلاءه يوفر ليهم ما يلي:

► **مركز سباحة:** مزود بحمام بخار نموذجي , غرفة الاستراحة حجرتان للتدليك , غرفة للياقة البدنية , صالون حلاقة.

**حمام سباحة داخلي:** حمام سباحة داخلي مدفأ في الشتاء, كرسي للاستلقاء ,حمام

• سباحة خارجي شبه أولمبي , كراسي الاستلقاء.

► **المظلات:** موقف السيارات مواقف خارجية و داخلية السعة: 35 سيارة.

وفي يوم الخميس 28 رجب 1445 هجري لـ الموافق 08 فيفري 2024 م قام السيد **مختار**

**ديدوش** وزير السياحة والصناعة التقليدية بتدشين فندق لينا تال بلاص ورقلة.

## 2) المجال الزمني:

## 1-2-1) الدراسة الاستطلاعية:

إن موضوع الدراسة مر بمراحل أساسية وهي الموافقة من طرف مدير المؤسسة الفندقية وكذلك موافقة الطاقم الإداري يوم 20 جانفي 2024 ومنذ ذلك الوقت بدأنا في جمع المعلومات النظرية حول الموضوع أما بالنسبة للجانب الميداني فقد قامت بالدراسة البحثية بذلك بالنزول إلى الميدان الدراسة من أجل جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة والتعرف على ميدانها من خلال إطلاع على الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة الموجودة وكيفية استخدامها مما يجعلها تستقطب عدد كبير من الزبائن وذلك من خلال ضابط الأسئلة الخاصة بأداة الاستبيان مع الزبائن المؤسسة الفندقية لقد قامت الطلبة بطرح التساؤل الرئيسي حول دراسة : ما هو دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية؟ والذي يعتبر الخطوة الأساسية في جمع المعلومات والذي يدعمنا في صياغة وبناء الإشكالية والتساؤلات الدراسة وأيضا عينة دراسة وتحديد مؤشراتنا ثم قامت بعض التغييرات التي وجدنا فيها تغيير نوع الزبون وهذا بالضبط الدقيق لاختيار الزبائن الذين يحجزون في الفندق لينا تال بلاص دون غيره من الفنادق الأخرى الموجودة بولاية وقلعة وهذا من بين الشروط الأساسية لضبط الأسئلة الاستبيان مع الزبون وتم ذلك يوم 20-4-2024م قامت الطلبة بتوزيع الاستبيان على الزبائن على الفندق وتم تعديل الأسئلة وضبطها محددة ب26 سؤال موزعة على أربعة محاور وقمنا بالاستعانة بالأداة المقابلة كأداة مع موظفين التقنيين المسؤولين على تكنولوجيا الرقمنة داخل المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص و حل بشكل دقيق وباحترافية.

## الدراسة الميدانية:

تم النزول الفعلي للميدان يوم 21 مارس 2024 إلى غاية 1 أبريل 2024 ولا قصور المدة في الإجراءات الميدانية فهو يرجع لعدة أسباب ومن بينها ارتفاع نسبة الاشتغال في الفندق وضبط العمل على فريق تقنية التكنولوجيا مما يؤدي إلى تأجيل الأنشطة الإدارية ووجود حوادث

طارئة أو مشاكل تقنية تؤثر على سير العمل بالفندق تتطلب اهتمام بشكل كبير وضغوطات من الإدارة لإتمام مهام أخرى قبل توزيع الاستبيانات مما يؤدي إلى تأجيل هذه المهمة ونقص في الموارد البشرية أو التقنية التي تؤثر على قدرة الفريق على إكمال جميع المهام في الوقت المحدد وكذلك تغييرات في جدول الفعاليات أو الأحداث في المؤسسة الفندقية قد تؤدي إلى تأجيل توزيع الاستبيانات لضمان عدم التداخل بين الأنشطة , هذه بعض الأسباب التي قد تؤدي إلى تأخير توزيع الاستبيان في المؤسسة الفندقية ومن المهم التعامل مع هذه العوامل بشكل فعال لضمان استمرارية سير العمل بسلاسة.

**المجال البشري:** يعتبر الخطورة الأساسية في الدراسة , يجب علينا تحديد, مجتمع البحث بدقة وفقا للمعايير العلمية المنهجية ومن ثم نستطيع أن نقول بأن مجال دراستنا يتمثل في مجموعة من عدد زبائن وموظفين المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص بولاية ورقلة الذي يبلغ عددهم 114 موظفا.

**(2) منهج الدراسة:** إن أي دراسة في البحوث العلمية لا بد لها من استعانة بمنهج مناسب لها باعتباره مجموعة من الخطوات التي تبين وتوضح للباحث كيف يجمع المعلومات المتعلقة لدراسته وتخصصها لذلك نعلم في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه هو الذي يستخدم في الدراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث أشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة في ذلك وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بالدراسة الحاضر للظواهر والأحداث بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تتبها بالمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها أما هدفه الأساسي فهو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل وذلك من خلال وصف الحاضر بتوفير بيانات كيفية لتوضيحه وفهمه ثم إجراء مقارنات وتحديد العلاقات بين العوامل وتطوير الاستنتاجات من خلال ما تشير إليه البيانات"<sup>27</sup>

<sup>27</sup> أحمد بن مرسللي, مناهج البحث العلمي في العلوم الإعلام و الاتصال, جامعة الجزائر, بن عكنون عمان ط2, 2011, ص49,48.

بحيث يعتبر المنهج الوصفي أيضا هو الطريقة لوصف الموضوع المباراة دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج في التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها أو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول على فهم أفضل أو أدق أو وضح السياسيات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها<sup>28</sup>

ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يساعدنا في التحليل والتفسير الظاهرة وصفها وصفا دقيقا يوضحها كليا وكيفيا لفهمها واستخلاص نتائجها وتعميمها بالإضافة إلى هذا استخدمنا هذا المنهج تحديدا لوصف تكنولوجيا الرقمنة ودورها الذي تلعبه في تنمية وجودة الخدمة الفندقية دراسة حالة لعينة زبائن فندق لينا تال بالاس ( بولاية ورقلة).

#### عينة الدراسة:

هي العينة القصدية تستخدم هذه الطريقة من العينات عندما يريد الباحث دراسة مجتمع ما تم تحديده ويقوم الباحث هنا باختيار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختيارا حرا يبنى عليه مسلمات أو معلومات مسبقة كافية ودقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها تهميش<sup>29</sup>

ولقد تم الاعتماد على هذا النوع من العينات القصدية نظرا الحجم الكبير للعينة هم الزبائن الزائرين للفندق لينا تال بلاص بولاية ورقلة سواء كانوا أفراد أو عائلات أو ممثلين مؤسسات عمومية خاصة أو عامة في إطار عمل معين أو غيره ولذلك تم توزيع 65 استبيان واسترجاع منه 60 استبيانه ورفض منها 5 استبيانات لعدم إتمام أصحابها الإجابة عن كافة الأسئلة.

#### أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة اختيار الأداة من المراحل المهمة في البحث العلمي لأنه لكل دراسة بحثية مجموعة من الأدوات يجب على الباحث خلال قيامه بالدراسة استخدامها لجمع البيانات والمعطيات الخاصة بموضوع الدراسة بحيث تتلاءم مع طبيعة الموضوع الدراسة والهدف المراد

<sup>28</sup> محمد سرحان على محمود :مناهج البحث العلمي , ط1 , دار الكتب, صنعاء, اليمن, 2019, ص46.  
<sup>29</sup> وائل عبد الرحمان التل , عيسى محمد قحل , البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية , مكان النشر عمان: دار الحامد 2007, ط2, ص44, 40.

الوصول إليه ، وبما أننا بصدد معرفة دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية تم اختيار الأداة تتماشى مع طبيعة الموضوع وقد تم اختيار الوسائل تسمح لنزلاء لإبداع وإعطاء رأيهم بحرية تتمثل هذه الأدوات في الاستبيان ، المقابلة.

**تعريف المقابلة:** هي أداة وأسلوب المقابلة في البحث العلمي عبارة عن حوار أو محادثة أو مناقشة موجهة تكون بين الباحث عادة من جهة والشخص ، أو أشخاص آخرين من جهة أخرى ، وذلك بغرض التوصيل إلى معلومات تعكس حقائق ومواقف محددة ، يحتاج الباحث توصل إليها والحصول عليها في ضوء أهداف بحثه وتمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات والإيضاحات ، التي يطلب الإجابة عليها أو التعقيب عليها.<sup>30</sup>

حيث تم استعمال المقابلة في هذه الدراسة كأداة مساعدة للأداة الاستبانة كانت هذه المقابلة مع السيد رئيس مصلحة تسويق بغرض الحصول على بعض البيانات المتعلقة بالهيكل التنظيمي توزيع العمال داخل المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص كما أفادتنا بمعلومات قيمة حول متغيرات دراسة بالإضافة إلى مساعدة بعض موظفين التقنيين لتكنولوجيا الرقمنة على التوضيح كيفية استعمالها و شرحها للنزلاء حتى يطمئنوا على أنفسهم مدة إقامتهم في المؤسسة الفندقية لينا تال وحتى يستهل لهم الإجابة على الأسئلة بكل صدق وكذلك تحاورنا مع العمال في بعض القضايا والنقاط المتعلقة بالرقمنة وكيفية التعامل مع الأجهزة التكنولوجية

وطريقة استخدامها في تسهيل عملية الحجز للزبون وتوفير احتياجات وخدمات الزبون خلال فترة إقامته في المؤسسة لينا تال بلاص.

<sup>30</sup> عامر إبراهيم قنديلجي:منهجية البحث العلمي , دار اليازوري العلمية, عمان, 2013,ص171.

# الفصل الثالث

عرض و تحليل و مناقشة البيانات

تفسير نتائج الدراسة

**تعريف الاستبيان:** هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول الظاهرة أو موقف معين ويعد أيضا من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالدراسات الاجتماعية اللاتي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد 16

ويحتوي الاستبيان على محاور تتضمن هذه المحاور مجموعة من الأسئلة التي أثارها مشكلة البحث وأيضا تتبع لأهداف الدراسة و فرضيتها بحيث تم صياغة الاستبيان هو مكون 26 سؤال تتنوع أسئلة الاستبيان من أسئلة مغلقة وشبه مغلقة قدم حول هذا الاستبيان إلى الأستاذة المشرفة ملاحظتها وتوجيهاتها واقتراحاتها وتعديل بعض الأسئلة وحذف بعض الأسئلة المتكررة وبذلك أصبح الاستبيان يضم 26 سؤالاً وقبل القيام بتوزيعه على زبائن المؤسسة الفندقية في شكله النهائي قمنا بالتأكد من الصحة والسلامة وشروط السيكمترية ، حتى يكون الاستبيان جاهز وصالح للدراسة وتكون النتائج المحصلة عليها ذات قيمة علمية تستخدم في البحث العلمي<sup>31</sup>

عرض محاور الاستبيان:

المحور الأول : البيانات الشخصية الخاصة بزبائن المؤسسة الفندقية , بحيث يضم 7 فقرات تتعلق بكل من:

الجنس ، السن ، المستوى التعليمي، مكان الإقامة الداخل المادي القطاع العام، الحجز.

المحور الثاني : خاص بدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الفندقية يتضمن هذا المحور (08). من بينهم سؤالين مفتوحين.

المحور الثالث : تكنولوجيا الرقمنة تساعد على استقطاب المزيد من الزبائن ,الذي يضم(06).من بينهم 02 مفتوحين.

<sup>31</sup>حسان محمد الحسن مدخل علم الاجتماع, عمان, دار وائل 2004 .

المحور الرابع : إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الرقمنة التي تؤثر على خدمات المؤسسة الفندقية, يتضمن هذا المحور ( 05) .من بينهم سؤالين مفتوحين.

شروط السيكو مترية للاستبيان:

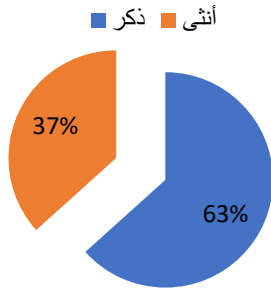
بعد الانتهاء من الصياغة الأولية لمحاوّر أسئلة الاستبيان وعرضها على الأستاذة المشرفة قمنا بعدها بالتأكد من الصدق الظاهري له من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين ، وكانت معظم ملاحظتهم لصالح الأداة ما عدا بعض الملاحظات حول التعديل بعض الأسئلة.

عرض و تحليل البيانات.

عرض و تحليل وبيانات المحور الأول:

القراءة السوسيوولوجية.

جدول رقم (01): يوضح الجنس الزبائن.



الشكل رقم (01)  
يوضح الجنس.

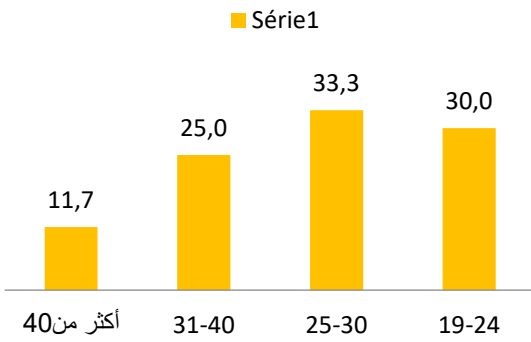
		النوع	
		Fréquence	Pourcentage
Valide	ذكر	38	63,3
	أنثى	22	36,7
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (01) والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانوا من جنس ذكور بنسبة مئوية تقدر ب: 63.3% من العدد المجموع الكلي للأفراد العينة بما يعادل 38 فردا من العينة الدراسة وتليها نسبة الإناث والمقدرة ب: 36.7% من المجموع الأفراد العينة أي ما يعادل 22 فردا.

وذلك راجع لطبيعة العمل الزبون داخل المؤسسة فندقية التي يلعب عليها الجنس الذكور أكثر من الإناث.

جدول رقم (02): يوضح الفئة العمرية للزبائن.



الشكل رقم (02)

يوضح الفئة العمرية للزبائن.

		السن	
		Fréquence	Pourcentage
Valid	19-24	18	30,0
	25-30	20	33,3
	31-40	15	25,0
	أكثر من 40	7	11,7
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

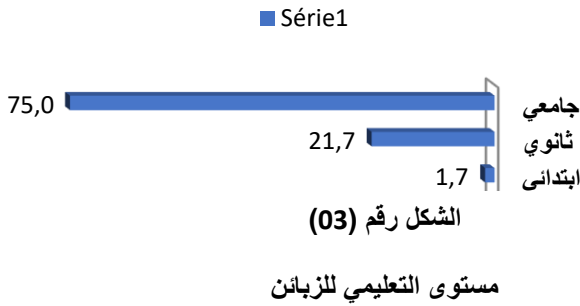
يعد عامل تحديد السن من أهم محددات العينة ذلك راجع إلى ان كل مرحلة عمرية لها اهتمام و حاجات محددة من خلال الجدول رقم (02) والشكل نلاحظ أن أعلى نسبة 33,3% من الأفراد الذين يتراوح أعمارهم بين 25 و 30 سنة بحيث حازت هذه الفئة على نسبة 33% من عينة الدراسة بما يعادل 20 فردا بنسبة 30% يتحلون أكبر نسبة من الفئات الأخرى،

أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 19 و 24 سنة فاحتلوا المرتبة الثانية بلغت ب نسبة 25%، تليها نسبة الأفراد الذين يتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة وقدرت نسبتهم ب25%، أما الأفراد الذين يبلغون أعمارهم أكثر من 40 سنة فكانت نسبتهم ب11.7% هي الأضعف مقارنة بباقي الفئات لأخرى.

جدول رقم (03) : المستوى التعليمي للزبائن.

المستوى التعليمي		Fréquence	Pourcentage
Valide	أمي	1	1,7
	ابتدائي	1	1,7
	ثانوي	13	21,7
	جامعي	45	75,0
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة



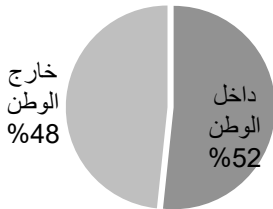
الشكل رقم (03)

مستوى التعليمي للزبائن

يظهر من خلال الجدول والشكل بأن نسبة الأكبر من أفراد العينة الذين لديهم مستوى جامعي يبلغ عددهم 45 فردا بالنسبة 75% وهم النسبة الأكبر أما بالنسبة 21.7% فيتمثلون أفراد العينة الذين لديهم مستوى الثانوي والمقدر عددهم ب 13 فردا، و أقلهم مستوى هم الأفراد ذات مستوى أمي و ابتدائي.

جدول رقم (04): يوضح مكان الإقامة للزبون.

مكان الإقامة		Fréquence	Pourcentage
Valid	داخل الوطن	31	51,7
	خارج الوطن	29	48,3
	Total	60	100,0



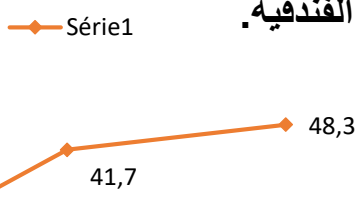
الشكل رقم (04)

مكان الإقامة للزبون

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية الأفراد العينة ينتمون إلى داخل الوطن بمعنى الذين يقيمون في ولاية ورقلة الذين تقدم نسبتهم 15% من عددهم الإجمالي 31 فردا ، بينما فئة الأفراد الذين يقيمون خارج الولاية تبلغ نسبتهم المئوية ب48.3% من عددهم الإجمالي 29 فردا .

جدول رقم (05): الدخل المادي للزبائن المؤسسة الفندقية.



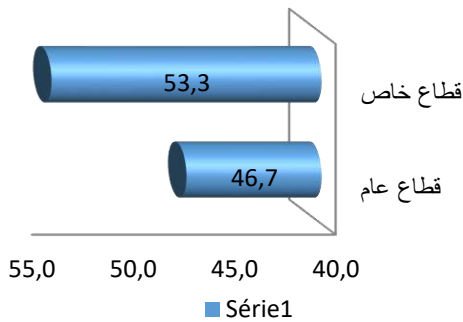
الدخل المادي		Fréquence	Pourcentage
Valide	متوسط	29	48,3
	جيد	25	41,7
	ضعيف	6	10,0
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (05) الداخلى  
المادة، للمؤسسة

من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن أفراد العينة الذين يتراوح داخلهم المادي بجيد بنسبة 48,3% هم الذين يمثلون أكبر نسبة , تليها نسبة 41,7% للأفراد الذين داخلهم المادي متوسط أقل نسبة ب 10% هم الأفراد الذين يمثلون أقل نسبة مئوية من عددهم الإجمالي 6 فردا.

جدول رقم (06): القطاع المهني لزيانن المؤسسة الفندقية



الشكل رقم (06)  
القطاع المهني للزيانن

القطاع		Fréquence	Pourcentage
Valide	قطاع عام	28	46,7
	قطاع خاص	32	53,3
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول والشكل يتبين لنا أن غالبية الأفراد العينة تنتمي مهنتهم إلى القطاع الخاص بهم بنسبة مئوية 53.3% يستخدمون الفندق لإقامتهم من عددهم 32 فردا، أما بنسبة 46,7% وهم الأفراد الذين لديهم قطاع عام.

■ Série1

76,7

الحجز		Fréquence	Pourcentage
Valide	من طرف المؤسسة	14	23,3
	من طرفك	46	76,7
	Total	60	100,0

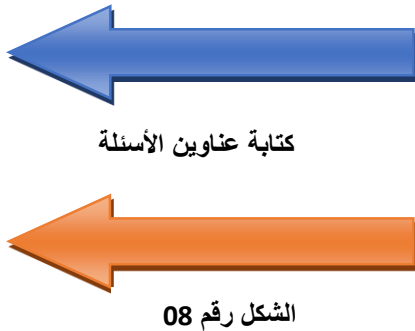
المصدر: من إعداد الطالبة.

الشكل رقم (07)

الحجز للزبائن المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن معظم أفراد العينة الذين هم يتم حجزهم من طرفهم الخاص بنسبة مئوية تقدر ب 76,7% فيبلغ عددهم الإجمالي ب46 فردا , أما بالنسبة للأفراد الذين يتم لهم الحجز من طرف المؤسسة الفندقية فتبلغ نسبتهم ب23,3% من عدد 14 فردا.

جدول رقم (08): يوضح استخدام الرقمنة سهلت عملية الحجز داخل الميئوسسة.



VAR00008		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	54	90,0
	2	5	8,3
	Total	59	98,3
Manquant	Systeme	1	1,7
Total		60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

عدم التصريح من طرف المستجوب

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(08) أن كل الزبائن الذين ياتون إلى مؤسسة فندقية لنا تال بلاص يستخدمون الرقمنة في عملية حجزهم لمدة إقامتهم داخل المؤسسة الفندقية والبالغة نسبتهم 90% .

نستنتج أن الرقمنة سهلت من عملية الحجز بالنسبة لزبون مما تجعله لا يتراجع عن الحجز وتعتبر الرقمنة من أهم الوسائل التي أفرزتها التكنولوجيا.

جدول رقم (09): يوضح تساهم تكنولوجيا الرقمنة بشكل كبير في سرعة خدماتها في المؤسسة الفندقية.

VAR00009			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	57	95,0
	2	3	5,0
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (09) أن هناك أكبر نسبة من الزبائن الذين تساهم لهم تكنولوجيا الرقمنة بشكل كبير في سرعة خدماتهم داخل المؤسسة الفندقية حيث بلغت نسبتهم 95% من أفراد العينة، بينما أجاب 5% فقط بأنه تكنولوجيا الرقمنة لا تساهم في سرعة الخدمة بالمؤسسة الفندقية.

نستنتج أن خدمة طلبات الزبائن وتلبية خدمتهم وتقدم لهم كل احتياجاتهم في حينها يتطلب هذا الاحترام للمواعيد، وهذا يتحقق طبعاً بالاعتماد على تكنولوجيا الرقمنة بواسطة الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني وغيرهم.

جدول رقم (10): يوضح تساعد الرقمنة على اقتراح أفكار جديدة بديلة في عملية تطوير خدماتها الفندقية.

VAR00010			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	55	91,7
	2	5	8,3
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10) المتمثل في تساعد الرقمنة على اقتراح أفكار جديدة بديلة تساهم في عملية تطوير خدمات الفندقية بأن غالبية الزبائن أجابوا بنعم حيث بلغت نسبتهم 91,7%، بينما أجابوا 8,3% من الزبائن ب لا.

جدول رقم (11) : تعتمد عند الحجز بتطبيق بريدي موب أو بطاقة الامتحان .

VAR00011			
		Frueuce	Pourcentage
Valide	1	55	91,7
	2	5	8,3
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (11) الممثل في تعتمد عند الحجز بتطبيق بريدي موب او البطاقة الذهبية ان غالبية الزبائن أجابوا بأعلى نسبة 91,7% الذين هم يعتمدون عند للحجز على تطبيق بريد موب و البطاقة امتئان لدفع مدة إقامتهم , بينما أجاب 8,3% ب "لا".

نستنتج أن هذا يرجع إلى تكنولوجيا الرقمنة ودورها المتميز , وهذا يعكس اختيار الزبون بين تطبيقين لعدة عوامل اجتماعية وثقافية أو غيرها تشكل جزءا من النسق الاجتماعي.

جدول رقم 12: يوضح حسب رأيك ان تحتاج المؤسسة الفندقية لينال بلاص إلى الأجهزة الالكترونية والمعدات اللازمة.

الجدول رقم 12: يوضح استخدام الحاسوب والأجهزة الالكترونية في المؤسسة الفندقية.

VAR00012			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	49	81,7
	2	10	16,7
	Total	59	98,3
Manquant	Système	1	1,7
Total		60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) المتمثل في عنصر حسب رأيك تحتاج المؤسسة الفندقية لينال بلاص إلى تحديث الأجهزة الالكترونية والمعدات اللازمة كانت إجابة غالبية أفراد العينة بنسبة كبيرة 81,7% وهذا يعتبر من إستراتيجية المؤسسة للتطور والابتكار, مما تمكنها من تحسين كفاءة العمل وزيادة جاذبية العروض التي تقدمها لزبائنها , بينما تمثل النسبة الأخرى ب 16,7% من أفراد العينة الذين أجابوا تحتاج المؤسسة إلى تحديث أجهزتها الالكترونية ومعدات الأزمه ممكن أن يرجع هذا التحديث إلى تلبية احتياجات العملاء الحديثة على سبيل المثال قد تحتاج المؤسسة إلى تحديث نظام الحجز أو تحسين تقنيات الأمان الالكتروني كذلك توفير وسائل ترفيه الكترونية جديدة حديثة.

نستنتج بأن الأجهزة الالكترونية والمعدات الضرورية للمؤسسة الفندقية من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء في عصر التكنولوجيا الحديث.

جدول رقم (13): الحصول على معلومات المتعلقة بالخدمات داخل المؤسسة الفندقية.

VAR00013			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	56	93,3
	2	4	6,7
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يبين لنا من خلال الجدول رقم(13) أن غالبية الزبائن أكدوا على أنهم يستخدمون الحاسوب والأجهزة الإلكترونية بشكل كبير في المؤسسة بنسبة قدرت ب 93,3% , في حين أجاب 6,7% من أفراد العينة ب "لا" لديهم صعوبة في استخدام تلك الأجهزة داخل المؤسسة.

ومنه نستنتج بأن استخدام الحاسوب والأجهزة الإلكترونية في المؤسسة الفندقية مظهر من مظاهر المجتمعات الحديثة , وكجزء من جهود المؤسسة لتلبية توقعات العملاء وتحسين تجاربهم وأيضا تطور العلاقات الاجتماعية و الاتصالات بين الزبون و الموظفين وتسهل هذه التقنية التواصل و التفاعل بينهم وبين موظفي المؤسسة.

جدول رقم 14: الحصول على معلومات المتعلقة بخدمات داخل المؤسسة الفندقية.

VAR00014			
		Fréquence	Pourcentage
Valide		14	23,3
	1	35	58,3
	2	11	18,3
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة:

من خلال الجدول المبين أعلاه المتمثل في العنصر هل يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات المؤسسة الفندقية بسهولة وهذا سؤال مفتوح كانت إجابات أكثر منها سلبية.

جدول رقم (15): ترى جودة الخدمات في المؤسسة الفندقية جيدة معك.

VAR00015			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	51	85,0
	2	9	15,0
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة

من خلال الجدول رقم (15) يبين لنا أن نسبة 85,3% من الزبائن أجابوا بأن جودة الخدمات في المؤسسة الفندقية جيدة معهم، بينما أجاب 15% من الزبائن بان جودة الخدمة داخل المؤسسة الفندقية غير جيدة معهم بل العكس.

نستنتج باختصار بأن تقدير جودة الخدمات في المؤسسة الفندقية يتطلب التحليل والتقييم المستمر لعدة عوامل المختلفة كاستطلاع على آراء بعض الزبائن و الضيوف السابقين وتحليل تقييماتهم للحصول على فهم أفضل حول جودة الخدمة.

جدول رقم 16: توفر تكنولوجيا الرقمنة تطبيقات الحجز المحمولة.

VAR00016			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	47	78,3
	2	13	21,7
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة

حسب الجدول المبين رقم (16) ان آراء العينة كانت بنسبة 78,3% تكنولوجيا الرقمنة توفر تطبيقات المحمولة للحجز , بينما أجابوا نسبة 21,7% ب لا .

ومنه نستنتج أن المؤسسة وبعد تبنيها لتكنولوجيا الرقمنة و الاتصال نجحت في توفير تطبيقات أخرى تساعد الزبون بالحجز في مختلف الأماكن وهي كجزء من عملية تغير اجتماعي أو

ثورة رقمية تؤثر على كيفية تفاعل الموظف والزبون وتعكس التحول في علاقتنا بالتكنولوجيا وكيفية استخدامها لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن.

جدول رقم 17: ترى بأن المعلومات الإلكترونية واضحة للزبائن لشرح آلية الخدمة.

VAR00017			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	47	78,3
	2	13	21,7
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة:

من خلال الجدول رقم (17) يبين أن العينة كانت نسبتهم المئوية بـ 78,3% لأن المعلومات الإلكترونية واضحة للزبائن لشرح آلية الخدمة بينما البعض تقدر النسبة الأخرى بـ 21,7% مما يعادل 13 فردا الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الإلكترونية غير واضحة للزبائن لشرح كيفية وألية الخدمة.

نستنتج مما سبق ذكره أن المؤسسة تسعى لتسهيل عملية التواصل واتصال بين الموظف و الزبون بواسطة الوسائل الإلكترونية.

جدول رقم 18: يوضح تواجهك مشكلة وعائق أثناء تلقي الخدمة الإلكترونية .

VAR00018			
		Fréquence	Pourcentage
Valide		6	10,0
	1	20	33,3
	2	34	56,7
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة

حسب الجدول رقم (18) تواجهك مشكلة وعائق أثناء تلقي الخدمة الإلكترونية داخل المؤسسة الفندقية لما أجابوا "نعم" بنسبة 56,7% بذلك, في حين أجابت نسبة 33,3% بـ "لا".

ومنه نستنتج أن المؤسسة تسعى للتقديم الأفضل دائما وأسرع لكل زبائننا عند اتصالهم و طلب الخدمة معينة باستخدام التكنولوجيا وهذا ما يسهل الاتصال بفعالية أوسع وفي وقت وجيز.

جدول رقم (19): يوضح تعمل تكنولوجيا الرقمنة على حسن جذب الزبون المؤسسة الفندقية.

VAR00019			
		Fréquence	Pourcentage

Valide	1	57	95,0
	2	3	5,0
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة

حسب الجدول رقم (19) يبين أن تعمل تكنولوجيا الرقمنة على حسن جذب الزبون من خلال إجابات الزبائن بنسبة 95% بينما أجابت ب لا نسبة ضعيفة جدا التي بلغت 5% .

نستنتج بأن تكنولوجيا الرقمنة ومما تقدمه من تغيرات وتعديلات للمؤسسة الفندقية جعلتها تكتسب عدد كبير من الزبائن وجذبهم لها حتى تواكب التطورات و الاتصالات.

جدول رقم (20) : يوضح توجد مواقع الكترونية بإضافة إلى GPS;GOOGLE maps.

VAR00020			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	32	53,3
	2	28	46,7
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (20) على أن أعلى نسبة من الزبائن أجابوا بأن توجد مواقع الكترونية تسهل عليهم التعرف على موقع و مكان الفندق بسهولة لا يتطلب وقت بنسبة تقدر ب 53,3% من عددهم الإجمالي 32 فردا , أما بالنسبة للآراء الأخرى من العينة بلغت نسبتهم المئوية ب 46,7% الذين يصعب عليهم التعرف على مقر المؤسسة الفندقية بسهولة من خلال المواقع الالكترونية.

نستنتج بأن الزبائن لديهم مهارة في استعمال و العمل على الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة المواقع التي تسهل التعرف على المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص ولاية روقلة.

جدول رقم 21: يوضح تكنولوجيا الرقمنة تحرص على الاستجابة الفورية بخصوص شكاوي زبائنها خلال فترة إقامتهم داخل المؤسسة الفندقية.

VAR00021			
		Fréquence	Pourcentage
Valide		4	6,7
	1	21	35,0
	2	35	58,3
	Total	60	100,0

المصدر من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) أن غالبية الزبائن أجابوا ب لا تقدر نسبتهم بنسبة 58,3% أي أن المؤسسة الفندقية تحرص على الاستجابة السريعة لكل شكاوي زبائنها خلال

فترة إقامتهم داخل الفندق ولذلك باستخدامهم لتكنولوجيا الرقمنة التي تعتبر في آلية السريعة تلعب دور في المؤسسة بينما بنسبة 35% أجابوا ب لا.

جدول رقم 22: يوضح الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية عند حجزكم الكترونيا.

VAR00022			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	51	85,0
	2	9	15,0
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يبين الجدول رقم (22) أن غالبية الزبائن أجابوا ب "نعم" وكان ذلك يقدر بنسبة 85% من عددهم الإجمالي 51 فردا , أي أن وجود لوحات الكترونية وإرشادية تعتبر من الخدمات الإيجابية التي يجب أن تكون في المؤسسة الفندقية غاية تسهيل أماكن ومصالح المؤسسة حتى تمنحها صورة جديدة .

جدول رقم 23 : تواجد لوحات الكترونية و إرشادية تعتبر خدمة إيجابية عند حجزكم.

VAR00023			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	53	88,3
	2	6	10,0
	Total	59	98,3
Manquant	System	1	1,7
Total		60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة.

حسب الجدول رقم (23) أن أعلى نسبة من الزبائن الذين أجابوا بنعم تقدر نسبتهم 88,3 % يعني عندما تنقطع الأنترنت في المؤسسة الفندقية لا تعيق لهم عملية الحجز مما يسهل على الضيوف تصفح المعلومات و العثور على ما يحتاجون إليه, بينما تبلغ نسبة 10% من الذين أجابوا بأنها تعيق .

ونناء على ما سبق نستنتج يمكن القول أن يكون وجود لوحات الكترونية وإرشادية خدمة إيجابية في المؤسسة الفندقية إذا تم استخدامها بشكل الصحيح لتحسين تجربة الضيوف وتقديم خدمة شخصية وفعالة يكون هناك توازن بينهما تستخدم بشكل يعزز التفاعل و التواصل.

جدول رقم : يوضح عند حدوث انقطاع الانترنت في المؤسسة الفندقية تعيق عملية الحجز أم تلجأ إلى طرق أخرى من أجل الحجز.

VAR00024			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	27	45,0

	2	32	53,3
	Total	59	98,3
Manquant	Système	1	1,7
Total		60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

يبين الجدول رقم (24) أن أعلى نسبة بلغت ب 53% من الزبائن أجابوا بأن عندها تتقطع الأنترنت داخل المؤسسة الفندقية تعيق من عملية الحجز مما يستخدمون طرق أخرى للحجز مثل استخدام الهاتف النقال أو تقديم نماذج حجز ورقية هذا قد يزيد من التعقيد والوقت المستغرق في عملية الحجز وبالتالي قد يؤثر سلبا على تجربة الزبائن ويؤدي إلى انزعاجهم بينما بلغت نسبة 45% من آراء العينة بأنها لا تعيق .

نستنتج بشكل يمكن أن يكون انقطاع الانترنت في المؤسسة عاملا يعيق من عملية الحجز ويؤثر على تجربة الزبائن ,ولذلك يجب على المؤسسة أن تكون مستعدة لمثل هذه الحالات وأن تبحث عن حلول بديلة لضمان استمرارية خدماتها.

جدول رقم 25: يوضح فشل تقنيات الرقمنة يعود بدرجة الأولى إلى سوء تسير أعمال الفندق.

VAR00025			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	38	63,3
	2	22	36,7
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) غالبية العينة أجابوا بنعم بأن عندما تفشل تقنيات الرقمية يعود بدرجة الأولى إلى سوء تسير أعمال الفندق بنسبة تقدر ب 63,3% بينما بلغت النسبة الأخرى ب 36,7% من العينة الذين قالوا فشل تقنيات الرقمنة لا يعود بدرجة إلى سوء أعمال الفندق.

يظهر من الناحية السوسولوجية ان فشل تلك التقنيات الرقمية في المؤسسة الفندقية قد يعود جزئيا الى سوء تسير أعمال الفندق ,وبالتالي يجب على المؤسسة تحسين عمليات وتطوير استراتيجيات فعالة لضمان نجاح تطبيق الرقمنة بشكل صحيح وفعال.

جدول رقم 26: يوضح الموظفين يحرصون على تأمين معلومات زبائنهم خلال مدة إقامتهم في المؤسسة الفندقية من الاحتيال و القرصنة.

VAR00026			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	1	40	66,7

	2	20	33,3
	Total	60	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول (26) يتبين لنا أن الموظفين يحرصون على تأمين معلومات زبائنهم خلال مدة إقامتهم في الفندق من الاحتيال والقرصنة الإلكترونية يعود ذلك بالإيجابي على المؤسسة الفندقية لنزلائها (الزبائن) بلغت نسبتهم ب 66,7% فهذا يدل على وجود تفاعل إيجابي بين الموظفين والزبائن حتى يشعر الموظفون بالمسؤولية اتجاه حماية خصوصية الزبائن وتأمين معلوماتها, بينما تقدر نسبة الأخرى ب 33,3% من أفراد العينة الذين قالوا عكس هذا لكنه لا يشكل بالسلب عليها.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الرقمة وبشكل عام من بفضل العوامل الاجتماعية والثقافية محفزة للموظفين للحرص على تأمين معلومات زبائنهم خلال فترة إقامتهم في المؤسسة الفندقية, مع ذلك يجب أن يكون هناك نظام رقابة داخلي فعال وإجراءات أمان صارمة لضمان تطبيق هذه المبادئ بشكل عام وفعال.

### عرض النتائج العامة للدراسة:

أن أي دراسة تهدف الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية, وذلك لقصد الإجابة على التساؤلات والتحقيق من أهدافها التي شكلها الباحث في بداية بحثه, وفيما يخص الدراسة الحالية والتي هي بعنوان " دور تكنولوجيا الرقمة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية ", لقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتالي هي:

### اختيار التساؤل الجزئي الأول:

"ما هو دور تكنولوجيا الرقمة في تحسين جودة الخدمة الفندقية؟".

1- نستنتج من الجدول رقم (01) أن أعلى نسبة كانت للذكور في هذه المؤسسة وذلك بنسبة 63% بينما

نسبة الإناث كانت تمثل ب 36.7%, وذلك راجع لطبيعة العمل داخل المؤسسة الفندقية لينا تال

بلاص ولاية ورقلة الذي يغلب عليها الجنس الذكوري أكثر من الطابع الثانوي.

2- نستنتج من الجدول رقم (02) أن أعلى فئة عمرية تمثلت الفئة 25-30 سنة بنسبة 33.3% ثم تليها

الفئة العمرية 19-24 سنة وذلك بنسبة 30% ثم تليها الفئة العمرية 31-40 سنة بنسبة 25%

وأخيرا تليها فئة العمرية أكثر من 40 سنة بنسبة 7% نلاحظ هنا أن الفئة الشبابية أي (الشباب) هي

الغالبية على هذه المؤسسة وذلك لأن هذه المرحلة تعتبر مرحلة بذل المجهودات الكبيرة والتمتع بالعمر

الشبابي سوء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها.

3- نستنتج من الجدول رقم (03) ارتفاع نسبة الذين هم ذو مستوى جامعي وذلك بنسبة 75% وفي المرتبة الثانية الذين هم بمستوى الثانوي بنسبة 21,7% ومن ثم الذين مستواهم ابتدائي وأمي بنسبة 1,7% معا , ويرجع تفوق أصحاب المستوى الجامعي أعلى مرتبة من باقي المستويات الأخرى الذين هم يحجزون في المؤسسة الفندقية لقضاء مدة معينة بخصوص مناسبة ما أو عمل معين في مجال معين.

4- من خلال الجدول رقم (04) نستنتج أن كل الزبائن الذين يقومون في فندق لينا تال بلاص هم النزلاء الذين إقامتهم داخل ولاية ورقلة وذلك عندما بلغت نسبتهم إلى 51,7% , ويرجع هذا إلى طبيعة العمل بينما تقدر بالنسبة ب 48,3% من الزبائن الذين هم خارج الولاية وهذا كله راجع إلى المؤسسة بأنها تحرص على الأفراد في لولاية أكثر من خارجها مما يؤدي إلى تشبعها لتكنولوجيا الرقمة التي تحسن الخدمة الفندقية من خلال توفير تجارب مستخدمات تنمية كفاءة العمليات وزيادة الأمان والحماية والتعزيز التواصل مع الزبائن.

5- من خلال الجدول رقم (05) أن أفراد العينة الذين دخلهم المادي جيد بلغت نسبتهم 48.3% , تليها المرتبة الثانية للأفراد الذين دخلهم المادي متوسط بنسبة 41,7% , وآخر داخل مادي بنسبة 10% من الزبائن فالدخل المادي للمؤسسة يعتمد على عدة عوامل متنوعة بما في ذلك نوعية الخدمات المقدمة والمستوى الفكري, الراحة, والرفاهية المتوفرة في الفندق نزلاء المؤسسة الفندقية يساهمون بشكل كبير في تحقيق الدخل المادي من الفندق من خلال استخدام خدماته والاستفادة من مرافقة والخدمة الإضافية التي يقدمها.

6- نستنتج من خلال الجدول رقم (06) أن أكبر نسبة من الزبائن الذين يعملون في قطاعهم الخاص التي تقدر نسبتهم ب 53.3%, من زبائن الذين بشركات خاصة أو المسافرين لأغراض شخصية قد تكون لديهم ميزانيات أكبر ويكونون عادة مستعدين للدفع مبالغ إضافية من أجل تجربة إقامة فاخرة في الفندق بينما بالنسبة الذين يشملوا القطاع العام هم النزلاء الذين يعملون في الحكومة أو مؤسسات الحكومية وقد يكون لديهم ميزة محدودة لإقامتهم في الفندق ويمكن أن يؤثر ذلك على نوعية الخدمات التي يختارونها , فالقطاع العام والخاص للزبائن المؤسسة متباين ويعتمد على عدة عوامل.

7- استنتج من خلال الجدول رقم (07) ارتفاع نسبة الزبائن الذين يحجزون من طرفهم الخاص وذلك بنسبة 76.7% , وفي المرتبة الثانية النزلاء الذين يم لهم الحجز من طرف المؤسسة بالنسبة 46% وذلك يرجع إلى أن الأفراد هم الذين يرغبون الحجز من طرفهم الخاص أكثر من طرف المؤسسة.

- 8- من خلال نتائج جدول رقم ( 08 ) نستنتج أن كل الزبائن التابعين للمؤسسة الفندقية سهلت عليهم رقمته في عملية الحجز أداء مهامهم من خلال الشبكة العالمية (الإنترنت), وذلك عندما بلغت النسبة ب90%.
- 9- نستنتج من خلال الجدول رقم (09) أن أكبر نسبة من الأفراد العينة الذين وافقوا بنسبة 95% على أن التكنولوجيا الرقمة علاقة تساهم بشكل كبير وجيد في سرعة خدمات المؤسسة الفندقية حتى تستطيع التحكم في التكنولوجيات الحديثة.
- 10- نستنتج من الجدول رقم ( 10 ) أن نسبة الإجابة من بلغت 91,7% أن تساعد الرقمة على اقتراح أفكار جديدة بديلة تساهم في عملية تطبيق خدماتي الفندقية , وهذا يرجع إلى أن الموظفين داخل المؤسسة يقترحون أفكار جديدة باستخدام التكنولوجيا الرقمية.
- 11- نستنتج من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة النزلاء الذين يستخدمون تطبيق بريدي موف والبطاقة الذهبية لدفع المبلغ المالي لمدة قامتهم بلغت بنسبة 91.7% لأنها تعتبر الطريقة الأسرع والأحسن لا تتطلب الانتظار.
- 12- من خلال الجدول رقم (12) يتبين لنا أن الأجهزة الإلكترونية والمعدات اللازمة التي موجودة بالفندق لدينا تال بالاس بولاية ورقلة لا تحتاج إلى التحديث والتغيير حيث بلغت نسبة ب81,7% لأنها أجهزة حديثة ومتطورة وجديدة.
- 13- من خلال الجدول رقم (13) إن نسبة الإجابة بلغت 93.3% , بنعم عن موافقة استخدام الموظفين لجهاز الحاسوب والأجهزة الإلكترونية بشكل الجيد لأنها الأسهل واستخداما وأقل تكلفة للوقت والجهد.
- 14- من خلال الجدول رقم (14) يتبين لنا أن الحصول على معلومات المتعلقة بخدمات داخل المؤسسة الفندقية يتم التعرف عليها وذلك بنسبة 58.3% , وهذا مما يوضح أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنهم تليق بها تجعلها تكتسب مجموعة كبيرة من الزبائن أو (النزلاء).
- 15- من خلال الجدول رقم (15) نستنتج أن جودة الخدمات في المؤسسة الفندقية جيدة معك (الزبون) حتى يشعر براحة والاطمئنان , وهذا ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الأول.

### اختبار التساؤل الجزئي الثاني:

16- من خلال الجدول رقم (16) واتضح أن التكنولوجيا رقمنا توفر تطبيقات أخرى للحجز عبر الشبكة العنكبوتية بواسطة استعمال الجهاز الحاسب والهواتف الذكية وذلك عندما بلغت النسبة المئوية من الأفراد بنعم على صحتها 78.3%.

17- خلال نتائج جدول رقم (17) نستنتج أن أغلبية الزبائن أصرحوا بأن المعلومات الإلكترونية المقدمة من طرف المؤسسة الفندقية لنا تال بلاص ورقلة واضحة شكل كبير لهم لشرح كيفية وآلية الخدمة الموجهة لهم بما يسهل ذلك الطلب , ما يريدون من خدمات التي يحتاجونها في الوقت الذي يطلبون فيه فبلغت النسبة ب78.3%.

18- من خلال الجدول رقم (18) نستنتج أن الزبائن تواجههم مشكلة وعائق أثناء تلقي الخدمة الإلكترونية وذلك من خلال النسبة الآتية 33.3% , الذين أجابوا على أنهم يواجهون بعض الصعوبات في الاتصال بالموظفين التقنيين للمؤسسة.

19- من خلال الجدول رقم (19) أن هناك تحسين كبير في جذب الزبائن للمؤسسة الفندقية لنا تال بلاص بولاية ورقلة بعد تبنيها لتكنولوجيا الرقمة الاتصالية الحديثة بمختلف أنواعها مساهمتها الكبيرة في تقديم وتسهيل الخدمة الوظيفية لكل من يستعملها وذلك بنسبة موافقة تقدر ب 95%.

20- نستنتج من خلال الرقم ( 20) أن هناك عدد كبير من الزبائن الذين صرحوا من خلال الموقع الإلكترونية تسهل عليهم التعرف على مكان وموقع فندق لنا تال بلاص الموجود بولاية ورقلة فقط باستعمال الرقمة أنا مع توفير الإنترنت على الهاتف المحمول الذكية حيث بلغت النسبة ب53.3%.

21- ومن خلال نتائج الجدول رقم (21) لاحظنا أن التكنولوجيا رقمية تحرص على الاستجابة الفورية السريعة لشكاوي زبائننا خلال مدة إقامتهم داخل المؤسسة الفندقية , ومدى مساهمة الموظفين لأدائهم بذلك بشكل كامل عندما بلغت النسبة الاستجابة من الزبائن وصلت إلى 58% , وذلك مما يؤكد على صحة التساؤل الجزئي الثاني.

### اختبار التساؤل الثالث:

"ما هي إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الرقمة التي تؤثر على خدمات المؤسسة الفندقية؟".

22- من خلال الجدول الرقم (22) نستنتج أنها أغلبية الموظفين والطاقم الإداري في المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص لديهم القدرة جيدة التفاعل و ذو كفاءة مهنية عالية وباحتراف مع الزبائن عند حجزهم استخدام تكنولوجيا الرقمية يجب توفير الإنترنت , وهذا يرجع بإيجابية عليهم وظهور ذلك جليا عندما بلغت النسبة ب85%.

23- نستنتج من بيانات الجدول رقم (23) أن تواجد لوحات إلكترونية وإرشادية تعتبر خدمة إيجابية عند الحجز لأن معظم الزبائن الذين يقيمون في تلك المؤسسة أجابوا بنعم بنسبة بلغ 88.3% , من خلال هذه النسبة لأفراد العينة تعود بالإيجابية على المؤسسة.

24- نستنتج من خلال الجدول رقم (24) إن من سلبيات الرقمة عند حدوث انقطاع الإنترنت داخل المؤسسة تعيق من عملية الحجز لأن لتكنولوجيا الرقمة تعمل بالإنترنت وهذا يعطل من عمل الموظفين باستقبال الزبائن أو في إلقاء رسائلهم داخل المؤسسة أو خارج المؤسسة , ومن خلال إجابات أفراد العينة لاحظنا هذا الشيء بنسبة 53.3%.

25- من خلال نتائج الجدول رقم ( 24) إنه بالرغم من أن التكنولوجيا الرقمة لها دور هام في جودة الخدمة وتحسينها وتغيير سير العمل المؤسسة إلى أفضل إلا أن ذلك لم يفقدها الطابع الرقمي النازل والذي تتبناه جميع المؤسسات ولم تعمل على تغيير هذا الجانب الذي يعتبر جانب سلبي في كل المؤسسات التي يغلب عليها الطابع الرقمي النازل وهذا من خلال إيجابيات الزبائن الذين أجابوا بنسبة 63,3%.

26- من خلال نتائج جدول رقم (24) نستنتج أن موظفين يحرصون على تأمين معلومات زبائنهم خلال مدة إقامتهم في المؤسسة الفندقية من الاحتيال والقرصنة الإلكترونية باستخدام التكنولوجيا رقمية في تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها دفعتها إلى التطوير والتقدم ورسم صورة الأفضل للمؤسسة والمساهمة في الحرص على تحسين المعلومات بشكل أسرع وهذا عندما أجابوا بنسبة 66.7% , بتأييدهم لهذا الأمر وهذا الأخير ما يؤكد صحة التساؤل الجزئي الثالث.

من خلال مما سبق ذكره نصل إلى صحة التساؤل الرئيسي للدراسة , إلا وهو " دور التكنولوجيا الرقمة في التنمية خدمات المؤسسة الفندقية" دراسة حالة على زبائن المؤسسة الفندقية لينا تال بالاس بولاية ورقلة.

**التوصيات:**

ومن خلال النتائج العامة المتوصل إليها للدراسة ارتأينا بتقديم بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الإفادة لهذه الدراسة:

-دراسة دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير خدمات المؤسسة تسلط الضوء على كيفية استخدام التكنولوجيا لتعزيز تجربة الضيوف وتحسين كفاءة العمليات.

-توظيف نظم إداري الفندق، وتطبيقات الحجز عبر الإنترنت، وتقنيات الواقع الافتراضي لعرض الغرف، والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتوفير تجربة شخصية ومخصصة للضيوف.

- أهمية تكامل الأنظمة وتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا لضمان تجربة فعالة وسلسة للضيوف.

-تلعب التكنولوجيا الرقمة دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمة الفندقية، بإدخال التقنيات الحديثة في العمليات الفندقية، يمكن للمؤسسة تحسين تجربة النزلاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

-نظم الحجز الإلكترونية، من خلال استخدام، حجز الغرف وتحديد تفاصيل الإقامة بسهولة ويسر، وهذا يوفر الوقت والجهد للنزلاء ويزيد من راحتهم.

-تقنيات تقديم الطعام والمشروبات، يمكن للمؤسسة بأن تستخدم تقنيات التقديم الإلكتروني مثل نظام الطلب عبر التطبيقات الجوال لتلبية احتياجات النزلاء في الغرفة بشكل أسرع وأفضل.

-الاتصالات الرقمية يمكن للفندق، استخدام البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع النزلاء والاستفسار عن رضاهم وتلبية احتياجاتهم.

-نظم تتبع النزلاء من خلال استخدام نظم تتبع النزلاء، يمكن للمؤسسة الفندقية من تحسين تجربة النزلاء وتقديم خدمة شخصية مخصصة لكل ضيف الزبائن.

-تكنولوجيا المشاركة وتقاسم المعلومات يمكن للفنادق استخدام تقنيات المشاركة وتقاسم المعلومات لتحسين تجربة النزلاء وتقديم خدمة أفضل عن طريق مشاركة التوصيات والتقييمات والتجارب بين النزلاء.

-باستخدام التكنولوجيا والرقمة بشكل فعال، تحسين جودة الخدمة الفندقية وتقديم الأفضل والأحسن دائماً.

# الختامة

## الخاتمة:

أصبحت في وقتنا الحالي للتكنولوجيا الرقمة حديثة النشأة والتطور والتقدم دورا هاما في مختلف المجالات والنواحي الاقتصادية الاجتماعية الثقافية والسياسية فهي الآن تعتبر مصدرا أساسيا للمعلومات وكل ما هو جديد من أخبار تسعة جاهدة دائما إلى جذب ولفت انتباه عدد ممكن من الجمهور حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة و ضجة في العالم الاتصال والمعلومات و وسائل الإعلام والاتصال بحيث استحوذت على عدة أنشطة إلى كل المنظمات بشتى أنواعها وأشكالها المختلفة ومن هذه المنظمات المؤسسات الحكومية المؤسسات العمومية المؤسسات الاقتصادية وبشكل عام المؤسسات الفندقية وبشكل خاص المؤسسات الفندقية وبعد التطور ل الهائل والمذهل الذي أنتجته تكنولوجيا الرقمنة والاتصال هذه أصبح من الضروري لهذه المؤسسات الفندقية أن تتبنى هذه التكنولوجيا المتطورة الحديثة لكي تواكب التقدم الهائل الذي أحرزته المؤسسات الأخرى خاصة العالمية كالمؤسسات المتواجدة في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه التكنولوجيا الرقمية في الحياة الأفراد والمجتمعات والمنظمات الاقتصادية مما جعلها تدخل ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات الأخرى التي تريد مواكبة التطورات الحديثة المقدمة لاسيما من المؤسسات الفندقية التي تدرك فعالية نسق الاجتماعي بين موظفي المؤسسة الفندقية التقنين المسؤولين على استخدام وبين كل مصلحة من مصالحها التي تدرك فعلية المبتكرات في تغيير نظام وأنماط الاتصال الكلاسيكي ونظرا لأهمية هذه التكنولوجيا دورها الكبير في زيادة التنمية وتحسين جودة الأنظمة المعلومات المؤسسة أصبح لازم من عليها أن تتلاءم و تتكيف مع التغيير الجديد الذي أحدث فيها وجعلوا هذا تطور متميز مختلف تماما عن ما كانت عليه في الماضي من طريقة عمل على شكل ورقي قديم إلى أسلوب عمل جديد ذات التكنولوجيا متقدمة متطورة مبنية على الوسائل إلكترونية و وسائل إعلام واتصال وأصبحت هذه التكنولوجيا مسألة حتمية على الفرد عامة وعلى كل المؤسسات المختلفة ولا بد في المؤسسات الفندقية لن لا نستطيع التخلي عنها أو العمل بدونها وتعتبر أي مؤسسة في المجتمع لا تعمل بالتكنولوجيا الرقمية فهي مؤسسة غير متطورة وغير متقدمة في المجال هذا التقنية إلكتروني.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

المعاجم والقواميس:

1- ابن منظور, جمال الدين, (1993). لسان العرب, تدار الكتب العالمية.

2- بدوي أحمد زكي. (1993). معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية, ط2, بيروت لبنان.

الكتب:

3- ابن منظور جمال الدين, (1993) لسان العرب, ط2, دار الكتب العالمية.

إبراهيم مصطفى, أحمد الزيات, حامد عبد القادر, محمد النجار, معجم الوسيط, مكتبة

4- محمد سليمان العميان السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال دار وائل للنشر ط 4, 2004,

ص311.

5- فؤاد البستاني, منجد الطلاب, دار الشروق, بيروت, د, س, ن, ص211.

بدوي احمد زكي 1993 معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية ط2 بيروت لبنان .

6- ابن منظور جمال الدين, (1993) لسان العرب, ط2, دار الكتب العالمية.

7- إبراهيم مصطفى, أحمد الزيات, حامد عبد القادر, محمد النجار, معجم الوسيط, مكتبة

8- محمد سليمان العميان السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال دار وائل للنشر ط 4, 2004, ص311.

9- بدوي احمد زكي 1993 معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية ط2 بيروت لبنان .

10- نفس المراجع ابن منظور, جمال الدين, (1993). لسان العرب ط2, بيروت لبنان.

11- فؤاد بداني سوسولوجي استخدام وسائل الاتصال الحديثة وآثارها الاجتماعية, مجلة علوم الإنسانية

والاجتماعية, المجلد10, العدد3, 2021,

12- سعيد يقطين من النص الى النص مدخل جماليات الأبداع التفاعل 'بيروت المركز الثقافي

العربي 2005, ص21.

13- محمد عاطف غيث وآخرون قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية 1995, د, ط, ص39

14- خضر مصباح إسماعيل الطيبي: إدارة التغيير التحديات والاستراتيجيات المدراء المعاصر, دار

الحامد للنشر و التوزيع, عمان الأردن, 2011, ص37.

15- فؤاد بداني سوسولوجي استخدام وسائل الاتصال الحديثة وآثارها الاجتماعية, مجلة علوم الإنسانية

والاجتماعية, المجلد10, العدد3, 2021,

- 16- سعديقطين من النص الى النص مدخل جماليات الأبداع التفاعل 'بيروت المركزالثقافي العربي2005,ص21.
- 17- محمد عاطف غيث وآخرون قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعة1995,د,ط,ص392.
- 18-خضر مصباح إسماعيل الطيبي:إدارة التغير التحديات والاستراتيجيات المدراء المعاصر ,دار الحامد للنشر و التوزيع,عمان الاردان ,2011,ص37.
- 19-احمد , الكيسي , تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية , مجلة العربية 300, العدد2008,29.ص6.
- 20-مجلة أو ماهي عائشة مصطفى بوادي ,دور التكنولوجيا.
- 21-نجلاء يس الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ,القاهرة ,العربي للنشر والتوزيع,2013.ص20.
- 22-نفس المرجع.
- 23-ناصر منيف بن رزان العتيبي ,الامتة ودولرها في تحسين أداء ادارات الموارد البشرية في الاجهزة الامنية :دراسة مسحية على العاملين بادارات الموارد البشرية في الاجهزة الامنية المركزية بمدينة الرياض
- 24-أطروحة دكتوراه غير منشودة ,الرياض,المملكة العربية
- 5- السعودية,2007,ص13,14.
- 25-أو ماحي عائشة , بوادي مصطفى ,دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية الموارد البشرية (الواقع والمأمول) ,مجلة دفاتر السياسية والقانون, مجلد 11, العدد الأول, تاريخ النشر 10فيفري
- 6- 2019,ص195.
- 26-حورية بولعيدات ,استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ,جامعة منتوري قسنطينة ,2007.
- 2008 ص 23
- 27-مدحت محمد أبو ألن 1 عبد الرحمان تمام أبو كريشة و علم الاجتماع التنمية ,المكتب الجامعي الحديث,الإسكندرية,2003,ص37.
- 28-تيخمارين حليلة ,الاطار القانوني للمؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والسفر في الجزائر ,مجلة الاجتهاد والدراسات القانونية والاقتصادية ,العدد17تاريخ القبول 01-10-2018. ص1.
- 29-مرغاد وآخرون ,دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر,ص329.

- 
- المادة 2 من المرسوم التنفيذي 19-151 المؤرخ في 29 ابريل 2019، يتضمن تعريف نشاط الإطعام وتنظيمه الجريدة الرسمية للجمهور الجزائرية، العدد 31 المصادر بتاريخ: 12 مايو 2019.
- صر، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة 2007، ص 13-14.
- 30- علي، الحوات، النظرية الاجتماعية، اتجاهات أساسية، منشورات فاليتا، 1998 ص 167، 168
- علي غربي، علم اجتماع والثنائيات النظرية (التقليدية - والمحدثة) جامعة منثوري، قسنطينة 1997 ص 256.
- 31- عبد الباسط عبد المعطي، وعادل مختار تاهواري، اتجاهات النظرية في علم الاجتماع المعاصر، دار العرفة الجامعية الاسكندرية، 1986، ص 98-100.
- 32- حسان محمد الحسن مدخل علم الاجتماع، عمان، دار وائل 2004.

الملاحق



الملحق رقم (1): استمارة الدراسة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

تخصص علم اجتماع اتصال

تحية الله عليكم...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع اتصال والموسومة ب: **دور الرقمنة**

في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية (دراسة ميدانية على زبائن فندق لينا تال بالاس بولاية ورقلة) نأمل

أن تستخدم هذه الاستمارة إلا لأغراض البحث العلمي فقط مع فائق الاحترام والامتنان وشكرا لتعاونكم معنا

شاكرين لكم تعاونكم

تحت إشراف الأستاذة:

مبارك شيماء

من إعداد الطالبة:

بركاوي فاطمة

2024/2023

## المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بزبائن المؤسسة الفندقية.

1-الجنس:

ذكر.  أنثى

2-السن: .....

2024/2023

3-المستوى التعليمي: أمي  ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4- مكان الإقامة (المسكن) : داخل الوطن  خارج الوطن

5-الدخل المادي: متوسط  جيد  ضعيف

6-القطاع المهني: العام  الخاص

7-الحجز: من طرف المؤسسة  من طرف الخاص

## المحور الثاني : دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الفندقية.

8-هل ترى أن استخدام الرقمنة سهلت عملية الحجز داخل المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

9-هل تساهم تكنولوجيا الرقمنة بشكل كبير في سرعة خدماتها في المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

10-هي تساعد الرقمنة على اقتراح أفكار جديدة بديلة تساهم في عملية تطوير خدماتها الفندقية؟

نعم  لا

11-هل تعتمد عند دفعك للحجز تطبيق بريدي موب أو بطاقة الامتتان؟

نعم  لا

12-حسب رأيك هل تحتاج المؤسسة الفندقية لينا تال بالاس إلى تحديث الأجهزة الإلكترونية والمعدات اللازمة؟

نعم  لا

13- هل يعتبر مستوى استخدام الحاسوب والأعمال الإلكترونية الناتجة من قبل الموظفين مناسباً؟

نعم  لا

14- هل يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات داخل المؤسسة الفندقية بسهولة ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالفندق

تطبيقات مواقع تواصل اجتماعي أخرى أتذكر:.....

15-كيف ترى جودة الخدمات في المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

**المحور الثالث : تكنولوجيا الرقمنة** تساعد على استقطاب المزيد من الزبائن.

16-هل توفر تكنولوجيا الرقمنة تطبيقات الحجز المحمولة؟

نعم  لا

17-هل ترى بان المعلومات الإلكترونية واضحة للزبائن لشرح آلية الخدمة؟

نعم  لا

18-هل تواجهك مشكلة وعائق أثناء تلقي الخدمة الإلكترونية؟.

نعم  لا

\_ إذا كانت إجابتك بنعم اذكرها:.....

19-هل تعمل تكنولوجيا الرقمنة على حسن جذب الزبون المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

20-هل توجد مواقع الكترونية بالإضافة الى Google maps ; GPS تسهل عليك التعرف على مكان المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

21-هل ترى بأن تكنولوجيا الرقمنة تحرص على الاستجابة الفورية بخصوص شكاوي زبائننا خلال فترة إقامتهم داخل المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

\_ إذا كانت الإجابة بنعم اذكر الأسباب:.....

المحور الرابع: ما هي إيجابيات لسلبيات تكنولوجيا الرقمنة التي تؤثر على خدمات المؤسسة الفندقية؟:

22-هل ترى بان الطاقم لإداري يتفاعل بإيجابية عند حجزكم الكتر ونيا؟

نعم  لا

23-هل تواجد لوحات إلكترونية وإرشادية تعتبر خدمة إيجابية في المؤسسة الفندقية؟

نعم  لا

\_في حالة الإجابة بلا لماذا حسب رأيك:.....

24-هل ترى عند حدوث انقطاع الأنترنت في المؤسسة تعيق من عملية الحجز تلجا الى طرق أخرى من اجل الحجز؟

نعم  لا

\_اذا كانت الإجابة بنعم ماهي هذه الطرق:.....

25-هل ترى بان فشل تقنيات الرقمنة يعود بدرجة الأولى الى سوء تسير عمال الفندق؟

نعم  لا

26-هل ترى بأن الموظفين يحرصون على تأمين معلومات زبائنهم خلال مدة إقامتهم في المؤسسة الفندقية من الاحتيال والقرصنة الإلكترونية؟

نعم  لا

شكرا لكم.

## ملخص:

تهدف الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الرقمنة في تنمية خدمات المؤسسة الفندقية للفندق لينا تال بلاص ولاية ورقلة, وفي هذا السياق تناولت الدراسة في الشق النظري التكنولوجيا الرقمنة وكذلك, بالإضافة إلى ذلك تطرقنا إلى مفهوم الرقمنة وتكنولوجيا كذلك المؤسسة الفندقية, وفي الشق الميداني تناولت الدراسة جودة الخدمة حول دور تكنولوجيا الرقمنة الحديثة في تنمية الخدمة داخل المؤسسة الفندقية. واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتبر منهج الملائم لوصف تكنولوجيا الرقمنة الحديثة ودورها الكبير في تحسين وتنمية الخدمات داخل المؤسسات واستخدمنا العينة القصدية التي قوامها 60 مفردة من زبائن المؤسسة الفندقية لينا تال بلاص ولاية ورقلة و اعتمدنا على الاستبيان كأداة جمع البيانات موزعة على أفراد العينة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الشكل التالي: مساهمة تكنولوجيا الرقمنة الحديثة المتطورة في التغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة الفندقية بالولاية حيث طوّرته من الطريقة الكلاسيكية كان العمل بواسطة الورق و الأقلام الحبرية (السيالة), إلى طريقة أخرى جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها.

أثرت التكنولوجيا الرقمنة و الاتصال على تحسين الخدمة وتنميتها حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة. تكنولوجيا الرقمية ووسائل الإعلام و الاتصال الحديثة لها دور هام جدا وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل وسير المؤسسة حيث ساعدتها في تغيير نمطها وأدائها العام بشكل كلي. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا, الرقمنة, التنمية, المؤسسة الفندقية.

:

## summary

The study aims to identify the role of digitization technology in developing the hotel establishment's services for the hotel, Lina Tal Palace, Ouargla Province. In this context, the study dealt with the theoretical aspect of digitization technology as well. In addition to that, we touched on the concept of digitization and technology as well as the hotel establishment, and in the field aspect. The study addressed service quality on the role of modern digitization technology in developing service within the hotel organization

In this study, we relied on the descriptive approach, which is considered the appropriate approach to describe modern digitization technology and its major role in improving and developing services within institutions. We used a purposive sample of 60 individuals from the customers of the hotel establishment Lina Tal Place, Ouargla Province, and we relied on the questionnaire as a data collection tool. Distributed among the sample members.

The study reached a set of results that we summarized in the following figure

The contribution of advanced modern digitization technology to changing the nature of work within the hotel establishment in the state, as it developed it from the classic method of working with paper and ink pens (ink pens), to another new and modern method that is consistent with its characteristics.

Digitization and communication technology have influenced the improvement and development of the service, as it saved them a lot of time, effort, and large expenses.

Digital technology and modern media and communication have a very important and significant role in restructuring and organizing the work and functioning of the institution, as it helped it completely change its pattern and general performance

Keywords: technology, digitization, development, hotel establishment

**الملحق رقم (2) استمارة المقابلة الموجهة لموظفين المؤسسة الفندقية LINATE PALACE**

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم اجتماع و الديمغرافيا

تخصص علم اجتماع اتصال

مقابلة مع السيد: .....

تاريخ إجراء المقابلة: .....

في اطار أعداد رسالة المكلمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تخصص علم اجتماع اتصال حول (دور الرقمنة في تنمية تحسين خدمات المؤسسة الفندقية) دراسة ميدانية لفندق LINATE PALACE انضع بين أيديكم هده الأسئلة ونرجو منكم الإجابة عليها التي ستستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا لكم

تحت إشراف الدكتورة

مبارك شيماء

من إعداد الطالبة

بركاوي فاطمة

السنة الجامعية 2024 / 2025

**أسئلة المقابلة:**

س 1)- متى تم إدخال الرقمنة في خدمات المؤسسة الفندقية LINATE PALACE؟

ج1)- .....

س2)- ما هي الصعوبات التي واجهتكم في الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الرقمي الإلكتروني في المؤسسة الفندقية LINATE PALACE؟

ج2)- .....

س3)- هل يجب الاعتماد على الرقمنة في كل التعاملات الإدارية واتصال بين العميل والزبون قبل الحجز أو حتى خلال وجوده في المؤسسة الفندقية LINATE PALACE؟

ج3)- .....

س4)- هل تستعملون تقنية big data في تخزين المعلومات الزبائن؟

ج4)- .....

س5)- ماذا قدمت لكم الرقمنة من إيجابيات في مجال تحسين الخدمة في المؤسسة الفندقية LINATE

PALACE؟ ج5)- .....

س6)- هل الزبون يجيد التعامل مع تقنيات تكنولوجيا الرقمنة أثناء تقديمكم للخدمة له؟

ج6)- .....

س7)- ما هي الإمكانيات التي تقوم بها كموظف في المؤسسة الفندقية LINATE PALACE لتحسين جودة الخدمة الفندقية؟

ج7)- .....

س8)- هل تقدم المؤسسة الفندقية LINATE PALACE الخدمات عن بعد لزبائن في حالة الإجابة بنعم قدم تلك الخدمات؟

ج8)- .....

.....

شكرا لكم.

## مخطط التعريفي للفندق لينا تال بلاس بولاية ورقلة.

