دراسات
اجتماعية
بيت الحكمة

العدد 16 مجلة فصلية محكّمة تصدر عن قسم الدراسات الاجتماعية في بيت الحكمة
السنة الرابعة خريف ٢٠٠٢م - ٢٤٢٣هـ

التنمية المستدامة ومشكلات النمو الحضري في الوطن العربي

- التسلط والاستلاب المادي والفكري يصل قمته في العولمة

- تحليل لمشكلات بغداد الاجتماعية ومعالجاتها
- ماهي معالم مدينة الغد؟
- دراسة ميدانية عن معوقات عمل المرأة الموظفة
- تركيا.. بين التيار الإسلامي والتيار العلماني

اول تقرير اقليمي للبلدان العربية

تشخيص القصور في التنمية الانسانية

التخطيط والتنمية السياحية في الوطن العربي

نظم المعلومات السياحية ودورها في اتخاذ القرارات الخاصة

اعداد: د. عبدالسادة مطلك رحيم السليم*

المعلومات شريان العملية التخطيطية ولا يمكن لأي قرار أن يتخذ في غياب المعلومات. لذا فإن الإدارة المسؤولة عن التنمية والتخطيط السياحي في أقطارنا العربية تحتاج الى نظام معلومات يمكنها من الحصول على بيانات كافية ودقيقة من الجهات المسؤولة ذات العلاقة بهذا القطاع مما يتطلب توفيرها لمتخذ القرار في الوقت المناسب وبالدقة المناسبة.

وكلما توافرت معلومات كافية ودقيقة ساعد ذلك على تحقيق احسن النتائج، فنظم المعلومات السياحية من شأنها ان تزود كل مستوى وكل وظيفة في الإدارة المسؤولة عن التخطيط والتنمية السياحية بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

ويحاول هذا البحث دراسة نظم المعلومات السياحية نظراً لأهميتها القصوى التي تتمتع بها في إنجاح عملية التخطيط والتنمية السياحية في الأقطار العربية والتي تمكن القيادات الإدارية العليا اتخاذ القرارات اللازمة والمبنية على المعلومات الكافية والدقيقة والتي تتمتع بدرجة عالية من الموضوعية والاعتمادية.

وقد تطرقنا في هذا البحث الى دراسة مفهوم نظم المعلومات وأهميتها وأنواعها وكذلك مظاهر الخلل في التخطيط والتنمية السياحية ودور المعلومات في هذا المجال كما تم التطرق الى مفهوم اتخاذ القرارات ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

ولغرض تحقيق أهداف هذا البحث فقد تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث رئيسية تناول المبحث الأول طبيعة نظم المعلومات وشمل مفهوم نظم المعلومات وأهميتها وأنواعها بينما تناول المبحث الثاني دور المعلومات في التنمية السياحية وأهم مظاهر الخلل ومعوقات التنمية السياحية واختص الأخير بدراسة دور المعلومات في التخطيط السياحي وتضمن مفهوم اتخاذ القرارات وكذلك دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

المبحث الأول: طبيعة نظم المعلومات

أولاً: مفهوم نظم المعلومات

لقد تعددت مفاهيم نظم المعلومات، فقد تناولها الكتاب والمنظمات المختصة من زوايا متنوعة، فمثلاً التعريف الذي وضعته منظمة البحث الهولندية الذي تشير فيه الى أن نظام المعلومات (هو ذلك النظام الذي قد تم بناؤه من أجل خلق البيانات وجمعها وتخزينها وتحليلها وترجمة البيانات والمعلومات وتوزيعها)(١).

كما عرفها أحد المختصين في هذا المجال وهو الكاتب Langefors بأن (نظم المعلومات على أنها تلك النظم التي تقوم بتوفير المعلومات)(٢).

أما Burch et al فقد عرف نظام المعلومات (بمثابة النظير لنظام الانتاج، يستقبل المادة الأولية ويحولها الى منتج يستخدمه المستهلك او يحولها الى مادة أولية لمرحلة تطوير أخرى لخلق منتج آخر (معلومات))(٣).

ويعرفها بعضهم بأنها (ذلك النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الإدارية وذلك بإمدادها بمعلومات عند الحاجة إليها)(٤).

ثانياً: أهمية الحاجة إلى نظم المعلومات

هنالك مجموعة من العوامل أظهرت أهمية الحاجة الى نظم المعلومات ويمكن إيجازها فيما يأتي:

١ــ زيادة تعقد المنظمات: ان من أهم سمات عصرنا الحاضر هو تعقد المنظمات الذي من أسبابه:

* قسم السياحة وادارة الفنادق كلية الاداب – جامعة تعز

ب ــ الثورة الفنية والتكنولوجية في إنتاج الحاسبات واستخداماتها في توليد المعلومات.

ج ــ تزايد نفقات البحوث والتطوير أدى الى حدوث تطور صناعي وتعقد المنظمات.

د ــ التضخم في المعلومات التي تستلمها الادارة والتي تفوق إمكانية متخذ القرار.

٢ــ التطور في الإدارة:

أ ــ استخدام الأساليب الكمية والرياضية في الإدارة.

ب ــ استخدام الحاسبات الألكترونية في الجوانب المختلفة التي يحتاجها العمل الإداري.

ج ــ استخدام مناهج حديثة في الإدارة.

د ــ استحواذ الإدارة على اتخاذ القرار أمر على جانب كبير من الأهمية.

ثالثاً: أنواع نظم المعلومات

لقد شمل المفهوم الحديث لنظم المعلومات تقسيمها الى ثلاثة أصناف او ثلاثة أنواع هي:

١ــ النظم الألكترونية لتحليل البيانات (EDPS) Electronic Data Processing Systems وقد بدأ ظهور هذا النوع من النظم في منتصف الخمسينات وذلك مع بداية استخدام الحاسب الآلي في مجال الأعمال المدنية(٦) ويفيد هذا النظام الإدارة الإشرافية أي المسؤولين في الإدارة الدنيا في المنظمة.

٢ــ نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information Systems او ما عرف في بداية الأمر بنظم المعلومات الكلي Total Information Systems

وقد ظهر هذا النظام في الفترة ما بين عام ١٩٦٥ الى ١٩٧٠ وتم تصميم هذا النظام ابتداء من اجل تزويد جميع المستويات الإدارية وخاصة الإدارة الوسطى والعليا في المنظمة بالمعلومات المطلوبة للقيام بوظائفها الإدارية.

٣ــ نظم المعلومات الخاصة بدعم القرارات (DSS)

ان هذه النظم قد تم تصميمها بصفة خاصة لدعم القرار في بعض المجالات التخطيطية وذلك ببرمجة بعض النماذج وخاصة الكمية والتخطيطية منها ومن ثم فإن استخدام هذا النوع من النظم (نظم دعم القرارات) لا يقتصر على مستوى إداري معين وانما يعتمد على فلسفة المدير في اتخاذ القرار ومدى إلمامه بالأساليب العلمية في مجال تخصصه ودرجة استخدامه لها.

المبحث الثاني: دور المعلومات في التنمية السياحية

اولاً: التنمية السياحية

تعدّ التنمية السياحية وسيلة لنقل وضع البلد السياحي من حالة التخلف الى حالة التقدم. ويتطلب هذا الانتقال تغييراً جذرياً وجوهرياً في أساليب التخطيط السياحي المستخدمة، وفي بناء الوعي والثقافة السياحية. وفي هذا المجال يمكن الإشارة الى عدة ملاحظات:

١ــ تعدُّ التنمية السياحية عملية الزيادة والتطور المستمرين في توفير التسهيلات والخدمات السياحية لإشباع حاجات السياح ورغباتهم .وكذلك إيجاد فرص عمل جديدة ودخول جديدة.

٢ــ ضرورة ان تصبح التنمية السياحية أسلوباً طبيعياً للمجتمع حتى يمكن ان يقال بأن السياحة قد دخلت مرحلة التنمية وان يتكون داخل المجتمع تلك القوى القادرة على ان تسند وتدعم قطاع السياحة على طريق النمو والتقدم.

٣ــ الخصائص الوطنية والتراثية في عملية التنمية السياحية. إذ ان السائح الخارجي يأتي ليرى ما هو ليس موجوداً في بلده وليشبع حاجاته ورغباته مقابل ما ينفقه من مال في هذا المجال.

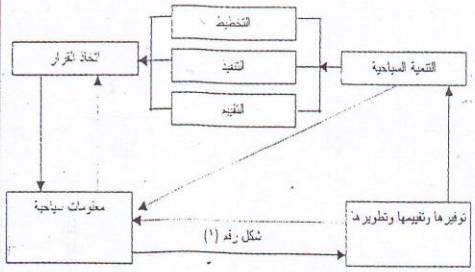
ولكي تحقق التنمية السياحية الأهداف المرغوبة فيها يتطلب الأمر تحديد إجابات واضحة عن التساؤلات الآتية:

١ــ ما هو حجم الموارد السياحية المتوفرة وأنواعها والدور المتوقع منها في التنمية السياحية.

٢ــ ما هي أوجه الاستخدام الراهنة لهذه الموارد وهل هي مستخدمة استخداماً ملائماً.

٣ــ ما هي المعلومات اللازمة لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.

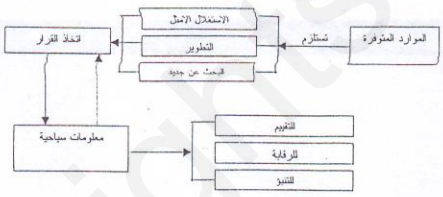
وعليه يمكن عرض الإطار العام الآتي لتوضيح هذه التساؤلات (شكل رقم ١).



شكل رقم (١)

ثانياً: أهمية المعلومات السياحية في التنمية السياحية

من بين ما يؤخذ على نظام المعلومات السياحية هو نقص البيانات والمعلومات والإحصاءات الدقيقة. وما وجد منها لا يقدم في الوقت المناسب مما يلقي على المخطط السياحي مسؤولية كبيرة في هذا المجال في السعي نحو توفير المعلومات السياحية المفيدة في اتخاذ القرارات اللازمة للتنمية السياحية في بلد ما. ويمكن عرض المعلومات السياحية اللازمة لمسايرة قرارات التنمية السياحية فيما يأتي(شكل رقم ٢).



شكل رقم (٢)

ويمكن القول ان المعلومات السياحية الواجب توافرها لمتخذ القرار في مجال التنمية السياحية تحتاج الى تطوير يحقق لها الخصائص الآتية:

١ــ قابلية فهم من المستخدمين لها من غير المختصين بصناعة السياحة.

٢ــ الوقتية أي تقديم هذه المعلومات في الوقت المناسب.

٣ــ الملاءمة لاحتياجات متخذي القرارات على مستوى المنشأة السياحية وعلى المستوى الوطني.

٤ــ القابلية للمقارنة بين الوحدات طوال مرور الوقت.

٥ــ القابلية للتحقق من هذه المعلومات وتوثيقها. ومثل هذه الخصائص تتطلب من العاملين في مجال السياحة في كل من القطاعين العام والخاص الاهتمام بالمعلومات والبيانات والإحصاءات والتقارير المقدمة للجهات المختصة وذلك لزيادة المنفعة النسبية للمعلومات لخدمة التنمية السياحية بشكل يحقق الخصائص السابقة.

ثالثاً: أهم مظاهر الخلل ومعوقات التخطيط والتنمية السياحية(٧)

يمكن توضيح أهم مظاهر الخلل والمشكلات التي تواجه تنمية الحركة السياحية والذي يهمنا من هذا الموضوع المعوقات الخاصة بالتخطيط السياحي التي من أهمها:

غياب النظام الجيد للمعلومات والإحصاءات السياحية في الوطن العربي، فمما لا شك فيه ان توافر المعلومات والبيانات والتقارير والإحصاءات الخاصة بمناطق الجذب السياحي في الوقت الحاضر والمرتقبة او المتعلقة بنشاط معين تعدّ أحد أعمدة التخطيط وتنفيذ سياساته وبرامجه المختلفة فالنظام الإحصائي في الوقت الحاضر يتصف بعدم الشمول والتصنيف والتحليل الجيد للبيانات والمعلومات التي يتم تجميعها بصفة عامة.

وابرز مثل على هذا يمكن أن نلاحظه من خلال البيانات الإحصائية الرسمية الصادرة عن وزارة السياحة والآثار في أقطارنا العربية، حيث أن هذه الإحصاءات والتقارير تقتصر على بعض الأرقام والإحصائيات الخاصة بتصنيف السائحين على حسب الجنسية وعدد السائحين موزعاً على شهور السنة وعدد الليالي السياحية. فإن النقص في مثل هذا البيان في الوقت الحاضر يكمن في غياب الكثير من المعلومات المهمة اللازمة للباحثين او القائمين بالتخطيط في مجال السياحة منها:

١ــ الغرض من القدوم.

٢ــ مهنة السائح.

٣ــ أماكن إقامة السائحين (مدن، قرى، فنادق حسب الدرجات وبيوت الشباب...الخ).

٤ــ الأماكن التي يرغبون زيارتها.

٥ــ تصنيف السائحين حسب الجنس والسن.

٦ــ تصنيف السائحين حسب طبيعة الرحلة إذا كانت رحلة سريعة او مروراً (ترانزيت). وإضافة الى ما سبق فإن معظم التقارير الصادرة عن الجهات المعنية بالنشاط السياحي في أقطارنا العربية يكتنفها الكثير من نقاط الضعف أو القصور فمن الصعب مثلاً معرفة عدد السائحين موزعاً طبقاً لأنواع السياحة المختلفة كما يبدو أيضاً من معظم التقارير الصادرة عن هذه الجهات ان اهتمام القائمين بالتخطيط فيها يتركز فقط في نوعين أساسيين من البيانات الأول هو عدد السائحين، إما الثاني فخاص بالإيرادات السياحية ولاشك في ان اعتماد القائمين بالتخطيط على قدر ضئيل من المعلومات والبيانات والإحصائيات والتقارير يؤدي الى عدم دقة التخطيط الخاص بالتنمية السياحية (سواء كانت التنمية خاصة بتوجيه المشروعات

الاستثمارية الجديدة وتنمية المناطق الحالية ام تحسين الخدمات المرفقة والخدمات والتجهيزات الأساسية والتكميلية).

بمعنى آخر كيف يمكن تخطيط جهود التنمية السياحية وتوجيهها في حالة عدم توفير البيانات والإحصائيات والتنبؤات طويلة الأجل او قلتها وقصورها.

كما يعد غياب المعلومات المرتدة (Feed- back) أحد اوجه القصور الأخرى في نظم المعلومات السياحية في أقطارنا العربية. فعدم معرفة وجهة نظر السائح في مستويات الخدمة المقدمة وأسعارها والمشكلات التي يواجهها أثناء رحلته او تجواله في المناطق السياحية المختلفة التي زارها. وغيرها قد تؤدي الى تقليل قدرة القائمين بالتخطيط على معرفة المشكلات الواجب حلها وطرق علاج هذه المشكلات وكيفية تطوير الخدمات السياحية بأنواعها وتنميتها وطرق توجيه الاستثمارات الجديدة وتنمية المهارات اللازمة...الخ.

ولا يقتصر الخلل او القصور في نظم المعلومات والإحصاء السياحي في أقطارنا العربية على السياحة الخارجية (السائحين غير الوطنيين) بل ايضاً يمتد الى السياحة الداخلية. فحتى الآن لا توجد إحصائيات او بيانات خاصة بالحركة السياحية الداخلية لمواطني كل قطر. فمثلاً ليس معروفاً العدد الحقيقي للسائحين الأردنيين الذي زاروا مدينة جرش او البحر الأحمر في الأردن او السائحين العراقيين الذي زاروا مدينة بابل او السائحين المصريين الذين زاروا الأهرامات...الخ.

كذلك غياب المعلومات والبيانات الخاصة بمعرفة مكان وزمن إقامة السائحين مصنفة حسب التوزيع الجغرافي (المدن، القرى، أماكن السكن كالفنادق بدرجاتها المختلفة او بيوت الشباب...الخ).

فإذا توافرت بيانات وإحصاءات وتقارير كافية خاصة بالنواحي المذكورة يمكن للقائمين بالتخطيط مثلاً توجيه الجهود اما نحو التوسع في بناء الفنادق من فئة معينة او تحسين الخدمة بها او تطوير الخدمات المرفقية كالمواصلات والمرافق الصحية وكذلك تنمية وتطوير الموارد والمقومات السياحية الموجودة حالياً وغيرها.

كما ان معرفة عدد السائحين موزعاً طبقاً لطريقة الوصول يساعد في توفير او دعم طرق او وسائل المواصلات اللازمة لنقل هؤلاء السائحين فإذا كانت الغالبية العظمى من السائحين تأتي عن طريق الجو فإن هذا يعني اما دعم أسطول النقل الجوي وتحسين خدماته او محاولة تنمية ودعم الأسطول الملاحي وإنشاء موانئ جديدة في حالة زيادة المسافرين عن طريق البحر وهكذا.. كما ان التعرف على مهنة السائح والسن يمكن ان يسهم في تطوير الكثير من الخدمات والتجهيزات السياحية الأساسية والتكميلية يضاف الى هذا ان توجيه وتدعيم جهود وبرامج الترويج والدعاية او سياسات تسعير الخدمات السياحية قد لا يرتبط فقط بجنسية السائح مثلاً ولكن بمهنته وسنه والغرض الرئيسي لرحلته والمدة او الليالي السياحية التي يقضيها.

كما أنه من دون معرفة حركة السياحة الداخلية (العدد والأماكن...الخ) قد يكون من الصعب على القائمين بالتخطيط والتنمية السياحية تصميم ووضع برامج لتنمية الحركة السياحية الداخلية.

المبحث الثالث: دور المعلومات في التخطيط السياحي(٨)

اولاً: تكوين قاعدة قوية للمعلومات

إن توفير البيانات والمعلومات والإحصاءات والتنبؤات طويلة الأجل وبمستوى جيد خطوة أساسية في التخطيط السياحي لأن تقييم احتمالات النمو السياحي في المستقبل يعتمد على المعلومات التي تحصل عليها عن الأوضاع الراهنة لهذا القطاع.

ويمثل النقص في المعلومات والإحصاءات السياحية وخصوصاً في بلادنا العربية مشكلة في التخطيط للقطاع السياحي، وقد تكون الإحصاءات متاحة ولكنها تكون محددة القيمة ومثالاً على ذلك قد تكون هناك إحصاءات عن نزلاء الفنادق لكن دون تمييز بين السائحين او رجال الأعمال او النزلاء المحليين او العابرين او تكون هناك إحصاءات عن عدد المسافرين او المغادرين من دون معرفة مصدر كل منهم او جهته او طول فترة الإقامة وفي بعض الأحيان تبدو الإحصاءات متاحة ولكنها تكون مضللة أي أنها تتعامل مع الحصيلة النهائية دون معرفة التفاصيل الدقيقة.

والملاحظة المهمة في هذا الخصوص ان المعلومات او

الإحصاءات السياحية في معظم بلادنا العربية تكون معدومة او قليلة، وان توافرت يكون قدر كبير منها عديم المعنى ومن ثم فإن تكوين قاعدة من البيانات والمعلومات المهمة يحتاج من الدول العربية الى جهود كبيرة.

وهنا يثار سؤال ما هو العمل في مثل هذه الحالة؟

ان الجواب عن هذا السؤال لا يحتمل وجود اختيارات فمن الضروري ان تقوم الأجهزة المختصة عن التخطيط السياحي والمستثمرين واصحاب المشاريع السياحية العامة والخاصة بجمع وخلق قواعد بيانات ومعلومات واعدادها بصورة صحيحة وعلمية، لأن أي دراسة سواء كانت على مستوى المشروعات ام على المستوى الكلي تحتاج الى البيانات والمعلومات والتنبؤات لإمكانية الحكم بجدواها.

وبعد جمع المعلومات وتحليلها تأتي مهمة صياغتها في تقارير تتضمن أهدافها، وبطريقة تفسر هذه المعلومات حتى تكون مفهومة وتكون نتائجها واضحة ويمكن قراءة ما تعنيه تمهيداً لاتخاذ القرارات المناسبة. ان هذه المهمة تشكل أيضاً تقييم مستوى المعلومات ودرجة الاعتماد عليها في اتخاذ هذه القرارات وان لا تقتصر المعلومات والإحصاءات عن القطاع السياحي بل يجب ان تشمل كل قطاع الهيكل الاقتصادي. حيث ان القطاع السياحي يعدّ جزءاً لا يتجزأ منه لأنه يتكامل معه ويؤثر فيه ويتأثر به فالمعروف ان هناك علاقات تبادلية بين القطاع السياحي وغيره من القطاعات تزيد او تقل حسب درجة نموه ودرجة الاعتماد المتبادل بينه وبين القطاعات الأخرى.

ثانياً: مفهوم اتخاذ القرارات

تعد المعلومات الجزء الأساسي الذي ترتكز عليه القرارات. وبقدر الدقة والشمول وحسن التوقيت في توفير المعلومات الضرورية ترتفع تلك الكفاءة ومن هنا فإن طبيعة القرارات ودرجة الكفاءة في اتخاذها تتوقف على نوعية المعلومات المستخدمة ودرجة دقتها بفرض كفاءة الإدارة التخطيطية وفاعليتها انطلاقاً من ان عملية اتخاذ القرار هي (عملية إختيار تصرف معين بعد دراسة وتفكير يعتمد على الاختيار من بين عدة بدائل لحل مشكلة بذاتها في ظل ظروف تنظيمية لتحقيق أهداف معينة، بمعنى انه لكي نقرر يجب ان نختار، ولكي نختار علينا ان نختار فرضية من الفروض البديلة)(٩).

ويمكن تعريف عملية اتخاذ القرار بأنها (عبارة عن اختيار احسن البدائل المتاحة بعد تقييم النتائج المترتبة على كل بديل وأثرها في تحقيق الأهداف المطلوبة)(١٠).

وكذلك يعرف اتخاذ القرار بأنه (العمل المختار من بين عدد من برامج العمل المرجوة في مواجهة الموقف، او المشكلات التي تعترض متخذ القرار، وهذه المشكلات تمثل المعوقات للوصول الى الهدف).

ثالثاً: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات

تعد عملية اتخاذ القرارات من أهم واخطر العمليات التي يمارسها المسؤولون ولاسيما المسؤولون عن عملية التخطيط. إذ أنها تمثل النواتج المتفاعلة بين عنصرين البشري والآلي، فالبشري هو المعبر عن الخبرة والدراية والاطلاع والتدريب الذي يمتلكه هذا العنصر، اما الآلي فهو مدى تقدم التقنيات المعلوماتية وكفاءتها واستعدادها لتزويد متخذ القرار بالبيانات والمعلومات الدقيقة والحديثة التي يستند إليها في اتخاذ القرارات. وقد اعتمد التميز بين المنظمات الناجحة والمنظمات غير الناجحة والإدارات الناجحة والإدارات غير الناجحة استناداً الى مدى النجاح في اتخاذ القرارات. وقد عبر (لمبرتون) أحد كبار رجال الاقتصاد في الولايات المتحدة الأمريكية عن هذا الموقف بقوله (في عالم تجد فيه كل شركة مرغمة على اتخاذ قرارات فريدة ومصيرية ولتحقق أعلى معدلات الكفاءة والابتكار فإن اتخاذ مثل هذه القرارات يدفع الى الاهتمام بالمعلومات بحيث يصبح توفيرها وخزنها والإفادة منها نشاطاً استثمارياً أساسياً، وهو ما يميز القرار الرشيد عن غيره من القرارات غير الرشيدة حيث ان الأول يستند الى الحقائق والخطوات الواضحة المفهوم والثابتة. ويعكس النوع الثاني الذي يتصف بالبعد عن الواقعية وبالتالي عن تحقيق أهداف المنشأة)(١١).

وتمر القرارات الرشيدة بمراحل وخطوات في اتخاذها هي:

- تحديد أبعاد وصياغة المشكلة او الموضوع الذي ينبغي اتخاذ القرار بشأنه.
- تعريف المشكلة او الموضوع الذي هو قيد القرار.
- جمع البيانات الممكنة والمتوافرة.
- تحديد البدائل او الحلول الممكنة للمشكلة.

ـ تحديد المزايا والعيوب المتوقعة لكل بديل من البدائل.

ـ التقويم النهائي لكل بديل من البدائل واختيار البديل الأمثل.

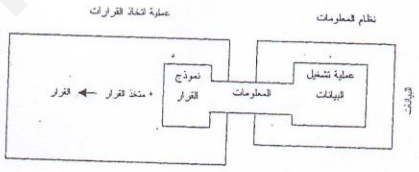
وكما يتضح من العرض السابق فإن عملية اتخاذ قرارات ترتبط دائماً بالمستقبل، وهو عنصر يتميز دائماً بعدم الوضوح والثبات، وعدم التأكد، إذ إن الأحداث والظروف تكون عرضة للتغير والتبدل. وتشمل عملية اتخاذ القرارات أربعة عناصر هي:

ـ النموذج/ يوضح فيه الوصف الكمي والنوعي للمشكلة.

ـ المعايير/ وتمثل الأهداف المطلوب تحقيقها بواسطة متخذ القرار.

ـ القرارات المبرمجة/ هي عملية اتخاذ القرارات لحل المشكلات البسيطة والروتينية المعروفة.

ـ القرارات غير المبرمجة/ هي عملية التعامل مع المشكلات غير المعروفة سابقاً وغير المحددة، فهي عادة ما تكون مشكلات معقدة وتحتاج الى مختصين مهرة من أصحاب الخبرة والتخصص والشكل رقم (٣) يوضح ذلك:



شكل رقم (٣)

رابعاً: دور نظم المعلومات السياحية في اتخاذ القرارات

ان جودة القرارات التي يتبعها متخذو القرارات تتوقف على مدى توافر المعلومات الضرورية لهم، وهذه المعلومات قد تكون معلومات يومية او معلومات تكتيكية او معلومات ستراتيجية يحتاجها متخذ القرار المسؤول عن التخطيط والتنمية السياحية، وكلما توافرت معلومات كافية ودقيقة لمتخذ القرار وفي الوقت المناسب كان القرار المتخذ قراراً رشيداً.

إذ ان نظم المعلومات السياحية إذا ما توافرت فسوف تقوم بدور كبير في توفير المعلومات لمتخذ القرار التخطيطي بصفة مستمرة ومن غير انقطاع وما تتميز به هذه المعلومات من دقة وملاءمة ووضوح ومرونة، وكذلك وصولها الى متخذ القرار في الوقت المناسب. كل هذا من شأنه ان يعزز عملية اتخاذ القرارات الرشيدة المبنية على المعلومات الدقيقة والحديثة وان عدم توافر نظم معلومات سياحية لدى الجهات المسؤولة عن التخطيط والتنمية السياحية في أقطارنا العربية يكون له تأثير سلبي يجعل عملية اتخاذ القرار عملية معقدة وطويلة بسبب عدم توافر المعلومات الدقيقة والمناسبة التي يحتاجها متخذ القرار كما ان وصول معلومات بصفة غير مستمرة وفي وقت غير مناسب لمتخذ القرار تجعله في وضع لا يستطيع ان يتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

ويتضح مما سبق ان دور نظم المعلومات السياحية ان وجدت سيصبح له تأثير كبير في توفير المعلومات الدقيقة والمناسبة لمتخذي القرارات الخاصة بالتخطيط والتنمية السياحية وخاصة القرارات الستراتيجية التي تتصف بأنها قرارات رشيدة وفعالة تؤثر في عملية التخطيط والتنمية السياحية على المستويين الوطني والقومي. ان عملية التخطيط السياحي تحتاج الى مجموعة كبيرة من المعلومات والبيانات والإحصاءات والتقارير عن الموارد السياحية المختلفة، وان عدم توافر هذا النوع من البيانات يكون عائقاً أمام متخذي القرارات الستراتيجية لانجاح عملية التخطيط والتنمية السياحية وتحقيق الأهداف المرسومة لها.

وقد شهد العصر الأخير تقدماً كبيراً في مجال صناعة الحاسبات والبرامجيات، وقد اسهم هذا التقدم في تسهيل عملية تخزين واستعادة وتعديل ومعالجة عرض البيانات بطرق مختلفة تتناسب مع أهداف المشرفين على التخطيط والتنمية السياحية المنشودة، وذلك ضمن إطار نظام علمي سمي باسم نظم

المعلومات التي عرفناها كما سبق بأنها النظم التي تزود المخطط بـــالمعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات.

نتائج البحث

لقد تناول هذا البحث بالتحليل مفهوم نظم المعلومات وأهميتها وأنواعها، كما أشـــار الى التنمية السياحـــية وأهمية المعلومات في التنمية والتخطيط السياحـــي ومظاهر الخلل ومعوقات التنمية السياحـــية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القـــرارات. ويتضح من هذا العرض أهمية الدور الذي تؤديـــه نظـــم المعلومـــات السياحية في حالة توافرها لدى الجهات المســـؤولة عن التخطيط والتنمية السياحية في أقطارنا العربـــية. ومن ذلك العرض والتحـــــليل يمكن الوصول الى النتائج الآتية:

١ــ ليس هناك نظام متكامل للمعلومات السياحـــية بالمعنى العلمي الصحيح في أقطارنا العربية.

٢ــ ان هناك مصادر للبيانات لا ترقى الى تشـــكيل ما يصطلح عليه نظام معلومات سياحية.

٣ــ تتوافر بعض المعلومات والإحصاءات بشـــأن نزلاء الفنادق واعداد المسافرين والقادمين، وتصنيف السائحين على حسب الجنسية وعدد السائحـــين موزعاً على شهور السنة وعدد الليالي السياحـــية وغيرها من المعلومات.

٤ــ تتوافر بعض المعلومات بشـــأن الدخل المتولد من السياحـــة بـــصورة إجمالية. اما المعلومات التي تختص بالإيرادات التي يولدها كل منتج سياحـــي على حدة فهي غير متوافرة.

عليه يوصي الباحث بما يأتي:

١ــ العمل على بناء نظم معلومات سياحية بمعناها العلمي والصحيح في جميع الأقـــطار العربـــية خدمة لعملية التخطيط والتنمية السياحية في هذه الأقطار.

٢ــ تطوير المصادر الموجودة في الوقت الحاضر الموفرة للبـــيانات وإضافة مصادر جديدة لها لتشـــكل قـــاعدة بـــيانات يمكن ان تتطور الى نظام معلومات سياحية يمكن الاعتماد عليه في عملية اتخاذ القرارات الستراتيجية في التخطيط والتنمية السياحية.

٣ــ العمل على توفير المعلومات بشأن كل ما يفيد عملية التخطيط والتنمية السياحية والتي يحتاجها متخذ القرار.

٤ــ تشجيع الباحثين وتوفير السبـــل أمامهم للولوج الى دراسات جديدة تحدد بدقة ما يحتاجه متخذ القـــرار من معلومات عن السياحـــــة على الصعيد الوطني والقومي.

المصادر:

1- Landerberg, M.; Goidkuhi,G. and Nilson, A. Asystematic Approach to Information System Development-1 Introduction "inform system, vol.1.1979.

2- Langefors, B. "Information System Theroy" Information system,vol.2,1977.

3- Barch, J.Strafer, F.and Grudnitsi, G.(1979) Information Systems: Theory and practice (second ed). New York: John Wiley sons.

4ــ ثابت عبدالرحمن ادرسي "المدير والتحديات المعاصرة" الطبعة الثانية (القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٢م).

٥ــ احمد جبر، طلعت اسعد عبدالحميد "التسويق" (القـــاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٨٦م).

6- Ligon, Heleen H.(1978) Successful managemet Informations system. UMI Research press.

7ــ احمد ماهر وعبدالسلام ابو قحف "تنظيم و إدارة المنشأة السياحية والفندقـــية "المكتب العربـــي الحديث(الاســـكندرية ــ مصر١٩٨٨م).

٨ــ نبيل الروبي (التخطيط السياحي) مؤسسة الثقافة العربية الجامعية، الاسكندرية، ١٩٨٧م.

٩ــ محمد عصام العربي "التسويق" القـــاهرة: مكتبـــة عين شمس، لم تذكر سنة النشر.

١٠ــ محمد عبـــد حســـين الطائي (نظم المعلومات الإدارية) الموصل: دار الكتاب١٩٨٨م.

١١ــ محمد فريد الصحن، مصطفى محمود ابو بكر "بحـــوث التسويق" (الادارة الجامعية، الاسكندرية١٩٩٧).

Copy Rights