

دور نظم المعلومات الإستراتيجية في فاعلية الأداء التسويقي في قطاع النقل الجوي المصري- دراسة ميدانية داليا عبد العاطى محمد أبوزيد

الملخص :

ومن أهم المقومات لنجاح الإدارة الإستراتيجية هو : توافر نظم المعلومات الإستراتيجية ، فالمعلومات تدعم جهود المديرين الإستراتيجيين في وضع الأهداف وصياغة الاستراتيجيات وتنفيذها والرقابة عليها ، ولتحقيق الاستفادة المثلى من تلك المعلومات لابد أن يتسم نظام المعلومات الإستراتيجي بدقة المعلومات وشموليتها وتوافرها في الوقت المناسب بما يتيح الاستفادة منها في أي وقت لاتخاذ القرارات الإستراتيجية ، ويعتبر النقل الجوى من عناصر منظومة النقل في مصر كما يعد من أهم وسائل النقل وأسرعها وذلك بهدف تحقيق أعلى معدلات للأمان والسهولة ومواجهة الزيادة المطردة في الإقبال على السفر جواً من قبل العملاء المختلفين ، ولكي تفوز شركات الطيران المصري بحصة سوق عالية من العملاء القادمين إلى مصر أو المغادرين منها فهي في حاجة إلى إستراتيجيات منافسة متميزة ، وإحدى أهم وأقوى هذه الإستراتيجيات هي نظم المعلومات الإستراتيجية وخاصة في مجال التسويق .

Abstract :

organizations look for solutions to reach to their objectives by using information , strategic information system is like nervous system in organizations if the performance of was excellent the general performance will be excellent too ،Air transportation sector is consider one of the most means of transportation important in the world , and the Egyptian air transport sector need to a competitive strategies to face these competition an(SIS) one of these strategies .

مشكلة الدراسة :

(١) تطبيق سياسة السماوات المفتوحة تحرير النقل الجوي من أجل زيادة أعداد السائحين الوافدين لمصر مما يعني أن النقل الجوي في حاجة لقرارات إستراتيجية مبنية على نظم معلومات إستراتيجية تساعد في تدعيم الوضع التنافسي للنقل الجوي المصري .

(٢) وجود منافسة شرسة بين قطاعات النقل الجوي على مستوى العالم وتصدر شركات الطيران العربية مراكز متقدمة على مستوى العالم ، هذه المنافسة بين شركات الطيران جعلت شركات الطيران تبحث عن التميز في تقديم الخدمات وعمل تحالفات قوية مع شركات عالمية ومتخصصة لتحسين وتقديم الخدمات ومن الأمثلة على هذه التحالفات :

(أ) توقيع الخطوط الجوية القطرية اتفاقية شراكة مع بورتر إيرلاينز شركة الطيران الكندية الصغيرة التي تسير رحلات قصيرة المدى .

(ب) تجديد الطيران العماني اتفاقية تكنولوجيا أنظمة الحجز مع شركة سيرر لحلول شركات الطيران في أغسطس ٢٠١٢ ، تحظى شركة سيرر في منطقة الشرق الأوسط بسمعة عالمية حيث تعد الشريك التكنولوجي المفضل لشركات الطيران التي تتعامل مع العميل .

(ج) توقيع طيران الإمارات اتفاقية مع شركة روكويل كولينز أصبحت الأخيرة بموجبها المزود الحصري بالصور وأنظمة العرض لأسطول الناقلات من أجهزة الطيران التشبيهي (السميوليتير) وستوفر هذه الأنظمة لفريق العمليات الجوية أحدث الوسائل لأغراض تدريب الطيارين.

(٣) من الملاحظ أن شركة مصر للطيران قد تراجع ترتيبها على مستوى العربي والعالمى وبشكل لا يتناسب مع مكانة مصر وشركة مصر للطيران ، حيث تراجع ترتيب الشركة لتحل المركز رقم ٩٥ كأفضل شركات الطيران في العالم للعام ٢٠١٢ ، بعد أن كانت تحتل المركز ٧٩ للعام ٢٠١١ ، بينما يحتل طيران الإمارات المركز الثامن و عمان المركز الثالث والعشرين ، أما مطار القاهرة فيحتل المركز رقم ١٠٠ كأفضل مطارات العالم للعام ٢٠١٢ بينما في العام السابق ٢٠١١ كان يحتل المركز ال ٨٢ واحتل مطار أبوظبى المركز ال ١٨ في العام ٢٠١٢ متقدم عن العام ٢٠١١ الذي كان يحتل فيه المركز ال ٢٦^(١)

٤) يوجد خلط في استيعاب قطاع النقل الجوي المصري الفرق بين نظم المعلومات التقليدية ونظم المعلومات الإستراتيجية والتي هي محل البحث في هذه الدراسة والتي منبعها الأساسي التخطيط الإستراتيجي والتي تستهدف التنبؤ بالأوضاع المستقبلية والحصول على ميزة تنافسية من خلال تحديد الفرص المتاحة والتهديدات التي يواجهها القطاع ونقاط القوة التي يملكها القطاع ونقاط الضعف التي تؤثر على أدائه ، وبالتالي توجد ضرورة ملحة في دراسة تطبيق عناصر نظم المعلومات الإستراتيجية بقطاع النقل الجوي المصري .

أهمية الدراسة :

١. أهمية المعلومات ونظم المعلومات الإستراتيجية في أي منظمة ترغب في النجاح فهي تلعب دور الجهاز العصبي الذي دونه لا يمكن أن تتوقف أجهزة المنظمة كلها

٢. أهمية قطاع الطيران باعتباره أحد القطاعات التي يقاس بها درجة نجاح أو فشل الاقتصاد القومي ، فهناك تأثيرات اقتصادية التأثير المباشر يتمثل في التوظيف وإيرادات أنشطة داخل المطار مثل موقف السيارات وإعداد الوجبات وشحن الطرود أما التأثير غير المباشر فيرتبط بسلسلة الموردين للسلع مثل الوقود والأطعمة وشركات التشييد والتنظيف كذلك اتصال قطاع الطيران بقطاع السياحة و الذي يساهم في الدخل القومي⁽²⁾

أهداف الدراسة :

١) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي تجاه أهمية نظم المعلومات الإستراتيجية وتطبيق آلياتها .

٢) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف العلاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية و فاعلية الأداء التسويقي بقطاع النقل الجوي المصري .

فروض الدراسة :

الفرض الأول : " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية محاور نظم المعلومات الإستراتيجية "

ينقسم هذا الفرض إلى فروض فرعية :

- " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة بين آراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية المحور الاستراتيجي في نظم المعلومات الإستراتيجية.

- " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية المحور التنظيمي في نظم المعلومات الإستراتيجية.

- " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية المحور التقني في نظم المعلومات الإستراتيجية .

الفرض الثاني :

" لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة آراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي تجاه مدى تطبيق محاور نظم المعلومات الإستراتيجية في قطاع النقل الجوي "

وينقسم هذا الفرض إلى عدة فروض فرعية كآتي :

- " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع الطيران تجاه مدى تطبيق آليات المحور التنظيمي لنظم المعلومات الإستراتيجية " .

- " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع الطيران تجاه مدى تطبيق آليات المحور الإستراتيجي لنظم المعلومات الإستراتيجية "

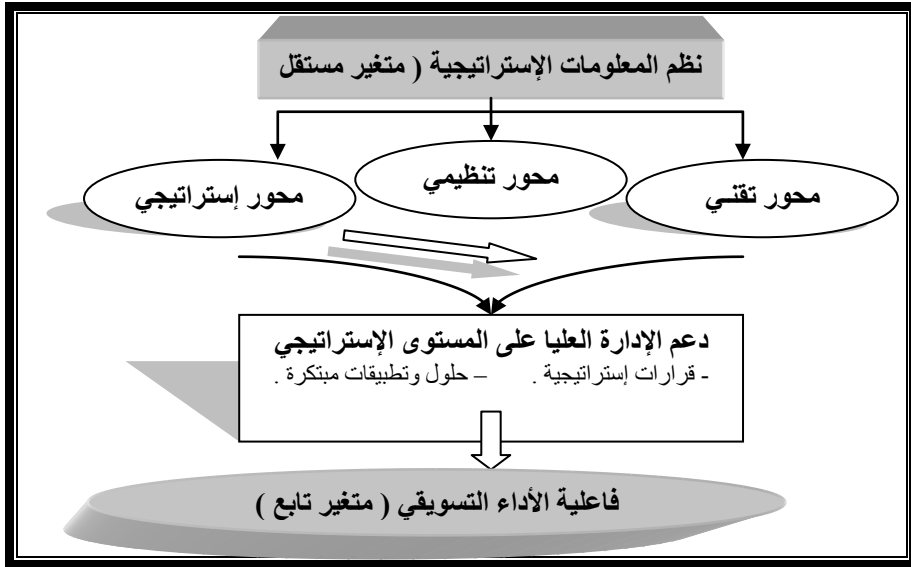
- " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع الطيران تجاه مدى تطبيق آليات المحور التقني لنظم المعلومات الإستراتيجية "

الفرض الثالث :

" لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي بقطاع النقل الجوي المصري " . وينقسم إلى فروض فرعية :

- " لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المحور الاستراتيجي كجزء من نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي " .
 - " لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المحور التنظيمي كجزء من نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي " .
 - " لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المحور التقني كجزء من نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي "
- متغيرات الدراسة :

قامت الباحثة بوضع رسم توضيحي لمتغيرات وفيما يلي توضيح لهذه المتغيرات :
شكل رقم (١) نموذج نظم المعلومات الإستراتيجية



المصدر : من إعداد الباحثة ، ٢٠١٢

وفيما يلي توضيح مفصل لهذه المتغيرات :-

أ) : المحور التنظيمي :

يقصد بالمحور التنظيمي هو الأسلوب الإداري وشكل التنظيمي التي تستخدمه الإدارة في تسيير و انجاز أعمالها وتتعامل به مع العاملين لديها ونمط القيادة للمنظمة ككل والثقافة التنظيمية السائدة فيها ، وتؤمن الباحثة بأن أي نجاح تصل إليه المنظمة

دور نظم المعلومات الإستراتيجية في فاعلية الأداء التسويقي في قطاع النقل الجوي المصري.....
داليا عبد العاطي محمد أبو زيد

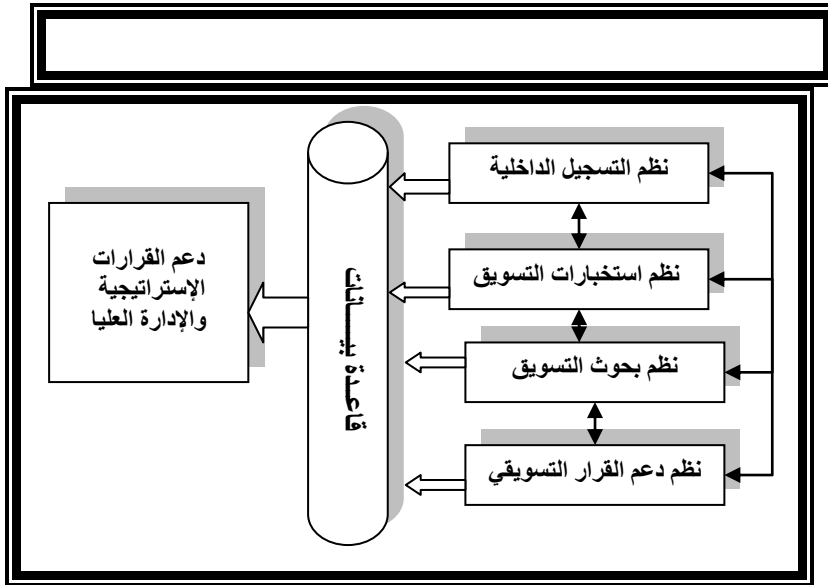
يكون الأساس السليم له هو نمط الإدارة والأسلوب التنظيمي المناسب للإستراتيجية المراد تطبيقها في المنظمة ، وقد تم وضع السؤال الأول في قائمة الاستقصاء لتغطية هذا المحور

(ب) : المحور التقني :

والمقصود بالمحور التقني هو التطبيقات العلمية والفنية لنظم المعلومات كما

هو موضح

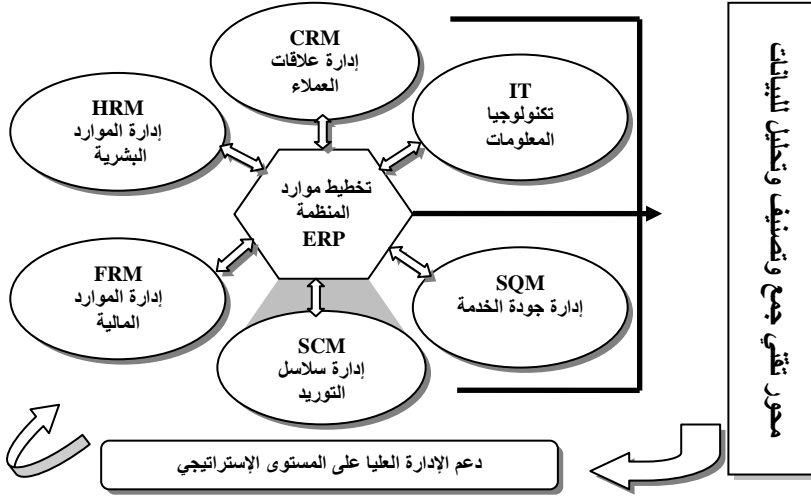
الشكل رقم (٢) المحور التقني (النظم)



المصدر : من إعداد الباحثة

ج: المحور الاستراتيجي :

الشكل رقم (٣) نموذج تخطيط موارد المنظمة



المصدر : من إعداد الباحثة ، ٢٠١٢ .

أما بالنسبة للمحور الإستراتيجي ذاته فإن الباحثة قد تبنت نموذج تخطيط موارد المنظمة (ERP) Enterprise Resource Planning كمدخل إستراتيجي ، باعتبارها تمثل أهم عناصر التي يمكن أن تركز عليها المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية، وهذا ما يوضحه الشكل السابق وفيما يلي توضيح لنموذج تخطيط موارد المنظمة :

• (نظم تخطيط موارد المنظمة Enterprise Resource Planning) ERP)

هي برمجيات خاصة بإدارة الأعمال تسمح للمنظمة باستخدام تطبيقات متكاملة لإدارة الأعمال بجمع جوانب عدة من عمليات التصنيع والمبيعات والتسويق وعلاقات العملاء والموارد البشرية ونظم الإمداد وهي برمجيات خاصة بمعنى أنها تنشأ وتنفذ طبقا للاحتياجات والتقنيات المحددة لكل منظمة على حدي⁽³⁾، والهدف الأساسي لنظم

تخطيط موارد المنظمة هو توفير مستودع مركزي واحد لجميع المعلومات وتنسيقها من جميع المناطق مثل العمليات والأقسام ، ليتم استخدامها في جوانب التخطيط لموارد المؤسسات ومن أجل تسهيل تدفق البيانات عبر المؤسسة ودعم الإدارة العليا في اتخاذ القرار (4) .

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع هذه الدراسة من مسؤولي النقل الجوي (الإدارة العليا ومدراء الأقسام) في كل من : (وزارة الطيران المدني - شركة مصر للطيران)، ويتكون ديوان الوزارة عام الوزارة من ١٠ قطاعات رئيسية تندرج تحتها إدارات وأقسام لكل قطاع ، وتبلغ عدد مفردات مجتمع الدراسة ٢٧ مفردة مقسم إلى عدد (١٢) مفردات في وزارة الطيران المدني تشمل وزير الطيران - ورؤساء قطاعات التنمية الإدارية والبشرية - وقطاع التخطيط - والقطاع المالي والتجاري - والإدارة المركزية للجودة ، ومدراء إدارات: التدريب - وخدمة العملاء - والتسويق - وتكنولوجيا المعلومات - والتجارة الالكترونية - العلاقات العامة - الأبحاث والتطوير (حصر شامل) ، وعدد (١٩) مفردة في شركة مصر للطيران وتشمل رئيس مجلس إدارة الشركة - المدير العام للشركة - نائب رئيس مجلس الإدارة - المدير العام للجودة - المدير العام للمعلومات - نائب رئيس القطاع التجاري - وكيل نائب رئيس القطاع التجاري - مساعد نائب الرئيس

القطاع التجاري للعمليات - مساعد نائب الرئيس القطاع التجاري للتسويق - مدير عام التسويق - مدير عام إدارة التسعير والإيرادات - مدير عام المبيعات - مدير عام الأبحاث والتطوير - مدير عام الموارد البشرية - مدير عام تنمية الموارد - مدير عام الشؤون المالية - مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات - مدير عام العلاقات العامة - مدير عام الجودة . (حصر شامل) (5) .

أساليب التحليل الإحصائي :

١- الإحصاء الوصفي :

تم الاعتماد عليه لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها حتى يمكن أخذ خصائصها في الاعتبار عند تفسير العلاقات فيما بينها ولقد تم عمل التكرارات والنسب المئوية لتحديد درجة تأثير المتغيرات المستقلة على التابعة ،

وكذلك تم الاعتماد على معمل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة في التحليل .

٢ - الإحصاء التحليلي (الاستدلالي) :

اعتمدت الباحثة في تحليل البيانات الميدانية الخاصة بالدراسة على أساليب الإحصاء التحليلية ، حيث اعتمدت الباحثة في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على إثبات صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي :-

- اختبار χ^2 chi square

أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار معنوية الفروق بين نسب الإجابات المختلفة

- تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية simple linear

-:regression

يستخدم لمعرفة العلاقة وحجم التأثير لمتغير واحد (متغير مستقل) على متغير وحيد يسمى المتغير التابع وذلك بطريقة المربعات الصغرى العادية ols ordinary least squares

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد واختبارات المعنوية Multiple linear -:

وهو أسلوب يستخدم لمعرفة العلاقة وكذلك حجم التأثير لمجموعة من المتغيرات تسمى متغيرات مستقلة وذلك على متغير وحيد يسمى المتغير التابع وذلك بطريقة المربعات الصغرى العادية ols

نتائج الدراسة :

ملخص نتائج اختبارات فروض الدراسة

م	الفرض	النتيجة
١	<p>الفرض الرئيسي الأول : لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية محاور نظم المعلومات الإستراتيجية . ينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية: <u>الفرض الفرعي الأول:</u> " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية المحور الاستراتيجي في نظم المعلومات الإستراتيجية.</p> <p><u>الفرض الفرعي الثاني:</u> "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية المحور التنظيمي في نظم المعلومات الإستراتيجية"</p> <p><u>الفرض الفرعي الثالث:</u> "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي المصري تجاه أهمية المحور التقني في نظم المعلومات الإستراتيجية"</p>	<p>رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل</p> <p>رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل</p> <p>رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل</p>

<p>قبول الفرض العدمي</p> <p>قبول الفرض العدمي</p> <p>رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل</p>	<p>الفرض الرئيسي الثاني: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع النقل الجوي تجاه تطبيق محاور نظم المعلومات الإستراتيجية في قطاع النقل الجوي المصري"</p> <p><u>الفرض الفرعي الأول:</u> " لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع الطيران تجاه مدى تطبيق آليات المحور التنظيمي لنظم المعلومات الإستراتيجية ."</p> <p><u>الفرض الفرعي الثاني:</u> لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع الطيران تجاه مدى تطبيق آليات المحور الإستراتيجي لنظم المعلومات الإستراتيجية " .</p> <p><u>الفرض الفرعي الثالث:</u></p> <p>" لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين النسب المختلفة لآراء المسؤولين في قطاع الطيران تجاه مدى تطبيق آليات المحور التقني لنظم المعلومات الإستراتيجية."</p>	<p>٢</p>
<p>رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل</p> <p>قبول الفرض العدمي</p>	<p>" الفرض الرئيسي الثالث"</p> <p>" لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي بقطاع النقل الجوي المصري"</p> <p><u>الفرض الفرعي الأول:</u> " لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المحور الاستراتيجي كجزء من نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي " .</p> <p><u>الفرض الفرعي الثاني:</u> " لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المحور التنظيمي كجزء من نظم</p>	<p>٣</p>

المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي ". <u>الفرض الفرعى الثالث</u> : " لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المحور التقني كجزء من نظم المعلومات الإستراتيجية وفاعلية الأداء التسويقي " .	قبول الفرض العدمي
--	----------------------

المصدر : نتائج اختبارات الفروض .

بالنسبة للفرض الأخير الذي يقيس مدى وجود علاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية (محور استراتيجي – محور تنظيمي – محور تقني) والأداء التسويقي (الربحية – الحصة السوقية – نمو المبيعات - قوة العلامة التجارية – التنافسية) فقد كانت النتائج كالتالي :

أ- بالنسبة لعناصر المحور الإستراتيجي وعلاقته بالأداء التسويقي وجدت علاقة طردية بين كل من عنصر إدارة الموارد البشرية وإدارة سلاسل التوريد وبين الأداء التسويقي بنسبة تصل إلى ٩٨.٥ % ، أما باقي عناصر المحور الإستراتيجي وهي (إدارة علاقات العملاء – إدارة تكنولوجيا المعلومات – إدارة الموارد المالية – إدارة جودة الخدمة) فلم يظهر التحليل وجود علاقة بينهم وبين الأداء التسويقي ، وهذا يدل على وجود قصور في الاهتمام بتأثير هذه العناصر على الأداء التسويقي في قطاع الطيران المصري ، حيث أثبتت الدراسات السابقة والتي تعلقت بالعناصر سالفة الذكر أهميتها في تحسين الأداء التسويقي .

ب- بالنسبة للمحور التنظيمي فقد توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى عدم وجود علاقة بين عناصر المحور التنظيمي وبين الأداء التسويقي ، وهذا يدل على قصور في ربط المحور التنظيمي بالأداء التسويقي في قطاع الطيران المصري ، حيث أثبتت الدراسات السابقة أن العناصر التنظيمية لها تأثير ولكن بشكل غير مباشر على فاعلية الأداء القوي التسويقي أما بالنسبة للمحور التقني فقد توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى عدم وجود علاقة بين المحور التقني وبين فاعلية الأداء التسويقي ، وهذا يدل على وجود قصور أيضاً في اهتمام قطاع الطيران المصري بتأثير العناصر التقنية (النظم) في فاعلية الأداء التسويقي .

التوصيات :

- ١- على قطاع الطيران الاهتمام بتطبيق آليات المحور الاستراتيجي المذكورة في الدراسة من خلال تبني نموذج تخطيط موارد المنظمة (إدارة علاقات العملاء - إدارة تكنولوجيا المعلومات - آلية إدارة جودة الخدمات - آلية إدارة الموارد البشرية - آلية إدارة الموارد المالية - آلية إدارة سلاسل التوريد) .
- ٢- رغم أن المحور التنظيمي والمحور التقني لا يعاني من قصور شديد إلا أنه على قطاع الطيران التطوير المستمر وتحسين لهذين المحورين حيث أن قطاع الطيران قطاع عالمي تنافسي ويجب أن تكون جميع المحاور الموجودة بالقطاع على مستوى المنافسة العالمية .
- ٣- يجب على قطاع الطيران الاهتمام بالاستعانة بشركات عالمية في تقنية تكنولوجيا المعلومات وعمل البرمجيات الخاصة بعلاقات العملاء والجودة الخدمة ، والبحث عن موردين جدد وعمل قاعدة بيانات عن الموردين الحاليين والمتوقعين .
- ٤- يجب على المسؤولين سرعة تطبيق الإدارة الإستراتيجية في جميع إدارات القطاع ومن أهمها نظم المعلومات التي ستمد القطاع بحلول مبتكرة والعمل على استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية وبرمجياتها للحصول على ميزات تنافسية .
- ٥- من أجل أن ينجح قطاع الطيران في تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية فعليه أن يقوم بإعادة هيكلة استراتيجياته وأسلوب الإدارة والتنظيم بما يدعم ويساعد في تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية .
- ٦- على قطاع الطيران المصري تطبيق ونظم تخطيط موارد المنظمة بشكل فوري والاستعانة بشركات تصميم البرامج الجاهزة لتصمم نظم تخطيط موارد المنظمة المناسبة لمؤسسات الطيران المصري .

المراجع

1. World airline awards , Sky Trax , 2012
www.worldairlineawards.com
2. إلهامي الزيات ، مؤتمر متطلبات تطوير النقل الجوي لخدمة السياحة في ضوء المتغيرات العالمية ، القاهرة ، ٢٠٠٢ .
3. Tomas Wailgum , ERP Definition and Solutions , CIO , 2008 ,
www.cio.com
4. Ellen F. Monk , Bret Wagner , Concepts In Enterprise Resource Planning , USA , Cengage Learning Inc , 2009 .
5. وزارة الطيران المدني ، ٢٠١٢ ، www.civlation.com