



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



الموضوع:

استغلال الرقمنة في تطوير قطاع السياحة بالجزائر منصة
نملتيك نموذجاً

تحت إشراف:

إعداد الطلبة:

د. منية دحدوح

✓ بوكحيل ايهاب محمد امير

✓ بوشاهد بلال

✓ جاهمي عيسى

لجنة المناقشة:

عضوا رئيسا	مرزوقي حسام الدين
مشرفا ومقررا	منية دحدوح
ممتحنا	فرحي تقيّة

السنة الجامعية: 2025/2024



الإهداء

إلى من كانت خطواتي الأولى في هذه الحياة على يديه، إلى من علّمني الصبر، وغرس في داخلي حب العلم والنجاح،

إلى من كانت دعواته ترافقني في كل لحظة، فكنت أستمد منها القوة والعزيمة،

إلى والدي الحبيب...

أهدي ثمرة حمدي هذه، عرفانًا وتقديرًا لما قدمته من أجلي.

وإلى من كانت نبع الحنان ومصدر الحب اللامشروط، إلى من كانت تسهر حين أتعب، وتبتسم حين أفرح،

إلى أمي العظيمة، التي لولاها لما وقفت اليوم هذا الموقف، يا من علمتني أن لا مستحيل أمام من يؤمن،

أهديك كل نجاح أحققه، وكل إنجاز أبلّغه.

إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا دومًا العون والسند، ضحكنا معًا، نعبنا معًا، وتشاركنا اللحظات الحلوة والمرّة، لكم مكانة لا يزحهما أحد

في قلبي...

أهديكم هذه المذكرة، لأنكم كنتم جزءًا من هذا الإنجاز.

إلى أصدقائي الحقيقيين، من بقوا بجاني رغم ضغوط الحياة والدراسة، من ساندوني بكلمة، بنصيحة، بابتسامة، أتم النور الذي أضاء

أيامي في أصعب اللحظات، أتم الدافع الذي منحني الطمأنينة حين تملكني التعب، لكم كل المحبة، وكل العرفان.

وأخيرًا...

إلى نفسي، التي قاومت، وصبرت، وثابرت رغم كل التحديات،

أهديك هذا الإنجاز، ليكون تذكيرًا بأنك قادرة على أن تحققي ما حلمت به، طالما آمنت بنفسك.

أيهاب محمد أمير

اهداء

من جعل الحمد خاتمة النعم جعلها الله له فاتحة المزيد"

فالحمد لله حمدا طيبا مباركا والشكر لله الذي اعننا على اتمام هذا العمل

الى من كان رضاها أغلى ما أملك

الى من أوصاني ربي بالدعاء لهما [وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي

صَغِيرًا] - الاسراء الآية 24-

والدي الحبيبان بارك الله فيهما

الى أعزائي و أحبتي: اخوتي و اخواني

الى من شاركني هذا العمل زملائي و زميلاتي

الى كل باحث وطالب علم

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

عيسى

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من غرسوا في قلبي معنى العطاء، وزرعوا في دربي بذور الأمل،

إلى من كان لهم الفضل - بعد الله - في تهيئة سُبُل العلم، وسندوا خطواتي بالدعاء والاحتواء،

إلى والديّ العزيزين،

يا من علمتاني أن الإيمان والعمل طريقُ المجد،

أهدي هذا العمل المتواضع عربونَ وفاء وامتنان، راجيًا أن أكون مصدر فخرٍ لكما كما كنتم دومًا مصدر إلهامي.

إلى أساتذتي الأفاضل،

لكم مني خالص التقدير والامتنان لما قدمتموه لي من دعم علمي وأخلاقي،

فقد كان لكم الأثر البالغ في إخراج هذا العمل إلى النور.

وإلى أصدقائي الرفقاء في درب المعرفة،

من شاركوني لحظات الجد والتحدي، ومن كانوا عونًا لي في كل المراحل،

أهدي إليكم هذا الجهد، وفاءً لما بيننا من مودة وصداقة صادقة.

لكم جميعًا، أرفع هذا الإهداء، تقديرًا واعتراقًا بجميلكم الذي لا يُنسى.

شكر و تقدير

*إلى من أضاءت دربنا بحروف العلم , إلى من كانت الأخت و الأم النصوحة , إلى التي أخذت بيدنا إلى نور العلم , إلى التي أشرفت على السير الحسن لمذكرتنا الى الدكتورة: منية دحدوح.

*إلى اساتذة العلوم الانسانية و الاجتماعية و خاصة اساتذة علوم الاعلام و الاتصال نشكركم على كل حرف علمتمونا اياه.

*إلى من شرفونا بحضورهم و بانتقاداتهم البناءة الى اعضاء اللجنة المناقشة شكرا لكم.

*إلى من ساعدنا من قريب او بعيد في انجاز مذكرتنا لن ننسى يوما دعمكم لنا.

الشكر الجزيل لكم.....

ملخص الدراسة:

يعتبر قطاع السياحة من أهم القطاعات في الجزائر، التي يجب الاهتمام بها والعمل على تطويرها خاصة بعد ما شهد العالم مجموعة من التحولات الرقمية والتي تأثر مباشرة على صناعة السياحة وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز الرقمنة كوسيلة فعالة في تطوير قطاع السياحة وذلك عن طريق إنشاء مواقع الكترونية وتعزيز الاستثمار في البنية الرقمية وتكوين كفاءات بشرية قادرة على مواكبة هذا التطور فلذلك أصبح الزاما على المؤسسات أن تنشط في الفضاء الرقمي لجذب أكبر عدد من الجماهير وتوفير خدمات ذو جودة عالية للسياح وزيادة تفاعلهم مع المؤسسات عبر مواقع الحجز الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي.

تم التطرف في هذه الدراسة إلى إطار نظري حول الرقمنة والقطاع السياحي لتوصل إلى تحليل النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الميدانية التي تم فيها دراسة وتحليل موقع غمليتيك وهي تعتبر أول منصة موثوقة ورائدة في مجال حجز الفنادق عبر الأنترنت والتي تهدف إلى تبسيط تجربة السفر داخل الجزائر، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا و الذي من خلاله سنتوصل إلى مدى استغلال المسافرين والسياح لهذا الموقع وهل ساهم في تطوير قطاع السياحة بالجزائر.

الكلمات المفتاحية: موقع غمليتيك، الرقمنة، قطاع السياحة .

Study Summary

The tourism sector is considered one of the most important sectors in Algeria, which must be given attention and developed, especially after the world witnessed a series of digital transformations that directly impacted the tourism industry. This study aims to highlight digitization as an effective means of developing the tourism sector by creating websites, enhancing investment in the digital infrastructure, and building human competencies capable of keeping pace with this development. Therefore, it has become imperative for institutions to be active in the digital space to attract the largest number of audiences, provide high-quality services to tourists, and increase their interaction with institutions through electronic booking sites and social media.

This study has been radicalized to a theoretical framework on digitization and the tourism sector to arrive at an analysis of the results reached in the field study in which the Namltic website was studied and analyzed, which is considered the first reliable and leading platform in the field of online hotel reservations, which aims to simplify the travel experience in Algeria. We have relied on the descriptive analytical approach in our study, through which we will arrive at the extent to which travelers and tourists exploit this website and whether it has contributed to the development of the tourism sector in Algeria.

Keywords: namltic website, digitization, tourism sector

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
3	الإشكالية
3	أسباب اختيار الموضوع
3	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
4	منهج الدراسة
5	أدوات جمع البيانات
5	مجتمع وعينة الدراسة
5	مفاهيم الدراسة
7	الدراسات السابقة
الإطار النظري	
الفصل الأول: ماهية الرقمنة	
11	تمهيد
12	1. مفهوم الرقمنة
13	1.1. نشأة وتطور الرقمنة
14	1.2. خصائص الرقمنة
15	2. أشكال الرقمنة ومتطلباتها:
15	2.1. متطلبات الرقمنة.
15	2.2. أشكال الرقمنة
17	2.3. الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمنة

19	3. أهمية الرقمنة والتحديات التي تواجهها
19	3.1. أهمية الرقمنة
20	3.2. التحديات التي تواجه عملية الرقمنة
21	3.3. الفرق بين التحول الرقمي والرقمنة

الفصل الثاني: ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

23	تمهيد
24	1. مفهوم السياحة ومراحل تطورها.
24	1.1. تعريف السياحة.
26	1.2. المراحل التاريخية لتطور مفهوم السياحة
28	1.3. أنواع السياحة
29	2. مساهمة قطاع السياحة في التنمية الاقتصادية المحلية
29	2.1. دور قطاع السياحة في دعم الاقتصاد الوطني
33	2.2. دور قطاع السياحة في التنمية المحلية
35	2.3. دور قطاع السياحة في التنوع الاقتصادي
39	3. الآثار الاقتصادية والاجتماعية لقطاع السياحة في الجزائر.
39	3.1. الآثار الاقتصادية للقطاع السياحي
40	3.2. الآثار الاجتماعية للقطاع السياحي

الفصل الثالث: رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

44	1. ماهية الرقمنة السياحية
44	1.1. مفهوم الرقمنة السياحية
46	2. أسس الرقمنة السياحية
48	2.1. أهمية الرقمنة السياحية
51	2.2. مراحل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية
54	2.3. أهداف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية
57	3. واقع رقمنة القطاع السياحي وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية
57	3.1. أساسيات رقمنة القطاع السياحي وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية
61	3.2. استحداث منصة نمليك في رقمنة القطاع السياحي
62	3.3. تحديات رقمنة القطاع السياحي
63	خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي	
65	1. التعريف بمنصة نمليتيك
66	2. واجهة منصة نمليتيك
67	3. تحديد فئات التحليل
67	3.1. وحدات التحليل
70	3.2. فئات الشكل
81	3.3. فئة التعليقات
82	4. نتائج الدراسة
86	خاتمة
89	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول
29	الجدول رقم 1: تطور حجم الإيرادات السياحية في الجزائر (2008-2017)
31	الجدول رقم 02: تطور نصيب قطاع السياحة في (Pib) للفترة (2008_2017)
36	الجدول رقم 3: نسب مساهمة القطاعات الإنتاجية في الناتج المحلي الإجمالي للجزائر خلال (2000-2016)
38	الجدول 04: تطور توجهات المشاريع الاستثمارية في الجزائر حسب نوع النشاط خلال الفترة (2011، 2016)
55	الجدول رقم 06: خطة الأعمال بالأرقام لنسبة 2015
70	جدول رقم 07: الوسائط المتعددة في موقع "نملتيك"
71	جدول رقم 08: اشكال عرض المضامين المدروسة
72	جدول رقم 09: مستوى الموقع
72	جدول رقم 10: المتعلق باللغة المستخدمة في موقع نملتيك
73	جدول رقم 11: اشكال التواصل في موقع نملتيك
74	جدول رقم 12: اشكال التفاعلية في موقع نملتيك
75	جدول رقم 13: المواضيع التي تناولها موقع نملتيك
76	الجدول 14: أوجه النشاطات المتوفرة في موقع نملتيك
77	الجدول رقم 15: فئة اهداف المضامين المدروسة في موقع نملتيك
78	الجدول رقم 16: فئة الجمهور المستهدف
79	الجدول رقم 17: فئة القيم
80	الجدول رقم 18 نسبة الأساليب الاقناعية المستخدمة في موقع نملتيك



مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة العديد من التطورات على كافة المستويات وقد أصبح مفهوم التحول الرقمي من أهم المفاهيم انتشار في الواقع الحالي، وقد مست هذه التطورات حتى قطاع السياحة إذ أصبح الزاما على المؤسسات على اختلاف أنواعها إن كانت عامة أو خاصة بالنهوض بهذا القطاع وتحسين جودة خدماتها اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة - كالمنصات الرقمية والذكاء الاصطناعي.

فالقطاع السياحي مثله كمثل القطاعات الأخرى سعى إلى النهوض والتكيف مع التحولات التكنولوجية الرقمية ذلك بتكوين منصة تحتوي على كافة الكفاءات في مجال السياحة من وكالات سياحية وصناع محتوى السياحة ومؤثرين رقميين الذين ينشطون عبر المنصات الرقمية من أجل إنشاء محتوى سياحي رقمي يعمل على كسب رضا المستهلك والتوصل إلى أكبر عدد من الجماهير الممكنة.

فالقطاع السياحي يعتبر من القطاعات الواعدة في الاقتصاد الوطني التي تؤدي إلى زيادة المداخل الوطنية ولذلك يجب على هذا القطاع استعمال التحول الرقمي من أجل دفع عجلة السياحة نحو التطور والنمو والتخلص من الفرامل التي يمكنها فشال السياحة في الجزائر.

الإطار العام للدراسة

1. إشكالية:

نعيش في عالم يتطور باستمرار بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي مست كافة الجوانب وبما فيها مجال المؤسسات والأعمال وكان لقطاع السياحة نصيبها من هذا التحول الرقمي إذ أصبح من الضروري استغلال الرقمنة كأداة فعالة لتطوير القطاع السياحي في الجزائر، لما له من أهمية في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال السياحة بالأسواق الوطنية والدولية وقد استفادت الجزائر من عائدات عظيمة جراء جائحة كوفيد 19، هذا ما أدى إلى توحيد جهود القائمين على قطاع السياحة من أجل النهوض بهذا القطاع وذلك عن طريق إيجاد حلول تواكب التطور التكنولوجي في الفضاء الرقمي وتناسب مع واقع القطاع ومقوماته.

وقد انتقل القطاع السياحي من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة الأنشطة السياحية وذلك بتصميم برامج سياحة رقمية وإدارة وتحويل هذا التحول الرقمي، ومع ذلك فإن هذا القطاع يواجه تحديات عديدة تتعلق بالبنية التحتية الرقمية والجاهزية التكنولوجية ومدى تكيف القطاع مع الحلول الرقمية الحديثة ومن خلال ما سبق تبلور مشكلة الورقة البحثية من خلال طرح التساؤل التالي: ما هو دور الرقمنة في تطوير قطاع السياحة بالجزائر؟

وللإلمام بمختلف جوانب الدراسة نطرح التساؤلات الآتية:

- ❖ ما نقصد بالرقمنة؟ و فيما تتمثل أهميتها؟
- ❖ ما هو واقع رقمنة القطاع السياحي وفق المخطط التوجيهي للسياحة 2030 في الجزائر؟
- ❖ ماهي أهم التحديات التي تواجه رقمنة القطاع السياحي في الجزائر؟

2. أسباب اختيار الموضوع

دفعتنا عدة أسباب الاختبار موضوع البحث وتذكر من بينها ما يلي:

- ❖ الأهمية الاقتصادية التي يكسبها القطاع السياحي.
- ❖ الدور الهام الذي يلعبه التحول الرقمي في قطاع السياحة
- ❖ قلة الدراسات النظرية والميدانية حول هذا الموضوع
- ❖ انتشار هذا الموضوع بين الأفراد في الآونة الأخيرة.
- ❖ الاهتمام بالسياحة الداخلية والخارجية مما أدى إلى اكتشاف موقع namlatic.

3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل أساساً في :

- ❖ إبراز الدور الفعال للقطاع السياحي في دفع عجلة التنمية في الجزائر.
- ❖ تسليط الضوء على القطاع السياحي في ظل التحولات الرقمية.
- ❖ محاولة حل العراقيل التي تواجه التحول الرقمي في القطاع السياحي.
- ❖ إبراز أهمية موقع namlatic في التحول الرقمي في قطاع السياحة.
- ❖ التوصل إلى مجموعة من النتائج واقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في مجابهة العراقيل.

4. أهمية الدراسة

وتتجلى أهمية الدراسة في عدة جوانب استراتيجية واقتصادية أهمها:

- ❖ الوصول إلى الأسواق العالمية عبر التسويق الرقمي.
- ❖ جذب الاستثمارات بفضل جاهزية البنية التحتية الرقمية.
- ❖ تقليل الجهد والتكاليف بفضل التحول الرقمي.
- ❖ تعزيز التواصل الرقمي مع السياح عبر الواقع الافتراضي بالإضافة إلى استخدام التطبيقات الذكية والمواقع الالكترونية لحجز الرحلات والفنادق دون الحاجة للتنقل.
- ❖ إبراز أهمية استغلال الرقمنة في تطوير القطاع السياحي من حيث الفوائد التي تحققها على مستوى التسويق، الإدارة والتجربة السياحية الشاملة، إضافة إلى دورها في تحقيق الاستدامة وزيادة العائدات الاقتصادية.

5. نوع الدراسة ومنهجها.

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تعرف على انما الدراسات ذات الصلة بدراسة مشكلة علمية عن طريق وصفها والتعرف على مسبباتها وهي بحوث تستعين بالمنهج الوصفي في البحث وهي تساعد على الوصف الكمي او الكيفي للظاهرة محل الدراسة أو كليهما معا¹.

فدراستنا تسعى إلى معرفة وإبراز أهمية التحول الرقمي في تطوير القطاع السياحي من خلال التعرف على قطاع الساحة وأهميته في العجلة الاقتصادية وللوصول إلى النتائج يجب اتباع منهج محدد وهو الطريق الذي سلكه الباحث عن طريق اتباع مجموعة من الخطوات والإجراءات وقد اخترنا المنهج الوصفي، والذي يعرف على أنه

¹ - اطلع على الموقع <https://drasah.com>, يوم: 2025/03/13 على الساعة 16:30 مساء

الإطار المنهجي للدراسة

منهج بحثي يستخدم في بحوث العلوم الانسانية والاجتماعية بمختلف فروعها وهو المنهج الذي يصف المبحوث كما هو على أرض الواقع دون إدخال المتغيرات أو دراسة عوامل التغيير التي تحدث¹.

6. أدوات البحث والدراسة

يعتمد الباحث في جمعه المعلومة حول موضوع دراسة على مجموعة من الأدوات، وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي واعتمدنا على: أداة تحليل المحتوى

أداة تحليل المحتوى يعرفها بيرسون Berelson بأنها أحد أساليب البحث العلمي التي تهدف إلى الوصف الموضوعي والمنظم والكمي للمضمون الضاهر لمادة من مواد الاتصال².

7. مجتمع وعينة البحث.

لا يمكن إتمام أي دراسة دون تحديد المجتمع الذي يتم دراسته والتي يأتنا على ضوئها تحديد أدوات جمع البيانات.

وبناء على دراستنا المعنونة تحت "استغلال الرقمنة في تطوري قطاع السياحة بالجزائر منصة نمليتك نموذجاً فإننا قمنا بدراسة تحليلية لموقع نمليتك حيث قمنا فيه بحصر 87 منشور على صفحتهم الرئيسة عبر قوقل و التي تضمنت مجموعة من الفنادق مرفقة بالأسعار و صور الغرف و قد قمنا بالتحليل المعمق لما جاء فيها.

8. مفاهيم الدراسة:

يضم موضوع الدراسة عدة مفاهيم تذكر منها:

● استغلال:

لغة: مصدر (استغلال) وهو الانتفاع بالشيء بطريقة ما، استغلال من شيء هو أن يتغل صاحب الأرض أرضه بنفسه³.

¹ - اطلع على الموقع <https://www.sciencedirect.com> يوم 2025/03/13 على الساعة 17:00 مساءً

² - سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 175

³ - ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، ط3، د. م، 2007، ص 1430.

الإطار المنهجي للدراسة

اصطلاحاً: الاستغلال هو الاستفادة من الأشياء أو الأشخاص، من استغلال الموارد الطبيعية والاستغلال الثروات وهو مفهوم يعرف معناه الأوسع على أنه استفادة عنصر من عنصر آخر بطريقة غير عادلة¹.

• الرقمنة :

اصطلاحاً: يقصد بمصطلح الرقمنة هو كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صوراً أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو شكل²، وتعرف الرقمنة إجرائياً على أنها عبارة عن تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور إلى أشكال جديدة تقرأ بواسطة الحاسب الآلي أي إلى إشارات ثنائية.

• تطوير:

لغة: جاء من التطور وهو الانتقال من حال إلى حال أو التحول التدريجي من طور إلى آخر وهو التغيير الذي يحدث في الكائن أو الشيء أو المجتمع بمرور الزمن³.

اصطلاحاً: الانتقال من طور إلى طور ويتحدد معناه في الإصطلاح حسب المجالات المعرفية المستخدم فيها فمثلاً في الفلسفة هو سلسلة التحولات التدريجية والمستمرة التي بوسعها يسير العالم⁴.

إجرائياً: وتقصد به الانتقال من مرحلة الوسائل التقليدية إلى الوسائل الرقمية المتطورة

• القطاع السياحي :

اصطلاحاً: يشير إلى مجموعة الأنشطة والخدمات المرتبطة. بالسفر والترفيه، يتضمن هذا القطاع العديد من الصناعات مثل الفنادق وكالات السفر، النقل، المطاعم، الأنشطة الترفيهية التجارة بالإضافة إلى الأنشطة الثقافية والشرائية⁵.

¹ - أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لسان بيروت، 1993، ص 302.

² - أحمد الكبيس، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، مجلد 12، العدد 29، 2008، ص 06.

³ - ابن المنظور، لسان العرب، المرجع السابق، ص 1833.

⁴ - أحمد زكي بدوي، المرجع السابق، ص 35.

إجرائيا: يعتبر القطاع السياحي أحد القطاعات التي يمكن لها المساهمة في تحقيق نمو في الناتج المحلي الإجمالي وإيجاد فرص عمل وأحد مصادر الدخل للبلاد من العملات الصعبة، كما انه أداة لجذب الاستثمارات الخاصة.

الدراسات السابقة

لقد شهد موضوع الرقمنة العديد من البحوث والدراسات الأكاديمية، إلا أن استغلال الرقمنة في تطوير القطاع السياحي كانت البحوث حوله شبه منعدمة خاصة المتمثلة في دراسة موقع نملتيك، إلا أن هناك مبادرات من أساتذة وباحثين لإجراء بعض الدراسات المتعلقة بالرقمنة في القطاع السياحي والتي لها علاقة مباشرة بموضوع دراستنا والتي تتمثل في:

8.1. الدراسة الأولى

دراسة الباحثين، مريم منال سعود، رياض محمد لبرق وحمزة محجوب بعنوان "واقع رقمنة القطاع السياحي بالجزائر بين الأهداف والفرص" وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 وقد تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول واقع رقمنة السياحة بالجزائر وفق تنفيذ مخطط التهيئة السياحية آفاق 2030، حيث يسعى القطاع السياحي إلى تحقيق الأهداف المرجوة عن طريق استغلال الرقمنة وفق مخطط التهيئة السياحية المصرح آفاق 2030

وقد جاء التساؤل الرئيسي للإشكالية كالتالي: ما هو واقع رقمنة السياحة بالجزائر وفق تنفيذ مخطط التهيئة السياحية آفاق 2030؟ وكان الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على القطاع السياحي مع ظهور الرقمنة مع تحديد أهدافه ضمن المخطط التهيئة السياحية آفاق 2030 وكان من أبرز النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة ما يلي:

- وجوب استخدام التكنولوجيا المتطورة ووضع إطار قانوني وتشريعي واضح لإدارة السياحة الرقمية
- الاعتماد على اقتصاد المعرفة بتفعيل حوكمة اقتصادية تعمل على إعادة التوازن للسوق.
- الرقمنة حققت العديد من الأهداف وأحدثت قفزة هائلة في القطاع السياحي.

⁵ - منصوري سعدان، القطاع السياحي خيار استراتيجي لتحقيق التنمية الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 02، الجزائر، 2024، ص 101.

- استحداث منصة نمليكي وفر جهدا كبيرا على القائمين بالقطاع السياحي فأصبحت تروج للسياحة الداخلية¹.

الدراسة الثانية

مذكرة لنيل شهادة الماجستير من إعداد الباحث رزق الله عبد اللطيف ياسر تحت عنوان رقمنة القطاع السياحي ودورها في تحقيق التنمية السياحية في الجزائر 2024/2023 حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول دور رقمنة القطاع السياحي في الوصول إلى تحقيق التنمية السياحية في الجزائر حيث أن الجزائر تسعى كغيرها من دول العالم تعد الساحة من بين الرهانات التي لبد من التركيز عليها من أجل إنعاش الاقتصاد الوطني و دفعه نحو الأمام خاصة في ظل عدم الاستقرار الذي مس أسعار البنزول في السنوات الأخيرة، خاصة وأن الاقتصاد الجزائري يعتمد منذ الاستقلال على عائدات البترول: هذا ما أدى إلى ضرورة استقلال مصادر أخرى وذلك لتنمية العائد الوطني وتمثل التساؤل الرئيسي في: ما مدى دور الرقمنة في تحقيق التنمية الاقتصادية تندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تمثلت في:

ما المقصود برقمنة السياحة، ماهي إمكانيات القطاع السياحي في الجزائر وماهي الاستراتيجيات التي تبنتها الدولة في بعث وتطوير القطاع السياحي بالجزائر وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم رقمنة القطاع السياحي وأثره على الاقتصاد الوطني بالإضافة إلى التعرف على الاستراتيجية السياحية وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030 والتعرف على المقومات والخصائص التي تتميز بها السياحة الجزائرية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

— للنجاح في الاقتصاد الرقمي لابد من الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو أمر ضروري.

— تعمل الدولة على الاهتمام بالقطاع السياحة باعتباره بديلا اقتصادي ولكن بمؤشر محتشم.

— للنجاح في الاقتصاد الرقمي لا بد من الاستثمار في قطاع السياحي واستغلال التكنولوجيا الحديثة.

¹ - مريم منال سعيد، رياض محمد ليري، حمزة محجوبي، رقمنة القطاع السياحي في الجزائر بين الأهداف والفرص، مجلة روافد للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 2، الجزائر.

— تتجسد أهمية التنوع الاقتصادي في تحديد خطر الأزمات الاقتصادية والتخفيف منها¹.

¹ - رزق الله عبد اللطيف ياسر رقمته القطاع السياحة ودورها في تحقيق أهداف التنمية السياحية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمات، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2024.

الفصل الأول: ماهية الرقمنة:

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

المطلب الثاني: نشأة وتطور الرقمنة

المطلب الثالث: خصائص الرقمنة

المبحث الثاني: أشكال الرقمنة ومتطلباتها

المطلب الأول: متطلبات الرقمنة

المطلب الثاني: أشكال الرقمنة

المطلب الثالث: الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمية

المبحث الثالث: أهمية الرقمنة والتحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: أهمية الرقمنة

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه عملية الرقمنة

المطلب الثالث: الفرق بين التحول الرقمي والرقمنة

تمهيد:

إذا قمنا بالبحث عن اسم يميز العصر الذي نعيش فيه فلن نجد أفضل من العالم الرقمي أو الرقمنة، فالرقمنة قد غيرت وقلبت كافة الموازين في العالم فغيرت طريقه الشغل والتعليم وساهمت في تطور التعاملات المالية، كما أنها فتحت مناصب عمل بالنسبة للأفراد وقد تبنتها معظم الدول المتقدمة إلا أن الدول الساعية لنمو لازالت تمارس تحديات وعراقيل في تطبيقها وسنتناول في هذا الفصل 3 مباحث:

تعريف الرقمنة وخصائصها

أشكال الرقمنة ومتطلباتها

أهمية الرقمنة والتحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان، تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وذلك وفق للسباق الذي يستخدم فيه فينظر Ferry kung إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي Bib والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات سند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة ويتم هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة¹.

ويقدم هودجز 2004 مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات، الدوريات الكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها الشكل رقمي²، ويمكن تعريب الرقمنة بأنها آلية لتحويل ونقل المعلومات والوثائق بكل أشكالها من النمط الورقي التقليدي إلى النمط الرقمي، وكذلك هي ترتبط ارتباطا وثيقا بالإدارة الإلكترونية من حيث تحويل المعلومات والبيانات ومعالجتها بدقة بهدف الحصول على خدمات ذات جودة عالية.

إن الرقمنة كفكرة ليست وليدة اليوم بل هي مجهود علمي متراكم معرفي منذ عقود إنطلاقا من اختراع الحواسيب البسيطة والانترنت إلى عصر الذكاء الاصطناعي والألياف البصرية ولا يزال هذا المجهود العلمي في ديناميكية مشاركة للوصول مستقبلا إلى تقديم تقنيات وخدمات أكثر من الخدمات التي يقدمها حاليا³.

¹ - على حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020، ص 44.

² - احمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، مجلة المستقبل العلمية، المجلد 06، العدد 04، 2009، ص 11.

³ - بسام وزناحي، أهمية الرقمنة في ترشيد وعقلنة السلوك التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 02، 2024، ص 380.

المطلب الثاني: نشأة وتطور الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية وكذا الاعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكومة مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى العربية أو تعرف بمجموعة السبع 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى من أهمها اجتماع بروكسل 1955 التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي الثقافي الذي تبنته الو.م.أ¹.

بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية ساهم في البحث للتعليم العالي لدعم من المؤسسات الفعالة في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة "أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية ومعهد تولون للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية إن المتبع لمسار الرقمنة يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنية المعلومات

¹ - أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، المجلد 30، عدد 29، 2008، ص 6.

والاتصال، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال الذي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات¹.

المطلب الثالث: خصائص الرقمنة:

لقد تميزت الرقمنة بمجموعة من الخصائص أهمها²:

- ❖ **تقليص الوقت:** فالرقمنة تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- ❖ **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي يستوعد حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- ❖ **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين النظام والذكاء الاصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- ❖ **التفاعلية:** أي أن المستعمل يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.
- ❖ **اللاتزامية:** وتعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ❖ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال.
- ❖ **اللاجمهورية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

¹ - المرجع نفسه، ص 7.

² - أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية المؤثر العربي الثالث للمعلومة الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة، ص 7.

❖ **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه الرقمنة حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة

تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

المبحث الثاني: أشكال الرقمنة ومتطلباتها:

تأخذ الرقمنة عدة أشكال، كما تتطلب مجموعة من المتطلبات.

المطلب الأول: متطلبات الرقمية:

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة وفي

المقام الثاني العامل البشري المؤهل وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي

مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة وكذلك العامل المالي بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز

هذه العملية، كما لا ننسى الإطار القانوني وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن

إيجازها فيما يأتي¹:

المتطلبات التنظيمية والإدارية: وتشتمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات

والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.

المتطلبات القانونية: وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والأنترنت.

- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على

تجميع البيانات من مصادر جودتها.

¹ - مليكة بوخاري، سمير يحيوي، متطلبات تطبيق الرقمية ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية: دراسة حالة الشبكات الإلكترونية لبلدية البويرة: دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 03، 2022، ص 45.

- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية بما في ذلك توفر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفعالية.

المطلب الثاني: أشكال الرقمنة:

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين¹:

الطريقة الأولى: هي التي تكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي ويتم الحصول عليها إما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمة في شكل صورة.

الطريقة الثانية: وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام المساحات الضوئية وتعطينا صورا رقمية للوثائق وتميز فيها 3 أشكال.

الرقمنة في شكل صورة: وهي من الأشكال أكثر استعمالا بالرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين.

الرقمنة في شكل نص: هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص والحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي OCP انطلاقا من وثيقة مرقمة في شكل صورة.

الرقمنة في شكل اتجاهي: يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية وهي تعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة ويتواجد حاليا شكل للتقديم الاتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورتها شركة abele عام 1993 وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب الثالثة:

¹ - سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005/2006، ص84.

الدقة: بحيث تحفظ تقنية PDF تنسيق الصفحة الذي وضعه مصمم الوثيقة.

التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل.

جودة العرض والطباعة: ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة.

المطلب الثالث: الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمنة :

تستخدم الرقمنة مجموعة من الأجهزة يمكن حصرها فيما يلي :

أ- الأدوات المستخدمة:

تتطلب عملية الرقمنة مجموعة من الأدوات التي تتمثل في¹:

❖ **الحاسبات:** يتوقف نوع الحاسبات على المهام المطلوب إنجازها ومن أهم العناصر الواجب مراعاتها عند

شراء الحاسبات المعالج والذاكرة والقرص الصلب وشاشة العرض وبطاقة الفيديو ومشغل DVD.

❖ **الماسحات الضوئية:** ويوجد العديد من أشكال الماسحات الضوئية وينبغي معرفة الاختلافات الموجودة

بينها وكذلك إمكاناتها ومن أهم أنواعها، الماسحات الرأسية والدوارة والماسحات المسطحة.

❖ **الكاميرا الرقمية:** وهي تستخدم لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها وتعتبر وسيلة جديدة لالتقاط

الصور لاستخدامها في موقع الويب.

❖ **الطابعات:** تساعد الطابعات في التحرير وطباعة الملفات التي يتم تنزيلها على الويب.

ب- البرمجيات المستخدمة: هناك عدة برمجيات التالية:

1. **محرر HTML:** هو أي برمجة تسمح بتحرير أو كتابة أكواد HTML وهناك نوعان رئيسان منها:

Text Based و WYSIWYG.

¹ - نبيل عبد الرحمن المعتم، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد نموذجاً، السلسلة الأولى، السعودية، ص360.

2. **محرر XML:** يعمل هذا المحرر بشكل يشبه إلى حد كبير طريق HTML ويساعد خلال عمليات الترميز وبيّن Tags التي يعمل في العرض التخطيطي والهرمي.
3. **محرر الصور:** وهي البرمجيات التي تسمح بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الخط المباشر وهي تسمح بإنجاز الكثير من المهام.
4. **برمجيات المسح الضوئي للحروف:** وهي البرمجيات التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نص.
5. **برمجيات بروتوكول نقل الملفات FTP:** وهي البرمجيات التي تستخدم عند تحميل الملفات والمشروع على الأنترنت للعرض.
6. **برمجيات Pdf:** تتيح برمجيات حلا سريعا وسهلا لعرض الملفات على الخط وتحميلها ولا تسمح للمستخدمين بتعديل تلك الملفات أو تغييرها.
7. **برمجيات ضغط الصور:** تفيد هذه البرمجيات في ضغط الصور الناتجة عن عملية رقمنة الوثائق مما يؤدي إلى تصغير حجم الصور.
8. **برمجيات الاسترجاع:** تساعد هذه البرمجيات في استرجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة وينبغي مراعاة بعض العوامل.
9. **برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة:** تستخدم هذه البرمجيات بغرض إعداد النسخ الاحتياط، ونسخ الوثائق المرقمنة للمستفيدين.

المبحث الثالث: أهمية الرقمنة والتحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: أهمية الرقمنة :

تلخص أهمية الرقمنة فيما يلي¹:

- ❖ تساهم الرقمنة في تحقيق النمو الاقتصادي وتخلق فرص عمل جديدة، فضلا عن ذلك ترتبط الرقمنة ارتباطا وثيقا بالابتكار وتشجع أيضا على استخدام الموارد البشرية والطبيعية والاقتصادية بكفاءة أكثر.
- ❖ إن إمكانية الرقمنة كأداة للتنمية والتطوير هو نتيجة لقدرتها على التأثير في كل مجال من مجالات الحياة في دولة ما مثل التخفيف من حدة الفقر والارتقاء بجودة التعليم والخدمات الصحية وتقديم أفضل للخدمات الحكومية وتقديم أفضل الأنشطة الاقتصادية.
- ❖ إمكانية تقاسم المعلومات وسهولة تبادلها رقميا سواء بين الأشخاص أو على مستوى المؤسسات وهذا قد يعزز من عملية التعاون بين مؤسسات المعلومات.
- ❖ مواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها.
- ❖ حل مشكلة الحيز المكاني داخل مؤسسات المعلومات خصوصا مع تضخم وتنوع مصادر المعلومات وكثرة الباحثين ونتاجهم العلمي.
- ❖ كما تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة عند متخصصي المعلوماتية، كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستخدمين وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة في إعداد المستخدمين من وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية

¹ - مسفرة بنت دخيل العنهي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في المؤسسات المعلوماتية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، مجلة Rist، المجلد 1، العدد 1، 2011، ص 25-26.

بمجموعات وخدمات الكترونية فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنياتها جنب .إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه عملية الرقمنة :

هناك العديد من المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة في المؤسسات منها¹:

المعوقات التقنية والتكنولوجية: المتمثلة في ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير، ضعف الوعي الالكتروني بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطيء شبكة الانترنت.

المعوقات التنظيمية والإدارية: المتمثلة في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية، عدم التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الالكتروني، سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل المسؤولين.

المعوقات البشرية: وتتمثل في التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم، عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية بالإضافة إلى قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات :

المعوقات التشريعية: والمتمثل في صعوبة الملاحظة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها، صعوبة إيجاد بيئة عمل محصنة وفق أطر تشريعية وقانونية.

المعوقات المالية: والمتمثلة في قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة النقدية.

¹ - سهيلة مهري، مرجع سبق ذكره، ص56.

المطلب الثالث: الفرق بين التحول الرقمي والرقمنة:

تعرف الرقمنة بأنها عملية تحويل العناصر المادية أو التناظرية في العمليات وتدفقات العمل إلى تقنيات رقمية، الهدف الأساسي من هذه العملية هو تمكين أنظمة لكمبيوتر من استخدام هذه البيانات الرقمية على سبيل المثال يمكن تحويل النماذج الورقية التي يملؤها العملاء إلى نماذج رقمية تملأ عبر الانترنت مما يسمح باستخدام البيانات الناتجة في التحليلات وذكاء الأعمال¹.

في مجال الاعمال شكل مبادرات الرقمنة:

- تحديث الأنظمة القديمة.
- تقليص العمليات الورقية أو اليدوية.
- نقل الأنظمة لتكون متاحة عبر الأنترنت.
- التحول الرقمي على الرغم من ان الرقمنة تعد خطوة أولى في رحلة التحول الرقمي إلا أن التحول الرقمي يتجاوز ذلك يشمل نطاق أوسع بكثير فهو يشير إلى عملية تغيير شاملة تؤثر على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، حيث يتم دمج التكنولوجيات الرقمية في جميع جوانب الأعمال والخدمات حيث يهدف التحول الرقمي إلى احداث تحول جذري في كيفية العمل وتقديم الخدمات مما يعزز الابتكار والكفاءة ويعيد تشكيل العمليات والنماذج التشغيلية بشكل كامل.

¹ - بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، التحول الرقمي في الجزائر: الواقع والتحديات، المجلة الجزائرية المالية العامة، المجلد5، العدد 01، الجزائر، ص 503.

الفصل الثاني: ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم السياحة ومراحل تطورها

المطلب الأول: تعريف السياحة

المطلب الثاني: المراحل التاريخية لتطور مفهوم السياحة

المطلب الثالث: أنواع السياحة

المبحث الثاني: مساهمة قطاع السياحة في التنمية الاقتصادية والمحلية

المطلب الأول: دور قطاع السياحة في دعم الاقتصاد الوطني

المطلب الثاني: دور قطاع السياحة في التنمية المحلية

المطلب الثالث: دور قطاع السياحة في التنوع الاقتصادي

المبحث الثالث: الآثار الاقتصادية والاجتماعية لقطاع السياحة بالجزائر

المطلب الأول: الآثار الاقتصادية للقطاع السياحي

المطلب الثاني: الآثار الاجتماعية للقطاع السياحي

خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

تمهيد :

تحتل صناعة السياحة أهمية كبرى في تنمية البلدان لما لها من آثار إجتماعية واقتصادية وثقافية، خاصة في الدولة الجزائرية حيث يلعب القطاع السياحي دورا هاما في التنمية الاقتصادية وتحقيق التنمية المستدامة وكذا المساهمة في التنويع الاقتصادي، فالسياحة تعتبر صناعة قائمة بذاتها لها مدخلاتها ومخرجاتها هذا ما جعلها تمثل مصدرا رئيسا للدخل ونظرا لما تحققه قطاع السياحة سعت العديد من الدول للنهوض بهذا القطاع من أجل تنشيط قطاعها الاقتصادي وتعتبر الجزائر إحدى هذه الدول.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

المبحث الأول: مفهوم الساحة ومراحل تطورها:

المطلب الأول: تعريف السياحة:

تعريف السياحة لغة: الذهاب في الأرض للعبادة والتذهب وساح في الأرض سائح، سياحة وسيوحه سائحاً وسيحانا أي ذهب وأصلها من سيح الماء الجاري.¹

اصطلاحاً :

السياحة ظاهرة انتقال الأفراد بطريقة مشروعة إلى أماكن غير مواطن اقامتهم الدائمة لفترة لا تقل عن أربع وعشرين ساعة ولا تزيد عن سنة ولأي قصد كان وما يترتب عن ذلك من آثار اقتصادية واجتماعية وثقافية وحضارية وعالمية، وحسب المنظمة العالمية للسياحة تعرف السياحة بأنها نشاط الاشخاص الذين يسافرون إلى أماكن تقع خارج بيئتهم المعتادة ويقومون بذلك لمدة لا تزيد عن سنة واحدة بغير انقطاع طلباً للراحة أو لأغراض أخرى.²

كما أوضح العالم الألماني (جوبير فروبلير) سنة 1905 ان السياحة ظاهرة مستقلة لها سماتها وخصائصها ومتطلباتها التي تساعد على النجاح والازدهار وعند معظم الباحثين ظاهرة من ظواهر العصر تشق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة والتغير وتساعد على الإحساس بجمال الطبيعة والراحة والبهجة مع الشعور بالمتعة وذلك بالإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة والخلابة وجاء بعده تعريف (شوليرن) وهو اقتصادي نمساوي شهير سنة 1910 بأنها مجموع كل الظواهر ذات الطابع الاقتصادي التي تترتب على وصول المسافرين إلى منطقة أو دولة معينة وإقامتهم فيها ورحيلهم منها وهي الظواهر التي تترابط بالتبعية.

¹ - ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، 1981، ص 2167.

² - عبد السلام بلبالي، أسماء بلعها، حسين بن العارنة، واقع السياحة الداخلية في الجزائر ومتطلبات تحقيق تنمية سياحية مستدامة، مجلة الحقيقة، مجلد 17، العدد 03، الجزائر، 2018، ص 335.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

ويورد الدكتور محمد عصام المصري معين أشمل لمفهوم السياحة فيقول إن السياحة وحدة تتكون من أجزاء وأنظمة فرعية تتداخل وتتبادل العلاقات فيما بينها ويعتمد كل منها على الآخر بشكل متكامل لتحقيق أهداف النظام السياحي الذي يشمل عدة أنظمة فرعية أهمها السياح والأجهزة الرسمية ومجموعة المنشآت السياحية المشتركة في تقديم الخدمة أو توصيلها للسائح¹.

كما عرف الاستاذ علي أحمد هارون السياحة بأنها مجموعة الظواهر والأنشطة الحضارية والاقتصادية والتنظيمية الخاصة بانتقال الأفراد إلى بلاد غير بلادهم وإقامتهم فيها لمدة لا تقل عن 24 ساعة لأي غرض كان ما عدا العمل الذي يدفع أجره البلد المزار وجاء في تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (O.E.C.D) بأنها صناعة تعتمد على حركة الإنسان والسكان أكثر من البضائع، كما يعرف السياحة على أنها مجموعة الظواهر الأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير أصحاب البلد والتي لا يكون لها أي ارتباط بأي نشاط ربحي أو نية للإقامة الدائمة حيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي تبدأ فيها الشخص أو المجموعة الترحال بداية من البلد الأصلي أو مكان الإقامة الدائمة وبالنهاية العودة إلى نفس المكان².

¹ - خالد بن عبد الرحمن آل دغيم، الإعلام السياحي وتنمية السياحة الوطنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 15-16.

² - حمزة درادكة، مروان أبو رحمة، مصطفى كافي، حمزة العلوان، مبادئ السياحة، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص 18.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

المطلب الثاني: المراحل التاريخية لتطور مفهوم السياحة :

لقد تطور مفهوم السياحة كظاهرة ارتبطت بتقدم الإنسان وازدهار حضارته ولذلك وجب أن تستعرض فيها على مراحل تطور السياحة من خلال 4 فترات كالآتي¹:

1. فترة الحضارات القديمة :

تميزت هذه الفترة بعدة خصائص مما شجع الإنسان على سهولة التنقل والترحال لأهداف مختلفة ومحددة والدليل على ذلك عرف المصريون الكثير من جغرافية بلادهم سجلوها على جدران معابدهم ومن المعتقد أن المصريين القدماء أول من فكروا في تجهيز الطرق الآمنة وخاصة التي تخترق الصحاري والتي ترتبط ببلادهم لبعض الأقاليم المجاورة ومن هذا استنتج بأن المصريين مولعون بالسفر والترحال بين الأقاليم لتشكل بذلك أول أشكال الترويج والسياحة في المجتمعات البشرية المتحضرة، كما يعد الفينيقيون من أشهر الشعوب التي اتسمت بحب الترحال البحري بصناعة المعرفة والكسب المادي وكانت تسكن عند سواحل الشام وفلسطين وقد تعددت رحلات الاغريق خارج أوطانهم في جنوب شبه جزيرة البلقان وجزر بحديجه وإلى أقاليم العالم القديم (أوروبا، إفريقيا، وآسيا) وعرفوا الكثير من المعلومات الجغرافية والحقائق التاريخية لهذه الأقاليم ومن أشهر الرحالة الإغريق المؤرخ هيرودوت والذي سجل رحلاته في تسع مجلدات، وبانتصار الاسكندر الأكبر على فارس امتدت إمبراطوريته الإغريق حتى الهند وانتشرت إلى بعض نطاقات وسط آسيا وهي رحلات اتسمت بالجرأة والشجاعة لأنها كانت غير معروفة للأوروبيين أما بالنسبة للحضارة الرومانية فهم أول شعوب الحضارات القديمة التي اهتمت لشغل بعض أوقات الفراغ والترحال من أجل المتعة والرفاهية وتجاوزت رحلات الرومانيين وخاصة الاغنياء منهم حدود إيطاليا لتشمل العديد من الأقاليم الأجنبية التي خضعت لسيطرة الرومان وخاصة مصر التي تشهد بكثرة آثارها وخاصة الأهرامات والمعابد التي بمرت الكثير من الرومان.

¹ - فتحي محمد الشرقاوي، مبادئ علم السياحة، دار المعرفة الجامعة، مصر، 2009، ص12.

2. فترة العصور الوسطى:

امتدت هذه الفترة ما بين القرن 15م وفيها ازدهرت الحضارة العربية التي انتشرت في شرق وجنوب شرق آسيا حتى الصين وإلى بلاد الأندلس غربا فتعددت نشاطاتهم واتسعت دائرة معارفهم بكثرة الترحال وخاصة بعد ظهور الإسلام وانتشاره وقد تجاوزت الرحلات البحرية، والقارية للعرب حدود الدولة الإسلامية حيث بلغت جنوبي الصين وجزر اليابان في الشرق وغرب وشرق إفريقيا في الغرب والجنوب وكانت بغداد في عهد الخلافة العباسية وقرطبة في الأندلس من أهم المراكز الحضارية والثقافية في الدولة الإسلامية ويعتبر قصورها وحدائقها من أهم المزارات الإسلامية التي جذبت أعداد غفيرة من الزوار سواء في الداخل أو الخارج، كل هذا أدى إلى انتعاش السياحة ورواجها¹.

3. الفترة المعاصرة :

بدأت هذه الفترة في النصف الثاني من القرن 20 م أي بعد الحرب العالمية الثانية التي انتهت عام 1925م ومنذ ذلك الوقت استقرت الأوضاع السياسية وانتعشت الأحوال الاقتصادية وزاد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للإنسان في العديد من أقاليم العالم. لذا تغير مفهوم السياحة وأهدافها التي تحولت من مجرد قضاء أوقات سعيدة وحب استطلاع إلى البحث عن الاستجمام والاسترخاء والمتعة بكافة الوسائل وباستغلال لكل ما من عليه من الظروف الطبيعية، وقد اتصفت هذه الفترة بخصائص سياحته مميزة يمكن أن نجملها في الآتي:

- نشاط الرحلات السياحية الجماعية للطبقات المتوسطة الحال الرخيصة التكاليف لقضاء إجازتهم أو جزء منها خارج الوطن.

- تطور وسائل النقل السريع وانخفاض تكلفتها وخاصة النقل بالسكك الحديدية والطيران.

- انتشار فكرة المنتجعات السياحية في كثير من دول العالم.

¹ - فتحي محمد الشرقاوي، المرجع السابق، ص 14.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

- ظهور المخيمات السياحية المنخفضة التكاليف بالإضافة إلى إنشاء القرى السياحية¹.

المطلب الثالث: أنواع السياحة :

تختلف أنواع السياحة وتتعدد تبعاً لتنوع الرغبات والاحتياجات المختلفة، حيث ساهم التطور العلمي والاقتصادي والاجتماعي في هذا التنوع وقد صنفت أنواع السياحة تبعاً للمعايير التالية:

1- حسب معيار الأشخاص المسافرين: نجد سياحة فردية: وهي تلك التي يقوم بها فرد أو اثنان أو عائلة معا

وسياحة جماعية تدخل ضمنها مثلاً: الرحلات الرسمية التي تنظمها وكالات السفر وغيرها.

2- حسب معيار نوع وسيلة النقل المستعملة في السفر: نجد

سياحة برية: تستعمل فيها وسائل النقل البرية (السيارات - الأتوبيس).

سياحة بحرية: تستعمل فيها وسائل النقل البحرية مثل: السفن، العبارات وغيرها.

سياحة جوية: تعتمد على وسائل النقل الجوية بمختلف أحجامها صغيرة أو كبيرة.

3- حسب معيار السن: نجد سياحة الشباب، سياحة متوسطى الأعمار، سياحة كبار السن.

4- حسب معيار الموقع الجغرافي: نجد

السياحة الاقليمية: حيث يكون التنقل بين مختلف الدول الاقليمية. دول المغرب العربي، دول الساحل...

السياحة الداخلية: تكون داخل الحدود البلد حيث ينتقل المواطنون لزيارة المواقع الأثرية أو قصد الاستجمام، الترفيه عن النفس.

السياحة الدولية: تكون عبر الدول والقارات أو بمعنى آخر خارج حدود الوطن.

كما نجد أنواعاً أخرى مثل²:

● سياحة المنفعة (الترفيه، الاستجمام):

تكون الزيارة فيها من أجل قضاء العطل أو الإجازات في الأماكن التي تشتهر باعتدال الطقس أو بمناظرها

الطبيعية وهدوء ربوعها.

● السياحة الثقافية :

¹ - فتحي محمد الشرقاوي، المرجع السابق، ص 16.

² - لطفي مخزومي، فيروز زروحي، عقبة عبد اللاوي، السياحة الداخلية واقعها وسبل تطويرها، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، مجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 57.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

تكون الزيارة فيها للمناطق الأثرية المشهورة بآثارها القديمة من مختلف الحضارات ويهدف السائح من خلالها إلى تنمية معارفه الثقافية.

● سياحة العلاج :

لزيارة فيها تكون بهدف العلاج أو قضاء فترات النقاهة وتكون 3 الأماكن التي تحتوي على المستشفيات ذات الطابع الخاص أو المصحات.

● سياحة الرياضة:

وتكون فيها الزيارة لأغراض رياضية قصد ممارسة مختلف الألعاب والهوايات الرياضية والاشتراك في المسابقات والبطولات.

● سياحة الأعمال :

تكون الزيارة فيها بقصد تجارى بصغة السائح في اعتباره الأول ويقوم بهذا النوع من السياحة، رجال الأعمال والتجارة يزورون فيها المعارض والأسواق التجارية الدولية.

● السياحة الدينية :

فكرة الزيارة فيها تكون بقصد ديني وتجري فيها بعض الشعائر الدينية وزيارة أماكن خاصة ذات طابع تاريخي وديني كالحج¹.

¹ - لطفي مخزومي، فيروز زروحي، عقبة عبد اللاوي، المرجع السابق، ص 58.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

المبحث الثاني: مساهمة قطاع السياحة في التنمية الاقتصادية والمحلية:

المطلب الأول: دور قطاع السياحة في دعم الاقتصاد الوطني :

تعتبر السياحة من بين أهم الصناعات الأكثر نموا في العالم والتي تساهم في الاقتصاد العالمي بشكل فعال نظرا لقدرتها على توفير إيرادات معتبرة واستحداث مناصب شغل جديدة بالإضافة إلى مساهمتها في التجارة العالمية باعتبارها صادرات غير منظورة، والجزائر من بين الدول التي سعت لجعل القطاع السياحي رافدا اقتصاديا الى جانب القطاعات الأخرى، فمن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مساهمة القطاع السياحي في دعم الاقتصاد الوطني بالجزائر.

1- الإيرادات السياحية في الجزائر وأثرها على الميزان السياحي الجزائري :

تقاس التدفقات النقدية بالعملة الصعبة الناتجة عن السياحة من خلال الإنفاق السياحي للسياح الوافدين في الدول المستقبلية ومن البديهي أن ترتفع الإيرادات السياحية بارتفاع الوافدين الا أنه يمكن أن يحد من رصيد هذه الإيرادات في حالة ارتفاع السياحة العكسية والجدول التالي يوضح الإيرادات التي سجلها القطاع السياحي في الجزائر¹.

الجدول رقم 1: تطور حجم الإيرادات السياحية في الجزائر (2008-2017):

السنة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الإيرادات السياحية	325	266	219	208	196	230	258	304	209	1405

المصدر: احصائيات وزارة السياحة والصناعات التقليدية

يوضح الشكل أعلاه أن الإيرادات السياحية في الجزائر ضعيفة جدا وهي غير مستقرة ترتفع وتنخفض من

سنة إلى أخرى، لكن في المجمل تميل للانخفاض خلال 10 سنوات الأخيرة خاصة في الفترة ما بين 2009

¹ - رانية ايدير، عمر عزازي، دور القطاع السياحي في دعم أداء الاقتصاد الوطني: دراسة تحليلية لحصيلة القطاع السياحي خلال الفترة (2008,2017)، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 02، العدد 01، الجزائر، ص 188.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

و2012 وهذا راجع للأزمة المالية العالمية التي أثرت على السياحة العالمية بشكل عام والتوترات السياسية والأهلية التي عرفها الوطن العربي وبعدها شهدت انتعاشا طفيفا خلال 2013 الى 2015 للتراجع بعدها في سنتي 2016 و2017 ويمكن تفسير ضعف الإيرادات السياحية إلى تسرب جزء منها في السوق الموازية بالإضافة إلى طبيعة السياح الوافدين إلى الجزائر التي تشكل أغلبها من الجزائريين المتواجدين في المهجر الذي ينخفض إنفاقهم السياحي مقارنة بالسياح الأجانب حيث غالبا ما ستقبلون من قبل عائلاتهم وامتلاك بعض المساكن الخاصة بهم هنا في الجزائر.

2- مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي (PiB):

تعكس مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي مدى الإيرادات السياحية الناتجة عن الانفاق السياحي للسياح على مختلف السلع والخدمات السياحية (النقل، الإقامة، والإطعام) كما تظهر أهمية القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني والنمو الاقتصادي للبلد فمن خلال الجدول الموالي تظهر المساهمة ضعيفة للقطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر، إذ لا تتجاوز مساهمته بنسبة 1,6%، حسب ما يوضحه الجدول رقم 2 وهذه النسبة تعتبر ضئيلة جدًا بالنظر إلى المقومات السياحية التي تحظى بها الجزائر والتي تؤهل القطاع بأن تكون رافدا للاقتصاد الجزائري¹.

الجدول رقم 02: تطور نصيب قطاع السياحة في (Pib) للفترة (2008_2017):

السنة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% من Pib	1.5	1.6	1.5	1.4	1.4	1	1.1	1.2	1.6	1.6

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية.

3- مساهمة القطاع السياحي في تشغيل اليد العاملة:

¹ - رانية ايدير، عمر غزاري، المرجع السابق، ص189.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

باعتبار أن القطاع السياحي قطاع حيوي خدمي ويعتمد بالدرجة الأولى على المورد البشري فإنه بذلك يتميز باستقطاب فرص عمل معتبرة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، وحسب التقديرات التي وضعها كل من المنظمة العالمية للسياحة والمنظمة العالمية للعمل فبالنسبة للعمالة في القطاع السياحي بالجزائر فقد عرفت ارتفاعا مستمرا لفرص العمل التي يوفرها القطاع السياحي بالجزائر حسب احصائيات وراء الساحة وهذا راجع لتطور السياح خلال هذه الفترة وارتفاع في منشآت الاستقبال السياحي إذ غالبا ما تكون الأكثر استقطابا لليد العاملة في القطاع السياحي بالجزائر ولكن سنة 2008 شهدت انخفاضا بنسبة 1,62% مقارنة سنة 2007 وقد بلغت فرص العمل ذروتها سنة 2013 بمعدل زيادة قدر ب 1452 مقارنة بسنة 2012 ولكن اذا ما قارنا عدد الأسرة ومناصب الشغل التي يوفرها القطاع السياحي في الجزائر فنجدها بعيدة عن التقديرات التي وضعتها الوزارة¹.

المطلب الثاني: دور قطاع السياحة في التنمية المحلية :

تعرف الأمم المتحدة التنمية المحلية على أنها العمليات التي يمكن من خلالها توحيد جهود المواطنين والحكومة لتحسين الأحوال الاقتصادية الاجتماعية والثقافية في المجتمعات المحلية لمساعدتها في الاندماج في حياة الأمة والمساهمة في تقديمها بأقصى قدر ممكن.

ومما تقدم يمكن القول أن التنمية المحلية هي العمليات التي نتظافر فيها جهود الأهالي مع جهود السلطات الحكومية لتحسن الظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمعات المحلية للعمل على تكامل هذه المجتمعات في حياة الأمة وتمكنها من الإسهام في التقدم القومي، مما لاشك فيه أن قطاع السياحة أداة فعالة في التنمية المحلية انطلاقا من ميزاته التي لها علاقة بالاقتصاد الجزئي كالربح والسيولة لكن الأكثر من ذلك هو دوره في بعث تحولات اجتماعية واقتصادية تشكل في حد ذاتها قاعدة التنمية على المستوى المحلي، هذا الدور أخذ عدة

¹ - رانية ايدير، عمر غزازي، المرجع السابق، ص 190.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

أشكال وأنماط تتناسب مع تطور البلد، فصلا بالسنة للدول المتطورة تعرف بعض المناطق منها انخفاض في الحركة الاقتصادية سواء كان ذلك لغلق بعض المصانع أو تقلص النشاط الزراعي.

مما يولد مظاهر سلبية للاقتصاد أولها على الإطلاق البطالة وخاصة في بعض الدول المتطورة كفرنسا ابت تعاني بعض مقاطعتها ركودا اقتصاديا خلفه الاتحاد الأوروبي وأهم صور ذلك الركود هو النزوح الريفي وعند معالجتهم لهاته الوضعية توصل المتخصصون إلا أنه لا حل لهذا الوضع المتردي للاقتصاد في هذه المناطق سوى اعادة الاعتبار للقطاع السياحي من خلال تامين المؤهلات الطبيعية لتلك المناطق (حيوانات، نباتات، مواقع تاريخية)¹.

ولقد أعطت الدولة الجزائرية في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا لقطاع السياحة نظرا لأهميته الاقتصادية والاجتماعية على السواء فلجأت إلى وضع جهاز تشريعي يحدد كفاءات التنمية المستدامة لقطاع السياحة والقوانين الخاصة باستغلال الشواطئ وكذا التوسع السياحي وقررت الدولة خوصصة القطاع من خلال توجيه نداء للمستثمرين الذين يتعاملون مع الوكالة الوطنية للتنمية السياحية، وقد صادق المجلس الشعبي الوطني يوم 06/01/2003 على القانون المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة والمواقع السياحية وقد أخذت التعديلات المقترحة على مشروع القانون بعين الاعتبار صورة الارتقاء بالقطاع السياحي إلى مطاف القطاعات المساهمة في زيادة الثروة وكذا تسيره عقلايا وتحورت هذه التعديلات حول :

- ضرورة وضع حد لعدم الانسجام السائد في التنمية السياحية التي تعرفها المؤسسات السياحية الوطنية وذلك بتبني أسلوب جديد في التسيير يضمن الاستمرارية في العمل على تامين الثروات الطبيعية والثقافية المتاحة.
- إعادة الاعتبار إلى المؤسسات الفندقية قصد رفع قدرتها الايوائية.

¹ - سماعيل نسبية، طبيب سعيده، أهمية القطاع السياحي ودوره في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 29.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

- توفير العرض السياحي وكذا تطوير وبعث أشكال جديدة للأنشطة السياحية تلبي حاجات السياح خاصة الأجانب¹.

وقد أكد وزير السياحة على الأهمية القصوى التي تكتسبها عملية ضبط استراتيجية وطنية واضحة في ميدان السياحة وكذا ترميم الاسمر والشراكة والاستغلال الأمثل للعقار السياحي ويسعى الجماعات المحلية إلى البحث وإيجاد مصادر تمويلية مختلفة وفق ما تزخر به المنطقة في شتى القطاعات الاقتصادية من صناعة وزراعة وصيد بحري، وقد يتجاوز ذلك حيث تلعب دورا هاما تجعل الجماعات المحلية مصدرا هاما لتمويل مختلف مشاريع التنمية وهذا يقف على ما تملكه هاته المناطق من مواقع سياحية تستقطب السياح داخليا وخارجيا ونظرا لهذا الاعتبار الهام، فإنشارك الفرد واحساسه بمسؤوليته الكبيرة ومساهمته في تحقيق هذا المبتغى والمتمثل في كسب عدد أكبر من السياح ينبغي أن تولد لدى الفرد ثقافة سياحية بالمحافظة على الإرث الكبير وهذا طبعا لخدمة المصالح التنموية المختلفة وتماشيا مع أهداف الدولة المسطرة في ظل هدف سامي هو بلوغ التنمية المستدامة².

المطلب الثالث: دور قطاع السياحة في التنوع الاقتصادي :

يعرف التنوع الاقتصادي على أنه عملية تهدف إلى تنوع هيكل الإنتاج وخلق قطاعات جديدة مولدة للدخل بحيث ينخفض الاعتماد الكلي على إيرادات القطاع الرئيسي في الاقتصاد، إذ ستؤدي هذه العملية إلى فتح مجالات جديدة ذات قيمة مضافة أعلى وقادرة على توفير فرص عمل أكثر إنتاجية لليد العاملة وهذا ما سيؤدي إلى رفع معدلات النمو في الأجل الطويل، كما يعرف التنوع الاقتصادي على أنه استخدام أموال النفط لخلق قاعدة ديمومة لاقتصاد ما بعد النفط من خلال إقامة الصناعات الثقيلة وتطوير البنية التحتية والاستثمار في المحالات ذات الإنتاج الحقيقي كذلك يعني إيجاد مصادر إضافية غير نفطية للعملة الأجنبية ولإيرادات الموازنة العامة وفي ذات الوقت خلق مصادر مستدامة لاستخدام في القطاعات الانتاجية الخدمية لإستعاب الأعداد المتنامية

¹ - سماعيل نسيبة، طبيب سعيدة، المرجع السابق، ص31.

² - سماعيل نسيبة، طبيب سعيدة، المرجع السابق، ص 32.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

الداخلية لسوق العمل بعيدا عن الاستخدام الحكومي ويعرف على أنه أيضا الرغبة في تحقيق عدد أكبر لمصادر الدخل الرئيسية في البلد التي من شأنها أن تعزز قدراته الحقيقية ضمن إطار التنافسية العالمية وذلك عبر محاولات رفع القدرات الانتاجية في قطاعات متنوعة¹.

تتوقف مساهمة قطاع السياحة في التنوع الاقتصادي من خلال خلق فرص العمل وبناء القدرات المحلية وربط القطاعات الاقتصادية فيما بينها على العوامل التالية :

- مدى اندماج قطاع السياحة في الاقتصاد الوطني من خلال روابط أمامية وخلفه مع القطاعات الأخرى ولاندماج في سلاسل القيمة الإقليمية والعالمية.

- مدى استخدام الإيرادات الناتجة عن السياحة بما فيها العملة الأجنبية لتمويل تطوير البنية التحتية ودعم المنشآت المحلية، لاسيما المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم والنهوض بالمهارات والمؤسسات اللازمة لإنشاء اقتصاد محلي نابض بالحياة.

- الاستراتيجيات والسياسات المعتمدة من الحكومات، وما إذا كانت تشجع زيادة الاستثمار المحلي والأجنبي في الساحة ونقل التكنولوجيا والمعرفة وتدعم الأنشطة الكثيفة وتستهدف المناطق التي يعيش فيها القراء ويعملون².

- الجهود الوطنية الراهنة إلى ضمان استدامة الأنشطة الاقتصادية وبلوغها الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ويعتمد تحليل تنوع الناتج المحلي الإجمالي على توزيع هذا الناتج على الأنشطة الانتاجية في اقتصاد ما ومعرفة نسبة مساهمة كل نشاط في تكوين الناتج المحلي الإجمالي له والجدول التالي يوضح هذه النسب في الاقتصاد الجزائري³.

¹ - علي صولي، واقع وآليات تفعيل التنوع الاقتصادي، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2023، ص 60.

² - سماعيل نسيبة، طيب سعيدة، المرجع السابق، ص 32.

³ - علي صولي، المرجع السابق، ص 61.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

2016	2015	2014	2013	2012	2010	2005	2000	
12.7 7	12.6 7	11.2 0	10.0 2	9.66	8.97	8.28	8.79	قطاع الإنتاج السلعي الزراعة والصيد والغابات
16.5 8	20.6 8	27.1 5	31.1 3	35.5 6	36.9 6	49.3 1	43.3 3	الصناعات الاستخراجية
6.10	4.70	4.41	4.30	3.96	5.29	4.62	7.7	الصناعات التحويلية
13.0 0	12.4 8	11.2 8	10.8 3	10.0 6	0.63	7.96	8.99	التشييد والبناء
1.25	1.02	0.91	0.90	0.83	0.87	1.05	0	الكهرباء والغاز والماء
13.2 6	10.8 7	9.32	8.09	7.44	8.91	7.25	20.5	قطاع الخدمات الانتاجية النقل والمواصلات
17.4 0	16.1 7	14.1 3	12.9 6	12.1 7	11.9 3	10.2	20.5	التجارة والمطاعم والفنادق
0.67	0.54	0.61	0.58	0.52	0.24	0.43	20.5	التمويل والتأمين والمصارف
0.86	0.78	0.72	0.69	0.64	9.79	0.78	0	قطاع الخدمات الاجتماعية الإسكان والمرافق
15.7 8	17.3 5	17.7 2	18.2 5	17.0 5	14.3 3	8.28	11.0 3	الخدمات الحكومية
2.33	2.38	2.24	2.07	2.08	2.08	1.98	0	الخدمات الأخرى

الجدول رقم 3: يمثل نسب مساهمة القطاعات الإنتاجية في الناتج المحلي الإجمالي للجزائر خلال (2000-

2016):

المصدر من اعداد وحساب الباحثة اعتمادا على التقرير العربي الموحد لسنوات:

من الجدول يتضح لنا تغيرات نسب مساهمة الأنشطة المحلية الانتاجية المكونة للناتج المحلي الاجمالي في

الجزائر خلال السنوات (2000 - 2016) فبالنسبة لقطاع الزراعة نلاحظ تزايد نسبة مساهمتها في الناتج من

سنة إلى أخرى ولكن بوتيرة منخفضة 8,79% سنة 2000 إلى 12,77% سنة 2017، أما بالنسبة

للصناعات الاستخراجية والتي تعتمد أساسا على استخراج النفط والمعادن فكانت مرتفعة جدا مقارنة بالقطاعات

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

الأخرى فكانت نسبتها 43,33 سنة 2000 وتأثير الأزمة النفطية الأخيرة سنة 2014 انخفضت بشكل ملحوظ إلى 16,58% سنة 2016، وهذا يدل على أن الاقتصاد الجزائري يستهلك كثيرا أكثر مما يصنع وللتخفيف من حدة الأزمة والتوجه نحو التنوع والتصنيع قامت الحكومة بإطلاق إستراتيجية صناعية جديدة لرد الاعتبار لهذا القطاع المهمش منذ سنوات.

التنوع في إجمالي تكوين رأس المال الثابت (الاستثمار):

يقصد بإجمالي تكوين رأس المال الثابت هو الانفاق على حيازة السلع الرأسمالية الجديدة زائد الاضافات والتجديدات والتحسينات التي تجرى على السلع الرأسمالية القائمة زائد القيمة أعمال البناء تحت الإنشاء، حسب الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار فإن المشاريع المصرح بها خلال الفترة (2011,2014,2016) وحسب النشاط موزعة كما يوضحه الجدول التالي¹:

الجدول 04: يمثل تطور توجهات المشاريع الاستثمارية في الجزائر حسب نوع النشاط خلال الفترة (2011، 2016):

	2016			2014			2011		
	المشاريع		القيمة	المشاريع		القيمة	المشاريع		القيمة
	العدد	%	%	العدد	%	%	العدد	%	%
الزراعة	31	0.04	1.25	9	1.6	0.23	209	2.91	3.67
الصناعة	1004	12.87	42.12	324	57.45	68.55	2509	3.92	60.72
الخدمات	89.1	11.22	9.29	100	17.73	4.13	1054	14.67	10.42
البناء	13.67	17.9	8.12	95	16.84	2.54	92	12.69	5.04
السياحة	55	0.70	31.22	10	1.77	19.65	298	4.5	11.07
النقل	43.83	56.17	7.63	19	3.37	0.53	2061	28.68	6.48
الصحة	72	0.92	0.41	6	1.06	0.58	142	1.98	2.58
الاتصالات	0	0	0	1	0.18	3.8	0	0	0
المجموع	7803	100		564	100	100	758	100	

¹ - أؤيس هبة الله، دور الصناعة السياحية في تحقيق التنوع الاقتصادي والتنمية المستدامة : دراسة حالة (الجزائر، تونس، مصر)، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2019، ص

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

من الجدول نلاحظ يختلف عدد المشاريع الإشهارية من سنة إلى أخرى حسب الخطة المالية والاستراتيجية للجزائر ويختلف كذلك توزيع عدد المشاريع والمبالغ المخصصة لها من قطاع إلى آخر ومن نسبة إلى أخرى وفي 2011 استحوذ قطاع النقل على العدد الأكبر من المشاريع بنسبة 56,17% من إجمالي عدد المشاريع، يليها قطاع البناء والصناعة ثم تبقى نسب باقي النشاطات المتواضعة ومقارنة بقيمة المشاريع يستحوذ الصناعة على القيمة الأكبر وفي سنة 2014 نلاحظ هيمنة قطاع الصناعة أما سنة 2016 فكانت نسب عدد المشاريع متقاربة نوعا ما ويبقى القطاع الصناعي مستحوذ على النسبة الأكبر من عدد المشاريع¹.

المبحث الثالث: الآثار الاقتصادية والاجتماعية لقطاع السياحة بالجزائر :

المطلب الأول: الآثار الاقتصادية للقطاع السياحي :

1- خلق مناصب عمل: إن القطاع السياحي كثيف التشابك ويرتبط مع العديد من القطاعات الأخرى وهذا إمكانية السياحة على توليد فرص العمل بحيث تفوق حدود القطاع السياحي وتمتد لتصل حدود القطاعات الأخرى التي تجهز بمستلزمات الانتاج. فالسياحة لها القدرة على توليد مناصب عمل أكثر من أغلب الأنشطة الصناعية الكلاسيكية فهي توظف أكثر من 4 مرات بالسنة لصناعة السيارات و10مرات قطاع البناء.

2- تدفق رؤوس الأموال الأجنبية : تساهم السياحة في توفير جزء من النقد الأجنبي الناتج عن السياحة في الآتي:

- مساهمة رؤوس الأموال الأجنبية في الاستثمارات الخاصة بقطاع السياحة.
- المدفوعات السياحية التي تحصل عليها الدولة مقابل منح تأشيرات الدخول للبلاد².

¹ - أوسي هبة الله، المرجع السابق، ص73.

² - نسبة سماعيني، الأهمية والأثر الاقتصادي لصناعة السياحة في الجزائر، مجلة الحوار المتوسطي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2020، ص379.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

3- **تحسن ميزان المدفوعات:** السياحة تساهم كصناعة تصديرية في تحسن ميزان المدفوعات الخاص بالدولة ويتحقق هذا نتيجة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية المستثمرة في المشروعات السياحية، الإيرادات السياحية التي تقوم الدولة بتحصيلها مع جمهور السائحين وخلق استخدامات جديدة للموارد الطبيعية والمنافع الممكن تحقيقها نتيجة خلق علاقات اقتصادية من قطاع السياحة والقطاعات الأخرى¹.

المطلب الثاني: الآثار الاجتماعية للقطاع السياحي :

- السياحة مطلب اجتماعي وتفشي هام من أجل استعادة الإنسان لنشاطه وعودته للعمل بكفاءة من جديد.
- تساهم السياحة في الحد من ظاهرة البطالة وتحسن المستوى المعيشي للمواطنين.
- تعمل السياحة على إنشار ثقافات الشعوب وحضارات الأمم بين أقاليم العالم المختلفة كما تعمل على زيادة معرفة الشعوب ببعضها البعض وتوطيد العلاقات وتقريب المسافات الثقافية والاجتماعية بينهم.
- تعد السياحة أداة الاتصال الفكري وتبادل الثقافات والعادات والتقاليد من الشعوب وأداة لإيجاد مناخ مشبع بروح التفاهم والتسامح بينهم كما تعتبر أداة لتداول العلوم والمعارف².

¹ - أوسي هبة الله، المرجع السابق، ص 75.

² - نسبية سماعيني، المرجع السابق، ص 380.

الفصل الثاني ركائز ومقومات السياحة في الجزائر

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل، يحظى قطاع السياحة باهتمام كبير من قبل البلدان النامية في العالم مما أدى إلى انعكاس إيجابي على وضعهم الاقتصادي في حين أن القطاع السياحي في الجزائر يعاني من التهميش، فعائدات القطاع السياحي في تدني مستمر، وذلك لعدم اهتمام الجزائر فعليا بهذا القطاع

الفصل الثالث: رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الرقمنة السياحية:

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة السياحية

المبحث الثاني: أسس الرقمنة السياحية

المطلب الثالث: أهمية الرقمنة السياحية

المطلب الثاني: مراحل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية

المطلب الثالث: أهداف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية

المبحث الثالث: واقع رقمنة القطاع السياحي وفق المخطط التوجيهي للتهيئة
السياحية

المطلب الأول: أساسيات الرقمنة وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية

المطلب الثاني: استحداث منصة نمليتك في رقمنة القطاع السياحي

المطلب الثالث: تحديات رقمنة القطاع السياحي

خلاصة الفصل

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

تمهيد :

يعتبر القطاع السياحي موردا اقتصاديا هاما لكثير من الدول لذلك وجب على الجزائر إستغلاله لزيادة في العائدات والدخل القومي وخلق فرص العمل وهدفا لتحقيق برامج التنمية المستدامة الاقتصادية، سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على واقع القطاع السياحي وأهمية عصرية من خلال رقمنة القطاع التي لن تأتي إلا بتوحيد الجهود التنفيذية على ضوء ما جاء به المخطط التوجيهي للهيئة السياحية آفاق 2023 وتنمية المشاريع السياحية الرقمية من خلال استخدام الوسائط التكنولوجية والمنصات التي تجعل من الجزائر وجهه سياحية كما ستسلط الضوء على تحديات رقمنة هذا القطاع وفق المخطط التوجيهي للهيئة السياحية الذي يهدف إلى الوصول إلى سياحة رقمية.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة السياحية:

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة السياحية.

تعتبر الرقمنة عملية تمكن فيها التقنيات الرقمية من تفعيل استجابة المؤسسات من خلال تعديل إستراتيجيتها، وتعتبر الرقمنة إتجاها مهما في مجال السياحة، حيث يجلب فرصا جديدة وتحديات هائلة للفاعلين في مجال صناعة السياحة ومن المحتمل أن يكون لهذا التحول تأثيرات كبيرة بسبب التطورات التكنولوجية والطلب السياحي الجديد الناشئة في مجالات الأعمال الرئيسية مثل التسويق والعلامات، يمكن للشركات تحقيق فوائد مختلفة من تحول العمليات الداخلية من خلال رقمنة العمليات وتمكين العمال من استخدام أدوات وشبكات التواصل مع أي شخص في المؤسسة¹.

كانت السياحة من أوائل القطاعات التي قامت برقمنة العمليات التجارية على نطاق عالمي، مما جعل حجز الرحلات الجوية والفنادق عبر الانترنت رائدا رقميا كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ITC) ظاهرة عالمته، كانت السياحة من أوائل المنبس المشفر للتقنيات والمنصات الجديدة وتعرف الرقمنة السياحية على أنها الدعم الرقمي للتجربة السياحية قبل وأثناء وبعد نشاط السائح كما أن السياحة الرقمية تتخلل العديد من الأنشطة عبر الانترنت التي يتم من خلالها التخطيط للرحلات باستخدام tripaterson g Byeday وإدارة السفر من خلال مواقع المسافرين الدائم لشركة الطيران و banat وتطبيقات الدليل السياحي المحمول على الهواتف الذكية وإدارة الصور بما في ذلك Face Book، الصدق هو زيادة تحسين جودة الخدمات السياحية المعروضة على الانترنت²، يمكننا للتقنيات الجديدة تكثيف التجربة السياحية والسماح للأشخاص بالولوج في المواقع والتي يتعذر الوصول إليها بطريقة تتجاوز تجربة الوسائط المتعددة البسيطة، كما يمكن

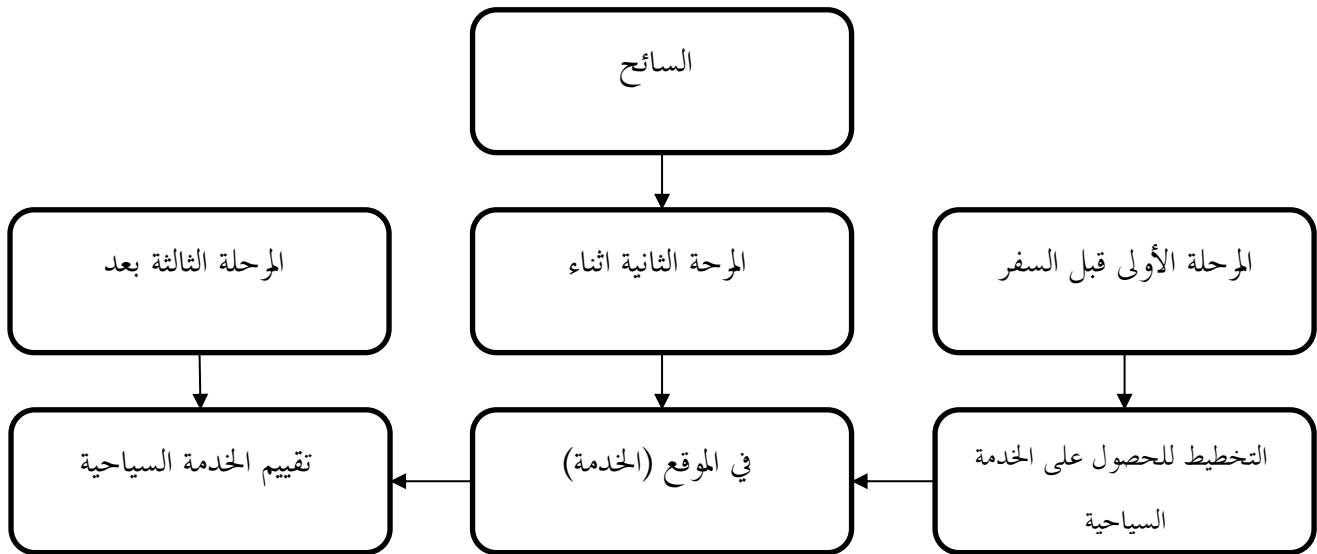
¹ - نيمان بن عبد الرحمن، أثر الأزمة الصحية Covid 19 على رقمنة النشاط السياحي، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2023، ص47.

² - مراد ماحي، مفيدة نادي، دور التطبيقات السياحية الرقمية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر: دراسة تحليلية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2023، ص231.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

أن يشمل البحث واجهات جديدة وجمع وإدارة ومعالجة بيانات والبرمجيات الوسيطة المطلوبة لتمكين تقديم الخدمات والنقل والبحث والتوصية والتفاعل البشري . تحدد للسياحة الرقمية 3 من أجل السفر: ما قبل السفر واثناء السفر وما بعد السفر حيث تتغير توقعات السياح وسلوكهم، يعبر السائحون عن درجات متفاوتة في الرضا التي يشاركونها في تقييمات السفر حيث تنتج الأجهزة الذكية المتقدمة الاضافة لسائحين الحصول على معلومات متعلقة بالسفر في الوقت العقلي وتعزيز قدرة الزوار على الحصول على معلومات¹.

الشكل 01: يوضح المراحل الثلاثة للسياحة الرقمية :



من خلال الشكل (1) يبين لنا مراحل السياحة الرقمية بالنسبة للسائح لذلك في المرحلة الأولى وهي مرحلة

التخطيط وفيها يقوم السائح بالتخطيط قبل سفره وهي العملية التي يقوم بها بالاطلاع على الخيارات أو الوجهات

السياحية قبل التنقل إليها عبر مختلف التطبيقات، ثم تأتي المرحلة الثانية وهي في موقع الخدمة السياحية وفيها

يستعمل مختلف تطبيقات الحجوات تطبيق التنقل والأكل وتحديد الوجهة ثم في المرحلة الثالثة وهي مرحلة ما بعد

السفر يقوم فيها بتقديم الخدمة السياحية².

المبحث الثاني: أسس الرقمنة السياحية :

¹ - مراد ماحي، مفيدة نادي، المرجع السابق، ص 231.

² - مراد ماحي، مفيدة نادي، المرجع السابق، ص 232.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

1. **انترنت الأشياء:** إن تكنولوجيا المعلومات اليوم تعتمد بشكل كبير على البيانات التي أنشأها الأفراد لدرجة أن أجهزة الكمبيوتر لديها تعرف المزيد عن الأفكار أكثر من الأشياء باستخدام البيانات التي تم جمعها. فسيكون قادرين على تتبع وإحصاء كل شيء مما من شأنه يساهم في تقليل الخسارة والتكلفة بشكل كبير، فأنترنت الأشياء هي تقنيات عملية تم اكتسابها من تسارع ظهور المعلومات والاتصالات ويمكن القول إن أنترنت الأشياء هي أنظمة الترميز للمنتجات الالكترونية¹.

2. **المدينة الذكية:** مع تسارع التحضر وتوسع المدن اليوم تواجه العديد من المدن تحديات في تصميم وتطوير مدينة أفضل للعيش حيث أصبحت المجتمعات الحضرية تسعى لتحقيق من تحديات التوسع الحضري وضمان بيئة معينة جيدة فالمدينة الذكية هي مقاربات جديدة للتعطية الحضري والمدينة فيها، فهي مدينة ذات تقنية عالية ومتصلة بشكل مكثف بالتكنولوجيات رقمية حديثة التي تستخدم تقنيات ذكية جديدة متطورة لإنشاء مدينة أكثر حضارة وأكثر ثراء لمواطنيها لذلك فهو نهج معقد ويتطلب مدة طويلة لتجسيدها حيث يشار إلى المدينة الذكية أيضا على أنها مدينة ذكية حيث يتم تحليل تدفق المعلومات في تحسن البنى التحتية من أجل ضمان الجودة بشكل مثالي².

3. **الذكاء الاصطناعي:** يعتبر من أهم أسس السياحة الرقمية وهو عبارة عن برامج ذكية يتم الاستعانة بها في السياحة حيث يستطيع من خلال ذلك البرنامج التجاوب بصفة آلية وفردية لتلبية حاجيات ورغبات الزبون دون تدخل العنصر البشري، كما خفف عبئ على التعاملات الاقتصادية مثل تطبيقات الروبوت الافتراضي الذي يجيب على تساؤلات وطلبات الزبائن في أي وقت ومهما كان عددهم بفضل الذكاء الاصطناعي في الفنادق يمكن فرز البيانات بدقة ويشكل مستمر قصد تكوين قاعدة بيانات حديثة في أي وقت وسرعة فائقة.

¹ - ذهبية بلعيد، مليكة كركار، التوجه نحو السياحة الذكية كآلية من آليات التنمية المستدامة: التجربة الاماراتية نموذجاً، مجلد الابداع، المجلد 11، العدد 01، الإمارات، ص 172.

² - مراد ماضي، مفيدة نادي، المرجع السابق، ص 233.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

4. نموذج السفر الذكي الشامل: يستعين الكثير من الأشخاص بالإنترنت عبر طرق مختلفة قبل إقدام على السفر بهدف تحميل تطبيق يساعدهم في التعرف على وجهة معينة وتشير السياحة العالمية إلى أنه بنفس الطريقة التي حول بها الهاتف الذكي الاتصالات السلوكية ووسائل الاعلام فإن نموذج السفر الذكي الشامل الذي يشمل التأشيرات الذكية وخدمات المسافر الذكي سيحدث ثورة في السياحة خاصة أنه مع دمج هذه الأدوات يمكن للمسافرين حجز رحلاتهم وتسجيل الوصول عبر الإنترنت.

5. الهواتف الذكية: ظهرت الهواتف الذكية Smart phone وقدمت الكثير من الميزات التي أذهلت الجميع، ويمكن تعريف الهاتف الذكي بأنه هو الهاتف المحمول الذي يتضمن وظائف متقدمة أكثر من مجرد إجراء مكالمات هاتفية وإرسال رسائل نصية فمعظم الهواتف الذكية لها القدرة على عرض الصور وتشغيل ملفات الفيديو ويمكن للهواتف الذكية الحديثة تشغيل تطبيقات الجيل الثالث الذي يوفر وظائف لا حدود لها، ويمكن استخدام التطبيقات السياحية في الهواتف في نقل ومعرفة المعلومات المتعلقة بالخدمات السياحية لتأجير الغرف الفندقية¹.

¹ - مسفرة ستحصل العتمي، تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، مجلد 04، العدد 01، 2016، ص71.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

المطلب الثالث: أهمية الرقمنة السياحية :

تسمح رقمنة قطاع السياحة بجعل عروض هذا القطاع أكثر جاذبية وجذب فئة من الزبائن الحرصين دائما

على أشياء جديدة وتكمن أهمية الرقمنة السياحية في :

- إثارة المشاعر للتحفيز على الحجز: حيث يذهب الواقع الافتراضي الآن إلى ما هو أبعد من قطاع الترفيه وتستمر في قطاع السياحة حيث تغيرت تجربة المسافر حيث يمكن من خلال إستعمال الهاتف التجول في المدينة التي سيزورها والفندق الذي سيقوم فيه قبل عملية الحجز حيث قامت darmad بتجهيز جميع وكالاتها بخوذات الواقع الافتراضي فيمكن لزبائنهم من مشاهدة أماكن إقامتهم حيث عمل قسم مع شركة Grenoble 360° على صناعة أفلام درجة الترويج للأنشطة الخارجية في الطبيعة مثل الكهوف¹.

- تحسين الحياة اليومية للمسافر: على سبيل المثال عقدت شراكة مع Tablight VR لتقدم لركابها ألعاب وعروض لجولات سياحية وعرض أفلام وثائقية بتقنية D3 رحلة الطيران بين مدريد / نيويورك، يهدف المشروع في تحسين ترفيه المستخدم على المدى المتوسط².

- تحسين التجربة السياحية وجعلها أكثر تفاعلية : من أجل تحسين الطلب على الخدمات السياحية قام العديد من مقدمي الخدمات بإبتكار خدمات جديدة، فمثلا في ديسمبر 2019 تم إطلاق أول مجمع ترفيهي افتراضي 100% في باريس يسمى، يمكن الزائر من تجربة الغواص أكثر من 1000 متر مربع واختيار حوالي 20 تجربة للغطس ، كما خصص القطاع الثقافي أيضا جولات أكثر تفاعلية حيث قام متحف اللوفر خلال المعرض

¹ - نيمان بن عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 409.

² - نيمان بن عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 480.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

المخصص ليوناردو دافنشي بتجربة غير مسبقة حول لوحة الموناليزا، حيث قام المتحف بالشراكة مع HTC Vive Anita بتقديم للزائرين عرض اللوحة باستعمال الواقع الافتراضي مما يسمح بمشاهدة أدق تفاصيلها¹.

تعريف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 :

لقد نص القانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة على مخطط التهيئة السياحية، تتم تهيئة وإنجاز المنشآت السياحية طبقا لمواصفات المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية المنصوص عليها من خلال المادتين 22 و 38 من القانون رقم 1 - 20 وبهذا يعد مخطط التهيئة السياحية أداة لتنفيذ الجزئيات المحددة في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية، سيتم بإجراءات طويلة في الاعداد والتنفيذ كما نص القانون رقم 03 - 03 على مواصفات مخطط التهيئة السياحية كمرجعية أساسية في عملية التهيئة كما يلي : تتم تهيئة وتسيير منطقة التوسع والموقع السياحي، وفق مواصفات مخطط التهيئة السياحية الذي تعده الادارة المكلفة بالسياحة في إطار ساوري ومصادق عليه عن طريق التنظيم، فمخطط التهيئة السياحية المذكورة في المادة 12 من القانون 03 - 03 يعادل رخصة تجزئة للأجزاء القابلة للبناء².

ويعتبر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية جزءا من المخطط الوطني للإقليمية الذي حددت معالمه بالقانون 02/01 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 والمتعلق بتهيئة الاقليم والتنمية المستدامة، حيث يعبر هذا المخطط عن إرادة الدولة الفعلية من خلال تامين مختلف المدرات السياحية الثقافية والتاريخية واستغلالها بالقطاع السياحي³، يشكل أرضية عمل رئيسة لتنمية السياحة في الجزائر امتداد للخطة تطوير القطاع منذ عام 2000 على شكل برنامج مستقبلي آفاق 2010 بعنوان " مخطط أعمال للتنمية المستدامة للسياحة بالجزائر آفاق

¹ - صفاء عبد الجبار الموسوي، رسب عبد الرضا الجزائري، الاقتصاد السياحي الرقمي ودوره في التنمية السياحية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2020، ص130.

² - بعبع الهام، فردي كريمة، دور مخطط التهيئة السياحية والمخطط السياحي في ترقية وتوجيه الاشهار السياحي، مجلة القانون العقاري، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 33.

³ - مريم منال سعيود، رياض محمد ليري، حمزة محجوبي، رقمنة القطاع السياحي بالجزائر بين الاهداف والفرص، مجلة روافد للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، ص 14.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

2010 "و لكن سرعان وبمرور عامين على تنفيذ المخطط، جاء مشروع جديد سمي آفاق 2013 لتحديد الأهداف الكمية والنوعية والاشهار السياحي الذي عدل مرة أخرى لمسيرة التطورات السريعة الدولية حيث يدمج وزارتي البيئة وهيئة الإقليم في وزارة واحدة، ليأتي بعد ذلك المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2025 ثم آفاق 2030¹.

يشكل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية الإطار المرجعي لسياسة جديدة تبنتها الدولة الجزائرية والذي يترجم إرادتها في تثمين القدرات الطبيعية والثقافية والتاريخية للبلاد ووضعها في خدمة السياحة في الجزائر، إذ يمثل هذا المخطط جزء من اما 2030 والذي يبرز الكيفية التي تعتمز الدولة من خلالها القيام بضمان التوازن الثلاثي فهو المرآة التي تعكس مبتغى الدولة فيما يخص التنمية المستدامة والذي من خلاله نقلت الدولة لجميع الفاعلين ولجميع القطاعات من مشروعها السياحي في محاولة منها لاستقبال 11 مليون سائح آفاق 2030².

¹ - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرق، حمزة محجوبي، المرجع السابق، ص 15.
² - عماري عصام، إشراف السعيد بوعناق، رهنات المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030 بين الواقع والآفاق، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 07، العدد 13، الجزائر، 2018، ص 403.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

المطلب الثاني: مراحل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية :

يشمل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية عبر مراحل الخمس التالية :

❖ المرحلة الأولى: شعب من الاتجاهات العالمية والإشكالات والرهانات: تمثل دراسة البيئة السياحة الدولية

تشخيص مختلف الفرص والتهديدات لدخول السوق الدولية وتحديد المركز الذي تحتله الجزائر دوليا في مجال

السياحة وتحقيق الهدف من المخطط "الجزائر وجهة سياحية"¹.

❖ المرحلة الثانية: تحديد التوجهات الاستراتيجية: إعداد الاستراتيجية السياحية وتحديد الأهداف الطويلة

المتوسطة الأجل لكل مرحلة من مراحل المخطط خصوصا في مجال إنشاء البنى التحتية من فنادق وقرى

سياحية ومنتجعات بالمواصفات الدولية.

❖ المرحلة الثالثة: تحديد الخطوط التوجيهية : وذلك بإعداد برامج ذات الأولوية وتقييم المرحلة ما بين 2008-

2015 حيث كان التنفيذ العقلي للمخطط التهيئة السياحية في 2008.

❖ المرحلة الرابعة: تقييم المخطط التهيئة السياحية: وتدارك التأخر في إنجاز بعض البنى التحتية ليعدل الرؤية

إلى آفاق 2030 بدلا من 2025².

❖ المرحلة الخامسة: تقييم إستراتيجيات الإنجاز والمتابعة : بعد تحديد خطط العمل لتحقيق الأهداف التشغيلية

من ثم الاستراتيجية وجب تقييمها بشكل دوري وهنا يأتي دور الرقمنة خصوصا بعد جائحة كوفيد 19 نسب

الخسائر الذي تكبدها هذا القطاع على سائر دول العالم وبما أن هذا القطاع كان في طور الإنطلاق الفعلي

باسترداد مكانته في خلق الثروة ومساهمته في الدخل القومي ومن خلال هذا المخطط فكانت نتائج السلبية

أكثر ضررا فكان لزاما اليوم التوجه إلى رقمنة القطاع بإعداد منصات، برامج وتطبيقات تهتم بالتعريف

¹ - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرق، المرجع السابق، ص15.

² - عمار زيتوني، سابق نسيم، القطاع السياحي بالجزائر على ضوء مجاء به المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية: تقييم أداء الإشهار السياحي في الجزائر، مجلة اقتصادية، مجلد 11، عدد2، الجزائر، 2017، ص18.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

بالمقومات السياحية الوطنية وكذا كذا رقمنة الخدمات السياحية من تنقل السائح السعر، الاستقبال، الفندق ومراكز الترفيه، لما لا تحول إلى السياحة الافتراضية.

ويعتمد في اعداداه على قواعد علمية تتمثل في العديد من الدراسات المعمقة الشاملة التي تسهم في إلقاء الضوء على ملامح السياحة التي يمكن استمالها والقلب على المعوقات التي تعترض هذا الهدف وتحديد حجم ومستوى توعية الخدمات الأساسية، والثانوية المطلوبة مع وضع إطار متكامل للخطة التنموية الإقليمية¹. يمكن تصنيف هذه الدراسات إلى مرحلتين أساسيتين هما :

- مرحلة إعداد الدراسات:

وتتعدد الدراسات التي تمثل قواعد وأسس لإعداد الخطة وتباين جوانبها فبعضها ذو طابع جغرافي والبعض الآخر اقتصادي وبعضها سياحي إلى جانب البعد الثقافي والاجتماعي لذلك تحتاج مثل هذه الدراسات إلى تعاون عدة مؤسسات وهيئات علمية ذات تخصصات مختلفة ومن هنا كانت أهمية التخطيط بفروعه المتعددة بالإضافة إلى علوم السياحة والاقتصاد وإدارة الأعمال والتسويق والاحصاء والصناعة والهندسة المعمارية والنقل والعمران²، وتشمل مرحلة إعداد الدراسات حصر ودراسة ملامح الاقليم الطبيعية وخصائصه البشرية وكافة المشكلات المرتبط بالاستثمار والسكان والتي تحدد بدورها أنماط أنشطة السياحة المقترحة ومدى توافر أساساتها وابعاد المتغيرات المؤثرة فيها وثقلها في الإقليم على كافة المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ويدخل في إطار هذه المرحلة عمليات تحليل السوق (الطلب السياحي) والتي تسهم في مستوى تدفق السياح والزوار على الاقليم وبالتالي تحدد طاقته الاستيعابية وقدرته التنافسية بين الأقاليم المصنعة على المستويين الداخلي والخارجي³. بذلك لا بد أن

¹ - عماري زيتوني، سابق نسيم، المرجع السابق، ص19.

² - عماري عصام، السعيد بوعنقة، المرجع السابق، ص 404.

³ - نور الدين، هرمز، التخطيط السياحي والتنمية السياحية، مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 28، عدد 03، الجزائر، 2006، ص18.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

تتضمن عمليات تحليل السوق دراسات تتعلق بشبكات النقل وخاصة النقل الجوي والبري ومختلف الهياكل التي يجب رصدها بدقة وتحديد قدرتها ومدى كفايتها لا ستعاب التدفق السياحي المخطط له¹.

- مرحلة وضع خطة التنمية الاقليمية السياحية:

وتتضمن المقترحات الخاصة بخطة المنشآت السياحية والفندقية ومراكز الخدمات المرتبطة بها من حيث التوزيع المكاني والحجم والنمط والمستوى واشكال الاستخدام بالإضافة إلى هيكل تخطيطي يعالج كيفية إحداث محيط ملائم ومحفز من أجل :

- ترقية الاستثمار وتطوير الشراكة في السياحة.
- ادماج مقصد الجزائر ضمن السوق الدولية للسياحة من خلال ترفيه الصورة السياحية.
- إعادة الاعتبار للمؤسسات الفندقية والسياحية قصد رفع قدرات الايواء والاستقبال.
- تنوع العرض السياحي وتطوير اشكال جديدة للأنشطة السياحية.
- تلبية حاجات المواطنين وطموحاتهم في مجال السياحة والاستجمام والتسلية².
- المساهمة في حماية البيئة وتحسين إطار المعيشة واثمين القدرات الطبيعية والثقافة والتاريخية.
- تحسن نوعية الخدمات السياحية.
- ترقية وتنمية الشغل في الميدان السياحي.
- التطوير المنسجم والتوازن للنشاطات السياحية.
- تثمين التراث السياحي الوطني.

وتبدأ الجهات المسؤولة بعد ذلك في وضع جدول زمني لتنفيذ ما جاء في المخطط من مشاريع ويتباين

البعد الزمني اللازم لتنفيذ الخطة السياحية تبعا لعملي مستوى طموحات المشروعات والذي يحدد حجمها

¹ - نور الدين هرمز، المرجع السابق، ص 19.

² - عماري عصام، السعيد بوعنقة، المرجع السابق، ص 405.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

وطبيعتها واعدادها بالإضافة إلى إمكانات الدولة سواء من الاعتمادات المالية أو من الخبرات والكوادر الوطنية ومثال ذلك هذا البرنامج¹.

المطلب الثالث: أهداف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية :

- يهدف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية إلى 3 أهداف رئيسة لتدرج ضمنها أهداف فرعية نذكر منها :
- خلق الثروة خارج قطاع المحروقات: إمكانية احتلاله المرتبة الثانية في الدخل القومي لما لا تعويضه حسب المقومات السياحية وفق النموذج الاقتصادي الجديد الذي يعتبر قطاع السياحة أهم بدائل التنويع الاقتصادي وإعادة التوازن للسوق السياحي لتوفير العرض السياحي الموافق للطلب بالسوق الوطنية والدولية بالتالي المساهمة في تحسن التوازنات الكلية عبر الموازنات الكبرى.
 - جعل الجزائر وجهة سياحية عالمية لها ميزاتها وهويتها الخاصة: يتضمن بتراتها الثقافي الديني التاريخي عبر السياحة العمدة منه السياحة الصحية.. الخ، ولن يأتي ذلك إلى تفعيل مشاركة الجماعات المحلية ودمجها في عملية التنمية السياحية كشريك إستراتيجي وتوعيتهم وتحفيزهم للانخراط بأنشطة الصناعة السياحية².
 - تعظيم الفوائد الاقتصادية للسياحة : وذلك بتوسيع الإشهار السياحي وبالتالي توفير الأيدي العاملة المحلية بإشراكها بالوظائف المتاحة في قطاع السياحة وبالتالي المساهمة في القضاء على البطالة بتحسين دخل المواطن للحد من الفقر بالمناطق المعزولة، أيضا زيادة فرص التدريب والتأهيل للعاملين بصناعة السياحة والسفر على مستوى القطاعين العام والخاص بكل مجالاته من خلال التحول الرقمي وأطلقت في بداية العام 2022 المرحلة الأولى البرنامج التدريسي الرقمي "منحة قوقل" العالمية للتميز الوظيفي والذي ستهدف أكثر من 20 ألف مترشح

¹ - عماري عصام، السعيد بوعنقة، المرجع السابق، ص 405.

² - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرق، حمزة محجوبي، المرجع السابق، ص 17.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

بمنحة مجانية كاملة مع الحصول على شهادات دولية في صناعة السياحة الرقمية ليكونوا قادة لها، الاهتمام بالإبتكار وإدخال التقنيات التكنولوجية الحديثة على الخدمات والمنتجات السياحية¹.

ومن أهمها المنصات الرقمية غيرها يعرف بالاقتصاد التشاركي باعتماد تكنولوجيا التحول الرقمي في قطاع السياسي الهادف إلى رقمنة السياحة وتزويدها أكثر بسرعة وسهولة وفعالية، بأهمية الرقمنة في صناعة السياحة².

أ- الأهداف المادية للمرحلة الاولى (2008-2015):

حدد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية الفترة من 2007 إلى 2015 كمرحلة أولية سطر من خلالها الأهداف المادية في شكل خطة أعمال لسنة 2015 مبينة في الجدول التالي³:

الجدول رقم 06: خطة الأعمال بالأرقام لنسبة 2015

السنة	2007	2015
عدد السواح	1.7 مليون	25 مليون
عدد الاسرة	84896 بعد تأهيلها	75000 سرير فخم
المساهمة في الناتج الوطني الخام	1.7	3 مقدرة
ايرادات (مليون دولار)	2.5	1500 الى 2000
مناصب الشغل	200000	400000 مباشر وغير مباشر
التكوين (مقاعد بيداغوجية)	51200	916000

المخطط السياحي للتهيئة السياحية 2030 الحركات الخمس وبرنامج الاعمال السياحية جانفي 2008 ص 18.

الأهداف النقدية للمرحلة الأولى (2008 – 2015) :

¹ - عياشي سنوسي، اسماعيل بوفتور، إستراتيجية التنمية السياحية المستدامة في الجزائر، على ضوء المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2025، مجلة ايليزي للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ص 73.

² - عباسي سنوسي، اسماعيل بوفتور، المرجع السابق، ص 74.

³ - ايدير رانية، غراري عمر، الاستراتيجية الوطنية لتنمية القطاع السياحي بالجزائر في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السامية آفاق 2030، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، ص 95.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

تمثلت الأهداف النقدية التي تضمنها المخطط في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لآفاق 2030.

يقدر الاستثمار الاجمالي العمومي والخاص المادي والضروري بين 2008 – 2015 بـ 2.5 مليار دولار أمريكي، يقدر الاستثمار الاجمالي العمومي والخاص، المادي والغير المادي (الهياكل الطبيعية، الاتصال أن 6000 دولار أمريكي لكل سرير يوضع بكل الفرشات 550000 دولار أمريكي في استثمارات مادية و 50000 دولار أمريكي في استثمارات غير مادية.

من أجل توفر 4000 سرير التي يعتزم ولدها في الأقطاب السياحة السعة للامتياز ويتوقع أن يزيد المبلغ المخصص لهذا الاستثمار عن 25 مليار دولار على مدى 7 سنوات لآفاق 2030 اي 350 مليون دولار امريكي سنويا، بالسنة للأقطاب السعة للامتياز يمكن تصور جهد اضافة بمبلغ 1 مليار دولار أمريكي لكل باقي البلاد، يمكن توظيفه لإزالة العجز البنيوي الحالي¹.

المبحث الثالث: واقع رقمنة القطاع السياحي وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية :

المطلب الأول: أساسيات الرقمنة وفق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية :

1. متطلبات الرقمنة السياحية :

لقد أدلت المنظمة السياحية العالمية أن صناعة السياحة بالمستقبل القريب لنا تكون فقط بمؤشرات عدد بل ستكون بنوعية الخدمات ومدى جودتها وتطورها تكنولوجيا عبر الخدمات غير الحسنة أو الرقمنة نداء من ميناء الدخول والجمارك عبر توحيد البيانات البيومترية للمسافر وربطها عبر جواز سفره مع تذكرته وعلى المستوى الخاص من خلال الخدمات المقدمة عبر المقاصد والمنشآت السلامة سواء بالفنادق والمطاعم ووسائل الانتقال وكافة الخدمات المقدمة التي تقدم له عبر عالم الرقمنة والتي تركز على أساسيات تتمثل فيما يلي²:

¹ - ايدير رانية، غراري عمر، المرجع السابق، ص 96.

² - عابدة مصطفىاوي، زكريا حرقاس، التثمين الرقمي لتحسين التنمية السياحية، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول "التحول الرقمي في عصر المعرفة"، جامعة زاوية كلية الاقتصاد، ص 10.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

ظهور المستهلك الرقمي والسوق الرقمي: من بين اهم متطلبات رقمنة القطاع السياحي هي الدول التي تعتمد على العائدات السياحية هو ابتكار طرق جديدة حتى تبقى في مقاصدها السياحية تنبض بالحياة حيث في زمن جائحة كورونا لجأت إلى فتح مجالها الافتراضي وفي هذا يقول مهمامه لقد تغير نمط التسوق في العالم وعبر فضائه وحتى أنماط الإنتاج والمنتج وظهور تكنولوجيا الطباعة ثلاثية الابعاد وتطورها فأصبحت الصورة الرقمية جاهزة مباشرة قبل التصفح أو الحصول على البضاعة ، وهذا ما أتيح لنا المستهلك الرقمي وما تولدت عنه مرحلة الكوفيد 19 فوجدت تطبيقات لقياس الألبسة عن بعد ، فتكرس التعامل عن بعد الأدوات الرقمية وتقديم خدمات التعليم الرقمي عن بعد والسوق الرقمي عن بعد الترفيه الرقمي وحتى السياحة الرقمية والتجوال عن بعد استغلال فترة الحجر للقيام بزيارات مستغرقة ومطولة عبر المنصات الافتراضية.

رقمنة الخدمات السياحية : من نتائج السياحة الرقمية بروز ما يعرف بالمسافر الرقمي عبر الحجوزات عن بعد مع إمكانية التخطيط لكامل الرحلة السياحية، وضبط تفاصيلها من خلال الصور المتوفرة على المنصات كغرف الإقامة ومحتوياتها وما بداخل أرجائها وكذا صورة المعالم السياحية، ومفاتها وذلك لنا سل وآليات تثمنها الوحها والمقاصد السياحية¹.

توفير البنى التحتية لرقمنة المقومات المادية : توفر التكنولوجيا الرقمية تتجاوز الخدمات الالكترونية عبر 3.0 لتنتقل إلى المرحلة الرقمية من تهيئة وحجز إلى التواصل التفاعلي بالموقع السياحي وهذا يتطلب توفر إمكانيات وشبكات اتصال وبنى تحتية للألياف البصرية تضمن سرعة التدفق وفعالية من اجل تقديم الخدمة كما، تتطلب الرقمنة استخدام التقنيات الحديثة في تخزين وسرعة².

¹ - عبد الرزاق مولاي الأخضر، خالد بورحلي، متطلبات تنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 01، العدد 02، الجزائر، ص70.

² - مريم منال سعيود، محمد لبرق، حمزة حجوي، المرجع السابق، ص22.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

المعالجة ونقل البيانات خصوصا لتصنيف وتأمين وترويج المقومات السياحية المادية التي منها خمس مصنفة عالميا لغياب تلك السن للترويج والتعريف نذكرها فيما يلي :

- قصبة الجزائر: أحد أجمل المعالم في الحوض الأبيض المتوسط تحسد فيه فنا معماريا فريدا.
- الآثار الرومانية الجميلة (سطيف): على بعد كيلومترات قليلة من مدينة سطيف تصل آثار جميلة من علو 900 متر التي عرفت كيف تجمع بين معالم رومانية متنوعة.
- تيمقاد: تقع على المنحدر الشمالي من الأوراس قرب باتنة، تم انشاء تيمقاد عام 100 بعد الميلاد من قبل الامبراطور تراجار باعتبارها مستعمرة عسكرية.
- قلعة بني حماد: في مكان جبلي على بعد 15 كلم من مدينة مسلية وتتوفر فيها مدينة إسلامية مخصصة وأكبر المساجد التي بينت في الجزائر.
- الآثار الرومانية في تيبازة: على ضفاف البحر المتوسط المطلة من الامبراطورية الرومانية جاعلة منها محطة انطلاق للهجوم على الممالك الموريتانية.
- الطاسيلي: ذو الطابع القمري الغريب والأهمية الجيولوجية البالغة تقع فيها المعالم الأثرية للفن الصخري والرسوم والنقوش الصخرية¹.

2. أساسات رقمنة القطاع السياحي :

سجل اليوم إرادة حقيقة من القائمين على القطاع في تجسيد هذا المخطط بالرغم من التخلف الكبير الذي شهد، طيلة السنوات السابقة وإدراكهم أن ربح معركة الرقمنة وتعميمها على كل النشاطات السياحية أصبح

¹ - عبد الرزاق مولاي الأخضر، خالد بو رحلي، المرجع السابق، ص74.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

ضرورة ملحة لتدعيم تنافسية العروض السياحية الوطنية داخليا وخارجيا مما ستلزم على كل المتعاملين استعمال الأرضيات الرقمية العصرية لدخول الأسواق الأجنبية فيما يلي أهم الجهود المبذولة في مجال الرقمنة¹.

مرافقة كل المشاريع والمبادرات : التي تصب في هذا المنوال وتساعد على استعمال الابتكار التكنولوجي لترقية الوجهة السياحية الجزائرية فالعراقيل التي يعاني منها القطاع ليست نابعة من القطاع وحده بل هي وليدة محيط عام يتعامل سلبا مع قطاع السياحة، علما بأن نجاعة النشاط السياحي مرتبطة إلى حد بعيد بمستوى مرافقة دعم المحيط الاقتصادي والمؤسسي والاجتماعي له، تنظيم ورشات تتناول " جاذبية الوجهة السياحية" الترقية والتسويق السياحي وإدارة الفنادق².

انشاء البوابة الالكترونية: تم اطلاقها خلال السنة 2021، شملت الارشاد السياحي والتعريف بالإستثمار الفندقي واستغلال المياه الحموية بمشاركة قطاعات الثقافة والفنون الشؤون الدينية والأوقاف والمجاهدين وذوي الحقوق والشباب والرياضة للترويج للمنتج السياحي، باستقطاب السياح إلى كل المناطق المؤهلة. لاستئناف النشاط السياحي، باستقطاب السياح إلى كل المناطق المؤهلة بمواكبة أكبر للتطورات في مجال الرقمنة والترويج للسياحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي³.

اعتماد صيغة الايواء لدى الساكن في مجال توسيع التكفل بالسائح : تمت الإعلان عنها بولاية بسكرة وطبقت بالموقع الأثري الدسترة الحمل ببلدية القنطرة ومشاركة الجماعات المحلية لإقحام السكان المحليين في النشاط السياحي من خلال عروض الصناعات التقليدية هياكل الاستقبال السياحية العمومية والخاصة استحداث مناصب شغل في أوساط العائلات. ضرورة رقمنة الخدمات السياحية سيما الحجز والتسديد وتحسين مناطق التخييم

السياحي »

¹ - سعاد دولي، فاطمة العلمي، إستراتيجية التنمية السياحية في الجزائر استاذًا للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030، جامعة سيدي محمد بن عبد الله بشار، 2015، ص23

² - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرق، حمزة محجوبي، المرجع السابق، ص22.

³ - سعاد دولي، فاطمة العلمي، المرجع السابق، ص 234.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

المشاركة في الفعاليات والتظاهرات السياحية الدولية : والاستفادة من التجارب الدولية الرقمية آخر مشاركتها كضيف شرف ممثلة في الديوان الوطني للسياحة رفقة وفد من المتعاملين السياحيين في فعاليات الطبيعة 28 للصالون الدولي للسياحة والأسفار Mitt metro المنظم في 15 الى مارس بالعاصمة الروسية "موسكو" عرفت مشاركة 20 دولة تم توزيع وعرض مجموعة من الدعائم الالكترونية الترويجية على الزوار للتعريف بالمقومات السياحية بتقنية ثلاثية الابعاد للتعريف أكثر بتفاصيل الوجهات السياحية الجزائرية¹.

تنظيم مسابقة أحسن عمل في المجال السياحي: نظمت هذه الطبعة الثانية لجوائز السياحة الجزائرية تحفيز المتعاملين والمهنيين للعمل على تحسين وتطوير خدماتهم ومؤسساتهم الفندقية ومساهمة السياحة الداخلية بالارتقاء بالخدمات السياحية وضرورة مراجعة سياسية الاسعار الحالية لخلق تنافسية حقيقية بين المستثمرين أحسن نشاط عملي ترويجي².

المطلب الثاني: استحداث منصة نمليتك في رقمنة القطاع السياحي :

أنشأت منصة نمليتك في أبريل 2019 <https://hotel.namlatic.com> رقمية لحجوزات الفنادق عبر الأنترنت تساعد على وصول الزبون بالفندق الذي يرغب في الإقامة به، هي منصة آمنة وفعالة بداية من تأكيد الحجز بشكل فوري مروراً بالدفع عن طريق بطاقة الائتمان أو التحويل المصرفي ويمكن للزبون أيضا إلغاء حجزه في أي وقت دون عواقب مالية من بين المزايا الأساسية التي تتمتع بها هذه المنصة اقتراحها لخارطة فنادق تمتد نحو أكثر من 30 مدينة جزائرية لحد الآن، كما أوجدت حلولاً للدفع عن بعد سواء عبر الأنترنت بالنسبة إلى البطاقات المصرفية أو عن طريق التحويل المصرفي بالإضافة إلى تفعيل خيار الدفع بالسنة للزبائن الذين لا يملكون الخيارات السابقة ، تقترح نمليتك على مستخدميها من سياح ومؤسسات فندقية خيار الدفع المسبق بنسبة 25 %، بهدف تأكيد العبر وتنظيم الإقامة شكل آمن وفعال لكلا الطرفين ، ويهدف تفعيل استخدام المنصة وفرت

¹ - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرق، حمزة محجوبي، المرجع السابق، ص 23.

² - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرق، حمزة محجوبي، المرجع السابق، ص 23.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

نملك تطبيقات على Apple Stores google Play في استجابة سريعة وفورية لتمكين المستخدمين من الوصول إلى المحتوى في ظرف زمني قصير ويهدف المساهمة في تشجيع السياحة الجزائرية والترويج لها¹، تقترح نملك خدمة موجهة المؤسسات الفندقية حيث تعمل نفاذاتها على مرافقة ودعم عملية الرقمنة لصالح الفندق بالإضافة إلى تقديم برنامج تدريب حصري لهذه المؤسسات وقد اعتمدت الشركة في عملها على بعض الدراسات على أرض الواقع لعل أهمها وجود خارطة من حوالي 1500 مؤسسة فندقية في الجزائر، توفر حوالي 7 مليون مركز ايواء حسب أرقام الوزارة السياحية والصناعات التقليدية وبالاطلاع على التجارب الرائدة في مجال حجوزات الفنادق عبر الانترنت، يستخدم 93% من الزبائن الفنادق الانترنت للبحث عن فندق ويلجؤون والخدمات منصات حجز الفنادق بالإضافة إلى أن 70% من حجوزات الفنادق يتم إجراؤها عبر الانترنت من خلال منصات متعددة ، وقد نجحت نملك في إثبات وجودها بالمشهد، الرقمي، سيما في مجال حجوزات الفنادق وذلك من خلال الاستخدامات الرقمية الجديدة، يطرح العديد من الأفكار تقديم الحلول التكنولوجية في مختلف القطاعات خاصة تحسين اجراءات السفر والتنقل².

المطلب الثالث: تحديات رقمنة القطاع السياحي :

سمح الواقع الافتراضي لقطاع السياحة يجعل عروضها أكثر جاذبية وجذب فئة من الزبائن وقد شهدت صناعة السياحة والسفر على مدى العقدين الماضيين تحولا جذريا من خلال إبتكار التجارب الجديدة المدعومة بالتقنيات الرقمية الجديدة التي أدت إلى رقمنة تجربة الزبون نفسها بشكل متزايد فبجانب الفرص التي خلقها هذا التحول هناك أيضا العديد من التحديات المتزايدة حيث يتوقع الزبائن اليوم الكثير والمزيد من المؤسسات السياحية فيجب مواكبة تطلعات الزبون من خلال التفاعل معهم لتطوير الخبر، وتحدث الرقمنة أيضا ثورة في

¹ - أطلع عليه من الموقع <https://hotel.namlatic.com>، يوم 2025/5/5، على الساعة: 16:00.

² - مريم منال سعيود، رياض محمد لبرف، حمزة حجوي، المرجع السابق، ص 27.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

العمليات الداخلية للمؤسسة لتكون أكثر كفاءة في اتخاذ قرارات أفضل من خلال الاستعانة الجيدة لقاعدة البيانات لخدمة زبائنهم بشكل أفضل وتعاني بعض الدول من بعض التحديات التي تتمثل في¹ :

- ضعف البنية التحتية الرقمية: في بعض الدول لا تزال الأنترنت والبنية التكنولوجية غير كافية لتوفير تجربة سياحية رقمية فعالة.
- قضايا الأمن السيبراني: تزايد الاعتماد على التكنولوجيا يرفع مخاطر الهجمات الإلكترونية.
- مقاومة التغيير: بعض الجهات السياحية التقليدية تفضل الطرق القديمة وتقاوم تبني التحول الرقمي.
- تكاليف الرقمنة: الاستثمار في التكنولوجيا من أنظمة الحجز الإلكتروني قد تكون مرتفعة².

¹ - نريمان بن عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 410.

² - نريمان بن عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 411.

الفصل الثالث رقمنة القطاع السياحي في الجزائر

خلاصة الفصل :

أصبحنا نعيش في عالم رقمي يتطور باستمرار فقد شكلت تكنولوجيا المعلومات ثورة في مختلف البنى التحتية وشبكات الاتصال عبر مختلف البرامج والمنصات الرقمية، فقد حان إستغلال تطور هذه التكنولوجيا في رقمنة القطاع السياحي والخدمات السياحية والانتقال إلى السياحة الرقمية للتعبير عن هوية الدولة الجزائرية وجعلها وجهة سياح للسائح من كل أنحاء العالم.

الإطار التطبيقي

1. التعريف بمنصة نملتيك

تعتبر منصة نملتيك أول شركة ناشئة جزائرية مختصة في حجز الفنادق عبر الانترنت والكائن مقرها بالجزائر العاصمة حازت على وعود لتوقيع اتفاقيات مع مؤسسات فندقية بوهراة وخارجها للانخراط في هذه الارضية الرقمية كما اطلقت خدمة الحجز في الفنادق عبر الانترنت نهاية عام 2020 نم مؤخرا اطلاق منصة نملتيك للحجز "ابقي معنا واشعر كأنك في بيتك" وتستخدم النصه وسائل الدفع الالكتروني وتسهيل طرق الحجز الفندقية في الجزائر وتشكل هذه المنصة حافزا لإطلاق مبادرات اخرى في مختلف الانشطة السياحية وتتوفر حاليا هذه المنصة التي تقدم خدماتها بالغات العربية والفرنسية والانجليزية على اكثر من 300 مؤسسة فندقية من مختلف النجوم ومنها غير منصة موزعة عبر 38 مدينة بالوطن كما يعتبر موقع نملتيك شركة تكنولوجيا انشئت وفعلت حلا رقميا مخصص حصريا للسياحة في الجزائر وهي تطمح الى المساهمة في تطوير القطاع من خلال التكنولوجيا وتحسين اجراءات السفر في الجزائر بفضل نظامها للحجز عبر الانترنت مع تقديم حلول الدفع المختلفة والعمل على الترويج للسياحة من خلال وسائطها الرقمية كما نجحت المنصة في فرض نفسها كخيار اولي في المجال السياحي الرقمي سيما في مجال حجوزات الفنادق وذلك من خلال الاستخدامات الرقمية الجديدة المتاحة لعملائها وخدمة عالية الجودة ويقدمها حوالي 40 خبيرا من ثلاث قارات تتمثل مهمته في الحرص على فهم احتياجات وتصميم الحلول وفقا لها وتقديم المنصة نفسها على انها منصة حجز رقمية مع امكانية الغاء مجاني حيث تعتبر اول منصة ويب تصل بين الفندق والزبون فقد يمكن للعملاء الغاء حجوزاتهم دون اي وسيط وهي منصة امنة وفعالة بالكامل بداية من تأكيد الحجز بشكا فوري مرورا بالدفع عن طريق بطاقة الائتمان او التحويل المصرفي ويمكن للزبون ايضا الغاء حجزه في اي وقت دون عواقب مالية كما انطلقت المنصة من واقع العثور على مكان اقامة مناسب وبميزانية معقولة ومتاح في الجزائر تأتي فكرة انشاء المنصة كحل رقمي موجه ومهني يمكن ان يسهل الرحلة للاف الجزائريين الذي يحلمون بإعادة اكتشاف بلادهم او للأجانب الذين اختاروا الجزائر كوجه سياحية توفر منصة نملتيك خيارا واسعا للحجز في اكثر من 300 مؤسسة فندقية وتغطي اكثر من 33 مدينة جزائرية كما تعتمد من خلال منصتها ووسائطها الرقمية على الشراكة الايجابية والمتضامنة لمختلف الفاعلين في السياحة في الجزائر¹.

¹ - جازية بن رايح، المنصات الرقمية كألية تفعيل استراتيجية تسويقية مستدامة للمنتج السياحي في الجزائر منصة نملتيك نموذجا، مجلة الدراسات العالمية، العدد 02، المجلد 02، الجزائر، 2023، ص 166.

2. واجهة منصة نملتيك

يتمتع المستخدم عند زيارة منصة نملتيك بواجهة ديناميكية تفاعلية مصممة بعناية و أول ما يلفت الانتباه هو الخلفية الديناميكية التعرض على المستخدم تداولاً لمناطق جميلة تعكس جمال الطبيعة وتنوع التضاريس لمختلف المناطق الجزائرية حيث يسافر المستخدم منذ الوهلة الأولى بين الساحل والصحراء ويبدو ان المنصة تركز عليها أكثر وهما السياحة الساحلية الصيفية والسياحة الصحراوية في سياق منسجك مؤثر عاطفياً بلغة الألوان الصيفية والترابية التي تجذب السائح الباحث عن الراحة والمغامرة تحتوي الواجهة بعد ذلك على المعلومات الضرورية لأي منصة سياحية وهي العلامة واسم المؤسسة ومنفذ التسجيلات او التعرف على المستخدم المسجل وكذا اللغة المختارة ويضمن الدخول في هذه المنصة للمستخدم تصفحاً مريحاً للمؤسسات الفندقية المسجلة بالمنصة بطريقة مسبقة وفقاً لتصاعد الاسعار او العكس او وفقاً للمرافق المقدمة والوصفات المطلوبة كما يمكنه الاختيار بين العملات الدولية لإجراء الحجز وتمتلك منصة نملتيك بيئة تحفز على استخدامها أكثر من المنصات الأخرى لجماليتها واجهتها وانسياب معلوماتها¹.



3. تحديد فئات التحليل:

¹ - جازية بن رابح، نفس المرجع، ص 167.

تحليل المضمون يستهدف الوصف الموضوعي والدقيق وبعضهم يرى انه يهدف الى التصنيف الكمي ولمضمون معين والبعض الاخر يرى انه تصنيف سمات الأدوات¹.

فالمضمون في إطار عملية التحليل هو عبارة عن مجموعة من الوحدات اللغوية يختارها المصدر بعناية للتعبير عن الافكار والمعاني².

ويعتمد تحليل المضمون على وحدات اساسية عدة لتحليل الرموز اللفظية والغير لفظية ويطلق عليها بوحدات التحليل ويعرف كذلك على انها عبارة عن الشيء الذي يمكن حصره وهي جزء المضمون

3.1. وحدات التحليل

وقد تم الاعتماد في بحثنا عن وحدة الموضوع وهي من الوحدات المهمة في تحليل المضمون وقد تم استخدام الموضوع كطريقة للكشف عن مدى مساهمة موقع نملتيك في تطوير السياحة الداخلية ومن هنا سيتم تحليل موقع نملتيك باعتبارها الصفحة التي يركز عليها الجمهور وسيتم تحليلها من خلال وحدة الفكرة والموضوع³.

أ- **فئات التحليل:** ويقصد بها صلب المادة المطلوبة في المضمون اذ يقسم مضمون المادة الاعلامية في مجتمع البحث على اجزاء ذات خصائص مشتركة بناء على معايير التصنيف.

ب- **فئة المضمون:** وهي مجموعة من فئات تصنيف المعاني والافكار التي تظهر في المحتوى وتهتم بالإجابة عن كل ما له علاقة بالمضمون ومنها تسحب فئة القيم السائدة والمصدر والمنشأ والاتجاه.

¹ - خالد حسن او عسمة، تحليل المحتوى: مفهومه، أهميته، فوائده، خصائصه، انواعه، شروطه، دار الاولكة للنشر والتوزيع، ط 1، 2010، ص 4.

² - محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الاعلام، دار الشرق للنشر والتوزيع، ط 1، د. ت، 2007، ص 135.

³ - محمد مسرهد، الاتجاهات التربوية لبرامج الأطفال في قناة ام بي سي، مجلس الاعلام، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في الاعلام، قسم الصحافة الإذاعة والتلفزيون، جامعة بغداد، 2009، ص 05.

ج- فئة الموضوع: وهي أكثر الفئات استخداما وذلك لسهولة النسبة التي تطلبها حيث تقوم بالإجابة على ما يدور في المضمون ومن خلالها يقوم الباحث بتصنيف المواضيع التي يريد دراستها وهي المواضيع التي تتناولها المواقع الالكترونية.

د- فئة المضامين ومواضيع الموقع: وهي عبارة عن المعطيات التي نشرت على الموقع خلال فترة زمنية محددة وفيها يقوم الباحث بتسجيل مجموعة المواضيع التي تم تحديدها وفقا لزمان معين في كل من موقع الدراسة وتكون من 04 عناصر وهي: التعريف بالمدن الجزائرية، شرح أفضل العروض المتوفرة، تقديم الفنادق الموجودة، الاطلاع على ما قامت به المؤسسة.

هـ- فئة اوجه النشاطات: ويقصد بها نوع الخدمات المقدمة من قبل المواقع الالكترونية وقد قدمت نملتيك على شكل أنشطة ترويجية اعلامية اتصالية واجتماعية.

وقد حددنا اعتماد على متابعينا لما جاء داخل الموقع:

- مسؤولية الموقع: وذلك ان موقع نملتيك يتحمل كافة المسؤولية في حين الغاء الحجز وهذا ما ميزه عن باقي المواقع.

- التعاون: وذلك من خلال مساعدة الزوار والفنادق على تحسين خدماتها من اجل التحصيل على أكبر عدد من الزبائن.

فئة الجمهور المستهدف: وهي الفئة التي تتوجه لها موقع نملتيك وتتمثل في الجمهور العام " وهي كافة شرائح المجتمع " والجمهور الخاص والمتمثل في المؤسسات الفندقية والمنظمات الخاصة.

فئة المصدر: اي نبحث عن المنبع الذي جاء منه الخبر مثل: مواقع الكترونية اخرى او فنادق او الزائرين.

فئة الشكل: وهو كل ما يتعلق بالرسوم والصور والمعالجة الفنية والزمن وغيرها.

- فئة الاشكال التفاعلية: وذلك بقياس كيفية تطبيق نملتيك للاتصال المزدوج.
- فئة اللغة المستخدمة: فموق نملتيك توفر تغيير اللغة في الموقع الى اللغة العربية، الفرنسية، الانجليزية لتصل الى المجتمعات العربية والاجنبية بما انه موقع يشجع السياحة الداخلية.
- فئة الوسائط المتعددة في المواقع: وذلك عن طريق التعبير سواء بالفيديو او الصور الفوتوغرافية وتعتبر مهمة جدا لما تتسم بالتأثير واستمالة الزوار.
- فئة القوالب والاساليب الاتصالية: وتسعى هذه الفئة الى تقسيم المواد التحليلية الى مقال، تقرير، خطابات... الخ
- فئة عرض اشكال المضامين: وهي كيفية عرض المضامين في شكل صور ونصوص او نصوص وفيديو او نص فقط.
- فئة مستوى الموقع: ويقصد بها كيفية تركيب الموقع الالكتروني ان كان شكل بسيط او مركب.
- فئة اشكال التواصل: ان كانت متاحة على المواقع والتي تسهل التواصل مع الزوار مثل ارقام التابعة للموقع او ارقام الفاكس الهاتف والموقع الالكتروني Gmail.

3.2. فئات الشكل:

جدول رقم 07: يمثل الوسائط المتعددة في موقع "نملتيك"

الوسائط	التكرار	النسبة
اشكال	10	%11.49
فيديو	22	%25.28
صور متحركة	25	%28.73
الصور	30	%34.48
بدون صور	\	\
المجموع	87	%100

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول 07 المتعلق بعناصر الوسائط المتعددة في موقع نملتيك ان النسبة التي احتلت الصدارة وجاءت في مقدمة الوسائط هي نسبة الصور ب **%34.48** لتليها نسبة الصور المتحركة بنسبة **%28.73** ويرجع ارتفاع نسبة الصور في موقع نملتيك الى ان الصورة ابلغ من الكلام فهي مركز واساس المواقع الالكترونية بهدف استمالة الزوار وذلك عن طريق عرض صور الفنادق والغرف وكيفية تقديم الطعام وذلك ما يجلب انتباه الزبون اكثر ثم تليها نسبة الفيديوها ب **%25.28** وقد تم توظيف الفيديو لجعل موقع نملتيك اكثر قوة لأقناع المستخدمين ومنه المزيد من النقرات والمشاركات ثم تليها نسبة الاشكال ب **%7.14** فلا يمكن ان يقوم اي موقع الكتروني دون اشكال مثل الشعار فتكمن اهميتها في حاسة البصر وتتمثل في الاعلام والشعارات وتحتل نسبة نص دون صورة المرتبة الاخيرة وذلك لان موقع نملتيك لا يستعمل النصوص دون الصور والفيديوها وفي هذا الصدد يمكن القول ان موقع نملتيك يركز على استعمال الصور بشكلها الثابت والمتحرك وذلك لجذب انتباه الزبائن اكثر.

الإطار التطبيقي

جدول رقم 08: اشكال عرض المضامين المدروسة

الاشكال	التكرار	النسبة
مكتوبة فقط	/	/
مكتوبة ومدعومة بصور واشكال	75	86.20%
مكتوبة ومدعومة بصور واشكال وفيديوهات	12	13.79%
المجموع	87	100%

التعليق: يمثل هذا الجدول كيفية عرض موقع نملتيك معلوماتها للجمهور حيث نجد أكبر نسبة للمعلومات المكتوبة والمدعومة بصور واشكال بنسبة **86.20%** كأكثر نسبة وهذا يدل على ان موقع نملتيك يقدم فنادقها وخدماتها من خلال نصوص مختلفة مدعومة بصور مما يدل على الدور المهم الذي تلعبه الصورة في منصة نملتيك والتي تعرف الزائرين بمختلف الفنادق المتوفرة بالإضافة الى الصور مختلف الخدمات التي يتم تقديمها لتليها نسبة الاشكال المكتوبة والمدعومة بصور واشكال وذلك بنسبة **13.79%** فموقع نملتيك يستعمل الصور والاشكال والفديوهات في تقديم الغرف وما يوجد داخل الفندق لتقديم معلومات دقيقة وذات مصداقية للزائرين وفي المرتبة الاخيرة نجد الوسائط المكتوبة فقط وهي غائبة كلياً وذلك بسبب سياسة موقع نملتيك فلا يمكنها عرض الفنادق المتوفرة دون صور او فيديوهات فهذا يؤدي الى نفور الزبائن وغياب ثقتهم بالموقع, ومن هنا يمكن القول ان موقع نملتيك يسعى الى استمالة الزبائن بعرض الخدمات والفنادق مدعومة بأشكال وصور وفيديوهات للتقرب أكثر من الجمهور وكسب ثقتهم.

جدول رقم 09: يمثل مستوى الموقع

المستوى	نعم	لا
بسيط	\	X
مركب	X	\

التعليق: يمثل هذا الجدول مستوى الموقع يتكون من صفحة افتتاحية فقط او يتكون من مجموعة من مواقع وصفحات فرعية فنلاحظ ان موقع نملتيك ذو مستوى مركب اي انه يحتوي على صفحة فرعية تابعة للصفحة الرئيسية وتتمثل هذه الصفحات والمواقع الفرعية في الاعلانات والصفحات الخاصة بالفنادق على قوقل وقوقل مابس لرؤية احداثيات الفنادق التي تم الحجز فيها ويوفر موقع نملتيك هذه الصفحات من اجل تنظيم الموقع وخدمة الجمهور الزائر بشكل سهل وسريع مما يؤدي الى خلق انطباع جيد عن الموقع.

جدول رقم 10: المتعلق باللغة المستخدمة في موقع نملتيك

اللغة	موجودة / غير موجودة
الانجليزية	موجودة
الفرنسية	موجودة
العربية	موجودة
لغة أخرى	موجودة

التعليق: من خلال الجدول رقم 10 المتعلق باللغة المستخدمة فمنصة نملتيك توفر العديد من المواقع منها المواقع

الخاصة بالحجوزات الفندقية (hotel.namlatic.com)

- حيث تتميز بواجهة ديناميكية تستعمل فيها ثلاثة الاختيار بين اللغة العربية والفرنسية والانجليزية:

المنصة الجزائرية الاولى لحجز الفنادق

ابق معنا واشعر كأنك في بيتك

مع نملتيك عش تجربة لا تنسى في فندق احلامك

Hotel booking platform

Stay with, feel at home

Live unforgettable experience in your dream hotel

La première plateforme algérienne de réservation d'hôtel

Restez avec nous, sentez-vous comme chez-vous

وبهذه الطريقة تسمح المنصة للمستخدم اختيار اللغة التي يريدونها في القيام بإجراءات الحجز الفندقية وذلك لمراعاة

كافة الجماهير وكيفية اتقانهم للغات فسياسة نملتيك تتماشى مع كافة أنواع الجماهير سواء العربية او الغربية

جدول رقم 11: يمثل اشكال التواصل في موقع نملتيك

اشكال التواصل	موجودة / غير موجودة
الهاتف	موجود
الفاكس	موجود
مواقع التواصل الاجتماعي	موجود
العنوان	موجود

التعليق: من خلال الجدول رقم 11 الذي يعبر عن اشكال التواصل في موقع نملتيك نلاحظ ان الموقع يستعمل

كافة اشكال التواصل وهذا ما يدل على وجود تفاعل بينها وبين الجماهير وتحقيق فعالية كبيرة تؤدي بالمؤسسة الى

تحقيق اهدافها فهي تقوم باستغلال الهاتف وذلك لتسهيل الحجز على الزوار في حالة عدم فهمهم للتكنولوجيا كما

يعتمد موقع نملتيك على الفاكس باعتباره اهم اشكال التواصل لا نه يقوم بإرسال نسخ طبق الاصل من الوثائق

الإطار التطبيقي

المراد ارسالها الى الطرف الاخر بالإضافة الى مواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت من الاولويات والاساسيات التي تعتمد عليها الواقع للوصول الى اكبر عدد من الجمهور وهذا دليل على مدى تفاعل موقع نملتيك مع الجمهور عبر واقعها الرسمية عبر فيسبوك وانستغرام وتويتر.

جدول رقم 12: يمثل اشكال التفاعلية في موقع نملتيك:

اشكال التفاعلية	موجودة / غير موجودة
روابط مواقع الكترونية	موجودة
روابط الفنادق	موجودة
روابط البريد الالكتروني	موجودة
تخصيص فضاء لوضع اقتراحات او نقد	موجودة

التعليق: من خلال الجدول رقم 12 الذي يمثل أشكال التفاعلية في موقع نملتيك فإن الموقع يتيح إمتيازات تشجع الزوار على تكرار الزيارة أو طرح مشاكله واهتماماته وذلك سن من خلال تخصص فضاء لوضع اقتراح أو نقد ، أما بالنسبة لروابط المواقع الالكترونية فقد وضع موقع نملتيك مواقع التواصل الخاصة به المتصلة في فايسبوك، إنستغرام ،تويتر وكذلك لينكدان واليوتيوب و هذا بهدف تسهيل التواصل مع الزوار وبالنسبة لروابط الخاصة بالفنادق فموقع نملتيك يضع الموقع الخاص بأي فندق تحت الصور وذلك لسهولة إيجاد الفندق و التواصل معهم بالإضافة إلى رابط البريد الالكتروني حيث يضع موقع نملتيك البريد الالكتروني في الصفحة الرئيسة لزواره وهذا راجع في مساهمة الموقع في تقديم معلومات مهمة للزائر مما يؤدي إلى تشكيل صورة جيدة عن الموقع وتشجيع الزوار للرجوع مرة أخرى.

تحليل فئات المضمون :

جدول رقم 13: يمثل المواضيع التي تناولها موقع نملتيك:

النسبة	التكرار	مستوى المضمون
20.68%	18	التعريف بالمدن الجزائرية
22.98%	20	شرح أفضل العروض المتوفرة
40.22%	35	تقديم الفنادق الموجودة
16.09%	14	ما قمت به المؤسسة
100%	87	المجموع

التعليق: يتضح لنا من خلال الجدول ان موقع نملتيك يركز على مضمون تقديم الفنادق المتوفرة بنسبة 40,22%

وذلك لأن حجوزات الفنادق أساس منصة نملتيك فهي تقدم للزائرين مجموع الغرف المتوفرة من أجل كسب الثقة ثم

يليهما نسبة شرح أفضل العروض المتوفرة بـ 22,98% حيث أن منصة نملتيك تقوم بعرض تخفيض لخدماتها كل يوم

في أحد الفنادق مما يؤدي إلى كسب رضا الجماهير وزيادة عدد السياح ، ثم نسبة التعريف بالمدن الجزائرية ويعتبر

نسبة 20,26% وتعتبر كبوابة لتعريف الدول العربية والأجنبية بالدولة الجزائرية و ما تحتويه مدنها من أصالة وعراقة

وفي المرتبة الأخيرة شرح ما قامت به المؤسسة من أعمال وعدد الحجوزات التي تمت خلال فترة من السنوات

ليؤكد الزائر من مصداقية موقع نملتيك ، و مما سبق يتسن لنا أن موقع نملتيك يسعى إلى كسب رضا الجمهور

وتطوير السياحة الجزائرية الداخلية من خلال التعريف بمدن وفنادق وأفضل العروض التي يمكن أن يقتنيها الزائر .

الإطار التطبيقي

الجدول 14: يمثل أوجه النشاطات المتوفرة في موقع نملتيك:

النشاطات	التكرار	النسبة
ترويجي	45	56.25%
ثقافيا	5	6.09%
اعلامي اتصالي	30	36.58%
المجموع	87	100%

من خلال الجدول رقم 14: الذي يمثل أوجه النشاطات المتوفرة في موقع نملتيك :

نجد أكبر نسبة للنشاط الترويجي لـ 56.25 باعتبار موقع نملتيك المنصة الأولى لحجز الفنادق في الجزائر " فيجب عليها التسويق والترويج لعروضها وخدماتها وذلك بإبراز الفنادق. والتخفيضات المحتملة على العروض وبعد ذلك النشاط الإعلامي الاتصالي وذلك بنسبة 36,58% وذلك لاعتماد موقع نملتيك على الإعلام والاتصال من أجل الوصول إلى أكبر عدد من الجماهير حيث تبرز في منصتها مجموعة من المواقع التي يمكن للزوار التواصل معها بالإضافة إلى أن موقع نملتيك أصبح يذاع تلفزيونيا في العديد من القنوات التلفزيونية سواء الحكومية أو غير الحكومية تليها نسبة الأنشطة الثقافية 6,09 % كنسبة ضئيلة جدا فهي تعتمد في أنشطتها الثقافية على التعريف بالمدن الجزائرية ومختلف العادات والتقاليد والثقافات الموجودة في المجتمعات الجزائرية والنسبة الضئيلة نسبة الأنشطة الاجتماعية والسياسية لعدم توفرها داخل منصة نملتيك، مما سبق نستنتج أن موقع نملتيك يحتوي على أنشطة ترويجية واتصالية وثقافية سعيا منها لإبراز خدماتها والوصول إلى أكبر عدد من الجماهير المحتملة.

الإطار التطبيقي

الجدول رقم 15: فئة أهداف المضامين المدروسة في موقع نملتيك:

الاهداف	التكرار	النسبة
الترويج لخدمات الموقع	32	36.78%
استقطاب الزبائن	20	22.98%
الترويج للخدمات السياحية	33	37.93%
تقديم خدمات للمجتمع	2	2.29%
المجموع	87	100%

التعليق: من خلال الجدول رقم 15 الذي يمثل أهداف المضامين المدروسة في موقع نملتيك نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للترويج. الخدمات السياحية " ب 37,93% ، هذا ما يدل أن موقع نملتيك يعمل على تطوير والترويج للسياحة الداخلية في الجزائر من خلال تقديم مجموعة الفنادق المتوفرة والمنتشرة عبر ربوع الوطن ثم تليها نسبة الترويج لخدمات الموقع 36,87% حيث تعمل منصة نملتيك على الترويج والتسويق لخدماتها عبر موقعها الالكتروني من خلال الفيديوهات والصور والعروض الترويجية والتخفيضات لتليها نسبة استقطاب الزبائن ب 22.98% فالهدف الرئيسي لمنصة نملتيك، هو الوصول إلى أكبر قاعدة جماهيرية واستقطاب الزبائن عن طريق الاستمالات العقلانية والعاطفية وذلك من خلال مجموعة من الفيديوهات والتخفيضات لكسب رضا الجمهور و دفعه للاستفادة من الخدمات المقدمة وفي آخر نسبة نجد تقديم خدمة للمجتمع بسنة 2,29% فموقع نملتيك يركز على تقديم خدمات إجتماعية أيضا إلى الجماهير لكن نسبة قليلة ومنصة نملتيك. تعتمد أساسا على الترويج والتشويق وذلك بهدف الترويج لخدماتها السياحية وتطوير القطاع السياحي بالجزائر.

الإطار التطبيقي

الجدول رقم 16: يمثل فئة الجمهور المستهدف:

الجمهور المستهدف	التكرار	النسبة
جمهور خاص (الشركات و الفنادق)	7	8.04%
جمهور عام (السياح)	80	91.95%
المجموع	87	100%

التعليق: من خلال الجدول رقم 16 الذي يمثل فئة الجمهور المستهدف نجد ان هناك نوعين من الجماهير المستهدفة حيث تم تقسيم على أساس المضامين ونوع الجمهور المخاطب أي ان من خلال المواضيع المدروسة تبين ان هناك نوعين من الجماهير جماهير عامة وخاصة وكان للجماهير العامة أكثر نسبة بـ 91.95% فقد كانت منصة نملتيك تركز على الجمهور العام أي انها تقوم بالترويج للخدمات والمخاضة بشكل أي لكافة الجماهير التي تريد حجز فندق ما دون تحديد فئة ما من الجمهور في حين اننا نجد نسبة الجماهير الخاصة ضئيلة مقارنة بالجمهور العام بـ 8.04% وذلك ان هناك عروض تقدمها منصة نملتيك للزبائن الاوفياء والمجموعة المؤسسات الخاصة أي ان الموقع يتعامل مع النوعين من الجماهير لكن الجمهور العام بنسبة أكبر لان يمكن لأي شخص التوجه الى موقع نملتيك وحجز فندق مخصص.

الجدول رقم 17: يمثل فئة القيم:

القيم	التكرار	النسبة
مسؤولية الموقع	43	49.42%
التحسيس والتشجيع	17	19.54%
الترويج والتوجيه	27	31.03%
المجموع	87	100%

التعليق: من خلال الجدول رقم 17 الذي يمثل فيه القيم وهي مجموعة من المبادئ التي يتم من خلال السيطرة على اتجاهات الجماهير في موقع نملتيك نجد ان اكبر نسبة تمثلت في مسؤولية الموقع بـ 49.42% وذلك لان موقع نملتيك يقوم بتحميل المسؤولية الكاملة بمختلف الخدمات والعروض التي يقدمها بالإضافة الى ذلك ان حالة الحجز وبعد ذلك الإلغاء يقوم موقع نملتيك بتحميل كافة الأعباء دون إصرار بالزبون لتأتي بعدها نسبة الترويج والتوجيه حيث تقوم منصة نملتيك على ارشاد وتوجيه الزبائن لأفضل الفنادق المتوفرة والتي تحتوي على خدمات تليق بمستوى زبائنها من غرف واكل وخدمات أخرى بنسبة 31.03% اما النسبة الخيرة وهي التحسيس والتشجيع بـ 19.54% وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالقيم الأخرى فمنصة نملتيك تسعى الى تشجيع الزبائن من اجل الاستفادة من خدماتها ومن هنا يمكن القول ان موقع نملتيك قام بتوظيف مجموعة من القيم المختلفة والمتنوعة لإبراز اتجاهات الجماهير يسعى منها الى استمالت الجماهير واستقطاب اكبر عدد من الزبائن.

الإطار التطبيقي

النسبة	التكرار	الفئات
44.82%	39	استمالات عقلانية
55.17%	48	استمالات عاطفية
100%	87	المجموع

من خلال الجدول رقم 18 الذي يمثل نسبة الأساليب الاقناعية المستخدمة في موقع ثملتيك يتضح لنا ان منصة ثملتيك قامت بالتركيز على الاستمالات العاطفية وذلك من خلال أسلوب التكرار واستعمال عبارات التي مست عاطفة الزبائن وقد اعتمدت على الألوان فقد أكدت العديد من الدراسات ان الألوان لها تأثيرات نفسية وانعكاس على الجمهور المتلقي وذلك بنسبة 55.17% تليها الاستمالات العقلانية بـ 44.82% وقد كانت تعتمد على مخاضة من خلال نشر الاحصائيات والعروض والخدمات لفعالية.

مناقشة و مقارنة نتائج الدراسة:

كانت التساؤلات المطروحة في دراستنا كالتالي :

- ما هو دور الرقمنة في تطوير قطاع السياحة بالجزائر؟
 - ماذا نقصد بالرقمنة و فيما تتمثل اهميتها ؟
 - ما هو واقع رقمنة القطاع السياحي وفق مخطط التوجيهي للسياحة 2030 بالجزائر؟
 - ما هي اهم التحديات التي تواجه رقمنة القطاع السياحي بالجزائر؟
- *في ضوء التساؤل الاول الذي يبحث عن دور الرقمنة في تطوير القطاع السياحي بالجزائر فقد تبين من خلال ما تم دراسته سابقا بان الرقمنة قد ساعدت بشكل كبير في تنشيط القطاع السياحي و ذلك عن طريق تبسيط التجربة السياحية و تسهيل الاجراءات المتعلقة بالسفر مما يؤدي الى تنشيط السياحة الداخلية و خاصة مع ظهور المنصات الالكترونية التي تساهم في الترويج للسياحة في الجزائر و اهمها

منصة نملتيك التي ساهمت في تحقيق نمو كبير وقفزة نوعية في هذا المجال فقد سهلت خدمة حجز الفنادق بأسعار مناسبة هذا ما أدى الى تنشيط السياحة الداخلية و كسب العديد من السياح من مختلف الدول العربية و الغربية. و هذا ما يدل على ان الرقمنة قد ساهمت في تطوير القطاع السياحي بالجزائر كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة رزق الله عبد اللطيف ياسر تحت عنوان رقمنة القطاع السياحي ودورها في تحقيق التنمية السياحية في الجزائر التي اتفقت على ان الرقمنة تدفع عجلة نمو القطاع السياحي بالجزائر مم ادى الى الزامية استعمال ادوات رقمية جديدة.

أما فيما يخص التساؤل الثاني الذي يبحث عن مفهوم الرقمنة و اهميتها فالرقمنة مصطلح حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هي تعني التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات و المعارف الى استخدام الارقام في نقل هذه المعلومات بتطوير هذه التكنولوجيا الحديثة و تتمثل اهمية الرقمنة في تحقيق النمو الاقتصادي و خلق فرص عمل جديدة اضافة الى ان الرقمنة تعتبر اداة مواكبة للتطورات الحديثة الحاصلة في مجال حفظ المعلومات و تنظيمها و استرجاعها و بثها وفيما يخص التساؤل الثالث الذي يبحث عن واقع رقمنة القطاع السياحي بالجزائر وفق المخطط التوجيهي للسياحة افاق 2030 فيعتبر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية افاق 2030 جزءا من المخطط الوطني الاقليمي المتعلق بتهيئة الاقليم و التنمية المستدامة و هو عبارة عن مجموعة من المراحل بداية من دراسة البيئة السياحية الدولية وصولا الى مرحلة وضع خطة التنمية الاقليمية السياحية و يركز هذا المخطط السياحي على رقمنة العملية السياحية بهدف المساهمة في ادماج الجزائر ضمن السوق الدولية السياحية و ترقية صورتها السياحية و للوصول الى رقمنة القطاع السياحي بالجزائر وجب وجود العديد من المتطلبات نذكر منها ظهور المستهلك الرقمي و رقمنة الخدمات السياحية و توفر البنى التحتية الرقمية بالإضافة الى ان هذا المخطط انبثق عنه استحداث منصة نملتيك التي تعتبر منصة رقمية لحجوزات الفنادق عبر

الانترنت تساعد على وصول الزبون بالفندق و هي منصة امنة و فعالة و التي اتفقت معها دراسة ، مريم منال سعود، رياض محمد لبرق وحمزة محجوب بعنوان "واقع رقمنة القطاع السياحي بالجزائر بين الأهداف والفرص" وفق المخطط التوجيهي للهيئة السياحة آفاق 2030 التي اكدت على الزامية ادخال الرقمنة و تحسين البنية التحتية الرقمية و هذا ضمن المخطط التوجيهي للهيئة السياحية افاق 2030.

و كان التساؤل الاخير يتمحور حول التحديات التي تواجه عملية رقمنة القطاع السياحي بالجزائر و التي نذكر منها : ضعف البنية التحتية الرقمية قضايا الامن السيبراني بالضافة الى تكاليف الرقمنة الباهظة و مقاومة التغيير لبعض الجهات السياحي الت تفضل الطرق القديمة

:

لقد انصب موضوع هذا الدراسة لكيفية استغلال موقع نملتيك لتطوير القطاع السياحي فتعبر منصة نملتيك منصة ذو جمالية وإساسة تحفز على البحرية فيها فقد صممت بعناية من الناحية الشكل فقد اعتمد في وسائطها على استخدام الصور بنسبة %34.48 باعتبار أن الزبون يتأثر بالصور والألوان أكثر من النصوص الجامدة وقد ركزت منصة نملتيك في عرض مضامينها على النصوص المكتوبة والمدعومة بصور وأشكال بسنة 86.20% وذلك لجذب أكبر عدد من الزبائن واستمالتهم عاطفيا وذلك من أجل تسليط السياحة الرقمية في الجزائر و الترويج لخدماتها أما فيما يتعلق بمستوى الموقع حيث كان موقع مبرم يحتوى على صفحة افتتاحية مصممة بعناية تتجزأ إلى صفحات فرعية تتمثل في مجموعة الاعلانات والصفحات الخاصة بموقع الفنادق وغيرها وقد استخدمت منصة نملتيك الثلاث لغات المعتمدة حاليا في الدولة الجزائرية وتتمثل في اللغة الانجليزية والفرنسية والعربية وذلك للوصول إلى أكبر قاعدة جماهيرية من الجماهير العربية وكذا الغربية مما يتيح للمستخدم اختيار اللغة التي يمكنه فهمها أي أنها تتماشى مع كافة أنواع الجماهير وقد استعملت منصة نملتيك مجموعة، من أشكال التواصل تتمثل أساسا في الهاتف، الفاكس ومواقع التواصل الاجتماعية والتي تمثلت أساسا في : Facebook، Instagram، Twitter، LinkedIn، YouTube، وغيرها من أجل التواصل والتفاعل مع الجماهير المحتملة وقد خصصت NAMLATIC روابط للتفاعل مع جماهيرها تمثلت اساسا، في روابط البريد الالكتروني ، روابط الفنادق وروابط المواقع الالكترونية كما خصصت فضاء لوضع اقتراحات أو توصيات او انتقادات مما يؤدي إلى تشكيل صورة جيدة عن الموقع وتشجيع الزوار للرجوع مرة أخرى ، أما في ما يخص فئات المضمون، فقد كان موضوع موقع نملتيك يركز أساسا على تقديم الفنادق الموجودة وشرح أفضل العروض المتوفرة بنسبة 40.22% وذلك بهدف وكسب رضا الجمهور وتطوير وتشجيع السياحة الداخلية من خلال التعريف بأصالة المدن الجزائرية، وقد هدفت أنشطة موقع نملتيك المتوفرة على الموقع إلى الترويج إلى خدماتها سنة 5625 فهي تركز اساسا على التسويق والترويج لمجموعة الخدمات التي تعرضها وذلك بهدف الترويج للسياحة الداخلية

الإطار التطبيقي

وتطوير القطاع السياحي الجزائري وقد استهدفت منصة نملتيك عامة الجمهور لأن يمكن لأي شخص أن يحجز في موقع نملتيك سواء كان من الجمهور الخاص أو العام ، أما بالسنة للقيم المتوفرة في الموقع، فقد ركزت منصة نملتيك على التركيز على مسؤولية الموقع سنة 42.02% أي أنها تحتمل مسؤولية كافة الأعباء أو النشاطات داخل NAMLME و قد اعتمدت منصة نملتيك على الاستمالات العاطفية وذلك من خلال الاعتماد على الصور والأشكال والألوان التي تؤدي إلى استمالة الجماهير عاطفيا ، إلا أن رغم توفر منصة نملتيك عليك على مواقع التواصل الاجتماعي ونشرها يوميا إلا أن تفاعل الجماهير معها كان سلبيا أي نسبة ضئيلة جدا ، ومن خلال ماتم تم دراسته ومن خلال الجانب التطبيقي توصلنا إلى مجموعة من النتائج تمثلت في.

- تقوم منصة نملتيك بالتعريف بالمقومات السياحية الجزائرية.
- تركز منصة نملتيك على توفير أدوات سهلة ومألوفة من أجل تنشيط السياحة الرقمية في الجزائر.
- تساهم منصة نملتيك في توفير المعلومات الخاصة بأنواع الفنادق وأسعارها وتوفير المطاعم والخدمات مما يؤدي إلى إقبال السياح.
- تهتم منصة نملتيك بحماية بيانات العملات من خلال تشفير المعلومة الشخصية والمعاملات المالية للمستخدمين.
- تتكيف منصة نملتيك مع تطبيقات الهاتف المحمول Android. كما تتكيف مع موقع الويب وكذلك يوجد تطبيق خاص بموقع نملتيك على Appel Store,google play store.
- توفر موقع نملتيك خيارات ثلاثة للاختيار بين اللغة العربية و الفرنسية وكذا الانجليزية لتتماشى مع لغة المستخدم.

الإطار التطبيقي

- ركزت منصة نملتيك على قدم تمثلت اساسا في الشفافية، السعر الحقيقي، الالتزام والتكيف من أجل التقرب أكثر من المستخدم.
- تقوم منصة نملتيك بتبني إستراتيجية تسويقية تمثل من خلال وصف الغرف والايجارات بالتفصيل مع الصور وتسليط الضوء على الخدمات الاضافة المقدم ووسائل الراحة المتوفرة.
- تؤدي منصة نملتيك إلى زيادة مبيعات السفر والمبيعات السياحية عبر الأنترنت.
- تقوم NAMLATICE بالترويج للسياحة الداخلية والتعريف بالمدن الجزائرية للسياح العرب أو الأجانب.

خاتمة

خاتمة:

وفي الأخير ونحن نصنع البصمة الأخيرة لدراستنا نفق على أن ما توصلنا إلى تحقيقه للإجابة على الاشكال المتعلق بدراستنا ونزيج الغموض لتقديم معلومات دقيقة بعيدة كل البعد عن الذاتية ليبقى هدفنا من هذه الورقة البحثية هو التعرف على كيفية مساهمة الرقمنة في تطوير القطاع السياحي، إذ وجب علينا ابراز موقع نملتيك NAMLATIC ونسبت اسهامها الفعال في تطوير القطاع السياحي الجزائري الرقمي حيث يعتبر وسيلة رقمية حديثة فعالة في الحجوزات الفندقية.

ومما سبق توصلنا الى أن الرقمنة قامت بتحويل قطاع السياحة جذريا حيث أصبحت المنصات الالكترونية الوسيلة الرئيسة لتنظيم مجموعة واسعة من الأنشطة السياحية ومتعة استفادت من الإمكانيات التكنولوجية الرقمية وحققتم نمو كبيراً في الحجم والنطاق بفضل تحسن أداء الخدمات السياحية من حيث الاستجابة، الاعتمادية الملموسة والضمان فتعتبر منصة نملتيك الحل الأفضل و الأسرع للقيام بحجز فندقي أو التخطيط لرحلة سياحية ، وبعد استغلال الرقمنة في تطوير القطاع السياحي خطوة إستراتيجية لمواكبة التحولات العالمية وتعزيز تنافسية الوجهات السياحية فالرقمنة تساهم في تحسين تجربة السائح من خلال توفير المعلومات الفورية وتسهيل الحجز و الدفع وتخصيص الخدمات و وفقا لاحتياجات الزبائن ، كما يمكن للمؤسسات السياحية من تحسين كفاءاتها فدمج الرقمنة في السياحة لم يصبح خيارا بل ضرورة لتطوير قطاع السياحة الجزائري وإعادة الجزائر قيمتها الحضارية والتاريخية وطنيا وإقليميا و عالميا واتصالنا وذلك من خلال الانتقال إلى السياحة الرقمية الافتراضية لتنشيط السياحة الداخلية والتعبير عن هوية المجتمعات المحلية. وفي الختام وبعد بحثنا في الموضوع وتحليله يمكن القول إن موقع نملتيك يساهم بشكل فعال في تنشيط السياحة الداخلية ويعتبر قفزة نوعية في النشاط السياحي داخل الدولة الجزائرية.

خاتمة

ومن خلال هذه الورقة نقدم مجموعة من التوصيات تتمثل في:

- وضع الأطر القانونية التشريعية والمؤسسية لتشجيع الرقمنة والتسويق الرقمي وحماية بيانات السائح.
- تكثيف دورات تكوينية للكفاءات بمؤسسات السياحة من أجل تحويل القطاع إلى قطاع رقمي دون أية ورقة.
- الاعتماد على استراتيجيات جديدة لزيادة التفاعل عبر شبكات مواقع التواصل الاجتماعي مثل Facebook وInstagram.
- تعزيز الاتفاقيات مع مختلف القطاعات ضمن العمل التشاركي خصوصا قطاع الثقافة لكونه مكون للمنتج السياحي.
- تشجيع رقمنة القطاع السياحي ودعم المنصات الالكترونية للوصول إلى قطاع سياحي رقمي ناجح.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1) كتب و قواميس

- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لسان بيروت، 1993.
- ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، ط3، د. م، 2007، ص 1430.
- حمزة درادكة، مروان أبو رحمة، مصطفى كافي، حمزة العلوان، مبادئ السياحة، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
- خالد بن عبد الرحمن آل دغيم، الإعلام السياحي وتنمية السياحة الوطنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- خالد حسن او عسمة، تحليل المحتوى: مفهومه، أهميته، فوائده، خصائصه، أنواعه، شروطه، دار الاولكة للنشر والتوزيع، ط 1، 2010.
- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
- صفاء عبد الجبار الموسوي، رسب عبد الرضا الجزائري، الاقتصاد السياحي الرقمي ودوره في التنمية السياحية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2020.
- فتحي محمد الشرقاوي، مبادئ علم السياحة، دار المعرفة الجامعة، مصر، 2009.
- محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الاعلام، دار الشرق للنشر والتوزيع، ط 1، د. ت، 2007، ص 135.

2) مجلات

- أحمد الكبيس، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، مجلد 12 ، العدد 29، 2008..
- احمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، مجلة المستقبل العلمية، المجلد 06، العدد 04، 2009.
- أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية المؤتمر العربي الثالث للمعلومة الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة.
- بسام وزناجي، أهمية الرقمنة في ترشيد وعقلنه السلوك التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 02، 2024.
- ببيع الهام، فردي كريمة، دور مخطط التهيئة السياحية والمخطط السياحي في ترقية وتوجيه الاشهار السياحي، مجلة القانون العقاري، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022.
- بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، التحول الرقمي في الجزائر: الواقع والتحديات، المجلة الجزائرية المالية العامة، المجلد 5، العدد 01، الجزائر.
- جازية بن رابح، المنصات الرقمية كألية تفعيل استراتيجية تسويقية مستدامة للمنتج السياحي في الجزائر منصة نمليتيك نموذجاً، مجلة الدراسات العالمية، العدد 02، المجلد 02، الجزائر، 2023.
- ذهبية بلعيد، مليكة كركار، التوجه نحو السياحة الذكية كألية من آليات التنمية المستدامة: التجربة الاماراتية نموذجاً، مجلد الابداع، المجلة 11، العدد 01، الإمارات.

قائمة المصادر والمراجع

- رانية ايدير، غراري عمر، الاستراتيجية الوطنية لتنمية القطاع السياحي بالجزائر في ظل المخطط التوجيهي للتهيئة السامية آفاق 2030، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، الجزائر.
- رانية ايدير، عمر عزازي، دور القطاع السياحي في دعم أداء الاقتصاد الوطني: دراسة تحليلية لحصيلة القطاع السياحي خلال الفترة (2008,2017)، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 02، العدد 01، الجزائر
- - عابدة مصطفىاوي، زكريا حرقاس، التثمين الرقمي لتحسين التنمية السياحية، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول "التحول الرقمي في عصر المعرفة"، جامعة زاوية كلية الاقتصاد.
- عبد الرزاق مولاي الأخضر، خالد بورحلي، متطلبات تنمية القطاع السياحي في الاقتصاد الجزائري، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 01، العدد 02، الجزائر، ص 70.
- عبد السلام بلبالي، أسماء بلعها، حسين بن العارنة، واقع السياحة الداخلية في الجزائر ومتطلبات تحقيق تنمية سياحية مستدامة، مجلة الحقيقة، مجلد 17، العدد 03، الجزائر، 2018.ذ
- علي حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020، ص 44.
- علي صولي، واقع وآليات تفعيل التنوع الاقتصادي، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2023.
- عمار زيتوني، سابق نسيم، القطاع السياحي بالجزائر على ضوء مجاء به المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية: تقييم أداء الإشهار السياحي في الجزائر، مجلة اقتصادية، مجلد 11، عدد 2، الجزائر، 2017.

قائمة المصادر والمراجع

- عماري عصام، إشراف السعيد بوغناقه، رهانات المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030 بين الواقع والآفاق، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 07، العدد 13، الجزائر، 2018، ص 403.
- عياشي سنوسي، اسماعيل بوفنتور، إستراتيجية التنمية السياحية المستدامة في الجزائر، على ضوء المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2025، مجلة ايليزي للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، الجزائر.
- لطفي مخزومي، فيروز زروحي، عقبة عبد اللاوي، السياحة الداخلية واقعها وسبل تطويرها، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة، مجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2020.
- مراد ماحي، مفيدة نادي، دور التطبيقات السياحية الرقمية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر: دراسة تحليلية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2023.
- مريم منال سعيود، رياض محمد ليري، حمزه محجوبي، رقمنة القطاع السياحي بالجزائر بين الاهداف والفرص، مجلة روافد للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 2، الجزائر.
- مسفرة بنت دخيل العثي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في المؤسسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعيود الإسلامية، الرياض، مجلة Rist، المجلد 1، العدد 1، 2011.
- مسفرة بنت دخيل العثي، تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، مجلد 04، العدد 01، 2016، ص 7
- مليكة بوخاري، سمير يحياوي، متطلبات تطبيق الرقمية ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية: دراسة حالة الشباك الالكتروني لبلدية البويرة: دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 03، 2022 .

قائمة المصادر والمراجع

- منصوري سعدان، القطاع السياحي خيار استراتيجي لتحقيق التنمية الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 02، الجزائر، 2024.
- نبيل عبد الرحمن المعتم، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد نموذجاً، السلسلة الأولى، السعودية.
- نريمان بن عبد الرحمن، أثر الأزمة الصحية Covid 19 على رقمنة النشاط السياحي، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2023.
- نسيبة سماعيني ، طبيب سعيدة، أهمية القطاع السياحي ودوره في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2020.
- نسيبة سماعيني، الأهمية والأثر الاقتصادي لصناعة السياحة في الجزائر، مجلة الحوار المتوسطي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2020.
- نور الدين، هرمز، التخطيط السياحي والتنمية السياحية، مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 28، عدد 03، الجزائر، 2006.

3) مذكرات و اطروحات

- أويس هبة الله، دور الصناعة السياحية في تحقيق التنوع الاقتصادي والتنمية المستدامة : دراسة حالة (الجزائر، تونس، مصر)، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2019،

قائمة المصادر والمراجع

- رزق الله عبد اللطيف ياسر ، رقمنة القطاع السياحي ودورها في تحقيق أهداف التنمية السياحية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمات، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2024.
- سعاد دولي، فاطمة العلمي، إستراتيجية التنمية السياحية في الجزائر استاذًا للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030، جامعة سيدي محمد بن عبد الله بشار، 2015.
- سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2005.
- محمد مسرهد، الاتجاهات التربوية لبرامج الأطفال في قناة ام بي سي، مجلس الاعلام، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في الاعلام، قسم الصحافة الإذاعة والتلفزيون، جامعة بغداد، 2009.
- (4) مواقع الكترونية:
- اطلع على الموقع <https://drasah.com>، يوم: 2025/03/13 على الساعة 16:30 مساءً.
- أطلع عليه من الموقع [/https://hotel.namlatic.com](https://hotel.namlatic.com)، يوم 2025/5/5، على الساعة: 16:00.