

تاريخ القبول: 2019/04/18

تاريخ الإرسال: 2019/01/27

تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية

-اتصالات الجزائر نموذجا-

The emergence of digital transformations and its role in activating the internal tourism : the case study of Algerian communications

abadi mohamed

د عبادي محمد

mohamed.abadi@univ-bba.dz

zehouani abderrazak

ط د / زهواني عبد الرزاق

abderrazzak.zahouani@univ-bba.dz

جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج

University Of Bordj Bou Arréridj

الملخص:

يهدف البحث الحاضر إلى إبراز أهمية إدخال تقنيات الرقمنة ومعلومات الاتصال لتنشيط قطاع السياحة في الجزائر ، وخاصة بعدما ظهرت نية جادة لدى صانعي القرار في قطاع السياحة لإدخال نظم التكنولوجيا الرقمية للترويج السياحي، ومواكبة اخر التطورات التكنولوجية في مجال الرقمنة، وكذلك صدور قوانين التجارة الالكترونية وقوانين الاتصالات والبريد التي تم تكييفها وفقا لهذه التطورات وما تقدمه وتعرضه مؤسسة اتصالات الجزائر من خدمات في هذا الاطار للمساهمة في تطوير وعصرنة قطاع السياحة في الجزائر .

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي والتحليلي لأجل القيام بالدراسة محل البحث.

وخلص البحث إلى حقيقة أن نظم التكنولوجيا والرقمنة لها دور فعال ومحوري للنهوض بالقطاع السياحي في الجزائر .

الكلمات الافتتاحية: السياحة، السياحة الالكترونية، اتصالات الجزائر، السياحة الداخلية.

Abstract

This presentation aims to show the significance to introduce the digitalization techniques, information, and

communication . In order to activate the tourism sector in Algeria. Especially after a serious intention appeared by the decision – makers in the tourism sector , to introduce the systems of digital technology for tourism promotion , and to keep abreast of the latest technological developments in the digitalization field , as well to issue the electronic commercial laws , and communication / postal laws that have been adapted according to what telecommunication Algeria corporation presents/ offers services in this context , to contribute the modernization of the tourism sector in Algeria .

In our presentation , we have adopted a descriptive and analysis approaches to carry out the study.

The research is concluded that the technological systems and digitalization have an effective pivotal role to rise the tourism sector in Algeria.

Key words: tourism, electronic tourism, Algerian communications, internal tourism .

المقدمة:

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر مؤخراً، وخاصة بعد تهاوي أسعار النفط، وتأثير ذلك على مداخيل الدولة من العملة الصعبة، مما أدى بالجزائر في المضي نحو تنويع اقتصادها وعدم اعتمادها على قطاع النفط .

وباعتبار قطاع السياحة أحد القطاعات التي تعول عليه الجزائر لتنويع اقتصادها والخروج من هذه الأزمة الاقتصادية كان لزاما على السلطات المسؤولة عن قطاع السياحة إعادة الاعتبار لهذا القطاع وذلك عن طريق عاصرته وإدخال الأنظمة التكنولوجية وتقنية المعلومات والاتصالات لمجابهة المنافسة القوية في هذا الشأن .

كما تعتبر اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية مختصة في هذا الإطار، ولها إمكانيات ومن الممكن الاستفادة من خبرتها التي اكتسبتها في مجال الاتصالات وخاصة الاتصالات الرقمية، للمساهمة في تفعيل السياحة الالكترونية في قطاع السياحة بالجزائر.

الإشكالية:

يمكن أن نلخص إشكالية البحث فيما يلي :

هل واكب القطاع السياحي في الجزائر التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟

وما الذي يمكن أن تقدمه اتصالات الجزائر من خدمات لقطاع السياحة الداخلية ؟
أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي :

. تسليط الضوء على مفهوم السياحة و السياحة الداخلية و السياحة الالكترونية و كذلك آخر التشريعات التي قدمتها السلطات المسؤولة عن قطاع السياحة في هذا الإطار .
. التعرف على اتصالات الجزائر وما الذي يمكن أن تقدمه لتنشيط قطاع السياحة في الجزائر .

خطة الدراسة :

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور وهي كالتالي :

أولاً : السياحة، مقوماتها وأنواعها .

ثانياً : تعميم الرقمنة في القطاع السياحي .

ثالثاً : تعميم عملية الرقمنة كألية لتنشيط قطاع السياحة .

منهج الدراسة :

سوف نعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، في عرض الاطار النظري ومحاولة تحليل واستقراء الارقام والاحصاءات في هذا الخصوص، بالإضافة الى الاعتماد على مراجع متخصصة في هذا المجال تخدم موضوع الدراسة.

أولاً : السياحة مقوماتها و أنواعها

1- تعريف السياحة :

تعتبر السياحة نشاطاً أساسياً نظراً لأثارها المباشرة على القطاعات الاجتماعية ، الاقتصادية و الثقافية فبفضل السياحة يحصل التعارف ، وتمنح فرصة لإقامة علاقات صداقة بين الشعوب و تزدهر التجارة و الصناعة و بالتالي تعم الفائدة للجميع .
ولقد اختلفت وتنوعت التعاريف المتعلقة بالسياحة نذكر منها :

" السياحة هي ذلك النشاط الحضاري والاقتصادي والتنظيمي بانتقال الأفراد إلى بلد غير بلدهم وإقامتهم فيه لمدة لا تقل عن 24 ساعة لأي غرض ما عدا العمل الذي يدفع أجره داخل البلد " (1) .

السياحة حسب تعريف الأكاديمية الدولية هي تعبير يطلق على حالات الترفيه، وعلى هذا الأساس فهي مجموعة من الأنشطة المحضرة لتحقيق هذا النوع من الرحلات الترفيهية، وهي صناعة تتعاون على سد حاجة السائح(2).

2- مقومات السياحة :

ترتكز السياحة على مقومات بعضها طبيعي والآخر بشري ومادي وهي (3):

1-2 المقومات الطبيعية : وتمثل كل الظروف المناخية وتمايز الفصول، مناطق دافئة، حمامات معدنية... الخ أي كل مظاهر جذب السياح الطبيعية .

2-2 المقومات البشرية : و تتمثل في الجوانب التاريخية ، كالأثار، المعالم، الشواهد، الأطلال، الفنون الشعبية بطبوعها المختلفة، الثقافات والعادات لدى السكان .

2-3 المقومات المالية والخدمية : وتتمثل في مدى توافر البنية التحتية كالمطارات، النقل البري، ومدى تطور مختلف القطاعات الصناعية، التجارية، البنوك، العمران... الخ، ومدى توافر الخدمات المكملة كالبريد والاتصالات، الإطعام، الفنادق، المقاهي، مراكز الترفيه والتسلية .

3- أنواع السياحة :

3-1 السياحة حسب المنطقة الجغرافية : يتم تقسيم السياحة وفق معيار المنطقة إلى : أ . سياحة داخلية: وتعني سفر مواطني الدولة داخل حدود بلدانهم ،كما تشمل انتقال السائحين داخليا ويتم إنفاق العملة المحلية وتكمن أهمية السياحة الداخلية في (4) :

تساعد على استغلال المنشآت السياحية .

تساعد الصناعات الخفيفة على تسويق منتجاتها و بضائعها .

تؤثر بشكل مباشر على القطاع الزراعي المحلي .

تساعد على زيادة الدخل القومي للسكان .

وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على السياحة الداخلية منها :

وزارة السياحة ودورها في التخطيط والإشراف على عمليات وأنشطة التسويق السياحي للبلد
خدمات النقل الجوي والبري .

خدمات الاتصالات و التكنولوجيات الحديثة .

ب . سياحة خارجية :

وهي انتقال الأفراد أو السياح انتقالاً مؤقتاً من بلد لآخر من أجل السياحة والتعرف
على بلاد جديدة وعادات أهلها و طرق معيشتهم ومدى ما قدموه من إنجازات ، وتساهم
السياحية الخارجية في تعزيز العلاقات الاقتصادية الدولية من خلال (5) :

عقد الاتفاقيات السياحية الدولية بين مختلف الدول و الشركات السياحية .

استخدام رؤوس الأموال الأجنبية لبناء البنية التحتية لتلبية احتياجات السياحة الدولية .

توسيع التعاون و تعميقه و تبادل المساعدات في مجال الدعاية السياحية .

2.3. السياحة حسب الهدف :

البواعث على السفر والترحال تحركها عوامل عدة، وذلك حسب الحاجة الملحة لدى
الفرد في تحقيقها، فقد يكون الباعث للسياحة هو الرغبة في التعرف على عادة وثقافة
معينة، أو للترفيه عن النفس بحضور أعمال فنية متعددة أو غير ذلك، ومن هذا المنطلق
يمكن أن نقسم السياحة لأكثر من نوع أهمها :

أ . السياحة الثقافية :

يهتم هذا النوع بإتباع الرغبة المعرفية والمعلوماتية لدى السائح، حيث أن مجموعة
من السياح تهتم بالتعرف على الحضارات القديمة وزيارة المناطق الأثرية التي تحتوي
على شواهد تاريخية مهمة، وتشتمل السياحة الثقافية على أنواع مثل المتاحف والمواقع
الأثرية ، والتمتع بالفنون الجميلة والتعرف على حياة الناس وتقاليدهم (6) .

ب . السياحة الترفيهية :

وهي من أقدم أنواع السياحة التي عرفها العالم ، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن
السياحة الترفيهية هي أكثر أنماط السياحة جذاباً للسياح على مستوى الكثير من دول
العالم السياحية ، ويقصد بها الانتقال من مكان الإقامة لمكان آخر لفترة قصيرة قد يكون
يوماً واحداً لفرض الاستمتاع و الترفيه عن النفس (7) .

ج . السياحة الرياضية (8) :

والغرض منها تهيئة الظروف لممارسة جميع الألعاب الرياضية، مثل الغطس، رحلات البحوث، الانزلاق المائي، التزلق على الرمال، وكذلك تسلق الجبال.... الخ .

د . السياحة الصحراوية :

السياحة الصحراوية هي فرصة للتأمل والاستجمام والتجوال ، وتعرف بأنها : انتقال الإنسان من بلد إلى منطقة صحراوية طلباً للتنزه، أو الاستطلاع، أو الاستكشاف " (9).

هـ . السياحة الاجتماعية (10) :

وتسمى أيضا السياحة الشعبية ، ويمكن تعريفها بأنها كافة الأنشطة و الممارسات للتعرف على القيم و العادات وتقاليد المجتمعات الأخرى ، وذلك من خلال سفر أو انتقال الأفراد إلى البلدان التي تشكل بالنسبة إليهم مجتمعات ذات ثقافة حضارية ، وذلك لتحقيق المزيد من المعرفة والتعايش معها .

و . السياحة العلاجية :

تعد من أهم أنواع السياحة نظراً لحرصها في أماكن محددة من الدول ، حيث يقوم بها المرضى من أجل العلاج من الأمراض التي يعانون منها ، متجهين إلى مناطق تتميز بمناخها الصحي والمياه المعدنية أو الأعشاب الطبيعية والعيون الساخنة والحمامات... الخ والتي تتميز ببعض الخصائص العلاجية (11) .

ثانياً : تعميم الرقمنة في القطاع السياحي

يشهد العالم اليوم تطورات وابتكارات في مختلف الميادين والمجالات ، حيث تسعى الدول جاهدة إلى مواكبة هذه التطورات الحاصلة خاصة مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وما لهذه التكنولوجيا الأثر الكبير على مختلف القطاعات الاقتصادية وخاصة القطاع السياحي المعول عليه كثيراً في الجزائر لتتبع الاقتصاد .

حيث أصبحت الخدمات السياحية مرتبطة ارتباطاً كبيراً مع هذه التكنولوجيا (السياحة الالكترونية) ،

وفي هذا المحور سنحاول التطرق إلى تعريف السياحة الالكترونية وكذلك آخر التطورات في المنظومة التشريعية فيما يخص السياحة الالكترونية في الجزائر ، وماذا قدمت السلطات الرسمية لتعميم الرقمنة في القطاع السياحي بالجزائر .

1- تعريف السياحة الالكترونية: (12)

هي عبارة عن نمط سياحي يتم تنفيذ بعض معاملاته التي تتم بين المؤسسة السياحية وأخرى أو بين مؤسسة سياحية ومستهلك وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

2- السياحة الالكترونية (13) :

هي استخدام الأعمال الالكترونية في مجال السياحة و السفر ، واستخدام تقنيات الانترنت من أجل تفعيل عمل الموردين السياحيين والوصول إلى تسهيلات أكثر فعالية للمستهلكين السياحيين ، وهذه الاستخدامات تشمل كافة العمليات السياحية النمطية المعروفة من عروض البرامج السياحية ، وحجز الرحلات السياحية و تنظيمها من خلال الانترنت وخدمات ما بعد الحصول على المنتج (الخدمات السياحية) .

أما المشرع الجزائري فقد حدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية في المادة الأولى كما يلي (14) :

تحديد الشروط التي من شأنها تطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الالكترونية ذات نوعية مضمونة في ظروف موضوعية وشفافة وغير تمييزية في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة .

ترقية تطوير الاتصالات الالكترونية واستعمالها، تحديد الشروط العامة لاستغلال نشاطات البريد والاتصالات الالكترونية من طرف المتعاملين ، تحديد إطار وكيفيات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والاتصالات الالكترونية ، ضمان توفير الخدمة الشاملة .

وإما على المستوى الرسمي الخاص برقمنة القطاع السياحي ، فسيتم خلال آخر سنة 2018 ، تعميم استعمال الرقمنة وإطلاق بوابة إلكترونية جديدة تتكفل بملفات مشاريع الإستثمار على مستوى القطاع ، وتوسيع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

عن طريق إدراج الرقمنة ، لاسيما في مجال ترقية الخدمات السياحية والترويج و التسويق ودعم الاستثمار السياحي ككل . (15)

وفي إطار عصرنة الإدارة المركزية لقطاع السياحة ، أعلنت الحكومة على الانطلاق الرسمي لأرضية الرقمنة الخاصة بتسهيل منح الاعتماد لوكالات السياحة والأسفار بداية سنة 2018 ، وكذا إعداد منظومة معلوماتية لتقديم خدمات في عدة مجالات سياحية أخرى ، وكذا في مجال الاستثمار ودعم الحرفيين وتسهيل منح رخص الاستغلال الفندقية عبر شبكة الانترنت .

وسيتم في إطار هذه العملية الشروع قريبا في تدعيم 66 وحدة فندقية بمنظومة معلوماتية وتعميمها لتشمل جميع الوحدات الأخرى ، خاصة الفنادق العمومية مع نهاية سنة 2018 ، إلى جانب الشروع في رقمنة الإدارة السياحية المركزية و المحلية بصفة عامة ، سواء تعلق بالمراسلات العادية أو ما بين الإدارة المركزية و الإدارة المحلية .

وأما بخصوص طلب الاعتماد أصبح يتم عبر الموقع الالكتروني لمديرية السياحة والصناعة التقليدية في المنطقة التي يقطن بها المعني بالامروتم دراسة الملف والفصل فيه في وقت وجيز جدا ، وأن هذه الرقمنة سيتم تعميمها لتشمل الملفات الخاصة بحاملي المشاريع السياحية وكذا مصلحة الصناعة التقليدية . (16)

وفي إطار الترويج السياحي الالكتروني تم عقد اتفاقية تعاون بين وزارة السياحة والصناعة التقليدية ووزارة الاتصال ، وذلك على هامش انعقاد الطبعة (19) للصالون الدولي للسياحة والأسفار المنعقد أيام 17،18،19،20 أكتوبر 2018 ، بالجزائر العاصمة .

ثالثا : تعميم عملية الرقمنة أداة لتفعيل قطاع السياحة

1- نبذة عن شركة اتصالات الجزائر: (17)

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم تنشط في سوق الشبكة و خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، تأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05/08/2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة بتاريخ 01/03/2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية

اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر " وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي قدره : 61.275.180.000 دج وعدد موظفيها يقدر بـ : 21 182 عامل .

2- أهدافها : (18)

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر حيث سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية تحقيق هاته الأهداف وهي كالتالي :

الجودة - الفعالية - نوعية الخدمات .

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها شركة اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر .

2-1 خدمات اتصالات الجزائر لتفعيل قطاع السياحة :

اعتمدت اتصالات الجزائر مؤخراً ، وفي ظل المنافسة الكبيرة و خاصة في السوق العالمية ، وكذا التوسع في السوق المحلي ، ومواكبة الإصلاحات الاقتصادية التي باشرتتها الجزائر لتنويع اقتصادها لتشمل عدة قطاعات ، وخاصة قطاع السياحة التي تعول عليه الجزائر كثيراً ، على برنامج ثري ومتكامل لتقديم افضل الخدمات لعصرنة وتعميم عملية الرقمنة في هذه القطاعات وبالأخص قطاع السياحة ، ومن بين هاته الخدمات نجد : (19)

أ- المؤتمرات عن بعد :

تعرض في هذا الإطار اتصالات الجزائر تحت تصرف المؤسسات الفندقية السياحية قاعات و حقائب مجهزة بالفيديو موزعة عبر التراب الوطني للقيام باجتماعات وتجمعات وتكوينات عن بعد عن طريق الفيديو وذلك ما بين مواقع وطنية ودولية .

الجدول رقم (01): يبين نوع الخدمة ومزاياها والتوقيت المخصص لها

نوع الخدمة	المزايا	الجدول الزمني للإيواء
قاعات التكوين عن بعد	تضمن المساعدة في دورات تكوينية وتشيطية أو تكوين عبر مواقع بعيدة دون تنقل	توقيت الإيواء لمدة (04) ساعات من (9) و(00)د إلى (21) سا و(00) د

توقيت الإيواء لمدة (04) ساعات من (9) سا و (00) د إلى غاية (21) سا و (00) د	. السرعة في صنع القرار . . توفير الوقت، عدم وجود تنقل نقل الاجتماعات مباشرة عن بعد وبالفيديو	حقائب المؤتمرات عن بعد
توقيت الإيواء لمدة ساعتين من (09) سا إلى (20) سا و (00) د	. اتصالات الجزائر تتولي تنظيم الاجتماعات التحكم في التكاليف الاستثمارية	قاعات المؤتمرات عن بعد

المصدر : من إعداد الباحثين بناءً على بيانات اتصالات الجزائر .

ب- خدمة مركز الاتصالات المتعددة القنوات :

يمثل رضا السائح مؤشراً قوياً لنجاح الخدمات المقدمة في قطاع السياحة، وفي هذا الإطار اشتركت اتصالات الجزائر مع الرائد العالمي في الحلول الخاصة بمراكز الاتصال والموزعات الصوتية التفاعلية ويعتبر مركز الاتصال هيكل مكون من جهاز بشري ووسائل مواصلات يقام على أرضية هاتقيه ووظيفته هي التسيير عن بعد للزبائن (السياح) .

وسهل تقدم التكنولوجيا والانترنت أيضا تطور مختلف قنوات الاتصال مما نشأ عنه ما يسمى اليوم " مركز الاتصالات المتعددة الوسائط " أو " مركز الاتصالات المتعدد القنوات " .

ومن بين هذه الأنواع نجد :

مراكز الاتصال ذات المنحى الإعلامي : وبتعليق الأمر بمصالح الإعلام في المؤسسات السياحية والفندقية حول خدماتها، وعروض الترويجية بالإضافة إلى مراكز الاتصال المخصصة لتلقي الشكاوى (السياح) .

مراكز الاتصال ذات المنحى التجاري : ويتمثل نشاطها الأساسي في البيع عن بعد وتأهيل بطاقات الزبائن وسبر الآراء والحجز وتحديد المواعيد....الخ.

ج - خدمة تصميم الموقع الإلكتروني :

تقترح اتصالات الجزائر في هذا الإطار، وخاصة فيما يخص القطاع السياحي والفندقي خدماتها من أجل إنشاء وتصميم المواقع الإلكترونية سواء كانت ثابتة أو ديناميكية أو تفاعلية .

بعض الانجازات : www.ads.dz ، www.at.dz ، ec.algeriatelecom.dz ،

د-خدمة إيواء المواقع الإلكترونية :

" إيواء المواقع الإلكترونية (web hosting) على أرضيات مشتركة لاتصالات الجزائر أو عبر موزعات خاصة "

وتمنح اتصالات الجزائر للمهنيين إمكانية إيواء اسم مجال مؤسساتهم (votredomaine.dz) وتقوم بكافة المساعي الضرورية لتسجيل وإدارة اسم المجال وفي هذا الإطار تقترح اتصالات الجزائر خدمة إيواء المواقع الإلكترونية المهنية على موزعات عالية الأداء، وذات شهرة عالمية، متصلة بشبكة الانترنت عبر وصلات ذات تدفق عالي، و تسمح لهم بـ:

- الحصول على مساحة قرص بسعة 1 جيجا وقد تصل إلى 100 جيجا أو أكثر .
- تضمن الحفظ الاحتياطي اليومي للبيانات .
- تضمن التحديثات في أي وقت بناء على طلب أو وفق فترة زمنية محددة مسبقا .
- الاستفادة من تأمين الموقع ضد كل أنواع الهجمات أو البرمجيات الخبيثة .
- الاستفادة من مساعدة وتوجيه فريق من التقنيين من ذوي الخبرة .

د- خدمة العرض الكامل مؤسستي :

يتمثل العرض الكامل مؤسستي في منح صلات انترنت متخصصة للشبكة متعددة الخدمات (RMS) " للمؤسسات السياحية و الفندقية " مؤمنة من قبل نفاذ (WIMAY)أو(ADSL)وهو خدمة إيواء المواقع الواب ومن بين مزايا هذه الخدمة نجد: استمرارية الخدمة وذلك بخفض التكاليف الناجمة عن تباطؤ النشاط الناتج عن انقطاع خطوط الصلات المخصصة LSأو ADSL ، WIMAX .

استمرارية الأعمال وذلك بالتحكم في النشاط أو الأداء للمؤسسات بفضل حل المؤمن
WIMAX/ADSL .

العرض قابل للتطور وذلك يتم تطويره بإدخال خدمات جديدة أخرى .
هـ- خدمة عرض محترف :

عرض " محترف " موجه لأصحاب المهن الحرة (المحامون، المحاسبون، المهندسون
المعماريون الخ) وإلى المؤسسات الصغيرة جداً (وكالات السفر و السياحة ... الخ).
ومن أهم مزاياه ما يلي :

عرض محترف
حتى 4 ميغابايت
4999 دج/شهر

خدمة الانترنت غير محدود: IDOOM ADSL

خط هاتفي IDOOM FIXE مع اتصالات غير غير محدودة نحو الهاتف الثابت المحلي
والوطني وتخفيضات في 30% نحو الهاتف المحمول والدولي .

عرض محترف
حتى 8 ميغابايت
6999 دج/شهر

خدمة الانترنت غير محدود IDOOM ADSL

خط هاتفي IDOOM FIXE مع اتصالات غير محدودة نحو الهاتف الثابت المحلي
والوطني وتخفيضات حتى 30% نحو الهاتف المحمول والدولي .
والجدول التالي يوضح :

الجدول رقم (02): الفرق بين جهاز السياحة الرسمي التقليدي والالكتروني

عامل المقارنة	جهاز السياحة الرسمي التقليدي	جهاز السياحة الرسمي الالكتروني
مستوى الاستجابة	بطئ	سريع
الهيكل التنظيمي	بيرو قراطي وضخم ومركزي اتصالات عمودية	شبكي يعتمد على فرق العمل ، صغير نسبياً، اتصالات أفقية
اتخاذ القرارات	بطئ يستند إلى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد على نظم دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8 ساعات يومياً مع العطل	24 ساعة عمل متواصلة ، جميع أيام السنة
نسبة الأخطاء أثناء إتمام الخدمة	مرتفعة	منخفضة
كيفية التواصل	شخصي	بشكل الكتروني (انترنت ، هاتف ، جوال)
التواجد في الدولة	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	لا يعترف بالحدود الجغرافية
كلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة ، نظراً لعدم الحاجة إلى الأعمال الورقية
الخصوصية و أمن البيانات	متوفرة	بحاجة إلى تشريعات و برامج حماية
طريقة الدفع	تقليدية	الالكترونية
الإمضاء و التوقيع	يدوي	الالكتروني ، يحتاج إلى جهة تنظيمية حكومية
محرك الخدمة	الدائرة الحكومية	المستفيد

المصدر : احمد احمد هاشم، مداخلة بعنوان: دور الحكومة الالكترونية وادواتها في تطوير سياحة الامارات، الدروس المستفادة، طالب ماجستير، كلية السياحة والفندقة، جامعة الاسكندرية، 2012، ص 25-26 .

2-2- كيف يتم عرض المنتج السياحي الكترونيا: (20)

- خدمة الصور ،
- خدمة الكاميرا الحية ،
- خدمة الفيديو ،
- خدمة المطويات الالكترونية ،
- حجوزات الفنادق الكترونيا،
- الخرائط الجغرافية تبرز جميع المواقع السياحية الوطنية.

الخاتمة :

يعتبر قطاع السياحة في الجزائر، من بين أهم القطاعات الإستراتيجية للتنويع الاقتصادي المنشود، وللوصول لهذا المسعى باشرت الجزائر عدة إصلاحات عميقة للنهوض بهذا القطاع وإقامة عدة استثمارات هنا وهناك، وفتحت المجال للخواص كذلك للمساهمة في فعالية القطاع .

ولعل التوجه نحو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة في قطاع السياحة، خير دليل على ذلك، وخاصة ما تقدمه اتصالات الجزائر كهيئة عمومية في مجال الرقمنة والتحول التكنولوجي للسياحة ، للمساهمة في تفعيل و تنشيط قطاع السياحة في الجزائر .

نتائج الدراسة :

- تاخر الجزائر في مجال الرقمنة للترويج السياحي مقارنة بدول الجوار .
- إن الجزائر تمتلك إمكانات سياحية هائلة ونو تنافسية إن أمكن استغلالها أحسن استغلال .
- استعمال تقنيات الرقمنة والاتصال تساهم في دفع عجلة قطع السياحة بالجزائر (السياحة الالكترونية).

– الإمكانات الكبيرة المتوفرة لدى اتصالات الجزائر (وسائل الرقمنة) يمكن أن تساهم في تنشيط قطاع السياحة .

النتائج والتوصيات:

– وضع خطة شاملة لتطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأجهزة السياحية الرسمية، مع الاقتناع الكامل من قبل السلطات العليا بقدرة المعلوماتية على تطوير تلك الأجهزة ، ومن ثم ينعكس ذلك على قطاع السياحة.

– وضع بوابة الكترونية في جميع المطارات من أجل توفير راحة أكثر للسائحين.

– إنشاء تطبيق رسمي خاص بالهواتف الذكية يشمل جميع المعالم السياحية الوطنية.

– إمكانية استقبال الشكاوي حول نوع الخدمات المقدمة الكترونيا .

– الاهتمام بتتمية العنصر البشري العامل بقطاع السياحة، وذلك عن طريق تدريبه على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة

الهوامش والمراجع المعتمدة

(1) محي محمد مسعد ، الإطار القانوني للنشاط الفندقي والسياحي، المكتب العربي

الحديث، مصر، 2000، ص: 61 .

(2) هواري معراج ومحمد سليمان جردات، السياحة واثرها في التنمية الاقتصادية العالمية،

حالة الاقتصاد الجزائري، مجلة الباحث، العدد 1، 2005، ص: 22 .

(3) هواري معراج ، محمد سليمان جردات، نفس المرجع السابق، ص 23.

(4) محمود الديماسي وآخرون ، تخطيط البرامج السياحية، دار المسيرة الأردن، 2002،

ص: 138 .

(5) محمد الديماسي وآخرون ، نفس المرجع السابق، ص 140 .

(6) عباس رجاء الحربي ، التسويق السياحي في المنشآت السياحية، ط 1، دار أسامة

للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 30 .

(7) منال شوقي عبد المعطي أحمد، دراسة في مدخل علم السياحة، ط1، دار الوفاء

للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2010 ، ص: 49 .

- (8) أحمد عبد السميع علام، علم الاقتصاد السياحي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2008، ص: 15 .
- (9) صالح بن علي أبو عراد، السياحة الداخلية في المملكة السعودية، 2008، متاح على موقع تريبيتا: <http://www.tarbyatona.net/include/plugins/article/article.php?action=s&id=77> تاريخ الاطلاع: 15 سبتمبر 2018 سا : 18.00 .
- (10) محمد عبيدات، التسويق السياحي، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 159 .
- (11) مصطفى يوسف كافي وآخرون، مبادئ في السياحة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص: 90 .
- (12) لمياء السيد حفني، فتحي الشرقاوي، التسويق السياحي، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 2008 ، ص ص : 227-228 .
- (13) إبراهيم السيد أحمد، السياحة الالكترونية، المركز القومي للاتصالات القانونية، القاهرة ، مصر، 2011، ص : 335 .
- (14) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية ، العدد 27 ، المادة 1 ، الصادرة تاريخ 2018/05/23 ، ص ص 4-5 .
- (15) كلمة السيد وزير السياحة و الصناعة التقليدية، عبد القادر بن مسعود، جريدة البلاد، متاح على الموقع www.elbilad.net/article يوم 2018/10/18 سا: 21.50
- (16) مقال حول تعميم الرقمنة لتسهيل عملية اعتماد وكالات السياحة والاسفار للسيد حسن مرموري وزير السياحة الصناعة التقليدية سابقا ، بتاريخ 2017/12/10، متاح على الموقع الالكتروني <https://sudhorizons.dz/ar/2016-10-15-18-10-43/2016-10-15-19-34-27/25347-2017-12-10-17-47-57> تسجيل الدخول : 2018/10/20 سا : 13.30 .
- (17) متاح على موقع اتصالات الجزائر

www.algeriatelecom.dz/ar/page/legroupe

تاريخ الدخول 2018/08/15 ،سا: 18.00 .

(18) موقع اتصالات الجزائر ،نفس المرجع السابق .

(19) نفس المرجع السابق .

(20) احمد احمد هاشم، نفس المرجع السابق .