التوجـه نحو السياحـة الذكيـة كآليــة من آليـات التنميـة المستدامـة– التجربة الإماراتية نموذجا–

Heading towards smart tourism as one of the tools for sustainable development- UAE model experiment-

د.ذهبية بلعيد*[1]، د.مليكة كركار[2]

[1] مدرسة الدراسات العليا التجارية EHEC –القليعة–، d.belaid@hec.dz

[2] جامعة لونسي علي –البليدة 2–، malikaafroune@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/04/28 تاريخ القبول: 2021/11/23 تاريخ النشر: 2021/12/01

ملخص:

يهدف البحث إلى تبيان التحول الذي شهدته السياحة في العالم نتيجة الاستعمال الواسع للوسائل التكنولوجية الحديثة، ما أدى لظهور مفاهيم وتصورات جديدة للسياحة تهدف في مجملها إلى محاربة الآثار السلبية للسياحة بالمنظور ال كلاسيكي، وكذا التوجه الذكي والعقلاني لتقديم خدمات سياحية ذات نوعية عالية تساهم في تطوير التنمية المستدامة للدول، وهو ما حاولنا إظهاره من خلال التجربة الإماراتية. وعليه فان التحدي الحقيقي يكمن في كيفية بناء أرضية صلبة للسياحة الذكية بما يخدم متطلبات التنمية المستدامة.

بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي توصلنا إلى نتيجة رئيسية مفادها: أن السياحة الذكية يمكنها أن تكون النظام البديل الذي من شانه التوفيق بين متطلبات العصرنة وبين نظام استهلاكي جديد يقوم على أهداف التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية : سياحة موجهة؛ استقطاب سياحي؛ تنمية مستدامة؛ سياحة ذكية، المدن الذكية.

تصنيف جال: D22

Abstract:

The research aims at highlighting the change tourism has undergone throughout the world due to the wide use of technological means. This has led to new concepts and designs in tourism. This perception seeks fighting against the negative outcomes of tourism in its old fashioned way. Besides it has shifted towards a sensible and clever way of providing high quality services which contributes to the progress of the countries sustainable development, this is what we tried to show during the Emirati experience. Therefore, the real challenge lies in how to build solid foundation for smart tourism and also meet the requirements of the durable development.

Relying on the descriptive-analytic approach, we concluded that the ingenious tourism could be the alternative policy which reconciles the modernity needs with a new consumerism based on the objective of sustainable development.

Keywords: Guided tourism; Tourist attraction; Sustainable development; Smart tourism, Smart City.

Jel classification: D22

* ذهبية بلعيد

I. مقدمة:

لقد بات قطاع السياحة أحد أبرز القطاعات الإستراتيجية في اقتصاديات الدول، حيث تعتمد العديد من الدول المتقدمة على السياحة في تعزيز وتطوير تنميتها، فلم تعد السياحة هدفا بل وسيلة للمساهمة في التنمية الوطنية الشاملة لتحقيق نمو اقتصادي متكامل.

أدى التقدم العلمي وظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى اعتمادها كأدوات في غاية الأهمية والتأثير في مختلف جوانب الحياة العملية. ومما لاشك فيه هو ذلك التوجه القوي في الآونة الأخيرة نحو العالم الالكتروني والذكي، فالنشاط السياحي في العالم مثلا لم يعد يعتمد العمل الورقي واليدوي بالشكل السابق، سواء أكان فيما يخص الحجوزات، الطيران أو التسويق وغيرها من أشكال العمل السياحي، فباتت منهجية العمل العالمية تتجه نحو السياحة الذكية بشكل كامل وبخطوات تسبق قطاعات أخرى عديدة.

دفع هذا الاهتمام المتزايد بموضوع السياحة الذكية إلى إحداث تغيرات كبيرة ساهم البعض منها في إعطاء أهمية أكبر لهذا التصور الجديد للسياحة، وهذا في محاولة منه لاستغلاله بما يتناسب وطموحات الدول ، على غرار دولة الامارات العربية التي حققت أشواط كبيرة في اطار تطوير السياحة الذكية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

ومما سبق، فان الإشكالية الرئيسية التي نحاول معالجتها من خلال هذه الدراسة هي كالأتي : **كيف يمكن توظيف هذه الثورة التكنولوجية قصد تقديم خدمات سياحية ذكية من شأنها الدفع بعجلة التنمية المستدامة للدول؟**

لابد للتصور الجديد للسياحة الذكية أن يرتكز على مجموعة مقومات وأسس تختلف عما هو موجود حاليا، لذلك ارتأينا الإجابة عن إشكالية البحث من خلال **الفرضيات التالية:**

- إن التصور الحالي لتطور السياحة في العالم لا يمكنه الحافظ على التنمية المستدامة.
- للسياحة الذكية تأثير مباشر في تحسن نوعية الخدمات المقدمة ومنه الحد من الآثار السلبية للسياحة الحالية.
- التوجه نحو الاستثمار في السياحة الذكية لتطوير التنمية المستدامة حتمية لا مفر منها.

إن تتبعنا **لبعض الدراسات السابقة** التي تناولت موضوع السياحة الذكية والتنمية المستدامة، نجد أنها تتشابه لحد ما وكل باحث تناولها من وجهة نظره وبطريقته الخاصة، نكر **منها:**

1. دراسة (محمد الأمين بودخيل، مبارك بن زاير، مصطفى بن شلاط، 2020) بعنوان:" الوجهات الذكية واعتماد التكنولوجيا في الصناعة السياحية–تجارب عربية ناجحة–"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 1، العدد 6، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول الافتراضي الموسوم بـ: (التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع–التحديات–الانعكاسات، بتاريخ 2020.07.12)، جامعة الزاوية، ليبيا.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على السياحة الذكية التي تعتمد على طرق جديدة وأكثر استدامة لإدارة الأعمال. ومن بين النتائج المتصل إليها انه يمكن للسياحة الذكية أن تقلب موازين القوى في مجال السياحة بدليل تصدر بعض الدول الوجهات السياحية في العالم، رغم افتقارها للمقومات الطبيعية لذلك، على حساب دول كانت في السابق الوجهات المفضلة بفضل مقوماتها السياحية. تتفق هذه الدراسة مع دراستنا نسبيا، حيث تهدف دراستنا إلى تبيان التحول الذي شهدته السياحة في العالم نتيجة الاستعمال الواسع للوسائل التكنولوجية الحديثة، في حين تختلف معها في كون الباحثين هدفوا من خلال تسليط الضوء على السياحة الذكية لإبراز عيوبها وآفاقها مع استعراض تجارب بعض الدول العربية والتحديات التي تواجهها، أما دراستنا فقد اهتمت أكثر بتبيان آثار السياحة الذكية بالتفصيل على التنمية المستدامة سواء الايجابية منها أو السلبية من خلال معطيات دولية، لنخلص

من خلالها إلى أن السياحة الذكية يمكنها أن تكون النظام البديل الذي من شانه التوفيق بين متطلبات العصرنة وبين نظام استهلاكي جديد يقوم على أهداف التنمية المستدامة.

2. دراسة (نزالي سامية، عمروش شريف، 2019)، بعنوان: "دور المدن الذكية بيئيا في تحقيق التنمية المستدامة"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مجلد 8، العدد 01، جامعة لونيسي علي-البليدة 2. **تهدف** الدراسة إلى إبراز مساهمات إحدى أهم صور السياحة الذكية المتمثلة في المدن الذكية، في تحقيق التنمية المستدامة في جانب بعدها البيئي. ومن بين النتائج المتوصل إليها هو أن التكنولوجيا المتطورة في المدن الذكية التي تستجيب لمعايير الاستدامة تتطلب تكلفة عالية تكون العائق الرئيسي امام توسّع إنشاء هذه المدن في الدول الفقيرة مما لا يخدم أبعاد التنمية المستدامة. تتفق هذه الدراسة مع دراستنا نسبيا، حيث تهدف دراستنا إلى تبيان التحول الذي شهدته السياحة في العالم نتيجة الاستعمال الواسع للوسائل التكنولوجية الحديثة، في حين تختلف معها في كون الباحثان ركزا في دراستهم على وصف المدن الذكية بيئيا مع تبيان آثار التكنولوجيا فيها في الحفاظ على الموارد الطبيعية من خلال استعراض بعض النماذج الدولية. أما دراستنا فقد اهتمت أكثر بتبيان آثار السياحة الذكية بالتفصيل على التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة، سواء الايجابية منها أو السلبية من خلال معطيات دولية، لنخلص من خلالها إلى أن السياحة الذكية يمكنها أن تكون النظام البديل الذي من شانه التوفيق بين متطلبات العصرنة و بين نظام استهلاكي جديد يقوم على أهداف التنمية المستدامة.

3. دراسة (عائشة شرقاوي، 2012)، بعنوان:" السياحة والتنمية المستدامة"، مجلة المعارف، مجلد 7، العدد 12، جامعة أكلي منحد أولحاج، البويرة، **ركّزت الدراسة** على تبيان دور التنمية السياحية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ومن بين النتائج المتوصل إليها هو انه على الرغم من فوائد التنمية السياحية إلا أن الاستغلال غير الأمثل والرشيد للموارد المتاحة من شانه الإضرار بالبيئة ناهيك عن الأضرار الاجتماعية والاقتصادية لذا ينبغي إعادة النظر في أسس التنمية السياحية. تتفق هذه الدراسة مع دراستنا نسبيا، حيث تهدف دراستنا إلى تبيان التحول الذي شهدته السياحة في العالم نتيجة الاستعمال الواسع للوسائل التكنولوجية الحديثة ، في حين تختلف معها في كون الباحثة ركزت في دراستهم على السياحة التقليدية، أما دراستنا فقد اهتمت أكثر بتبيان آثار السياحة الذكية بالتفصيل على التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة من خلال معطيات دولية، لنخلص من خلالها إلى أن السياحة الذكية يمكنها أن تكون النظام البديل الذي من شانه التوفيق بين متطلبات العصرنة وبين نظام استهلاكي جديد يقوم على أهداف التنمية المستدامة.

II. التصور الجديد للسياحة الذكية ومتطلباتها:

إن الحديث عن التكنولوجيا الحديثة يقودنا للأنظمة الذكية، حيث ساهمت هذه الأخيرة في السنوات القليلة الم اضية من العقد الماضي في إحداث نقلة نوعية في القطاع السياحي العالمي، وظهور ما يعرف بالسياحة الذكية "Smart Tourism" التي اشتقت من مصطلح المدن الذكية "Smart Cities". حيث أصبح القطاع يرتكز على العديد من التقنيات الرقمية التي تم إدخالها إلى الوجهات السياحية الذكية: كانترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، الأجهزة الذكية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنظام Blockchain لتخزين المعاملات...، وغيرها من التقنيات التي أصبحت تعرف بأدوات السياحة الذكية.

في هذا المحور سنحاول التطرق لهذه الأدوات باختصار من خلال : مفهوم السياحة الذكية، محدداتها ومتطلباتها.

II – 1 من السياحة الالكترونية إلى السياحة الذكية :

المدن الذكية، السياحة الذكية، السائح الذكي، الوجهات السياحية الذكية، كلها تشير إلى مصطلح أساسي قائم وهو الذكية "Smart"، الذي يعكس مواصفات الذكاء وقياسه. تعود أولى استخداماته لسنة 1971 من قبل Georg.T.Doran كمعيار في إدارة المشاريع وحل المشاكل الإدارية، فهو عبارة عن اختصار للمفردات التالية: محددة "Specific"، قابلة للقياس"Measurable"، قابلة

للتحقيق "Achievable"، واقعية "Realistic"، ومقيدة بزمن"Time-related"، والتي تشير إلى الأهداف القابلة للتحقيق (حاتم، 2019، الصفحات 639، 640).

كما أصبح مصطلح الذكاء يستخدم أيضا لوصف التطورات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية التي تغذيها مختلف التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية: انترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي...، هذه الأخيرة لديها القدرة على التكيف تلقائيا وتعديل سلوكها تناسبا مع البيئة، والتعلم لاستخدام الخبرة المكتسبة قصد تحسين الأداء واتخاذ القرارات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة (Ulrike, 2011, pp 757-765). وقد تم إدخال هذه الأنظمة الذكية إلى المدن (المدن الذكية) قصد وصف الجهود التي تهدف إلى استخدام التقنيات بشكل مبتكر لتحقيق الاستفادة المثلى من الموارد، والحوكمة الفعّالة وتحسين نوعية الحياة واستدامة الاقتصاد (Ulrike & Another's, Smart Tourism: fondation and development, 2015). ومن هذا المنطلق اعتمدت هذه الأنظمة في أماكن الجذب السياحية "السياحة الذكية"، والتي تعتبر أنظمة مستقلة للبحث عن المعلومات السياحية واتخاذ القرارات (Ulrike, Inyelligent Sstems In Tourism A Social Science Perspective, 2011, p 757).

ومما سبق، فمن المنطقي اعتبار السياحة الذكية كنتاج تطور كل من السياحة التقليدية والسياحة الالكترونية مؤخرا، حيث تم وضع الأسس الجديدة للابتكارات والتوجهات التكنولوجية الحديثة للصناعة السياحية والمستهلكين، من خلال تبني تقنيات الإعلام والاتصال في السياحة: كأنظمة الحجز المركزية والتوزيع العالمي، تطور الشبكة العنكبوتية من الويب 1.0 إلى الويب 3.0 التي ساهمت في نشأة السياحة الالكترونية من خلال تسويق الخدمات السياحية...الخ. وقد تواصل هذا التطور مع الاستخدام المكثف لشبكات الاتصال والتواصل الاجتماعي لتبادل سيل المعلومات السياحية، اعتماد تقنيات الواقع الافتراضي، Big Data، استعمال النقود الالكترونية، والتوجه نحو تحقيق السياحية المتنقلة نظرا للانتشار السريع لهذه المعلومات عن طريق الأجهزة النقالة وأدوات الحماية التكنولوجية والقانونية، الأمر الذي ساهم في إحداث نقلة نوعية في القطاع السياحي وظهور السياحة الذكية، التي لا شك أنها نتاج للتطورات التكنولوجية التي أدخلت في مجال السياحة، حيث تم إدراج تصور المدن الذكية والوجهات السياحية الذكية إلى القطاع السياحي، حيث لم يعد من الضروري الاهتمام فقط بتحسين نوعية الحياة لمواطني المدن الذكية، ولكن يتعداه ليخص بالاهتمام تحسين التجربة السياحية للسائح "السياحة الذكية" (Ulrike & Another's, Smart Tourism: fondation and development, 2015) (Blanchet, 2020).

الجدير بالذكر أنه لا يوجد تعريف معين للسياحة الذكية، إلا انه مؤخرا تم بلورة بعض التعاريف من قبل المختصين، فمنه من يعتبرها على أنها منصة تجمع مصادر السياحة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مراحل الرحلة السياحية، تقوم على التفاعل الثنائي للمعلومات بين الشركات والسياح من خلال تسويق المنتجات السياحية القائمة على التطور التقني الذكي (السياحة الذكية في ليون، 2019). وعليه يمكن القول أن السياحة الذكية عبارة عن التقاء ثلاثة **مكونات أساسية**: التكنولوجيا، مستعملي هذه التكنولوجيا، وتسويق الوجهات السياحية، من شأن هذه الثلاثية تحسين التجربة السياحية وترقية الخدمات السياحية توافقا مع تطلعات السياح، وهذا في إطار المصلحة المشتركة بين مقدمي الخدمات السياحية والسياح. لذلك فللسياحة الذكية تتطلب المعرفة والإدراك بالمعلومات السياحية: المقومات السياحية، الاقتصادية، والفعاليات، ومشاركة السياح من أجل الحصول على المعلومات السياحية في الوقت المناسب والمكان المناسب عن طريق استخدام أدوات الانترنت.

II – 2 أدوات السياحة الذكية:

إن السياحة الذكية كما رأيناه في العنصر السابق ترمي إلى تلبية متطلبات الصناعة السياحية لكن بطريقة جديدة، تعطى فيها الأولوية إلى التخطيط والتنظير لكل الأمور بما يتماشى والمصلحة العامة للمتعامل السياحي والسائح على حد سواء، لكن يضاف إلى هذه المعادلة مقصد مهم وهو تحقيق التنمية المستدامة والحد من الآثار السلبية للسياحة التقليدية. لذلك لابد للسياحة الذكية من مقومات ومحددات تجعلها مؤهلة لتحقيق المقصد الذي أوجدت من أجلها، وهو ما سنحاول النظر فيه من خلال بعض المحددات التي نحسبها جوهرية، ونذكر **منها على سبيل المثال:**

- **الذكاء الاصطناعي:** يعتبر من بين أهم المحددات للسياحة الذكية حاليا، وهو عبارة عن برامج ذكية يتم الاستعانة بها في مجال السياحة حيث يستطيع من خلالها البرنامج التجاوب بصفة آلية وفردية لتلبية حاجيات ورغبات الزبون دون تدخل العنصر البشري، كما يخفف عبئ كبير على المتعاملين الاقتصاديين، مثل تطبيقات محادثات الروبوت الافتراضي الذي يجيب على مختلف تساؤلات وطلبات الزبائن في أي وقت ومهما كان عددهم، بفضل الذكاء الاصطناعي يمكن للفنادق مثلا فرز البيانات بدقة وبشكل مستمر قصد تكوين قاعدة بيانات حديثة في أي وقت وبسرعة فائقة، كما يمكنها استخلاص استنتاجات تقييم أداء الأعمال أو مدى رضا العملاء بالخدمات المقدمة (www.Traveltalez.com).
- **انترنيت الأشياء:** هي عبارة عن كل الأجهزة الالكترونية التي لها قابلية الاتصال بشبكة الانترنيت والتواصل مع العالم الافتراضي، تختلف هذه الأجهزة باختلاف أنواعها واستخداماتها، مثل الهاتف، الحاسوب، الساعة اليدوية وحتى السوار الالكتروني، حيث يتم استعمالها في قطاع السياحة في الفنادق مثلا يستعمل السوار الالكتروني لفتح باب الغرفة أو الالتحاق بقاعة الرياضة، المسبح، المطعم..الخ، مما يتيح للسائح الاستمتاع السهل بكل تجهيزات المركب السياحي دون الحاجة لإذن أو ترخيص مسبق، أما بالنسبة للمتعامل فتعتبر خزان لمختلف المعلومات التي يمكنه الاستفادة منها مستقبلا لتقديم عروض متنوعة على حسب اهتمامات كل زبون (Boulin, 2016).
- **الهواتف الذكية:** هي أجهزة محمولة تمكن مستخدميها من الوصول إلى شبكة الانترنيت عن طريق نظام تشغيل ذكي يتميز بالسرعة، يتيح هذا النظام تشغيل التطبيقات (Mobile Apps) المختلفة التي تُعدها الشركات المصنعة للهواتف لاستخدامها في شتى المجالات كالسياحة مثلا، حيث تمكن السائح من الحصول على مختلف المعلومات والعروض السياحية، بالإضافة إلى إمكانية القيام بشراء تذاكر السفر أو القيام بحجوزات فندقية بكل بساطة، حيث يعتبر أحد أسباب انتشار وتطور السياحة الذكية على وجه الخصوص (عطية، رحاب، و بوسى، 2016، الصفحات 04-06).
- **تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات:** تعتبر من بين أهم المحددات الأساسية للسياحة الذكية، حيث تتمثل تكنولوجيا المعلومات في المكونات المادية للحسابات والبرامج والتطبيقات الجاهزة التي يتم معالجتها، تخزينها، تنظيمها، إرسالها واسترجاعها بكفاءة وسرعة ودقة عالية، أما الاتصالات فهي الحلقة الثانية حيث تقوم على نشر وتبادل هذه المعلومات عن طريق وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية بمختلف أنواعها، إذاعات، تلفزيونات، انترنيت. وقد كان لها التأثير البالغ على تطور السياحة الذكية من خلال نقل المعلومة وبثها بين أوساط مختلف المتعاملين الاقتصاديين في قطاع السياحة (تقرورت، 2009، الصفحة 3).

II – 3 متطلبات السياحة الذكية:

إن تنفيذ السياحة الذكية يتطلب توفر **بعض الشروط منها:** (السياحة الذكية Smart Tourism)

- رقمنة البنى التحتية للقطاع السياحي من خلال بناء قواعد معلومات سياحية شاملة.
- الحكومة ودورها في التوجيه والتقنين لضبط الأداء وجودة الخدمة الرقمية المقدمة.

- توافر استراتيجيات تخطيط عمراني رقمي للبنى التحتية بما في ذلك منظومة الطرق والاتصالات والشبكات والخدمات بشكل عام.
- التشريع والتمويل الداعم للسياسات الذكية وبرامج الانتقال نحو المدينة الذكية، مما يحقق التنمية المستدامة.
- توافر الكوادر الفنية المسؤولة عن النظام الرقمي ومراقبته.
- تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية السياحة الذكية في دعم الاقتصاد.

III. اثر الثورة الرقمية والمعلوماتية على تطوير السياحة الذكية:

إن الاستغناء عن استعمال التكنولوجيا في الحياة اليومية للفرد أصبح شبه مستحيل لاسيما في مجال الاتصال، شأنه في ذلك شأن القطاع السياحة، حيث يعتمد السائح على الفضاء الالكتروني لتلبية حاجاته من حجوزات واستعلامات وشراء مقتنيات وسلع مختلفة، من خلال المواقع التي تتيح له إمكانية البيع والشراء عن بعد، حيث أصبح بإمكان السائح برمجة وتخطيط رحلاته وسفرياته دون أي جهد وعناء، بالإضافة إلى الحصول على عروض تجارية سياحية جد مغرية يقترحها معاملوا قطاع السياحة، كل هذا متاح بواسطة جهاز هاتف صغير يوصف بأنه ذكي، وهو التصور الجديد كذلك للسياحة الذكية الذي سنحاول التطرق إليه من خلال بعض العناصر الأساسية في هذا المحور.

III –1 اثر تطور البيئة الرقمية على ظهور السياحة الذكية:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة ثورة لا مثيل لها في العالم المعرفي، حيث انتشرت بين كل الأوصال المجتمعية، وتغير معها العديد من الأبعاد التي كانت مرتبطة بالزمان والمكان، فأصبح باستطاعة السائح قضاء العديد من حاجياته دون التحرك من بيته، كتصفح البوابات الإعلامية وشراء تذاكر سفر أو حتى الحجز في الفنادق، فأصبح العالم مرتبط ارتباط وثيق بالعالم الافتراضي وبالبيئة الرقمية.

إن هذا التحول الذي شهده العالم في الميدان التكنولوجي غيّر الكثير في موازين الصناعة السياحية بالخصوص، حيث انتقلت بشكل كبير من عالم الماديات إلى عالم افتراضي رقمي، وهو ما فتح الباب أمام السياحة للانتقال إلى الاقتصاد الرقمي الذي يرتكز بشكل كبير على ما يعرف بالتجارة الالكترونية أو الرقمية، حيث أصبح السائح في وقتنا الحاضر لا يكاد يستغني عن هذا النمط الجديد في التعامل الاقتصادي لتلبية مختلف رغباته المتعلقة بالسياحة، ومن هنا يتجلى لنا هذا التصور الجديد للسياحة الذكية التي توفر سهولة ومرونة كبيرة للزبون.

لقد أصبحت الانترنيت إحدى المقومات الرئيسية والأساسية لصناعة السياحة في الوقت الحالي، وهذا بإجماع عدد كبير من الخبراء و المتخصصين في الميدان، ولعل ذلك يرجع لكون قطاع السياحة من أهم القطاعات التي استفادت من المزايا التي أفرزتها الثورة الرقمية، من خلال استغلال مختلف الأدوات والآليات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات (Assemble Nationale Française, 2015). فاستعمال هذه التقنيات لم يعد خيارا بالنسبة للمتدخلين في القطاع السياحي بل حتمية تمكنهم من مواجهة التحولات الراهنة، وتضمن لهم الاستمرارية، وتعزز قدراتهم على النمو وتدعم إمكانياتهم على التنافس، حيث جعلتهم في تكيف مستمر مع متطلبات البيئة الرقمية.

كما رفعت منظمة السياحة العالمية شعار يؤكد ذلك وهو "السياحة والتحول الرقمي"، حيث تزامن ذلك مع اليوم العالمي للسياحة بتاريخ 27 سبتمبر 2018، فقد وُجهت دعوة لكل الفاعلين في مجال صناعة السياحة لمواكبة هذا الاتجاه الحديث الذي يعمل على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال السياحي، بغرض تسهيل وتفعيل الاتصال بين المنتج السياحي والسائح، وكذا كل المتدخلين في القطاع السياحي.

لقد ساعدت على التجاذب ما بين السياحة الذكية والبيئة الرقمية عوامل عديدة ومختلفة، تتمثل في أن صناعة السياحة تعتمد بشكل كبير على البيانات والمعلوما ت (Belin, 2014, p1) وهو الشيء الرئيسي الذي توفره هذه البيئة، فاستخدام التكنولوجيا يعد الأداة المثالية لتوفير المعلومة وتداولها ما بين كل الفاعلين في المجال السياحي، فهي تمكن السائح من التّعرف على مختلف المناطق السياحية سواء المحلية أم العالمية بصورة تفصيلية ودقيقة، من خلال مقاطع الفيديو، أو الصور التي توفرها الشبكة، أو عبر صور تفاعلية مرئية تخيلية للمواقع المراد زيارتها، كما يتأتى له الحصول على كل المعلومات الخاصة بالطيران والفنادق والمطاعم ووكالات تأجير السيارات، وهذا ما يمكّنه من اتخاذ القرار المناسب، وتكييف برنامج رحلاته بما يتوافق وإمكانياته المادية وظروفه العائلية والمهنية، فهذا التصور والأسلوب الجديد في السياحة هو المعنى الحقيقي للسياحة الذكية التي ترتكز على التخطيط والتنظيم والبرمجة المسبقة لسياحة الزبون، مما يوفر عليه عبئ التنقل إلى مراكز الاستعلام ووكالات السفر ...الخ (اوروان، 2019، الصفحة 117).

ونجد بالمقابل أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا متميزا في تحديد كيفيات توزيع المنتجات السياحية وإعادة التكييف المستمر للأساليب والتقنيات الترويجية والدعائية، مما يؤدي إلى خفض التكاليف وهو أمر في غاية الأهمية بالنسبة للمتعامل الاقتصادي في ميدان السياحة، كما أن الاستعمال الجيد والعقلاني لمختلف الثروات السياحية المتوفرة من شأنه هو الآخر الحفاظ على المقومات الطبيعية والثروات التي تزخر بها مختلف المواقع السياحية، الأمر الذي ينتج عنه في الأخير مضاعفة الأرباح لكل الحلقة الاقتصادية من زبون ومتعامل اقتصادي في السياحة ثم في الأخير الأماكن المقصودة بالسياحة، فلذلك يعتبر هذا التصور الجديد للسياحة الذكية أحد المقومات المستقبلية لدعم وتطوير الصناعة السياحة في العالم.

III –2 المدينة الذكية أحد أهم ركائز السياحة الذكية:

تعتبر صناعة السياحة عنصراً هاماً وعاملاً فعالاً في بناء المدن الذكية، حيث أصبحت تلعب دوراً هاماً في إستراتيجية المدن الذكية. إن السياحة الذكية تتطلب المعرفة والإدراك بالمعلومات السياحية مثل المقومات السياحية، الاقتصادية، والفعاليات المختلفة، ومشاركة السياح لتحقيق أي تعديل من أجل الحصول على المعلومات السياحية في الوقت المناسب والمكان المناسب عن طريق استخدام أدوات الانترنت.

تعرّف دائرة الأعمال والابتكار والمهارات البريطانية المدينة الذكية بأنها:"المدينة التي تستخدم تقنيات رقمية لتعزيز الأداء ومستوى معيشة الأفراد، وتقليل التكاليف واستهلاك الموارد، إضافة إلى الاندماج الفعال مع المواطنين"(الحسني و عبد المنعم، 2019، الصفحة 2)

أما الاتحاد الأوروبي فعرف المدن الذكية بأنها :"تلك التي تجمع بين المدينة والصناعة والمواطنين معا، لتحسين الحياة في المناطق الحضرية من خلال حلول متكاملة أكثر استدامة، ويشمل ذلك ابتكارات تطبيقية وتخطيط أفضل، إتباع منهجية أكثر تشاركية، كفاءة وطاقة أكبر، حلول نقل أفضل، واستخدام ذكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال" (بودليو و بوعروج، 2019، الصفحة 64).

من خلال هذين التعريفين يمكن القول أن جل التعارف تتمحور حول نقطة أساسية ألا وهي أن هدف المدن الذكية هو التحسين في مستوى الخدمات المقدمة للأفراد، ومنه الارتقاء بالمستوى المعيشي بصفة عامة.

الهدف الأساسي من المدن الذكية بالعموم هو تسهيل الخدمات المقدمة للمجتمع، بحيث تمكّنهم من ممارسة حقوقهم وحرياتهم بشكل أفضل، الأمر يصبح أكثر جاذبية عندما يستفيد السائح الأجنبي من هذه المدينة، لأنه في أمس الحاجة لمختلف هذه الوسائل المتاحة وبصورة سهلة وفي متناوله خاصة أنه شخص غريب عن المدينة، وهنا يكمن الدور المهم الذي تلعبه المدن الذكية في تقديها لخدمات مختلفة بطرق فعّالة، سريعة ومبسطة لسياح بحاجة لهذه التسهيلات، وسوف نعرض بعض من هذه **التجهيزات والآليات** التي تقدمها المدن الذكية:

–وسائل النقل الذكية: وهي عبارة عن نظام متكامل غايته تزويد المعلومات للسائح حول وسائل النقل المتاحة في المدينة، سواء كانت حافلات أو قطارات..الخ وكيفية الوصول إليها، استعمالها، شراء التذاكر، الأماكن التي تصلها، بمعنى تقديم خدمات استعلامية متكاملة تسمح للسائح بأن يستعمل هذه الوسائل بشكل جد سهل وبسيط، يتسنى له الاطلاع على كل هذه المعلومات على شاشات مختلفة مجهزة سواء على مستوى محطات النقل أو على مستوى وسائل النقل ذاتها مثل الحافلات، كما يمكن للسائح الاطلاع على كل ذلك من خلال تصفح مواقع عبر الانترنيت. نجد مثل هذا النوع من وسائل النقل الذكية في مدن عديدة عبر العالم حيث أصبح الأمر جد شائع ومتداول. وقد اختيرت مدينة ليون الفرنسية في 2019 كواحدة من عاصمتي أوروبا للسياحة الذكية، يمكن فيها للزوار الاستفادة من العروض الرقمية المقترحة للقيام بسياحة منظمة، العروض الخدمات تقترحها تطبيقات كثيرة (السياحة الذكية في ليون، 2019). قامت مدينة ليون في فرنسا بحملة كبيرة في مجال تطوير الطرق المخصصة للدراجات الهوائية، حيث هيأت العديد من الكيلومترات للاستعمال الاستثنائي للدراجات وسط المدينة، كما رخصت كذلك لبعض المؤسسات للاستثمار في دراجات هوائية وكهربائية للكراء موزعة عبر كل المدينة لتوفير وسائل نقل إضافية للزوار، وهو نمط جديد للسياحة النظيفة الصديقة للبيئة(Cognasse, 2020)

–المواقف الذكية للسيارات والدراجات: يستفيد من هذا النظام كل من السكان المحليين والسياح الوافدين إلى المدينة، حيث يشجع استخدام الدرجات الهوائية، وإنشاء موافق السيارات والدرجات الهوائية المبتكرة، ضمن مبادئ التصميم الحضري (النظام، التقارب، سهولة الوصول، توسّع المناطق الخضراء، والمناطق الترفيهية)، حيث تُسهل المواقف الذكية على إيجاد الفضاءات الشاغرة لمواقف السيارات، وأقرب موقف للمركبات، حيث تستخدم أنظمة وأجهزة استشعار للكشف عن المواقف الشاغرة، وتحديد المشغولة منها والمحجوزة، فضلا عن مواقف سيارات ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو ما يزيد في راحة السائح ومن سعادته وسروره (رشاد و جبار، 2016، الصفحة 09)

–نقاط هوت سبوت للواي فاي أو الانترنيت اللاسلكي في الأماكن العامة: هو أسلوب جديد تقترحه بعض المدن الذكية في العالم مثل ما نجده في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث قامت بتزويد مدينة دبي بما يعرف بشجرة النخلة الذكية، حيث تعتبر مصدرا للواي فاي ولشحن الجوالات مجانا، تستعمل هذه الشجرة الطاقة الشمسية المتوفرة بكثرة لتأمين هذه الخدمة للسياح في الأماكن العمومية، كما تقدم خدمات معلوماتية مختلفة حول الأحوال الجوية والأخبار، وقد اختير لها شكل شجرة النخيل كي تتماشى مع المحيط العام للمنطقة ومناخه الصحراوي (www.visitedubai.com) .

–تطبيقات ذكية لتحديد الموقع داخل المدينة: وهي عبارة عن أنظمة معلومات تكمن السائح من معرفة مكانه بالتحديد في حالة التيهان، ومنه بإمكانه إيجاد طريقه بصورة سهلة وبسيطة دون الحاجة إلى المساعدة.

–تطبيقات مختلفة لتسهيل حركة الزوار: توفر العديد من المدن الذكية تطبيقات مختلفة تعتبر كدليل شامل عن النشاطات والزيارات التي يمكن للسائح أن يقوم بها في تلك المدينة، كزيارة المعالم السياحية، المطاعم والأماكن الترفيهية، كما توفر هذه التطبيقات مخططات مقترحة وقاعدة بيانات شاملة، تحتوي على جهات اتصال عامة أو خاصة مفيدة عند الحاجة.

–المتاحف الافتراضية: استطاعت بعض المدن الذكية من تطوير هذا النوع من الخدمات السياحية وهذا على الرغم من التكاليف الباهظة التي تحتاجها، وكذا التكنولوجيا الحديثة التي تتطلبها، فهي عبارة عن جولات افتراضية تقترحها بعض المتاحف بحيث تستعمل فيها تقنية التصوير الثنائي أو الثلاثي الأبعاد لمختلف الثروات والتحف التي تزخر بها المنطقة، هذه التقنية جد مهمة عندما يتعلق الأمر بزيارة أماكن لا يكمن الوصول إليها نظرا للإجراءات والترتيبات اللازمة للحصول على التأشيرات وإنفاق رسوم باهظة. نجد هذا النموذج في متحف علوم الأرض والطبيعة لمدينة ليون الفرنسية، حيث استطاعت هذه المدينة المزج بين مختلف التكنولوجيات الرقمية الحديثة لتقديم خدمات متميزة لسياحها بمختلف فئات أعمارهم واهتماماتهم.

هذه فقط عيّنة عن الخدمات التي تقترحها المدن الذكية في الوقت الحالي رغبة منها لتوفير المناخ المناسب لراحة السائح والزائر. وقد أصدر الاتحاد العالمي للمدن السياحية خلال دورة القمة السياحية الثامنة في سبتمبر 2019 المنعقد في هلسنكي، تقرير حول أفضل 20 مدينة حسب الترتيب الشامل، وأفضل 6 مدن حسب الترتيب الفردي في سلم التطور، كانت المدن العشر الأولى هي نيويورك، طوكيو، لندن، باريس، بكيين، دبي، هونغ كونغ، سيول، شانغهاي وبرشلونا. كل هذا دليل على الأهمية البالغة التي توليها كبرى المدن والعواصم لاستقطاب سياح وزوار ليس من خلال التنافسية في الأسعار والأعداد، لكن في نوعية الخدمات التي تقدمها للسائح ومدى الراحة والمتعة التي يمكنها أن توفرها له كي تضمن عودته (جريدة العرب، 2019)

IV.– آثار السياحة الذكية على التنمية المستدامة:

إن الأهمية الكبيرة التي توليها الحكومات في تبنيها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مدن ذكية وأكثر استدامة لمواطنيها وزوارها، لهو أكبر دليل على حرصها المتزايد لتحسين مستوى المعيشة بصفة عامة بما في ذلك نوعية وجودة الخدمات، الأمر الذي سينعكس إيجابا لا محالة على تعزيز التنمية المستدامة.

إن المؤشرات العالمية لسنة 2018 تشير إلى أن 50% من سكان العالم يعيشون في المدن، وأنه من المتوقع أن يرتفع هذا الرقم إلى 68% بحلول عام 2050 (رسلان، 2019). إن ارتفاع معدلات التحضر أو التوجه إلى العيش في المدن سيكون له تأثير كبير على البنية التحتية للمدن، وعلى الأنظمة والموارد المتعلقة بها، فالنمو المتزايد في السياحة الحضرية يخلق تحديات جديدة في غاية الخطورة، خاصة من حيث استخدام الموارد الطبيعة والتغيرات البيئية والأثر الاجتماعي والثقافي في المدن، وهو ما دفع إلى ضرورة التحول إلى المدن الذكية ومستدامة بما يساهم في فتح مجالات جديدة للنمو الاقتصادي والكفاءة.

IV– 1 إسهامات السياحة الذكية على التنمية المستدامة:

لقد ساهم التصور الجديد للسياحة الذكية بشكل كبير في تطور وتحسن التنمية في مختلف القطاعات، سواء الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والبيئية منها، وقد كان لها أثار ايجابية واضحة عديدة لا يمكن إحصاءها بسهولة، لكننا سوف نحاول إظهار أبرزها.

لعبت **المنصات الرقمية** دور في غاية الأهمية، خاصة من حيث سياسة التسويق للمنتجات السياحية الذكية عبر الانترنيت، سواء بيع تذاكر السفر أو حجوزات مختلفة في الفنادق أو الرحلات السياحية، وهو الأمر الذي وفر راحة كبيرة على السياح الراغبين في السفر، من حيث التنقل إلى العديد من الوكالات السياحية قصد إيجاد العروض المناسبة بأثمان جيدة، وهو أمر يتطلب الكثير من البحث والوقت، فهذه المنصات سمحت باختصار وتوفير قدر كبير من الجهد، وهو أمر له تأثير ووقع كبيرين على التنمية المستدامة، حيث يتوقع أن يدر هذا التحول الرقمي أرباح كبيرة على القطاع السياحي بما يقارب حوالي 305 مليار دولار أمريكي مابين سنتي 2016 و 2025 (OCDE, 2018, p 85).

فيما **يخص التطبيقات** فقد كان لتطور السياحة الذكية اثر كبير على انتشارها، حيث ساعدت تطبيقات الترجمة اللغوية بمختلف اللغات تواصل السياح مع المحليين وكذا زيارة أكبر عدد من المواقع السياحية، وهو ما ينعكس إيجابا على نفسية السائح وعلى العوائد المالية للمدن السياحية (OCDE, 2018, p 86)، مثل ما هو الأمر عند زيارة أفواج صينية لمدينة باريس أو برلين حيث يعتبرون من بين السياح الأوائل من حيث الإنفاق من منطلق أن حاجز اللغة لم يعد مشكلا.

نفس التحول نجده في **قطاع النقل**، حيث تأثر هو الآخر بشكل كبير بالتحولات التي فرضتها السياحة الذكية، حيث استطاع الفاعلين الجدد (المنصات الذكية) التسويق للنقل خاصة في مجال الطيران، وهذا من خلال اقتراح وبيع الحجوزات عبر الانترنيت، لترتفع مداخيل شركات النقل التقليدية من 100 مليار إلى 700 مليار دولار أمريكي تتقاسمها مع هذه المنصات الالكترونية العاملة في قطاع النقل الجوي، وهنا يظهر التأثير الكبير في تحول السياحة الذكية عبر مختلف أدوات الاتصال والمعلومات(WEF, 2017) .

في مجال خدمات النقل داخل المدن، يُعتبر **"سائقي سيارات الأجرة"** وسيلة النقل بامتياز للسياح، حيث عرفت هذه المهنة تحول كبير من خلال انتشار منصات جديدة تقدم خدمات سريعة وبأسعار جد مغرية للسياح، إذ تمكنهم من طلب سيارة أجر عن طريق استعمال الهاتف النقال دفع ثمن الرحلة عن طريق المنصة مباشرة، وهذا تفاديا لكل محاولات استغلالهم والتحايل عليهم. استطاعت هذه الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية مثلا من توظيف حوالي 67% من السائقين ما بين سنة 2010 و 2014، لتصل نسبة التشغيل إلى 63% في سنة 2015 (Hathaway & Muro, 2017)، وهو ما يبرز مساهمة السياحة الذكية في التنمية المستدامة وتوفير مناصب الشغل. كما تحاول هذه المنصات في إطار السياحة الذكية تطوير الخدمات المقدمة للسائح، من خلال توظيف سائقي سيارات الأجرة الذين يتقنون لغات مختلفة حيث للسائح إمكانية اختيار سائق يتقن لغته مباشرة عند الحجز (Sawers, 2016)، هذا التصور الجديد يسمح للسائح من الاستفادة الجيدة من رحلته وزيارة كم أكبر من المواقع السياحية بشكل أفضل.

في **مجال الفندقة والإيواء**، ساهمت التكنولوجيات الحديثة في إحداث تغييرات جذرية في هذا القطاع، فلم يعد يعتمد فقط على القدرة الاستيعابية للفنادق التقليدية، لكن تعداه ليشمل سعة الإيواء التي تقترحها أكبر المنصات التشاركية، مثل شركة RBNB, HomeAway et Couchsurfing، حيث أن الشيء الجديد والمميز في هذا المبدأ هو عرض شقق ومنازل وفيلات للسياح عبر مواقع مختصة وهذا بمشاركة وموافقة أصحاب هذه العقارات بطبيعة الحال، حيث أصبحت تقترح عروض جد مغرية من حيث الأسعار والخدمات والمواقع السياحية المختلفة، وهي طريقة جديدة للسياحة الذكية لم تكن لتوفرها السياحة التقليدية. ولتوضيح الصورة فقط فان رقم أعمال منصة الإيواء RBNB وحدها يمثل 30مليار دولار أمريكي، قّدر عدد الحجوزات فيها سنة 2014 بـ 40 مليون حجز ليصل بعد ذلك إلى 80 مليون حجز في سنة 2017(Somerville, 2015)

في اليابان سنة 2015 تم تدشين أول فندق في العالم مجهز بإنسان آلي يقدم مختلف الخدمات التي يمكن لموظف عادي أن يقدمها، مثل الاستقبال والحجز وتزويد السائح بالمعلومات المختلفة، وهو توجه جديد للسياحة الذكية نحو فنادق أكثر تطور تمكن الفنادق من التقليل في تكلفة العاملين وكذا تقديم خدمات 24/24 ساعة (OCDE, 2018, p 86).

أما **في ما يخص البيئة** فقد اتجهت المدن الذكية بما فيها الفنادق والمناطق السياحية، المحطات والأماكن العامة إلى استغلال الطاقات المتجددة التي تراعي البيئة والمحيط العام، مثل تركيب ألواح الطاقة الشمسية للتزود بالكهرباء والإنارة العمومية، التركيز على استعمال وسائل النقل النظيفة الكهربائية منها كوسيلة بديلة للتنقل. وللحد كذلك من الآثار السلبية لسياحة الأعداد وحفاظا على بعض الأماكن السياحية الحساسة التي لا تتحمل ذلك، فقد تم العمل على تطوير ما يعرف بالسياحة الافتراضية التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتسهل بذلك للسائح ومن دون عناء التنقل، زيارة أماكن لم يكن له أن يتنقل إليها بسهولة (Boztas, 2017) ، ومنه التقليل من التلوث الذي تصدره وسائل النقل وكذا ما يخلفه السائح من أثار سلبية على البيئة. وعلى سبيل المثال ابتداء من أكتوبر 2019 لا يمكن للسياح زيارة الموقع الأثري الديني المسمى Uluru بأستراليا المصنف من طرف منظمة اليونسكو نظرا لحساسيته وخصوصيته الدينية للقبائل التي تعيش هناك.

كما عملت بعض الدول كذلك على تطوير **مبدأ الأماكن السياحة الذكية** حيث حولته إلى شعار مرخص له من طرف الدولة لا تعطيه إلا لمن يتقيد بالشروط اللازمة لذلك. التجربة الاسبانية خير مثال على ذلك حيث تشترط الدولة على الراغبين في استغلال هذا الشعار أن يقدموا خدمات سياحية ثقافية، طبيعية..الخ تهدف في مجملها إلى خلق إبداعات جديدة من شأنها تلبية حاجيات السائح والعودة بالفائدة على الاقتصاد المحلي، وبما يساهم في تحسين وتطوير التنمية المستدامة في تلك الأماكن (Le projet Espagnol des destinantions intelligentes).

هناك العديد من الآثار الأخرى التي لا يتسنى لنا ذكرها، لكن المهم في كل هذا هو إبراز كيف استطاعت السياحة الذكية أن يكون لها تأثير ايجابي وفعال في دفع عجلت التنمية المستدامة، بما يخدم المصلحة العامة للسياح والمحليين على حد السواء.

IV– 2 الآثار السلبية لتطور السياحة الذكية على التنمية المستدامة:

على الرغم من الآثار الايجابية التي استطاعت السياحة الذكية أن تحققها خدمة للتنمية المستدامة، إلا أن ذلك لم يخلو من بعض المخلفات السلبية التي يمكن أن يلحظها الخبراء والاقتصاديين. ولذلك سنحاول التركيز على بعض من هذه الآثار السلبية لهذا التصور الجديد للسياحة الذكية.

كما هو الحال **لقطاع النقل** الذي يعتبر العصب الحيوي للسياحة، فقد كان لتطور السياحة الذكية اثر سلبي من حيث ارتفاع نسبة استعمال مختلف وسائل النقل التقليدية ومنه ارتفاع نسبة التلوث على الرغم من تطور وسائل النقل الذكية والصديقة للبيئة، كما أن بعض المنصات المختلفة التي تقترح وسائل النقل للسياح قد خلقت نوع من المنافسة الغير قانونية مع بعض الوسائل الأخرى، مثل ما حدث في فرنسا بين سائقي سيارات الأجرة وسائقي UBER et VTC، حيث أكدت النقابات على عدم مهنية هذه المنصات في تقديم خدمات حرفية ذات نوعية، وأن تدني الأسعار التي تقدمها هذه المنصات أثر على سائقي سيارات الأجرة الذين يدفعون ضرائب أكبر، وان مهنتهم تفرض عليهم تربص وتكوين قبل ممارسة المهنة على عكس UBER et VTC، ولذلك فان هذا النوع من الخدمات أدى إلى إحداث فوضى في القطاع والى حملات إضراب متعددة (Sawers, 2016).

قطاع الفندقة هو الآخر تأثر بشكل كبير من الثورة التي أحدثها نظام السياحة الذكية، حيث أدت منصات الإيواء عبر شبكات الانترنيت إلى فرض منافسة هي الأخرى غير عادلة بين المؤسسات الفندقية التي تدفع أموال كبيرة لتطوير وتحسين مركباتها إضافة إلى نفقات المستخدمين والموظفين، أما في المقابل فان المنصات لا تتحمل أي عبئ من هذه الأعباء، بالإضافة إلى استقرار المنصات في دول تفرض نسب ضرائب ضعيفة وهو ما يُكبد خسائر كبيرة للخزائن العامة للدول المستقبلة للسياح TVA (Chartier, 2019).الأمر يصبح أكثر ضرر عندما تجد هذه الفنادق نفسها غير قادرة على التوظيف أو ملزمة على الاستغناء عن بعض موظفيها لضعف مداخيلها. أدت هذه المنصات إلى تدني مستوى الخدمات الفندقية المقدمة للسياح لأن أصحاب هذه العروض الفندقية ليس لديهم أي تكوين في الميدان، إضافة إلى التحايل الذي يمكن أن يتعرض إليه السياح بعدم موافقة العروض لما هو موجود كصور عبر المنصات الالكترونية.

مشكل **العروض السياحية الغير مادية:** نظرا للارتباط الكبير للسياحة الذكية بالتسويق عبر المواقع المختلفة وكذا العدد الهائل من العروض والإعلانات الجديدة المقدمة، حيث أصبح السائح في حيرة من أمره لما يريد أن يختاره لنفسه، كما أن كل هذه العروض غير مادية يعني أنها ترتكز بشكل كبير على الصور المقترحة عبر مختلف المواقع، وهو الأمر الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى إصابة السائح بالخيبة عند وصوله لعين المكان، والأمَر من ذلك هو صعوبة تقديم شكاوى للمنصات التي اشترى منها المنتوج.

فيما يخص **جرائم الانترنيت**، هي جريمة تقع على المؤسسات أو الأفراد مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي أو أجهزة الهواتف الذكية (عبد الرحمان و عبد الرحمان خليل، 2019). أصبحت القرصنة التي يعاني منها كل من السياح ومختلف المنصات الالكترونية من بين أخطر المشاكل، حيث كثرت قرصنة البطاقات البنكية كونها تمثل أول وسيلة دفع يستعملها السائح. وعلى الرغم من تطور أنظمة حماية المعلومات والمواقع لكن المشكل يبقى قائما ولا يكمن التخلص منه جذريا.

في **مجال البيئة** فعلى الرغم من أن استعمال وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي والتسويق السياحي منحت السياح راحة كبيرة، لكنها تساهم بشكل كبير في تلويث البيئة ولكن من منظور جديد، حيث تساهم الحواسيب الكبرى BIG DATA في الانبعاث الحراري وفي استهلاك كبير للطاقة الكهربائية، حيث تخلف وحدها حوالي 17% من مخلفات الكربون في العالم وحوالي 2% من الغازات المضرة بطبقة الأوزون ما يوازي بذلك مخلفات صناعة الطيران حاليا، وتشير التوقعات إلى إمكانية ارتفاع هذه النسبة إلى 14% سنة 2040

(Bastel, 2020)، علما أن مصادر إنتاج الطاقة النظيفة لا يزال في خطواته الأولى ولا يمثل أكبر مورد للطاقة. إن صناعة المعدات الرقمية من هواتف وحواسيب هو الآخر يُحمل البيئة فاتورة جد ثقيلة من حيث استنزاف الثروات الطبيعية، بالإضافة إلى أن الحملات الاشهارية لبعض المناطق السياحية هو الآخر أدى إلى تزايد عدد السياح على الرغم مما تقوم به مختلف المنظمات لتفادي الأضرار الطبيعية مثل محاولاتها للحد من توافد السياح لزيارة المتجمد الشمالي.

هذه عينة عن بعض الآثار المترتبة عن ارتباط السياحة الذكية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والحديث في ذلك يطول والأمثلة كذلك.

V. التجربة الإماراتية للسياحة الذكية خير واجهة على التحول نحو التنمية المستدامة:

إن "السياحة الذكية" ابتكرت منذ أن أصبحت السياحة فيحد ذاتها أحد المكونات الرئيسية للنمو الاقتصادي للمجموعات البشرية في العالم ، و بالأخص عندما ارتبطت بالمدن الذكية، على اعتبار أنها أحد مشتملاتها، وهي ترتكز على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال (ITC). (ساسي، 2021، الصفحة 764) و تعد تجربة الإمارات في هذا المجال أحسن تجربة إذ استطاعت دولة الإمارات العربية المتحدة في خلال سنوات أن تحدث قفزة عملاقة على الساحة الدولية، وان تفرض نفسها كأحد أقطاب التحول العالمي نحو التنمية المستدامة، ولعلى السياحة خير دليل على ذلك حيث أصبحت أحد أولى القبلات السياحية عالميا بلا منازع، وهذا من خلال مخطط تنموي محكم يرتكز على الجدية والصرامة في العمل، رؤيا مستقبلية بعيدة في المشاريع التنموية، وكذا إعطاء الأولوية لكل ما يساهم في تجسيد أهداف التنمية المستدامة, سنحاول من خلال هذه التجربة تسليط الضوء على بعض المشاريع التنموية السياحة الذكية التي استطاعت فعليا ترجمة رغبة هذه الدولة في التحول نحو الاقتصاد الأخضر. ومن أهم تلك المشاريع نذكر : (مركز الخدمة الافتراضي التابع لدبي للسياحة)

1. التميز من خلال بناء تحف معمارية عالمية في إطار المدن الذكية لتعزيز الجذب السياحي: تستحوذ دولة الإمارات على بنايات هندسية استثنائية تتحدى بها أكبر دول العالم.

2. برج الخليفة:

تشير الأرقام مثلًا إلى أن دبي تستحوذ على 18% من أعلى 100 ناطحة سحاب مكتملة البناء عالميًا، متفوقة على نيويورك وهونغ كونغ وشنغهاي وطوكيو، إذ تحتضن المدينة 64 برجاً بارتفاع يتجاوز 200 متر،أهمها برج الخليفة بأبوظبي الذي يعد أطول برج في العالم بارتفاع 828 متر و 163طابقا، 30 ألف وحدة سكنية، 9 فنادق وأكثر من 30 ألف متر مربع من المساحات الخضراء، إضافة إلى دبي مول أكبر مركز تجاري عالمي والبحيرة الاصطناعية 12ألف متر مربع، ويقصده السياح من كل أنحاء العالم.

3. قصر الإمارات: وهو احد أرقى وأفخم الفنادق في العالم، يوجد في مواجهته **أبراج الاتحاد الخمسة** العملاقة، بالإضافة **جامع الأمير زايد** أحد أهم المعالم الرئيسية التي يزورها السياح عند قدومهم أبوظبي بصرف النظر عن بعده الديني. تجذب هذه المعالم أكثر من 16 مليون سائح سنويا مما يساهم في تعزيز مداخيلها المحلية، والتخلي عن استغلال الموارد الطاقوية كالبترول التي تتنافى وأهداف التنمية المستدامة والتحول نحو الاقتصاد الأخضر.

4. توفير شبكة واسعة من وسائل النقل الذكية لتغطية حاجيات السياح: في سبيل تسهيل الخدمة للسائح قامت الإمارات بمشاريع رائدة في قطاع النقل بحيث نجد مثلا:

* **ميترو الخط الأحمر:** الذي يعتبر أطول خط في العالم بطول 70 كيلومتر. يعمل بدون سائق من خلال نظام الكتروني متكامل، يشتغل بطاقة الكهرباء للحد من إنبعاثات الغاز الملوثة، بالإضافة إلى تجهيزه بأحدث تقنيات السلامة والأمان، يظم خطين الأحمر والأخضر

يربطان بين مختلف الأماكن الرئيسية لدبي التي يمكن للسائح زيارتها، كما يربط هذا الخط المطار الدولي بدبي الأمر الذي يسهل حركة المسافرين. (كل المعلومات التي تحتاج الى معرفتها قبل ركوب مترو دبي)

* **التاكسي الطائر "الدرون"**: وهو مشروع في طور التجربة يتمثل في مركبات مروحية صغيرة تقل 3 أشخاص عبر الجو نحو المطار، حيث تمكن السائح من تجنب ازدحام السيارات في بعض الأوقات، كما تسمح بتقريب المسافات وتوفير الوقت والراحة للسياح، إضافة إلى مراعاتها لمعايير النظافة حيث تشتغل عبر بطاريات كهربائية. هذا النوع من الأفكار والإبداع يمثل عامل جذب قوي للسياحة والاستثمار بالإمارات. (وكالات انباء الامارات، 2019)

5. منتجعات سياحية في أعلى قمة من التكنولوجيا والذكاء: وهي عبارة عن رؤيا جديدة للمنتجعات يتم من خلالها نقل السائح نحو عالم جديد من الخيال، يجمع بين النشاطات الصيفية والشتوية في بلد جد حار.

6. جزيرة النخلة: أو نخلة الجميرا كما يسميها البعض، وهي جزيرة صناعية في دبي وسميت بذلك الاسم لشكلها الذي يشبه النخلة وهي من أهم المعالم السياحية في دبي . بها سكنات فاخرة مجهزة بأحدث التقنيات الصديقة للبيئة (كالإنارة الطبيعية والعوازل الحرارية، أنظمة الاقتصاد في الماء..الخ)، بها حدائق مائية مميزة، أكبر حوض اسماك يظم 65 ألف نوع من الحيوانات البحرية، ويستطيع السياح ممارسة الرياضات المائية مثل السباحة والتزلج على ألواح التجديف وتتضمن الجزيرة عدد من المطاعم والمقاهي وكذا ناطحة سحاب تسمى ببرج ترامب. (مركز الخدمة الافتراضي التابع لدبي للسياحة) (زير، 2018/2017، الصفحة 303)

7. ميدان التزحلق على الثلج "سكي دبي": وهو تحفة ومعجزة معمارية خاصة وأن الجو جد حار طوال السنة، وهو مبنى ضخم مكيف بمبردات اصطناعية تنتج الثلج وتقذفه في منحدر تزحلق يستوعب مئات المتزحلقين في آن واحد، مساحته الإجمالية 22500 متر مربع، يظم كذلك حديقة الثلج التي تمتدّ على مساحة 3000 متر مربع مخصصة للعائلات بها كهوف ثلجيّة ومنحدرات منزلقة، إضافة إلى مقهى «أفالانش»، كما يمكن مشاهدة طيور البطريق في مسيرتها اليومية .(ازاد، 2018)

8. فندق أتلانتس تحت الماء : وهو عبارة عن غرف توجد تحت سطح البحر يمكن من خلالها للسائح أن يتمتع بمناظر طبيعية فريدة من نوعها، من أسماك وحيوانات ونباتات بحرية مختلفة وهذا مباشرة من غرفته، كما يقترح الفندق من خلال مطعمه تناول وجبات إفطار تحت الماء، رحلات عبر الهليكوبتر ونشاطات مختلف للعائلات والسياح. هذا النوع من الخدمات الفندقية الاستثنائية تجعل من الإمارات يخطو خطا عملاقة نحو المستقبل مع مراعاة جانب التنمية المستدامة في آن واحد. (تقرير فندق اتلانتس دبي غرفة تحت الماء، 2019)

هذه الأفكار السياحية الجديدة تمكن الإمارات من استقطاب شريحة واسعة من السياح الذين بإمكانهم التمتع بنشاطات صيفية مختلفة، أو اختيار نشاطات شتوية لم يكن لهم لأن يجمعوا بينها في وقت ومكان واحد، بالإضافة إلى توفير كل خدمات الراحة والأمان في إطار سياسة المدن الذكية، وهذا ما يمنح السياحة في الإمارات العربية المتحدة ميزة السياحة الذكية،

VI. النتائج ومناقشتها :

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى **عدة نتائج** لفرضيات الدراسة أهمها :

– إن السياحة بالمنظور الكلاسيكي قد أولت أهمية كبيرة لسياحة الأعداد من خلال استقطاب كم كبير من السياح على حساب النوعية في غالب الأحيان، فبالرغم من مساهمتها الكبيرة في الناتج المحلي الإجمالي لبعض الدول بنسب معتبرة ، إلا أن الفاتورة كانت على حساب البيئة والمجتمعات الضعيفة، وهو ما **يؤكد لنا الفرضية الأولى** بأن هذا التصور للسياحة لا يمكنه أن يمثل مستقبل التنمية المستدامة.

– أوضحت لنا هذه الدراسة كيف أن الاتجاه المستقبلي للسياحة الذكية يعكس في الدرجة الأولى الذكاء في كلٍ من: الخدمات، والأعمال، والمشاريع، والإدارة، والمؤسسات الحكومية والغير حكومية، وهذا كله يعتبر من العوامل الهامة التي تساعد في تطوير كفاءة أماكن الجذب

السياحي في استقطاب عدد أكبر من السياح، بحيث تسمح بتلبية طلباتهم وتحفزهم على السياحة الذكية، وهو ما **يؤكد لنا الفرضية الثانية** بأن أثار السياحة الذكية جد ايجابية تتماشى ومقاصد التنمية المستدامة.

– تأكد لدينا أن الانعكاسات كانت كبيرة على الدول، بحيث استطاعت السياحة الذكية إبراز المقومات السياحية لمناطق الجذب السياحي بما يعزز من تنافسيتها، كما ساعدت أصحاب القرار على اتخاذ القرارات الذكية والتخطيط الذكي، مما يؤدي إلى تشجيع الاستثمار والاستدامة السياحية في هذا المجال، بدليل النجاحات التي حققتها دولة الامارات في هذا المجال، وهو ما **يؤكد لنا الفرضية الأخيرة** على أن التوجه في سياق السياحة الذكية حتمية لا مفر منها لتحقيق التنمية المستدامة.

– تتصدر دولة الامارات قائمة اولى الوجهات السياحة في العالم وهذا بفضل ادماج التكنولوجيات الحديثة بالشكل الذي يتناسب والمقومات السياحية للدولة وكذا القرارت الرشيدة في هيكلة القطاع السياحي بها تماشيا مع متطلبات العصر الحديث وتحقيق مقاصد التنمية المستدامة.

VII. الخلاصة:

من خلال دراستنا لموضوع السياحة الذكية وتأثير التحول العالمي في مجال التكنولوجيا والاتصال، نستطيع الإجابة على إشكالية الدراسة بالقول أن السياحة في مجملها قطعت أشواط كبيرة وهذا من خلال التوظيف الرشيد والعقلاني للتكنولوجيات الحديثة: الذكاء الاصطناعي، Big Data، التقنيات الرقمية...، بما يكفل تعظيم الاستفادة منها وهو الشيء الذي لا يمكن تحقيقه ما لم يؤخذ في الحسبان البعد البيئي لهذه الأخيرة. وهذا ما قد توفره السياحة الذكية والتي في اعتقدنا يمكن أن تمثل النظام البديل الذي من شانه التوفيق بين متطلبات العصرنة والسرعة وبين نظام استهلاكي جديد يقوم على أهداف التنمية المستدامة.

وعلى الرغم من الايجابيات الكبيرة التي تقدمها السياحة الذكية في سبيل تعزيز التنمية المستدامة، دون إهمال النقائص التي تعاني منها، نقترح بعض **التوصيات** التي نراها مناسبة لتغطية هذه النقائص، وهذا حرصا منا على المساهمة في تحسين وتطوير أداء السياحة الذكية كي تصب في صالح التنمية المستدامة، ونذكر على سبيل المثال ما يلي:

– أول شيء يجب القيام به هو تحسيس وإشراك مختلف المتعاملين والمبدعين في القطاع وبصورة منتظمة على ضرورة تقييم أداء كل الأطراف الفاعلة في السياحة من حيث طريقة عملها، والأدوات المستعملة في ذلك بالإضافة إلى محاولة متابعة تطور هذه الأدوات للوقاية والحد من المشاكل التي يمكن أن تواجهها مستقبلا.

– يتوجب على السلطات العمومية إعطاء كل الأولوية لتدعيم وتعزيز الإطار التنظيمي والرقابي لمختلف القطاعات التي تمسها السياحة الذكية، من خلال إعطاء كل الدعم للمبدعين والمطورين للأنظمة المعلوماتية قصد مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا. هذه الإجراءات يجب أن تكون في إطار خطة عمل اقتصادية واجتماعية متكاملة يتشارك في تنفيذها كل من الهيئات الرسمية الوطنية، المحلية والدولية، على مختلف قطاعاتهم وتخصصاتهم من السكن إلى النقل إلى الأمن..الخ.

– هذه التوصية في غاية الأهمية سواء لقطاع السياحة أو قطاعات حساسة أخرى، ويتعلق الأمر بالمزج بين سرية المعلومات وأمنها وهذا في عالم الرقميات والانترنيت والزخم الهائل للمعلومات التي تتدفق كل دقيقة، حيث يسعى السائح للحصول على أكبر قدر من الخدمات وبأسهل الوسائل اللازمة، فيقابله دور ومسؤولية كل هذه الأطراف في حماية معلوماته من القرصنة أو الاستعمال الغير مرخص له. ومنه فعلى المجتمع الدولي العمل جاهدا على توحيد القوانين والأنظمة المختلفة في سبيل خلق نظام عالمي يمكن من خلاله حماية مصالح الأفراد والمؤسسات والدول على حد السواء، بالإضافة إلى حماية البيئة والمحيط الذي نعيش فيه من خلال العناية بكل ما يرمي إلى تعزيز وتطوير التنمية المستدامة.

VIII. المراجع:

- **المقالات:**

– شاهين بهجت، رشاد، ، عودة، محسن جبار، (2016)، دور البيئة المعلوماتية في بناء المدن الذكية، مجلة الهندسة ، مجلد 22، العدد 7، الصفحات1-20.

– عبير، عطية، رحاب، الجميل ، بوسى، الجميل، (2016)، تاثير استخدام تكنولوجية الهاتف المحمول الذكية وتطبيقاتها في عمليات التسويق السياحي- بالتطبيق على مصر-، *المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق*، العدد 13، الصفحات 04-06.

– حاتم ، محمود حسن، (2019)، المدن الذكية ودورها في حل مشكلات الخدمات المجتمعية في المدن "مدينة بداد نموذجا"، *مجلة مداد الادب* العدد 01، الصفحات 639-640.

– هارون، اوروان، (2019)، التحديات القانونية لصناعة السياحة في العصر الرقمي،*المجلة الدولية للقانون*، صفحة 117.

– وكالة أنباء الإمارات، التاكسي الطائر الدرون على طاولة معرض" دبي للهليكوبتر" العين الإخبارية، الإمارات، أكتوبر2019.

– ساسي نجاة، نحو تدعيم سياحة افتراضية و رقمية في عالم ما بعد كورونا (تجديد لمنظومة القانون الدولي للسياحة)، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية، المجلد :58، العدد 02، 2021، ص 764.

- **الأطروحات:**

– ريان، زير ، (2018/2017)، مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي، دراسة مقارنة الجزائر تونس والإمارات، أطروحة دكتوراه (LMD) في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر.

- **المداخلات:**

– سليم، بودليو، شعيب، بوعروج، (2019). مساهمة التجارة الاكترونية في بناء المدن الذكبة. المؤتمر الدولي الاول الموسوم بـ: المدن الذكية في ظل التغيرات الراهنة" واقع وآفاق"، الطبعة الاولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين.

– فادية، عبد الرحمان، رفين، عبد الرحمان خليل. (2019). الجرائم الالكترونية: مفهومها وانواعها وطرق مكافحتها. المؤتمر الدولي الاول الموسوم بـ: المدن الذكية في ظل التغيرات الراهنة "واقع وآفاق"، الطبعة الاولى، برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.

– محمد، تقرورت، (2009)، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية، الملتقى الوطني الموسوم بـ: السياحة والتسويق السياحي بالجزائر_الامكانيات والتحديات التنافسية_،جامعة 8 ماي 1954، قالمة.

- **مواقع الانترنيت:**

– السياحة الذكية Smart Tourism (02.03.2020)، من: www.arab-cio.org، تاريخ الاسترداد 2020.09.02.

– الحسني، عرفان، عبد المنعم، هبة، (2019)، المدن الذكية في الدول العربية: دروس مستوحاة من التجارب العربية، موجز سياسات: العدد الخامس، من صندوق النقد العربي:www.amf.org.ae، تاريخ الاسترداد 12.12.2020.

– السياحة الذكية في ليون(2019.12.02)، من: www.dw.com، تاريخ الاسترداد 2020.05.04.

– امال رسلان (2019.11.24)، وزيرة السياحة: مبادرات " المدن الذكية" يخلق فرصة كبيرة لتحقيق النمو الاقتصادي، من جريدة اليوم السابع: www.m-oum7-com.cdn.ampproject.org، تاريخ الاسترداد 2020.06.23.

– جريدة العرب (2019.09.08)، التكنولوجيا المتطورة تقلع بالسياحة الى الخدمات الذكية، من: www.alarab.co.uk، تاريخ الاسترداد 2020.03.12.

– مركز الخدمة الافتراضي التابع لدبي للسياحة، من: www.dubaitourism.gov.ae، تاريخ الاسترداد 2020.06.08.

– كل المعلومات التي تحتاج إلى معرفتها قبل ركوب مترو دبي، من: www.visitdubai.com، تاريخ الاسترداد 2020.06.10.

– أزاد عيشو، دبي واجهة ثلجية وجليدية تنسيك حرارة الصيف، جريدة الإمارات اليوم، 4 سبتمبر 2018، من: www.emaratalyoum.com، تاريخ الاسترداد 2020.06.10.

- **Rapports** :

- Assemble Nationale Française, (2015), L'impacte du numérique sur le secteur touristique Français, Rapport d'information, Commission des affaires économiques, France.

- J, Belin, (2014), Le tourisme numrique en Basse Normandie, Rapport présenté au conseil économique, social et environnemental rgional (CESER) de Basse-Normandie, France.

- **Review** :

- G, Ulrike, (2011), Inyelligent Sstems In Tourism A Social Science Perspective , Annals Of Tourism Researche, Vol 3, N° 03, pp. 757-765.

- **Sites Web :**

- C, Blanchet, (12.02.2020), Concept De Smart City, quelle analogie avec le tourism, sur : www.tom.tavel, Consulté le : 06.22.2020,

- G,Ulrike, & Another's, (2015), Smart Tourism: fondation and development, in : Electronic Markets: www.link.springer.com, Consulté le : 05.28.2020.

- H, Somerville, (2015), Exclusive: Airbnb to double booking to 80 million this year-investors, in : www.reuters.com, Consulté le : 05.05.2020.

- I, Hathaway, & M, Muro, (2017), Ridesharing hits hyper-growth, in : www.brookings.edu, Consulté le : 04.25. 2020.

- J-L, Boulin, (16.02.2016), Tourisme et objets connectés: le beau mariage, sur Le quotidien du e-tourisme: www.etourisme.info, Consulté le ; 06.06.2020.

- L, Bastel, (31.01.2020), comment reduire l'impact des DATA center sur l'nvironnement, sur : www.lebigdata.fr, consulté le : 04. 02. 2020.

- Le projet Espagnol des destinantions intelligentes, (s.d.), sur : www.segittur.es/en/inicio/index.html, Consulté le : 09.11.2020.

- M, Chartier, (07.09.2019), Airbnb paie toujours moins d'impots en France, sur : www.lesnumériques.com, Consulté le : 04.06.2020.

- O, Cognasse, (16.04.2020), Le grand lyon reprend la main sur les mobilits, sur L'usine nouvelle: www.l'usinenouvelle.com, Consulté le : 07.04.2020.

- OCDE, (2018), Les mégatendances qui façonnent lavenir du tourisme, Récupéré sur dans OCDE Tourism Trends and Polisies 2018: http://doi.org/10.1787/tour-2018-6-fr.

- P, Sawers, (2016), Uber's quest to catch the tourist buck, in : www.venturebeat.com, Consulté le : 05.02.2020,

- S, Boztas, (2017). Automated holidays: Houw Al is affecting the travel industry, , in : www.theguardian.com, Consulté le 05.15.2020.

- WEF, (2017), Digital Transformation Initiative: Aviation, Travel and Tourism Industry, in : www.accenture.com, Consulté le : 06.11.2020.

- www.Traveltalez.com, Consulté le 04.11.2020

- www.visitedubai.com, Consulté le 05.10. 2020