

دور التقدم التقني في تطوير صناعة السياحة الإماراتية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، قراءة إحصائية في الفترة (1995-2019)

by ,The role of technical progress in developing the UAE tourism industry
reference to a case of Algeria - Statistical reading for the period (1995 - 2019)

أ. أسماء سلامي¹، أ. أحمد سلامي²

¹ جامعة ورقلة (الجزائر)

² جامعة ورقلة (الجزائر)

تاريخ النشر: 2021/06/05

تاريخ القبول: 2020/10/15

تاريخ الاستلام: 2020/07/14

ملخص: تهدف الدراسة إلى إبراز دور التقدم التقني في تطوير صناعة السياحة الإماراتية بدولة الامارات، من منطلق أن تجربة هذه الأخيرة تُعد من أهم التجارب الناجحة في هذا المجال، ولهذا الغرض استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي. النتائج تشير إلى أن الامارات أضحت تتمتع ببنية سياحية متطورة، واستطاعت ابتكار وسائل جذب غير مسبوقه شجعت السياح على ارتيادها، وصارت وجهة سياحية مفضلة لكل سكان العالم، لتحل في المركز الأول عربيا والـ 33 عالميا ضمن قائمة الدول الأكثر تطورا في قطاع السفر والسياحة من أصل 140 دولة شملها تقرير 2019. وقد تحقق لها ذلك نتيجة تمكنها من إتاحة بني تحتية متطورة جداً في صناعة المعلومات والتكنولوجيا الخاصة بالاتصالات كأحد عوامل الجذب السياحي، ما أدى إلى ارتفاع معتبر في قيمة عوائدها السياحية التي وصلت إلى 21.39 مليار \$ سنة 2018، بعدما كانت لا تتجاوز 632 مليون \$ سنة 1995. كما ارتفع عدد سياحها عام 2018 إلى 21.28 مليون سائح. لكن بالنسبة للسياحة الجزائرية فلا زالت متخلفة، وخاصة محدودية التكنولوجيا المستخدمة فيها، وهامشية الجهد في البحث والتطوير، ويعود هذا إلى عدم الاهتمام بالمغير التكنولوجي كمقوم أساسي في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية. لذا توصي الدراسة بضرورة أن تستفيد الجزائر من التجربة الناجحة للإمارات في تطبيق المعلوماتية، وذلك بوضع خطة شاملة لتطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الكلمات المفتاحية: تقدم تقني ؛ تكنولوجيا ؛ خدمات سياحية ؛ إمارات ؛ الجزائر.

تصنيف JEL: L83 ؛ Q55 ؛ O32

Abstract: The study aims to showings the role of technical progress in developing of the UAE tourism industry, on the grounds that the experience of the latter is considered one of the most successful experiences in this field, and for this purpose we used the descriptive analytical approach. The results indicate that the UAE has become a developed tourism infrastructure, and has been able to devise unprecedented attractions that encouraged tourists to visit it, and it has become a favorite tourist destination for all of the world's population, to be ranked first in the Arab world and 33 globally among the list of most developed countries in the travel and tourism sector out of 140 A country included in the 2019 report. This was achieved as a result of its ability to provide very advanced infrastructure in the information and communications technology industry as one of the factors of tourism attraction, which led to a significant increase in the value of its tourism revenues, which reached \$ 21.39 billion in 2018, after it was not more than \$ 632 million in the year 1995. As number of its tourists in 2018 to 21.28 million tourists. But as for Algerian tourism, it is still underdeveloped, especially the limited technology used in it, and the marginal effort in research and development, due to the lack of interest in the technological variable as a basic basis in stimulating the demand for tourism services. Therefore, the study recommends that Algeria should benefit from the successful experience of the Emirates in the application of informatics, by setting a comprehensive plan to develop and modernize the infrastructure of information and communication technology.

Keywords: Technical progress; technology; tourism services; United Arab Emirates; Algeria.

Jel Classification Codes : L83 ; Q55 ; O32

1. مقدمة

باعتبارها واحدة من أكبر القطاعات الاقتصادية في العالم، تخلق السياحة والسفر فرص عمل كثيرة وتدفع الصادرات وتولد الرخاء في جميع أنحاء العالم، ويُعد التقدم التكنولوجي من المقومات الأساسية والهامة في عملية النمو الاقتصادي والاجتماعي لمختلف دول العالم. وترتكز المناطق السياحية في معظم الدول المعتمدة عليها على قاعدة التقدم التكنولوجي والبحث العلمي، حتى أصبحت معدلات الناتج القومي دالة على مستوى التطور الحاصل في المتغير التكنولوجي¹.

ولا تزال صناعة السياحة تُحدث فرقا حقيقيا في حياة الملايين من البشر، من خلال دفع عجلة النمو، وخلق فرص العمل، والحد من الفقر وتعزيز التنمية. وقد ساهمت الصناعة السياحية بحوالي 9.12 تريليون \$ في الاقتصاد العالمي، بما يمثل 10.4% من الناتج المحلي الاجمالي العالمي في 2019، وولدت 328 مليون وظيفة في عام 2019 أي 10.1% من حجم العمالة في العالم. وشكل القطاع السياحي 6.5% من إجمالي الصادرات العالمية و 27.2% من إجمالي صادرات الخدمات العالمية. وقد شهد العالم نموا مضطرباً في السياحة الدولية منذ الخمسينات، حيث تزايد عدد السائحين من 25 مليون سائح في عام 1950 إلى 1.484 مليار سائح في عام 2019. ومن المتوقع أن تستمر هذه الأرقام الواعدة في الإزدياد خلال العقد القادم لتصل إلى نحو 2.196 مليار سائح دولي بحلول عام 2029².

وقد فرضت المتغيرات التكنولوجية والتطور في تقنية المعلومات والاتصالات صورا حديثة للتعامل، في مقدمتها الخدمات السياحية الإلكترونية، التي أصبحت في الوقت الحالي ضرورة حتمية لا يمكن لأي نشاط سياحي تجاهلها. والإمارات حققت تطورا يسبق الزمن، وأصبحت ذات حضور فاعل، ومؤثر على خريطة السياحة العالمية، بل تفوقت على كثير من الدول التي سبقتها في ولوج عالم السياحة بعشرات السنين، وذلك باعتمادها على السياحة الإلكترونية كأحد عوامل التطور السياحي. وتصنّف الإمارات اليوم في صدارة الدول التي تنبؤا المراكز القيادية في الابتكار والنمو الجديد، لتكون ضمن النخبة الرقمية البارزة التي تتميز بمستويات متقدمة من التطور الرقمي، وهذا حسب نتائج "مؤشر التطور الرقمي لعام 2017". ومع الزخم المتسارع والابتكار الذي أظهرته الإمارات، جاء تصنيف أسواقها بين الاقتصادات الرقمية "البارزة"، لتجسد التطور التقني والنمو المستقبلي. وتعد الإمارات خير برهان على قدرة التكنولوجيا الرقمية على تحسين نوعية الحياة؛ فبحسب تقرير السعادة العالمي لعام 2020، تحتل دولة الإمارات المركز الأول عربيا للعام السادس على التوالي والمركز الـ 21 عالمياً من أصل 156 دولة، متفوقة بذلك على دول مثل فرنسا وإسبانيا وسنغافورة³. وليس بعيد عن ذلك، تُعتبر مدينة أبو ظبي أذكى مدينة عربية، حيث حققت المرتبة الأولى عربيا والـ 23 عالميا ضمن 41 مدينة عالمية شملها مؤشر شركة أريكسون للمدن الذكية لعام 2016 فيما يخص الاتصال بشبكة الأنترنت⁴. كما صنفت إمارة دبي ضمن أفضل 10 مدن رقمية في العالم، مما أهلها سياحيا لتحقيق الصدارة على مستوى الدولة في هذا المجال.

إن تسخير الانترنت لاستقطاب السياح من أذكى الأفكار التي دأبت عليها الحكومة الذكية في الإمارات، مما ساعدها على تقديم أفضل الخدمات على الإطلاق للزوار والنزلاء من مختلف أنحاء العالم، وهو ما أهلها لتصبح من أكثر الوجهات السياحية في العالم وأرقاها، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على التطور الكبير الذي تعرفه البنية السياحية الإماراتية، وانعكاساتها الإيجابية على عائدات السياحة، وتفيد أحدث الأرقام التي نشرها المجلس العالمي للسفر والسياحة (WTTC) أن قطاع السياحة قد أسهم في اقتصاد الإمارات العربية المتحدة بمبلغ 21.39 مليار \$ خلال عام 2018، ومن المتوقع مضاعفة هذا الرقم خلال السنوات العشر القادمة. هذا، ويُصنف قطاع السياحة والسفر كقطاع تنموي رئيسي بالإمارات، ويُعد جزءاً من سياسة التنوع الاقتصادي الطموحة. ومن المقرر أن تصبح الإمارات إحدى الوجهات السياحية الرائدة في العالم، حيث تطمح لجذب 25 مليون زائر بحلول عام 2020. كما تعد تجربة الإمارات من أهم التجارب الناجحة في تطبيقات المعلوماتية بصورة عامة، والحكومة الإلكترونية خاصة في القطاع السياحي.

1.1. إشكالية الدراسة :

استشعاراً بأهمية التقدم التقني في تنمية الطلب على الخدمات السياحية بدولة الإمارات، تبلور الإشكالية الرئيسية التي نسعى لمعالجتها في السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي حد استطاع التقدم التقني أن يساهم في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية بدولة الامارات ؟

2.1. فرضيات الدراسة :

تأسيساً على ما تقدم، اعتمدنا الفرضية التالية كأساس ومنطلق لمناقشة موضوع الدراسة، وهي :

مكن التقدم التقني المستخدم في الإمارات من زيادة الاقبال على منتجاتها السياحية وتطوير القطاع السياحي

3.1. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الوارد بصفة أساسية في الإشكالية، واختبار مدى صحة الفرضية المتبناة، وهي باختصار تتمثل في الوقوف عند التطور التكنولوجي وتتبع أثره على القطاع السياحي في دولة الإمارات؛ وذلك من خلال :

● دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير العرض السياحي لدولة الامارات ؛

● دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير الطلب السياحي لدولة الامارات.

4.1. منهجية وأدوات الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة، سنقوم باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض واقع صناعة السياحة في الإمارات. وستعتمد الدراسة على عدة مصادر للبيانات، وذلك للوصول إلى بيانات أكثر دقة، من هذه المصادر : قاعدة بيانات البنك الدولي، وقاعدة بيانات المنظمة العالمية للسياحة. وقصد المعالجة المنهجية لموضوع الإشكالية تطلب الأمر تقسيم الورقة البحثية إلى خمسة محاور، الأول منها يستعرض الأطار النظري للتقدم التقني، بينما يرصد المحور الثاني مؤشرات نجاح تجربة الإمارات في إدارة قطاع السياحة، وينصب المحور الثالث على استعراض دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير العرض السياحي لدولة الإمارات، في حين كُرس المحور الرابع لاستعراض دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير الطلب السياحي لدولة الإمارات، وأخيراً المحور الخامس الذي يعرض الوضع العام للسياحة في الجزائر، وتختتم الدراسة باستنتاجات وتوصيات.

2. الأطار النظري للتقدم التقني :

أضحى التوسع في عناصر الجذب السياحي الطبيعية، دافعا لأغلب دول العالم نحو اتباع أساليب وسياسات تكنولوجية اقتصادية، عن طريق ادخال عوامل ووسائل التكنولوجيا الحديثة، وتوجيه قطاعات الخدمات السياحية لخدمة قطاعات النمو الاقتصادي، بابتكار البحيرات والبرك الخارجية والاصطناعية للحدائق المائية والشلالات، والنافورات الخارجية، والأحواض الخاصة بتربية الأسماك ... إلخ. فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع، والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات، وأجهزة الاتصالات ووسائلها، وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسري ما بين دول العالم، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة هامة في منظمات الأعمال الحديثة، وأصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها، مواكبة هذا التقدم التقني الهائل إذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة، فلقد دخل العالم عصرا متقدما ليس له حدود، تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي أصبح علامة مميزة لهذا العصر⁵.

1.2. مفهوم التقدم التقني :

لقد عرف التقدم التقني بأنه تطبيق أساليب جديدة في الانتاج والتسويق والادارة والتنظيم، إذ يظهر من خلال التغيرات الحاصلة في دالة الانتاج. كما عرف بأنه مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستنبطة المعنية بالألات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج⁶. إذن التقدم التقني هو في جوهره أفكار جديدة، قد تكون نظريات علمية، أو تطبيقات لنظرية معروفة، أو وسائل جديدة للانتاج، أو أساليب للادارة، أي: إنه معرفة يتم نقلها إلى مكان العمل في شكل آلات، أو أدوات جديدة، أو أساليب مختلفة، أو نظم حديثة، حيث يعتمد التقدم التقني على المعرفة أكثر من اعتماده على الأدوات، وعندما تظهر الأفكار مع التطور التقني، يكون في جوهره خلق للمعرفة، ونشرها، واستخدامها، وتطويرها. حيث ينقسم التقدم التقني إلى شقين:

- الشق الأول: يتجسد في رأس المال البشري، وفي المعدات والألات والتجهيزات؛
- الشق الثاني: يتمثل في المعرفة المتعلقة باستخدام وصيانة وتوظيف وتطوير التكنولوجيا المجسدة، أو تحويل البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة في النشاطات السياحية.

ويمثل التقدم التقني في المجال السياحي تلك المعارف والمهارات والخبرات المستخدمة في الخدمات السياحية التي تهدف إلى تعظيم الناتج المحلي والقومي من السياحة من ناحية، وتنويعه واختزال تكلفاته من ناحية أخرى. وفي استخدام الآلات والمعدات السياحية الحديثة كالطائرات، والقطارات، ووسائل النقل السريعة والمتطورة، ونظم الحجز عن بعد عبر الانترنت، والتعرف إلى أجمل المناطق السياحية في العالم، ومشاهدتها على مواقع الويب التي تعرضها بشكل سياحة افتراضية عبر الشبكة العنكبوتية، إذ يُعد التحول إلى السياحة الآلية الحديثة من أولى متطلبات التنمية السياحية في العالم، نظرا للدور الكبير الذي تؤديه من جودة في الخدمات، وزيادة في الإقبال السياحي، وخفض في التكاليف، فضلا عن أن استخدام هذه الآلات الحديثة، يسهم في تحسين عمليات إعداد مناهج الرحلات السياحية، والقضاء على الأساليب البدائية.

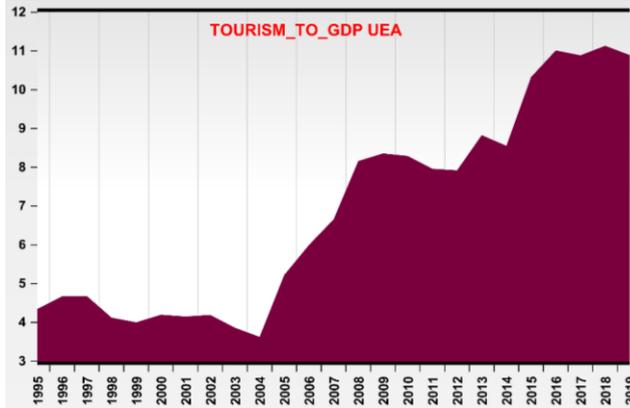
2.2. أركان التقدم التقني:

- **العنصر البشري:** حيث يُعد أهم ركن من أركان التقدم التقني والعامل الأساسي في استمرار وتطور العملية التقنية.
- **التقنية:** وتتجسد بالوسائل والإمكانات التي لها قيمة اقتصادية، والتي تتضمن أساسا الآلات والمعدات والكوادر والأجهزة، وكل أشكال وأنواع المعرفة والعلم والكوادر الفنية المتخصصة، والتي من دونها لا يمكن إحداث التقدم المرغوب، ودفع المستوى المعيشي، وزيادة الانتاجية⁷.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** وهي نوع من أنواع التكنولوجيا التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، وتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تمثله في جزء من عمليات التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبتث المعلومات. وهي " تُعد نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال"⁸.
- **تقنية نظم المعلومات:** وتتضمن نظم المعلومات السياحية، التطبيقات الحاسوبية في الفنادق والمطاعم، وفي وكالات السياحة والسفر، مثل نظام Galileo ونظم المعلومات الجغرافية Geographic Information System GIS في الادارة السياحية، على أن يكون الاهتمام بكل نظام بحسب القسم الذي يعني به. ومن أهمها نظام الحجز الالكتروني Computer reservation system CRS، وهو نظام محوسب يستخدم للتخزين والاستعلام، والقيام بعمليات الحجز للسفر.
- **شبكة المعلومات العالمية (الانترنت):** والتي يمكن من خلالها الحصول على أي معلومة عن أي شيء، فهي مصدر أساسي للمعلومات والمصادر المعرفية، حيث بات من الممكن القيم بالحجز للطيران، والحجز الفندقي، وحجز النقل البري والبحري، عبر الحجز الالكتروني، كما يمكن استخدام الانترنت للاستفسار عن مواعيد الرحلات والتأخير، ... إلخ.

3. مؤشرات نجاح تجربة الإمارات في إدارة قطاع السياحة :

إذا نظرنا إلى التطور الحاصل في دولة الامارات، نرى أن هذا التطور والازدهار لم يأت بين ليلة وضحاها، ولم يأت من فراغ، بل كان ثمرة جهود قام بها العديد من الشخصيات في هذا البلد، حيث انتقلت الامارات من حالة الجهل والتخلف إلى دولة قوية ذات مقومات عصرية، وذات نهضة عمرانية، واقتصاد قوي متطور يجاري دول العالم⁹. كما بينها الشكل (1).

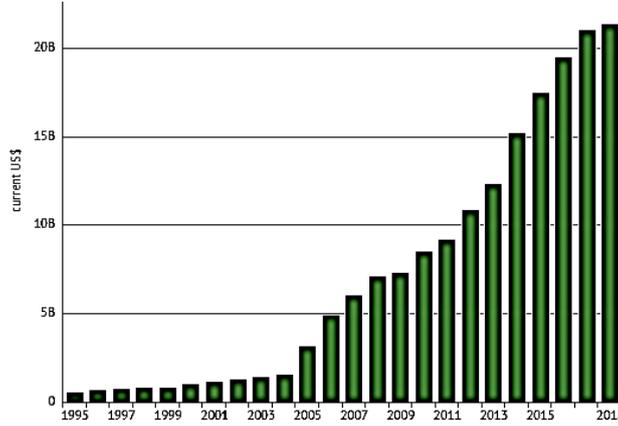
الشكل رقم (01) : تطور مساهمة قطاع السياحة الاماراتية في الناتج الداخلي الخام للفترة (1995-2019)



المصدر : إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات المجلس العالمي للسفر والسياحة (WTTC) World Travel & Tourism Council

تشير البيانات إلى أن السياحة الاماراتية قد ساهمت بنسبة 10.88% في الناتج الداخلي الخام لسنة 2019، وصلتها بشكل تدريجي بعد مستوى 4.34% الذي سجل سنة 1995. وفيما يخص الإيرادات السياحة للإمارات فقد قفزت من نحو 632 مليون \$ سنة 1995 إلى نحو 21.39 مليار \$ في 2018¹⁰، كما بينها الشكل رقم (2).

الشكل رقم (02) : تطور الإيرادات السياحية الإماراتية للفترة (1995-2018)



المصدر : إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات :

<https://knoema.com/WBWDI2019Jan/world-development-indicators-wdi>

وقد عززت دولة الامارات من انجازاتها الوطنية المتلاحقة في قطاع السياحة والسفر، ومن مكانتها على خارطة السياحة العالمية، وحلت في مراكز متقدمة عالميا في تنافسية قطاع السياحة والسفر، ضمن عدة مؤشرات، شملها تقرير التنافسية للسفر والسياحة لعام 2019 الذي صدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، حيث أظهرت نتائج التقرير حصول دولة الامارات على الآتي¹¹ :

- المرتبة الأولى 1 عربيا وال 33 عالميا ضمن قائمة الدول الأكثر تطورا في قطاع السفر والسياحة من بين 140 دولة ؛

- المرتبة الأولى 1 عالميا في حملات التسويق السياحي ؛
 - المرتبة الثانية 2 عالميا في الوجهات الأكثر أمانا ؛
 - المرتبة الرابعة عالميا 4 في أفضل البنى التحتية للنقل الجوي ؛
 - المرتبة الخامسة 5 عالميا في توفير بيئة عمل متميزة للاستثمار في أنشطة العلوم والتكنولوجيا ؛
 - المرتبة 04 عالميا في الجاهزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
 - المرتبة 22 عالميا في البنية التحتية للخدمات السياحية ؛
 - المرتبة 31 عالميا في تحديد أولويات السفر والسياحة ؛
- ووفقا لـ "التقرير العالمي حول تكنولوجيا المعلومات لسنة 2016، فقد حصلت دولة الإمارات العربية المتحدة الرتبة التالية¹² :
- المرتبة الأولى 1 عربياً في استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتعزيز القدرة التنافسية والتنمية والرتبة 26 عالمياً ؛
 - المرتبة الأولى 1 عالميا في أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة للمستقبل ؛
 - المرتبة الأولى 1 عالميا في نجاح الحكومة في تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
 - المرتبة الأولى 1 عالميا في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحصول على الخدمات الأساسية ؛
 - المرتبة الأولى 1 عالميا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض تحسين نوعية الخدمات الحكومية للسكان ؛
 - المرتبة الثانية 2 عالميا في المشتريات الحكومية من منتجات التكنولوجيا المتقدمة ؛
 - المرتبة الرابعة 4 عالميا في القوانين المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل التجارة الإلكترونية والتوقعات الرقمية) ؛
 - المرتبة الرابعة 4 عالميا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المعاملات بين الشركات ؛
 - المرتبة التاسعة 9 عالميا في توافر أحدث التقنيات التكنولوجية.

و وفقا لمؤشر نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد احتلت دولة الامارات حسب مؤشر نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصال IDI لسنة 2017 المرتبة الثالثة عربيا بعد البحرين وقطر وال 40 عالميا بتسجيلها 7.21 نقطة¹³. و وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI فقد احتلت دولة الامارات في سنة 2018 المرتبة الأولى عربيا في مؤشر الخدمات عبر الأنترنت وال 06 عالميا من ضمن 193 دولة بتسجيلها 0.9444 نقطة، وتصنف الإمارات الآن من بين أفضل 25 دولة في هذا المؤشر الذي يراقب مستوى التقدم في عملية التحول الرقمي لحكومات العالم. تحتل الإمارات العربية المتحدة الآن مرتبة متقدمة على الدول التي كانت منذ فترة طويلة في عملية التحول الإلكتروني بما في ذلك كندا وإيطاليا وأيرلندا¹⁴. حيث كلما اقتربت درجة المؤشر من الواحد الصحيح كلما احتلت الدولة صاحبة هذا البرنامج مرتبة متقدمة. ويعكس هذا المؤشر مدى تقدم الدول نحو تنمية حكوماتها عبر الزمن، من أجل العمل على إيجاد حكومة مندمجة ومتحدة ذات أنظمة إدارية فعالة وذات كفاءة، والحصول على خدمات حكومية أفضل. وبالنسبة لمؤشر اقتصاد المعرفة KEI فقد تصدرت الامارات قائمة الدول العربية، كما أحرزت المرتبة 42 عالميا حسب آخر تصنيف تم في 2012¹⁵. وحسب مؤشر شركة أريكسون للمدن الذكية، والذي يُصنف أداء 41 مدينة من مختلف أنحاء العالم على أساس أدائها المستدام والتنمية الحضرية، ونضج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد صنف مدينة أبو ظبي على أنها أذكى مدينة عربية، حيث تصدرت قائمة المدن العربية بتحقيقها المرتبة الأولى عربيا وال 23 عالميا ضمن 41 مدينة عالمية شملها مؤشر شركة أريكسون للمدن الذكية لعام 2016 فيما يخص

الاتصال بشبكة الأنترنت، تليها مدينة دبي التي حازت على المرتبة 26 عالمياً¹⁶. وعليه فإن لدولة الامارات الريادة في مشروعات المدن الذكية، خاصة وأن إطلاق العاصمة أبوظبي مشروعها للمدينة الذكية كان في بداية عام 2013، باعتبار المدن الذكية هي إحدى لبنات تحقيق التنمية المستدامة.

- الأولى 1 عالمياً في اشتراكات النطاق العريض للأجهزة المحمولة لكل 100 pop ؛
- المرتبة الثانية 2 عالمياً في مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)، حيث تحتل الإمارات العربية المتحدة مرتبة متقدمة على كوريا الجنوبية وبريطانيا والولايات المتحدة وكندا وفرنسا والدنمارك¹⁷.
- المركز الأول عربياً و12 عالمياً ضمن أكثر الدول تنافسية في مؤشر التنافسية الرقمية لعام 2019 والأولى عربياً في كل المحاور الثلاثة الرئيسية وهي "المعرفة" و"التكنولوجيا" و"الجاهزية للمستقبل"¹⁸.

4. دور التكنولوجيا في تطوير العرض السياحي في الامارات :

في هذه الجزء من البحث سنقف على أثر التطور التكنولوجي على القطاع السياحي في دولة الامارات، كالتالي :

1.4. دور التكنولوجيا في تطوير صناعة السياحة في الامارات :

لقد تطورت الامارات وأصبحت اليوم تضاهي الدول المتحضرة في التقدم، والتطور التقني، والعراق، والرقمي الحضاريين. وقد تحولت الامارات التي كان يغلب عليها الطابع الصحراوي، والتي كانت ومازالت مناخياً تمتاز بصعوبة العيش وقساوة المناخ، إلى بلد سياحي ذو اقتصاد قوي تتوجه أنظار دول العالم إليه، ويقصده السائح الذي يجد فيه كل وسائل الترفيه والراحة، كما أنشئ فيها الكثير من ناطحات السحاب والحدائق، ولقد ربطت المناطق مع بعضها بشبكة مواصلات برية وبحرية تربط المناطق الداخلية بالطرق الرئيسية المتصلة بالدول المجاورة، كما بينت الكثير من المطارات، ولقد عملت القيادات على توفير المواصلات بين القرى والمدن والبادية وتمديد السكك الحديدية عبر الصحراء¹⁹. وحصلت دولة الامارات على المرتبة 15 عالمياً والأولى عربياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتعزيز القدرة التنافسية والتنمية، كما احتلت المركز الثالث عالمياً في امتلاك الحكومة المنتجات المتقدمة، بسبب التكنولوجيا والقدرة على الاستفادة الفعلية من هذه المنتجات، وفقاً للتقرير العالمي حول تكنولوجيا المعلومات 2016.

2.4. دور التكنولوجيا في تطوير طيران الامارات :

يُعد طيران الإمارات أكبر شركة طيران عالمية في العالم، ومركزها في دبي، يربط طيران الإمارات الناس والاقتصادات في جميع أنحاء العالم، من خلال السفر وتسهيل التجارة عبر 154 وجهة في 83 بلداً، ويتكون أسطولها الحديث والفعال من 250 طائرة، واليوم، تدير طيران الإمارات أكبر الأساطيل في العالم من طراز A380 الشهير وبوينغ S777 الشعبية، ولها طلبيات لـ 230 طائرة أخرى من هذه الطائرات الحديثة. لذلك فإن الإمارات لها تأثير اقتصادي مباشر في الأسواق التي تخدمها، وتدعم مئات الآلاف من فرص العمل في سلسلة توريد الطيران والسياحة²⁰.

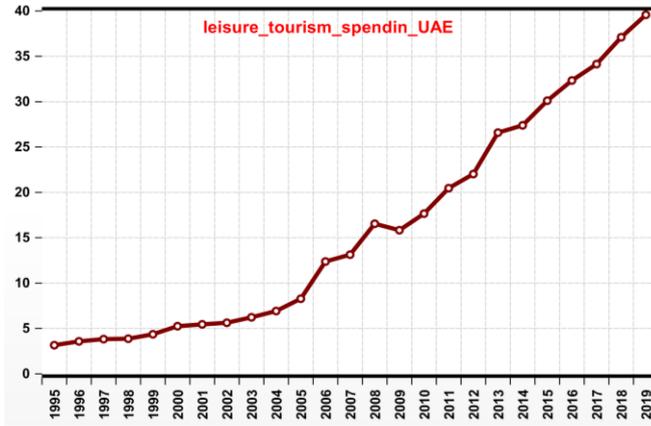
3.4. دور التكنولوجيا في تطوير المعالم الترفيهية في دبي :

مدينة دبي هي واحدة من أشهر الإمارات الموجودة في الإمارات العربية المتحدة، والتي تُعرف بأنها الأكثر اكتظاظاً من الناحية السكانية، وتكتسب هذه المدينة شهرتها الواسعة كونها صُنفت على أنها واحدة من أهم المدن على مستوى العالم، بالإضافة إلى كونها مركزاً للأعمال

— دور التقدم التقني في تطوير صناعة السياحة الإماراتية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، قراءة إحصائية في الفترة (1995-2019) —

التجارية في الشرق الأوسط، وهي من الوجهات السياحية في العالم، والسبب في ذلك يعود إلى احتوائها على العديد من المعالم السياحية والترفيهية المهمة، وهنا تجدر الإشارة إلى أن الانفاق على سياحة الترفيه لوحدها في الامارات بلغ في سنة 2019 إلى 39.56 مليار \$، وصلتها بشكل تدريجي بعد مستوى 3.15 مليار \$ في سنة 1995²¹، كما بينها الشكل رقم (3).

الشكل رقم (03) : تطور الانفاق على سياحة الترفيه في دولة الامارات خلال الفترة (1995-2019)



المصدر : إعداد الباحثين اعتماداً على بيانات المجلس العالمي للسفر والسياحة (WTTC) World Travel & Tourism Council

ومن المعالم السياحية والترفيهية المهمة نذكر :

- برج خليفة : يُصنّف على أنه أعلى برج في العالم، حيث يصل ارتفاعه إلى ما يفوق 828م، كما أنه يتكوّن من 200 طابق ؛
- نافورة دبي : الذي يندفع منها الماء على ارتفاع 150م، ويمكن مشاهدة شعاع الضوء المنبثق منها على بعد أكثر من 30كم ؛
- حديقة الزهور : والتي تضم حوالي 45 مليون زهرة ملونة من 30 صنفاً مختلفاً وتمتد هذه الأزهار على بعد يصل إلى 72كم ؛
- مدينة دبي المائية : وتحتوي على 140 نوعاً من الحيوانات البحرية، وتقع تحت مول دبي، ويمكن أن تعبر الممشى الموجود تحت حوض الأسماك الكبير والذي يحيطك من جميع الجهات، ممّا يجعلها من أكثر التجارب إثارة.
- سكي دبي : وهي أكبر حديقة ثلجية داخلية في العالم، كما تصنف بأنها الثالثة في العالم من حيث كونها منحدر للتزلج على الجليد، وإنها قمة الروعة التي وصل إليها الإعجاز العلمي والتكنولوجي، لاسيما وأن المنطقة لا يوجد بها أي ثلج أو أجواء ثلجية بالمرّة.

5. دور التكنولوجيا في تطوير الطلب السياحي في الامارات :

1.5. رعاية طيران الامارات للأحداث الرياضية ودورها في تطوير الطلب السياحي الاماراتي :

تسهم الامارات من خلال ارتباطها مع البطولات الرياضية الراقية في ترويج دبي على المستوى العالمي كوجهة عالمية رئيسية للأعمال والتجارة والسياحة، في المحطات التي تخدمها، والتي يزيد عددها اليوم على 100 محطة في أكثر من 60 دولة، وتشمل رعاية طيران الامارات حالياً:

- رعاية كرة القدم : فمن خلال استحوادها على حقوق الرعاية عبر الاتفاقيات التي توقعها مع مجالس إدارة الاتحادات وكبار الأندية، أصبحت طيران الإمارات دون شك إحدى أكثر العلامات التجارية ظهوراً في عالم كرة القدم.
- رعاية رياضة الرجبي : حيث تمثل الشريك العالمي الأول وقامت بتوقيع اتفاقية لرعاية كأس العالم للرجبي في العامين 2015 و 2019 في إنجلترا واليابان على التوالي.
- رعاية كرة المضرب : ترعى طيران الإمارات رياضة التنس في أكبر البطولات المدرجة ضمن جولة رابطة لاعبي التنس المحترفين والرابطة العالمية للتنس. بالإضافة إلى بطولة دبي للتنس، وجولات بطولة "بي إن بيه باربا" المفتوحة، وبطولة برشلونة المفتوحة.
- رعاية سباق السيارات : ترعى طيران الإمارات مهرجان دبي لرياضة السيارات، كما ترعى فعاليات الفورمولا وان ضمن عروضها الخاصة بالعطلات، كما تخصص قناة لبث فعاليات سباقات الفورمولا وان ضمن قنوات "آيس" على متن طائراتها.
- رعاية سباقات الخيل : حيث تشارك طيران الإمارات كمشجع حقيقي في أكبر الكرنفالات والسباقات في العالم بما في ذلك كرنفال كأس ملبورن، وكأس دبي العالمي، وكرنفال سباق دبي الدولي وديربي سنغافورة.
- رعاية الجولف : تعد طيران الإمارات واحدة من أبرز رعاة بطولات الجولف الرئيسية في العالم وهي شركة الخطوط الجوية الرسمية لـ 22 بطولة جولف حول العالم، وتقوم طيران الإمارات برعاية 19 بطولة من الجولة الأوروبية باعتبارها شريكاً فيها.
- رعاية رياضة الكريكيت : تقدم رعاية رياضة الكريكيت دعماً هاماً لطيران الإمارات عندما نتحدث عن البلدان التي تنتشر فيها هذه الرياضة حيث تمثل هذه البلدان شبكة مسارات رئيسية بالنسبة لطيران الإمارات.

2.5. دور التقدم التقني في تطوير السياحة الاماراتية إلكترونيا :

عمدت الامارات إلى تقديم مجموعة خدمات الكترونية للسائحين، وهو الأمر الذي أدى لزيادة عدد السائحين والمستثمرين من جميع أنحاء العالم. وانطلاقاً من نشر الوعي بأهمية التعامل الإلكتروني، قامت مؤسسة مطارات دبي بدعم بيئة الأعمال الإلكترونية بتشديد بوابة الكترونية، تعمل على مدار الساعة، فقد أشارت المؤسسة إلى أن أكثر من 99% من خدماتها متاحة عبر الانترنت، مثل التعرف إلى مواعيد الرحلات وحجز السيارات والفنادق، وخدمة الأحوال الجوية وغيرها من الخدمات. وتسعى الامارات العربية المتحدة إلى تنويع منتجاتها في قطاعات الأعمال غير النفطية، من خلال إنشاء البنية الأساسية الحديثة القادرة على اجتذاب الاستثمارات الأجنبية إلى البلد، والاستثمار في مجال التعليم وتدريب الصغار والكبار على حد سواء، استعداداً للانتقال إلى الاقتصاد القائم على المعرفة. أما أهم المشاريع التي قامت بها الامارات العربية المتحدة لدعم السياحة الإلكترونية فهي²² :

- **مشروعات لتوطين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات** : بضخ إستثمارات تقدر 1245 مليار \$ عام 2002 في مشروعات منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية والاعلام ؛ مدينة دبي للإنترنت (واحة دبي للمشاريع) ؛ واحة دبي للسيليكون.
- **في مجال تحسين إدارات الأجهزة الرسمية** : حوسبة إدارات الأجهزة الحكومية ؛ رقمنة المعلومات ؛ مشروع الدرهم الإلكتروني ؛ الحوسبة السحابية للحكومة الإماراتية ؛ شبكة المعلومات الحكومية لتدريب العنصر البشري في المنظمات الحكومية.
- **في المجال السياحي** : الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة السياحة و التسويق بدبي من خلال موقعها علي شبكة الانترنت أهمها : خدمة الصور ؛ خدمة الكاميرا الحية ؛ خدمة الفيديو ؛ خدمة الكتيبات الإلكترونية ؛ خريطة دبي ؛ حجوزات الفنادق إلكترونيا ؛

إمكانية إستقبال الشكاوي إلكترونيا و الرد عليها من خلال الموقع الإلكتروني ؛ البوابة الإلكترونية لمطارات دبي و ما توفره من راحة للمسافرين ؛ إستحداث دبلوم للسياحة الإلكترونية بالتعاون مع دائرة السياحة والتسويق التجاري.

3.5. مبادرات تكنولوجية رائدة ودورها في تطوير الطلب السياحي :

بهدف وضع الأطر الملائمة لاحتضان التكنولوجيا فائقة التطور، عمدت الامارات إلى اعتماد مبادرات تكنولوجية رائدة منها :

■ **مدينة دبي للإنترنت** : تعد مدينة دبي للإنترنت أول منطقة حرة في العالم للتجارة الإلكترونية، وتكنولوجيا المعلومات²³، وتحتل مدينة دبي للإنترنت بأهمية بالغة ؛ لأنها توفر بيئة ديناميكية وإبداعية للشركات العاملة فيها، وهي من المراكز المهمة للشركات التكنولوجية العالمية باعتبارها منطقة اقتصادية حرة وقاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف الأسواق الناشئة. يبلغ عدد الشركات العاملة فيها 1600 شركة، منها 500 شركة تعمل في مجال البرمجيات، وأجهزة الكمبيوتر، وخدمات الإنترنت، وتكنولوجيا المعلومات، مع أكثر من 10000 موظف، لتصبح دبي أكبر مركز لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا باستضافة شركات عالمية وإقليمية، أهمها : شركة جوجل ؛ مايكروسوفت ؛ ديل ؛ سوني ؛ دوبيزل ؛ فيس بوك ؛ ماستر كارد ؛ أوراكل ؛ سيمنس ؛ ياهو ؛ كانون ؛ سامسونج ؛ هوليت-باكارد ؛ إيه تي آند تي وآي بي إم الشرق الأوسط وأفريقيا.

■ **حدائق التكنولوجيا²⁴** : تلتزم الامارات بإعداد القوى العاملة الوطنية الماهرة، ولتلبية هذه الاحتياجات أسس مركز الامتياز للبحوث التطبيقية والتدريب، وهو يمثل شبكة كليات التقنية العليا (وعددتها 13)، وقد قام هذا المركز بإنشاء شبكة من الشركات المتفرعة عن المجال الأكاديمي، والتي تساعد على الدخول في عصر الاقتصاد القائم على المعرفة، ويشغل مركز الامتياز للبحوث التطبيقية والتدريب ساحتين للعلم والتكنولوجيا ؛ الأولى في أبو ظبي والثانية في دبي، وهما يسهلان الإتصال بالخبراء العالميين في التكنولوجيا من خلال أكثر من 20 شركة متعددة الجنسية. وقد تم تأسيس هاتين الساحتين لتعزيز استخدام أحدث التكنولوجيات في دولة الامارات أثناء بناء البنية الأساسية التكنولوجية المطلوبة، لاستمرار التنمية، وتوفير هذه الحدائق حلولا متكاملة من خلال التدريب وتنمية المنتجات والخدمات الاستشارية، ومن ثم تسهيل نقل التكنولوجيات إلى المنطقة، كما توفر حدائق التكنولوجيا والمشاركون فيها أرضية مناسبة لنمو الحاضنات التكنولوجية، والمشروعات الجديدة اللازمة لتنفيذ مشروعات التكنولوجيا المتقدمة ذات التأثيرات الإيجابية الواسعة في النطاق المحلي والعربي عموما.

■ **حاضنات المشروعات في أبو ظبي** : وهي عمل تكنولوجي مشترك ما بين غرفة تجارة وصناعة أبو ظبي ومركز الامتياز للبحوث التطبيقية والتدريب، وتهدف هذه الحاضنة إلى تأسيس نظام تعاون عملي لإنشاء آليات لإعداد المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الامارات، مما يسهم في عملية تحويل الأفكار الابتكارية، والتمويل والتنمية المهنية، إلى فرص عمل تجارية جديدة²⁵.

■ **مركز الابتكار في أبو ظبي** : يعتبر الابتكار عنصراً من المحاور الوطنية لرؤية الإمارات 2021 التي تندرج تحت عنوان " متحدون في المعرفة" ، والذي ينشد تحقيق اقتصاد معرفي، متنوع، ومرن تقوده كفاءات إماراتية ماهرة، وتعزز أفضل الخبرات بما يضمن الازدهار بعيد المدى لدولة الإمارات. ومن مؤشرات الأداء الرئيسية لهذا المحور "مؤشر الابتكار العالمي لعام 2017". ووفقاً لنتائج المؤشر لعام 2017، قد حافظت دولة الإمارات على صدارتها في المركز الأول عربياً، وحلت في المركز 35 عالمياً، وتعزز موقعها ضمن بلدان الفئة العليا الأكثر ابتكاراً في الترتيب العام للمؤشر²⁶. كما تقدمت الدولة من المرتبة 89 إلى المرتبة 66 عالمياً في مؤشر «نسبة واردات التكنولوجيا المتقدمة من إجمالي التجارة»، إذ ارتفعت هذه النسبة من 6 إلى 8%، كما أظهرت النتائج تحسناً ملموساً في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومنها مؤشر «سهولة الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات»، الذي ارتفع معدله من 7.9 إلى

8.1، وكذلك مؤشر «الخدمات عبر الإنترنت» الذي ارتفع من 0.8 إلى 0.9²⁷. وإن ما حققته الامارات في مبادراتها التكنولوجية قد أسهم في تعزيز المرحلة المؤسسية ضمن مراحل امتلاك التكنولوجيا عالية التفوق.

■ **تحويل درجات الحرارة المستعرة إلى نقطة إيجابية للبيئة :** في فنادق ومنتجعات حياة بدلا من استخدام السخانات الكهربائية للتقليل من الرطوبة، قامت فنادق " حياة ريجنسي" في دبي باستخدام الهواء الساخن الخارجي في إعادة تسخين الهواء في وحدات معالجة الهواء، جامعة بصورة مدهشة ما يقرب من 15000 جالون من المياه المتجمعة يوميا من جميع هذه الوحدات، ومن الوحدات الدائرية للمراوح الموجودة في غرف الفندق، ثم تستخدم هذه المياه في برج التبريد. في عام 2008 قام فندق **جراند حياة دبي** بتركيب واحدة من كبريات اللوحات الشمسية في الشرق الأوسط، مما نتج عنه تقليل ما نسبته 5% من تكاليف الوقود، مما يعطيهم ميزة إرجاع ما استثمروه في هذه اللوحة في أربع سنوات ونصف، واستمر الفندق منذ ذلك في توسيع النظام²⁸.

■ **مدينة دبي الطبية :** يعتبر انشاء هذه المدينة في منطقة الخليج من أهم التطورات الإقليمية في مجال السياحة العلاجية، وتعمل هذه المدينة حاليا على تأسيس شركات مع مؤسسات بحث عالمية وشركات استثمار دولية متخصصة، ومراكز علمية في البحث والتطوير، مثل جامعة هارفارد ومؤسسة هوبكنز²⁹. وتسعى مدينة دبي الطبية لتعزيز مكانتها بأن تصبح مركزاً ومقصداً رئيسياً رائداً للسياحة العلاجية في منطقة الشرق الأوسط. بناء على موقعها الاستراتيجي، وبنيتها التحتية المتطورة، وما تقدمه من خدمات الضيافة والمعالج السياحية الشهيرة عالمياً، فضلاً عن مرافق الرعاية الصحية المعتمدة دولياً. ودائماً ما يفضل مسافرو السياحة العلاجية التوجه إلى دبي نظراً للجودة العالية التي تقدمها في خدمات الرعاية الطبية إلى جانب سرعة الحصول على الخدمات دون الحاجة إلى الانتظار طويلاً، أضف إلى ذلك التكلفة المعقولة والتوافر الدائم للرعاية الصحية التي تعتبر أيضاً من العوامل الرئيسية التي تؤثر على قرارات المرضى³⁰. ويوجد في مدينة دبي الطبية حالياً أكثر من 10 آلاف شخص يعملون في المنطقة الحرة لتقديم أفضل رعاية ممكنة للمرضى³¹. وقد لعبت مدينة دبي الطبية دوراً مهماً في تطوير السياحة العلاجية، إذ تعد أكبر منطقة حرة للرعاية والرعاية الصحية في العالم، وتعتبر الامارة جاذبة للأطباء، إذ تمتلك مهنيين صحيين من 110 جنسية مختلفة يتكلمون لغة المريض ووفق تقديرات البنك الدولي، جذبت امارة دبي خلال عام 2016 ما يفوق نصف مليون سائح علاجي، في ظل خطة لجذب طالبي العلاج من كل أنحاء العالم³².

■ **مشروع ترام دبي :** ترام دبي هو شبكة قطارات خفيفة افتتحت عام 2014، ويعد أول مشروع خارج أوروبا يعمل بالتغذية الكهربائية الأرضية دون الحاجة إلى أسلاك معلقة، كما أنه يعد النظام الأول في العالم الذي يستخدم تقنية البوابات الآلية لمنصة محطة الركاب المتوافقة مع نظام فتح وغلق البوابات في القطار³³، وذلك لتوفير أكبر قدر من عوامل الراحة والسلامة والأمان للركاب، والحفاظ على نظام التكييف للبيئة الداخلية للمحطات والعربات من التأثيرات المناخية الخارجية. ويهدف إلى تحسين حركة التنقل داخل مدينة دبي عموماً، والمناطق ذات الأهمية السياحية والاقتصادية التي يخدمها مسار الترام خصوصاً، والإسهام في تعزيز منظومة النقل الجماعي المتكامل، وتوفير أسلوب تنقل ذي كفاءة عالية ضمن مناطق تمثل أهمية تجارية وسياحية للدولة.

4.5. تجربة الحكومة الالكترونية ودورها في تطوير السياحة إلكترونيا :

تعتبر السياحة الإلكترونية من أهم نتائج تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطاع السياحة، مما أتاح العديد من الفرص والتسهيلات لكل الأطراف العاملة في قطاع السياحة، سواء جهاز السياحة الرسمي أو السائحين أو القطاع الخاص. وتعرف السياحة الإلكترونية بأنها

ذلك الاتجاه الحديث الذي يعمل على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال السياحي وذلك لتسهيل وتفعيل الاتصال بين المنتج (المورد) السياحي وبين السائح وبين مؤسسة سياحية ومؤسسة سياحية أخرى، ومن خلالها يتم تحقيق المنافع لكلا من المورد السياحي (المنتج) والمؤسسة السياحية والسائح. والتقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الأسباب الرئيسية لزيادة الطلب السياحي في أي دولة. وتعمل السياحة الإلكترونية بصفة عامة على³⁴ :

- تحسين كفاءة المنظمات السياحية سواء الخاصة أو الحكومية ؛ الاستفادة من تطبيقات التسويق السياحي عبر الانترنت ؛ إتاحة الفرصة أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للنفاذ الى الأسواق الجديدة ؛ خفض تكلفة المنتج السياحي عن طريق القضاء على الوسطاء؛ دليلاً على تقدم البنية التكنولوجية والخدمات الإلكترونية في البلد السياحي، بما يسهم في زيادة الاستثمارات الأجنبية ؛ تمتع بنية الأعمال الحكومية بالمرونة والكفاءة اللازمة لتحقيق كافة الأهداف اللازمة لتنمية قطاع السياحة.

ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في الامارات مشروعاً رائداً ومتقدماً وخصوصاً في دبي، وقد وضعت الامارة نوعين من الأهداف:

■ **أهداف قريبة المدى** : تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية ؛ توفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة بالأفراد والمؤسسات غير شبكة الانترنت ؛ إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين ؛ تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

■ **أهداف متوسطة المدى** : توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنت ؛ توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف الثابتة والأجهزة النقالة ؛ التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية ؛ العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

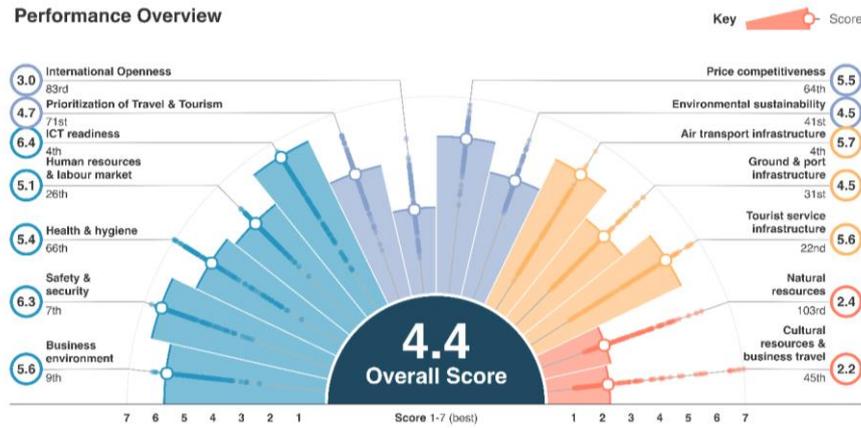
■ **ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة** : الجواز الإلكتروني (رقم سري للعميل) ؛ الدفع الإلكتروني أو الخصم من حساب في المصرف ؛ التوظيف الإلكتروني والتعرف إلى فرص العمل المتوفرة والاستفادة منها ؛ خدمات الدوائر الحكومية مثل اصدار وتجديد التراخيص وشهادات المنشأ، وخدمة صحة التوقيع ؛ اصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية ؛ خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية، ومخالفات المرور ؛ خدمة الاقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات ؛ خدمة أمن المساكن خلال الزيارات والسفر ؛ الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك ؛ خدمة الاستفسارات ؛ خدمة التسهيلات السياحية ؛ الاستعلام عن مراكز التسوق ؛ التعاملات المصرفية. وقد تم تعداد أكثر من 600 خدمة يتم تقديمها للمواطن والمقيم في دبي، عبر شبكة الإنترنت وفي شتى الميادين من أمن ومرور ووثائق شخصية وصحة وتأشيرات زيارة وسياحة ونقل وأملاك عقارية وغيرها.

6. موقع الامارات في مؤشر التنافسية للسفر والسياحة 2019:

يكتسب قطاع السياحة مكانة متزايدة الأهمية في دولة الإمارات وبعدد من المجالات ذات الأولوية خاصة في الخطط والاستراتيجيات التنموية، نظراً لمساهمة المهمة في رعد الاقتصاد الوطني بإيرادات مستدامة والدفع قداماً بمسيرة التنويع الاقتصادي وبناء دعائم اقتصاد ما بعد

النفط. وحسب تفاصيل مؤشر التنافسية للسفر والسياحة 2019 المبين في الشكل رقم (4)، فيتضح أن دولة الإمارات صنفت في المركز 33 من بين 140 دولة شملها التصنيف، حيث أثبتت أنها تتمتع ببيئة عمل جيدة جداً (9)، والموارد البشرية وسوق العمل (26) وظروف السلامة والأمن (7)، وتكتسب زخماً في الجاهزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (4)، وبالتالي، فإن الامارات لديها ظروف مواتية للاستثمار والنمو في هذا المجال. كما سمحت بيئة الأعمال القوية والاستثمار الحكومي لها بأن تتحول إلى مركز طيران عالمي رئيسي، مع رابع (4) أعلى درجة من ركائز البنية التحتية للنقل الجوي في التصنيف العالمي والبنية التحتية للخدمات السياحية (22) كمركز إقليمي للأعمال والنقل، كما حققت الامارات نتائج جيدة نسبياً عندما يتعلق الأمر بالبنية التحتية الأرضية والموانئ (31) والاستدامة البيئية (41) والموارد الثقافية وسفر الأعمال (المرتبة 45). من ناحية أخرى، كانت هناك تحسن في مؤشر الصحة والنظافة (66) ومؤشر أولويات السفر والسياحة (71) والانفتاح الدولي (83) والمنافسة السعرية (64)، وهي المجالات التي كانت البلاد بحاجة فيها لسد الفجوات. وعلى الرغم من المزايا الواضحة التي تتمتع بها الإمارات، إلا أنها ما زالت متراجعة في بعض المؤشرات، حيث تحتل مرتبة منخفضة في الموارد الطبيعية (103)، نظرا لعدم وجود مواقع التراث العالمي الطبيعية.

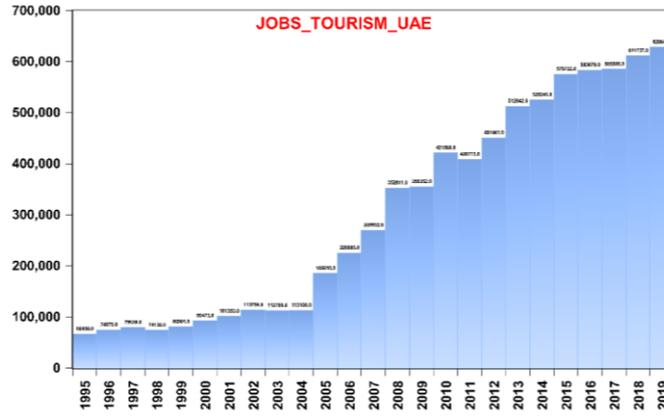
الشكل رقم (4) : مؤشر التنافسية للسفر والسياحة 2019 لدولة الامارات العربية المتحدة



Source : <https://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/country-profiles/#economy=ARE>

وبالنسبة لأعداد السائحين الدوليين فقد ارتفع من 3 ملايين سائح عام 1998 إلى 9.9 مليون سائح عام 2008، ثم إلى 21.286 مليون سائح في 2018، مع ارتفاع إجمالي العوائد السياحية في دولة الإمارات إلى 21.39 مليار \$ لسنة 2018، مقابل 632 مليون \$ عام 1995، وزيادة نسبة مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي إلى 10.88 % في 2019. كما يستحوذ قطاع السياحة والسفر في الامارات العربية على نحو 9.71% من سوق العمل في الدولة خلال عام 2019، وصلتها بشكل تدريجي من النسبة المسجلة سنة 1995 والمقدرة بنحو 5.09%، حيث انتقلت من 66958 عامل في 1995 إلى 628642 عامل في 2019³⁵، كما بينها الشكل البياني رقم (5).

الشكل رقم (5) : تطور اليد العاملة في القطاع السياحي لدولة الامارات خلال الفترة (1995-2019)

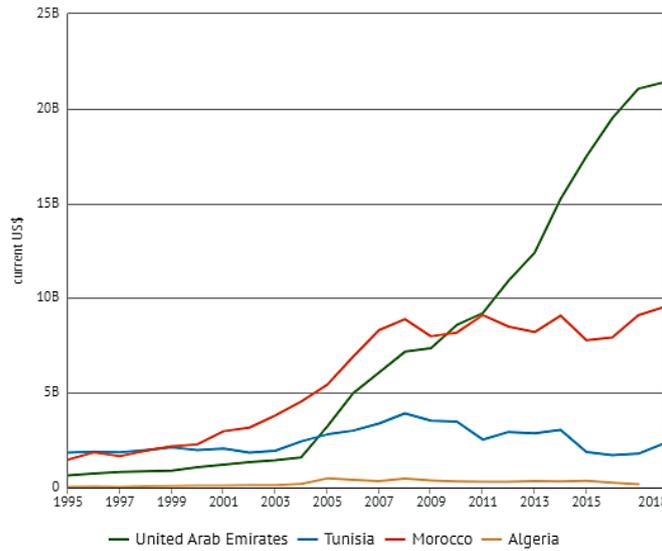


المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات WTTC

7. الوضعية السياحية للجزائر وموقعها في مؤشر التنافسية للسفر والسياحة 2019 :

تُعد الجزائر من أهم الدول التي تتمتع بإمكانات وقدرات سياحية متنوعة تؤهلها لتكون من أهم الأقطاب السياحية على المستوى الدولي، لكن بالرغم من الأهمية المتزايدة للقطاع السياحي في العديد من دول العالم، إلا أننا نجد في الجزائر لم يرتق بعد إلى المستوى الذي يكفل بلوغ الأهداف المرجوة منه، وبقيت إنجازاته جد محدودة. فهذا الدور حقيقة يتسم بالضعف في حالة الاقتصاد الجزائري. حيث تبقى المساهمة الاقتصادية للسياحة ضعيفة بالنظر إلى المعدلات المتحصل عليها، حيث نلاحظ من الشكل (6) الضعف الشديد في الإيرادات السياحية المتحصل عليها بالمقارنة مع دولة الامارات العربية والجزارتين تونس والمغرب.

الشكل رقم (6) : الإيرادات السياحة للدول : الامارات ؛ المغرب ؛ تونس والجزائر للفترة (1995–2018)



Source : <https://knoema.com/WBWDI2019Jan/world-development-indicators-wdi>

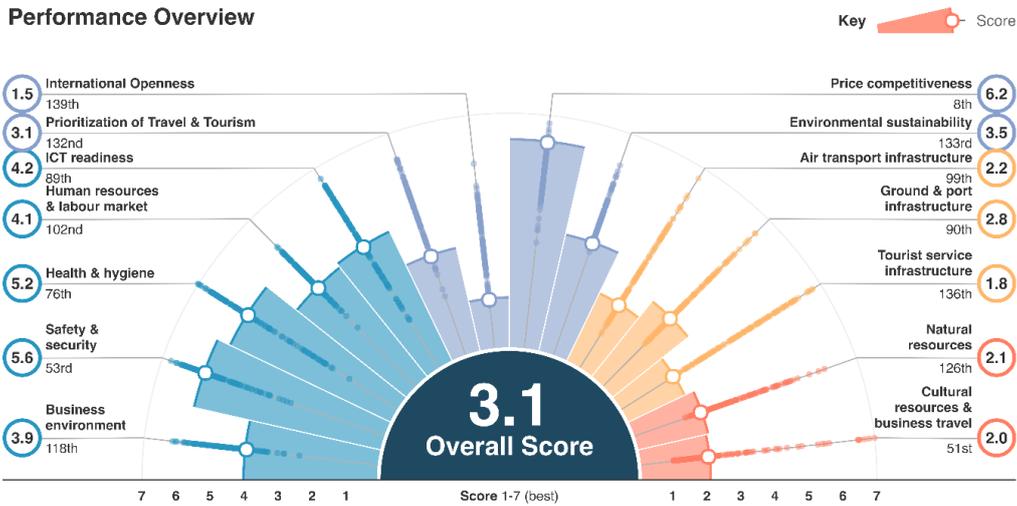
إن استمرار ضعف هذه المساهمة كل سنة ما هو إلا دليل على فشل الخطط الوطنية المنصبة في قطاع السياحة وتعثر الأداء الحكومي في كسب رهان النهوض بالتنمية السياحية في الجزائر ؛ فبعد أكثر من عقدين من الزمن من العمل الحثيث على تطوير القطاع السياحي في الجزائر، تأتي اليوم الاحصائيات لتطرح تساؤلا حول نجاعة السياسات المطبقة في هذا القطاع، بعد أن ثبت أن حصة صناعة السفر والسياحة من الناتج المحلي الإجمالي للجزائر قد حققت نسبة 3.2% لسنة 2018، وبلغت المتحصلات الواردة من السياحة الدولية ما قيمته 140.5 مليون \$ فقط في 2017 وصلتها بشكل تدريجي ابتداء من 32 مليون \$ مسجلة سنة 1995، في حين

بلغت نسبة حصة صناعة السفر والسياحة من الناتج المحلي الإجمالي لدى الامارات والجزارتين تونس والمغرب نحو 10.88% ؛ 8% و 8.3% على الترتيب، وبلغت واردات السياحة الدولية 21.39 مليار \$ للإمارات و 2.32 مليار \$ لتونس و 9.52 مليار \$ للمغرب عام 2018³⁶.

ويصل عدد العاملين في قطاع صناعة السفر والسياحة في الجزائر لعام 2018 إلى نحو 300700 شخص يعملون بشكل مباشر وغير مباشر، بما يمثل 2.8% من إجمالي العمالة في الجزائر. وقد وصل تعداد السياح الوافدين للجزائر في 2018 نحو 2.657 مليون سائح، في حين وصل الرقم لدى المغرب وتونس إلى نحو 12.289 مليون و 8.299 مليون سائح على الترتيب³⁷. وهو ما يدل على أن قطاع السياحة هو من أهم وأنجع الموارد البديلة لمداخيل معظم الدول، بخلاف الجزائر، حيث يعتبر نصيب الجزائر في السياحة العالمية أدنى بكثير من مكائنها وطاقاتها الكامنة.

ونظرا للمشاكل العديدة التي تواجه قطاع السياحة فإن المنتدى الاقتصادي العالمي صنف حسب آخر تقرير له الجزائر في المرتبة 116 من أصل 140 حسب مؤشر التنافسية للسفر والسياحة 2019، حيث تحسنت على 3.1 نقطة من 7 نقاط، كما يبينه المؤشر العام والمؤشرات الفرعية له في الشكل رقم (7)، حيث يتبين أن الجزائر سجلت مراتب متأخرة في معظم المؤشرات الفرعية باستثناء مؤشر تنافسية الأسعار الذي حلت فيه في المركز الثامن (8) عالميا. وهكذا احتلت الجزائر المرتبة الرابعة ضمن دول شمال إفريقيا بعد كل من مصر (المرتبة 65) المغرب (المرتبة 66) وتونس (المرتبة 85)³⁸. وهي بذلك تبقى بعيدة عن التصنيف المثالي، وهي مرتبة متأخرة جدا مقارنة بالإمكانات المتاحة.

الشكل رقم (7) : مؤشر التنافسية للسفر والسياحة 2019 لدولة الجزائر



Source : <https://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/country-profiles/#economy=DZA>

8. الخلاصة:

استهدفت هذه الدراسة البحث في دور التقدم التقني في تطوير السياحة الاماراتية خلال الفترة (1995-2019)، على اعتبار أن تجربة الإمارات تُعد من أهم التجارب الناجحة في تطبيقات المعلوماتية خاصة في القطاع السياحي، وقد أظهرت نتائج الدراسة مدى التقدم الذي أحرزته الامارات في مؤشرات القطاع السياحي نتيجة التقدم التقني والتكنولوجي الذي أحرزته. وهذا دليل على الاهتمام الذي

توليه دولة الامارات لتطوير قطاعها السياحي كوسيلة وغاية للتنمية على حد سواء . وتحرص الامارات اليوم على الاستثمار في التكنولوجيات المتقدمة، وتقديم خدمات إلكترونية مرموقة، وفق استراتيجيات وخطط ممنهجة تهدف بشكل رئيسي إلى توفير خدمات حكومية متكاملة، ومتاحة للجميع عبر الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا. وهو ما أدى إلى أن تحوز الامارات المراتب المشرفة من حيث مؤشرات القطاع السياحي واستخدام التكنولوجيات المتقدمة، حيث تُعد رائدة عربيا، ذلك أنها تتيح معايير مفتوحة لقواعد البيانات ذات الصلة بالعديد من المجالات منها : التعليم والصحة والإنفاق الحكومي والرعاية الاجتماعية والعمالة والبيئة، وهي حقيقة ممارسة فريدة بين الدول العربية. كما أن لدولة الامارات الريادة في مشروعات المدن الذكية، خاصة وأن إطلاق العاصمة أبوظبي مشروعها للمدينة الذكية كان في بداية عام 2013، باعتبار المدن الذكية هي إحدى لبنات تحقيق التنمية المستدامة.

في هذا الاطار توصي الدراسة بضرورة الإسراع في وضع إستراتيجية واضحة ومحددة لتطوير إدارات الأجهزة السياحية في الجزائر من خلال المعلوماتية، مع تحديد الأهداف المراد تحقيقها من تنفيذ تلك الإستراتيجية على مستوى القطاع السياحي والاتجاه إلى وضع خطة شاملة لتطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما ينعكس إيجابيات على قطاع السياحة في الجزائر. مع الاستفادة من التطبيقات الحديثة التي أفرزتها المعلوماتية في مجال الادارة، عن طريق الإهتمام بربط كافة الأجهزة السياحية الرسمية داخليا وخارجيا عن طريق الشبكات الاتصالية المختلفة، والاتجاه الى استخدام تقنية الحوسبة السحابية في تلك الأجهزة، نظرا لحاجة قطاع السياحة بشكل خاص الى كمية كبيرة ودقيقة وتبادل سريع للمعلومات المختلفة، وذلك لإرتباطه وتكامله مع العديد من القطاعات الاقتصادية الأخرى، لتبقى مشكلة الاستفادة من المعلوماتية في قطاع السياحة ليست مشكلة مالية، بل هي مشكلة إدارية تتعلق بإدارة الموارد البشرية والمالية والمعلوماتية المتوفرة بشكل يخدم قطاع السياحة ككل.

9. الإحالات والمراجع :

- ¹ الموسوي، صفاء عبد الجبار ؛ علوان، شذى كاظم. (2016)، التقدم التقني في صناعة السياحة، ط1، عمان، دار الأيام، ص6.
- ² The World Travel & Tourism Council (2019), **Travel & Tourism Economic Impact 2019**, pp1-5.
- ³ Helliwell, John F., Richard Layard, Jeffrey Sachs, and Jan-Emmanuel De Neve, eds. (2020). **World Happiness Report 2020**. New York: Sustainable Development Solutions Network, p19.
- ⁴ ERICSSON, (2016), **Networked Society City Index**, 2016 Edition, p12.
- ⁵ الداوودي، أياد فاضل. (2015)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المالي، مذكرة ماجستير ادارة أعمال، جامعة القادسية – العراق.
- ⁶ محمد، سعد عبد. (2007)، أثر التطور التكنولوجي على ناتج القطاع الصناعي العراقي، مجلة التقني، المجلد 20، العدد2، ص3.
- ⁷ عبد الباري، محمد. (1980)، استخدام التكنولوجيا المتقدمة في برنامج التنمية في العالم الثالث، النفط والتنمية، السنة الخامسة، العدد 6، ص7.
- ⁸ الهادي، محمد محمد. (1994)، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، المكتبة الأكاديمية، القاهرة ، مصر، ص153.
- ⁹ حسين، حسين سينو(2015)، الشيخ زايد ودوره في نشوء وتطور دولة الامارات العربية المتحدة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدارناك، ص27.
- ¹⁰ The World Travel & Tourism Council (2020), **Data Gateway**, On Line : <https://www.wttc.org/datagateway> (Visited 20/03/2020)
- ¹¹ World Economic Forum.(2019); **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019**.
- ¹² World Economic Forum and INSEAD.(2016); **The Global Information Technology Report 2016**, Geneva, pp27-264.
- ¹³ International Telecommunication Union , **IDI 2017 Rank**, On Line : <http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html#idi2017rank-tab> (Visited 25/03/2020)

- ¹⁴U.ae (2018), **UAE E-Government Development Index (EGDI)** , On Line :<https://u.ae/en/information-and-services/g2g-services/uae-e-government-development-index-egdi> (Visited 20/03/2020)
- ¹⁵ Muhammad; Bashir (November 2013), **Knowledge Economy Index (KEI) 2012 Rankings for Islamic Countries and Assessment of KEI Indicators for Pakistan**, International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, Vol. 2, No. 6 ISSN: 2226-3624, p34.
- ¹⁶ Networked Society City Index, ERICSSON, 2016 Edition, p12.
- ¹⁷ U.ae (2018), **Ibid.**
- ¹⁸ هيئة تنظيم الاتصالات TRA (2020)، الإمارات الأولى عربياً في مؤشر التنافسية الرقمية لعام 2019، على الخط: <https://www.tra.gov.ae/ar/media-hub/press-releases/2019/9/26/the-uae-is-ranked-first-in-the-arab-region-in-the-digital-competitiveness-ranking-2019.aspx> (Visited 15/03/2020)
- ¹⁹ حسين، حسين سينو، مرجع سبق ذكره، ص 199.
- ²⁰ World Economic Forum.(2017), **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017**. p366.
- ²¹ The World Travel & Tourism Council (2019), **Ibid.**
- ²² هاشم، أحمد أحمد، دور الحكومة الالكترونية وأدواتها في تطوير سياحة الامارات، مذكرة ماجستير، كلية السياحة والفندقة، جامعة الاسكندرية، ص ص 14-12.
- ²³ المرسال، مدينة دبي للانترنت، على الخط: <https://www.almrsal.com/post/210641> ، تاريخ الاطلاع (2020/01/20).
- ²⁴ مرياتي، محمد.(2001)، **حاضنات التكنولوجيا في الدول الأعضاء ب الاسكوا، الاسكوا، بيروت.**
- ²⁵ الاسكوا.(2003)، **مبادرات بناء القدرات التكنولوجية، هيئة الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، نيويورك، الولايات المتحدة، ص 208.**
- ²⁶ البوابة الرسمية لحكومة الامارات، **الابتكار ورؤية 2021**، تاريخ الاطلاع (2020/01/04)، على الخط: <https://government.ae/ar-ae/about-the-uae/the-uae-government/government-of-future/innovation-in-the-uae>
- ²⁷ الامارات اليوم، الإمارات الأولى عربياً والـ 35 عالمياً في مؤشر الابتكار العالمي 2017، تاريخ الاطلاع (2020/01/03)، على الخط: <http://www.emaratalyom.com/business/local/2017-06-18-1.1004655>
- ²⁸ وزارة السياحة في سلطنة عمان.(2010)، **عمان الوجهة: نحو سياحة مسؤولة، الدليل الالكتروني للسياحة المسؤولة في الوجهات السياحية حول العالم، سابكو للفنون، ص 22.**
- ²⁹ العريضي، غسان، (2013)، **السياحة العلاجية آفاق رحبة وتطلعات مستقبلية، شركة ألفا للسياحة، ص 24.**
- ³⁰ مجلة البيان، مدينة دبي الطبية تعلن عن توجه استراتيجي لدعم قطاع السياحة العلاجية، على الخط: <http://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2012-04-29-1.1640552> (Visited 10/01/2020)
- ³¹ مجلة الامارات اليوم، دبي الطبية: السماح بتأسيس مراكز لدعم السياحة العلاجية، على الخط: <http://www.emaratalyom.com/local-section/health/2016-04-26-1.891442> (Visited 05/01/2020)
- ³² الاقتصادي الامارات، مدينة دبي الطبية وجهة عالمية بأعلى معايير الجودة والرفاهية، على الخط: <https://aliqtisadi.com>
- ³³ موسوعة ويكيبيديا، ترام دبي، تاريخ الاطلاع (2020/01/05)، على الخط: https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D9%85_%D8%AF%D8%A8%D9%8A
- ³⁴ هاشم، أحمد أحمد ، مرجع سبق ذكره، ص ص 14-12.
- ³⁵ The World Travel & Tourism Council (2019), **Ibid.**
- ³⁶ Knoema, **World Development Indicators (WDI)**, On Line : <https://knoema.com/WBWDI2019Jan/world-development-indicators-wdi> (Visited 02/03/2020)
- ³⁷ Worldbank, **International tourism, number of arrivals - United Arab Emirates**, On Line : <https://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.ARVL?locations=AE> (Visited 02/03/2020)

³⁸ World Economic Forum, **Algeria Travel & Tourism Competitiveness Index2019**, <https://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/country-profiles/#economy=DZA> (Visited 03/03/2020).