مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال
The Journal of Research in Contracts and Business Law
المجلد 07 / العـدد: 02 (2022)، ص 214-233

الإدارة الإلكترونية للنشاط السياحي في الجزائر

Electronic management of tourism activity in Algeria

فضيلة عينين*
جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة (الجزائر) ، F.ainine@univ-alger.dz

تاريخ الاستلام: 2022/01/23 تاريخ القبول: 2022/05/18 تاريخ النشر: 2022/06/10

ملخص:

تعد السياحة نشاط اقتصادي مركّب ناتج عن تفاعل مجموعة من الظواهر والعلاقات ، وقد تطورت عما كانت عليه وأصبحت اليوم تستخدم تكنولوجيا المعلومات المستقطبة للمشاريع الإقتصادية الذكية، لذلك يهدف البحث الى ابراز الاطار القانوني و المؤسساتي لترقية النشاط السياحي بتكريس الأنظمة الحديثة في الادارة السياحية، و هي من المواضيع المطروحة في جميع القطاعات ، حيث تقوم على اضفاء العصرنة على الخدمة العمومية .

خلصنا من خلال هذه الدراسة الى تشخيص دور المشرع الجزائري في تطوير الخدمة السياحية ، من خلال اصداره لمجموعة من النصوص التشريعية و التنظيمية، و التي استطاعت تسجيل نتائج ايجابية ، بإنجاز الهياكل القاعدية و البنى التحتية و الفوقية المستمدة من تطبيقات حديثة ،كوعاء يسمح بإقامة الاستثمارات السياحية المتطورة استجابة لمتطلبات السوق السياحي .

كلمات مفتاحية: السياحة ، الخدمة ، السياحة الالكترونية، الادارة الذكية ، تنمية المنتوج .

Abstract:

Tourism is a complex economic activity resulting from the interaction of a group of phenomena and relationships, and it has evolved from what it was and is today using polarized information technology for smart economic projects. Topics raised in all sectors, which are based on modernizing the public service .

We concluded through this study to diagnose the role of the Algerian legislator in developing the tourism service, by issuing a set of legislative and regulatory texts, which were able to record positive results, through the completion of the base structures, infrastructure and superstructures derived from modern applications, as a container that allows the establishment of Developed tourism investments in response to the requirements of the tourism market.

Keywords: Tourism; service; electronic tourism; smart management; product development.

* المؤلف المراسل.

مقدمة:

تشمل الادارة الالكترونية مجمل الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض تسيير وعرض النشاط السياحي عبر مختلف شبكات الارسال الذكية ، و تعدى استخدامها ليشمل المنتج والمستهلك على حد سواء ، يدخل في اطار التحكم في التسيير الاداري تمكين المستثمر من استغلال الذكاء الاقتصادي في بناء المنشآت السياحية الذكية ، التي ساهمت في تطوير الخدمة السياحية و رقيها ، حيث قللت من تكاليف الأعباء سواء الخاصة بالعمالة أو التجهيز ، و ذلك من خلال الدفع بالأنظمة الذكية و ربط هياكل الخدمة بمواقع الكترونية ، والسماح بالتعاون الرقمي بين المؤسسات التي تشغل نفس النشاط كاتحاد وكالات السياحة و الأسفار ، و تسهيل توفير قاعدة البيانات الخاصة بالسائح ، بغية الوصول السريع الى المعلومات الخاصة بهم .

امتد تأثير تكنولوجيا المعلومات الى الطلب السياحي ، بتحول السائح العادي الى مستهلك الكتروني ، لاستعانته في حياته اليومية بتطبيقات عالية الجودة – مبرمجة في الهواتف الذكية – سهلة الحمل في كل تنقلاته ، تضم : تحديد الموقع ، المناخ و الأجواء ، برنامج الرحلات و الجولات ، الحجز الآلي عن بعد في النقل البري أو الجوي أو البحري ، مما يفرض على الادارة القائمة بالخدمة السياحية الى التفكير أكثر في استحداث الحظيرة التكنولوجية لمناطق التوسع السياحي و المواقع سياحية أو المدينة السياحية الذكية .

أهداف الدراسة :

– تشخيص دور الادارة الذكية في تطوير القطاع السياحي ،

– إبراز واقع التطبيقات الذكية و سبل تنميتها ،

– صيانة النظام المؤسساتي كأساس جوهري لترقية الاقتصاد السياحي،

–إيجاد الحلول لمواكبة الظرف الصحي الحالي من خلال اتخاذ إجراءات صارمة و فعالة ، باستحداث آليات ووسائل تواكب الجائحة.

من جهته أكد المشرع الجزائري على اعتبار استخدام السياحة الالكترونية أداة للتنمية السياحية ، بإدراج هذه الأخيرة ضمن ديناميكية التطور و التكيّف التكنولوجي ، اعتمادا على مضمون المادتين 19 و 25 من القانون رقم 03-01 ، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة [1] ، و بيّن دواعي استخدام الذكاء الاقتصادي لتحقيق أغراض انمائية للقطاع ، من خلال الحث على ضرورة إتباع التقنيات العصرية في مجال الترويج السياحي ، عن طريق آلية التصور و الإنجاز والنشر الالكتروني ، و هي دلالة ضمنية لاستخدام فنيات التسويق السياحي الالكتروني باعتباره أداة لترقية الأداء السياحي .

و هو ما يدفعنا الى طرح انشغال هو اشكالية بحثنا : ما مدى فاعلية تكريس الادارة السياحية الالكترونية في الجزائر ؟

فرضيات الدراسة :

– تنويع الانشطة السياحية يتطلب التطلع على آليات التطوير ،

– صعوبة توحيد الأنظمة الالكترونية في المنشآت الخدماتية ،

– تكثيف الجهود المؤسساتية للنهوض بالقطاع السياحي ،

– يمكن تطوير الاليات التشريعية لتساعد على التنمية السريعة للاقتصاد السياحي في ظل الظروف الصحية المستجدة .

اتبعنا للإجابة على هذا الانشغال المنهج التحليلي ، الملائم لهذا الطرح بتصفح مختلف المسائل القانونية المرتبطة بالموضوع ، من خلال محورين ، الأول مجال التنظيم الالكتروني للنشاط السياحي ، والثاني تطبيقات الادارة السياحية الالكترونية .

المحور الأول: مجال التنظيم الالكتروني للنشاط السياحي

يعد قطاع الخدمات من أهم مقومات الازدهار الاقتصادي في أي دولة ، يعتمد بالأساس على تكريس السياحة الالكترونية ، باعتبارها آلية تسهل الوصول الى المنتجات من خلال أدوات تكنولوجية ؛ تهدف الى استثمار المؤهلات الطبيعية و الثقافية التي تزخر بها المناطق السياحية في الدولة .

أولا : المقصود بالإدارة السياحية الالكترونية:

حتى يتحدد لنا مفهوم الادارة الذكية ؛ لا بد علينا أن نبين معنى السياحة الالكترونية ، و التي تشمل: البناء ، التخطيط ، التسويق ، الترويج للمنتوج الخدماتي بناءا على مقومات الكترونية ذكية ، حيث عرفت بأنها : " نشاط إقتصادي ، يتمّ به تداول الخدمات عن طريق إستخدام وسائل وأساليب إلكترونية ، من خلال إنشاء أسواق و متاجر سياحية إفتراضية ، و هذا عن طريق آلية الانترنيت ، و أهم ميزة لها عدم إعتمادها في التعاقد على الوثائق الورقية ، وإنما رسائل إلكترونية تتكون من معلومات محسوبة ، إلى جانب عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العقد ، كما أنها ترتبط بجميع الأنشطة التي تتطلبها صناعة السياحة [2] "

لذلك يمكن اعتبار السياحة الالكترونية استجابة من قبل إدارة المشروع لتطوير نمط الاحتياجات الشخصية لأفراد المجتمع ، وتكيّف التوزيع السياحي للمنتوج وفق الواقع اليومي لهذا المجتمع الذي يفرض أنظمة خاصة .

1– تعريف الادارة السياحية الذكية :

هي مؤسسة توجيهية تقوم باستخدام الموارد التقنية المتاحة المبنية على التقنيات الحديثة مع مراعاة معايير مدروسة للحفاظ على قيم المجتمع و أعرافه ، سواء فيما يخص معتقداته أو نظام حياته ، وذلك بعدم الإهدار بخصوصية بيئته المعيشية و أسلوب حياته من عقيدة وهوية و تراث ، والتي يتم إستنباطها من القيم الحسّية المادية والواقع الإجتماعي بطريقة عصرية [3] .

يرتبط تعريف الإدارة السياحية بمفاهيم أخرى تشمل التحديث و الاصلاح الاداري و القانوني ، باعتبارها عملية تهدف الى تطوير الأدوات التقنية و النظم ، بحيث يتم الانتقال من وضعية ادارية الى اخرى أفضل ، من حيث التوافق مع الأساليب الراقية بما يحقق أكثر كفاءة وفعالية .

أما الاصلاح الاداري فهو جهد سياسي و اداري و اقتصادي و ثقافي ، يهدف الى احداث تغيير جذري في السلوك و النظم و العلاقات و الأساليب والأدوات ، تحقيقا للتنمية بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة و الفعالية في انجاز أعماله [4] .

لذلك يمكننا اعتبار الادارة السياحية الذكية بأنها : أسلوب عصري يشمل التحكم المؤسساتي المركزي والمحلي في المقومات البشرية والمادية ، لتقديم الخدمة السياحية بأكثر متعة و أقل تكلفة و استنزاف لموارد التراث الطبيعية منها و الثقافية ، كل هذا يعطيها ديناميكية و مرونة في التعامل المباشر مع السائح ، الذي يحتاج الى اطار اداري لنقل الحقائق الصافية حول الوجهة المطلوبة ، بحيازتها على قاعدة بيانات مركزية تشاركها مع المؤسسة المنتجة لتحسين الخدمة السياحية ، من خلال نظام التواصل البيني مع المؤسسات المشتركة ، كالقرى والمركبات السياحية ، الى جانب مراقبة أنظمة التوزيع الآلي المضللة ، و التي تحتوي على بيانات خاطئة بهدف اقناع السائح لاستهلاك المنتوج بغير حقيقته .

2- أهداف تكريس الادارة الالكترونية في المحيط السياحي:

تعمل الادارة الذكية- بشكل عام -كمركز تحكم و توجيه باستعمال أنظمة تقنية ، تقوم بتوزيع المهام و الأدوار بين العاملين و التي تشمل مختلف الهيئات المركزية و الوطنية و حتى المحلية ، تخضع الى قاعدة البيانات الالكترونية الموجودة على نطاقها في اطار ما تجيزه النصوص القانونية ، و التي تشكل بمثابة تفويض الكتروني مسبق بأن تتخذ قراراتها في شأن الخدمة العامة [5] .

و عليه ؛ تعمل الادارة السياحية على الاستفادة من الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بالاستغناء عن الطرق التقليدية للتسيير السياحي ، و أهم ما تكسبه في مجال القيادة الالكترونية ما يلي :

أ- سرعة الرقابة و التوجيه ؛ فالتتبع الرقمي و المرئي لوزارة السياحة يوفر لها سرعة تقييم أداء مختلف الأجهزة التابعة لها و التي تعنى بالنشاط السياحي ،

ب- ازالة الحواجز و البيروقراطية الادارية ؛ من خلال تمكين المستثمر من التواصل مباشرة معها في حالة وجود خروقات على مستوى الهياكل المحلية ،

ج- تحديث أسلوب الاشراف الاداري ؛ خاصة في ظل اشراك قطاع السياحة مع عدة قطاعات أخرى كتهيئة الاقليم البيئة و الصناعات التقليدية و العمل العائلي ، حيث تغني الأنظمة الالكترونية تكريس هياكل مادية وبشرية اضافية لنشاطها القيادي الخاص بالسياحة ، كالتوقيع بالبصمة بالنسبة لمستخدميها لضبط ساعات العمل، أو تحديد معيار القبول لضبط جودة العمل ،

كما تستعين الادارة السياحية بالذكاء الاقتصادي لتحقق عدة أهداف مرتبطة بالخدمة السياحية داخل المحيط السياحي منها ما يلي:

أ- تحسين طريقة تسويق الخدمات ؛ بإنشاء عروض جديدة تحافظ على الوضع الإستراتيجي للمؤسسة السياحية ، كالحجز عن بعد بإستخدام تكنولوجيا الأقمار الصناعية ،

ب- سيطرة الادارة السياحية على مناطق الجذب السياحي ؛ بمنحها خيارات و أشكال أوسع للعرض الإلكتروني، من خلال تزويد بعض المزارات السياحية بكاميرات حيّة متصلة بمواقع الويب [6] .

ج– تيسير تقديم المعلومات ؛ بالأخص المنتجات التي تقاس جودتها بالتجربة ، فهي تعتمد بالأساس على عنصر الثقة ، و هو ما يدعمه تطوير وسيلة الإتصال بالمنتوج السياحي ، و الذي تحققه الادارة السياحية بالاعتماد على النظم المتطورة ،

د – تخفيض تكاليف الخدمات السياحية المقدمة ؛ و من ثم إمكانية إنخفاض أسعار المنتوج السياحي،و هذا نتيجة تقليل أعباء التسويق السياحي للإنتاج [7] ،

ر– استحداث خدمة النقل السياحي الرقمي ؛ و هو عصب صناعة السياحة ، القائمة في الأساس على فكرة التنقل ، بتمكين السياح من معرفة مختلف المعلومات حول النقل البحري و البري و الجوي ، مع ضمان السلامة البدنية و حفظ الأغراض ، و توفير كل مستويات الراحة و المتعة أثناء الرحلة ، بما فيها الاطعام السياحي و ضبط المواعيد ، و الكشف على وضعية حركة المرور بالنسبة للنقل البري .

ثانيا: نماذج النظم الالكترونية للخدمة السياحية :

تعد السياحة الالكترونية من اهم مستلزمات التنمية السريعة ، حيث تلتقي عروض الخدمات المختلفة مع رغبات أكبر شريحة من السياح ، لارتباطها بسلسلة من التسهيلات و الاعفاءات ، الى جانب التحكم في تشغيل عناصر الانتاج المختلفة في مواجهة التحديات التي تقف كعائق أمام التسيير الاداري للنشاط السياحي ، من بينها محركات البحث و نظم المعلومات .

1– محركات البحث:

تستخدم محركات البحث عدة نظم تقنية ، تعمل على نطاق واسع لتسهيل تقديم البيانات للمتعامل ،من بينها ما يلي :

أ– الاستشعار عن بعد : هو علمٌ يقوم على استقطاب واستخلاص البيانات والمعلومات من مصادرها ، وذلك من مسافاتٍ بعيدة جداً ، وعن طريق التقاط صورةٍ عن بُعد كبيرة من الأعلى ، وباستعمال الأجهزة المستخدمة في تسجيل الأشعة الكهرومغناطيسية التي يعمل سطح الأرض على عكسها وإرسالها. يهدف هذا العلم إلى التزويد بالمعلومات التي تمنح القدرة على دراسةِ سطح الأرض و أَشكاله ، ويُقدّم ما تلتقطه الأقمار الصناعيةُ من صورٍ جويةٍ رقميةٍ غنيةٍ بالمعلومات ، والبيانات ، والملاحظات الجوية ، وتعمل على تزويد المحطّة الأرضية بما استقطبته من تلك معلومات.

يُعتبر الاستشعار عن بعد من الوسائل والأساليب المتقدمة في الحصول على المعلومات وتسجيلها ، كانت بداية نشوئه بالاعتماد على العين المجرّدة ، ثمّ تطور ليصبح اعتماده على المنصات الجوية التي تستخلص المعلومات من مصادرها وكان ذلك بالتّزامن مع ظهور خاصية السيطرة على الصور الضوئية ومعالجتها ، بالاعتماد الكلي على وجود مُركباتٍ كيميائيةٍ لها حساسيةٌ للضوء .يركز علم الاستشعار عن بعد على التّعرف على طبيعة الأجسام وماهيتها ، وذلك دون تعريضها لأي تماسٍ فيزيائيٍ أو كيميائيٍ مباشرٍ عليها ، ومن أكثر أنواع الاستشعار عن بعد انتشاراً هو استخدام الصّور الفضائية التي يتم استخلاصها بالاعتماد على الأقمار الصناعية أو الطائرات ، وتتفرع أهداف هذه الصور الملتقطة إلى : أهدافٍ طبيعيةٍ أو جيولوجية : يُعتمد على التقاط الصور الفضائية للتنقيب عن أماكن تواجد النفط المعادن و المياه ، كما

يهدف إلى الكشف عمّا تُعانيه الأرض من تَشوهات جيولوجية .أهدافٍ زراعية : وتُسلط الصور الفضائية والجوية الضوء في هذا المجال لِلكشف عن الأمراض التي تُصيب النباتات ، وعن تحديد نوع النباتات التي تنمو في منطقة ما .أهدافٍ تتعلق بعلمِ الجليديات : تَلتقط السواتل الصور لِتزويد متخصّصي علم الجليديات بما يَطرأ على الكُتل الجليدية [8] .

لذلك ينطبق على كل آلية للحصول على المعلومة عن أية ظاهرة في الأرض أو الجو دون الوصول إليها ، و تمتد حتى تحت سطح الأرض ، كما يتضمن معلومات عن الظواهر التي تحدث في الجو والمناخ ، و ذلك باستعمال أجهزة ومعدات خاصة [9] ، يرتبط هذا النظام بقياس الطاقة الكهرومغناطيسية المنعكسة من الأجسام ، و تفسير وتحليل إستخدامها في المجالات التطبيقية منها والدراسات المتعلقة بجوانب صناعة السياحة ، خاصة مقوماتها الطبيعية [10] .

ب – نظام محرك البحث العالمي Google Earth : و من مظاهر استخدام هذا النظام في مجال صناعة السياحة أنه يعتبر كدليل سياحي لمعرفة المواقع السياحية ، و يعمل على التحليل الكمّي والمباشر للبيانات التي يعرفها السائح ، بتشكيل صورة قبلية في ذهنه ،

2– نظم المعلومات:

من بين نظم المعلومات المستخدمة على نطاق واسع ما يلي :

أ – نظام التوقيع العالمي (GPS) : من التقنيات الحديثة لمسح الأراضي ، بإستخدام نظام الأقمار الصناعية،و متابعة عملية الملاحة البحرية و الجوية و البرية ، عن طريق تصميم الشبكات الطبوغرافية التي تغطي مساحات شاسعة من سطح الكرة الأرضية [11] .

ب – نظم المعلومات الجغرافية (GIS) : هو مجموعة من التجهيزات و البرمجيات الحاسوبية و قواعد بيانات، مصممة لتخزين واستخراج ومعالجة وتحليل البيانات المكانية الرقمية و المعلومات الجغرافية " ، وعرّف أيضا بأنه : " برنامج حاسوبي متطور، له القدرة على دمج كم كبير من البيانات و تنظيمها وتحليلها بأشكال مختلفة ، كالتقارير و الجداول و الخرائط والصور المرئية[12].

ثالثا: تأطير النشاط السياحي في ظل الأزمة الصحية :

من بين الأسس التي ساهمت في تطوير القطاع السياحي ؛ ابتكار طرق جديدة لاستغلالها حتى في وقت الأزمات الصحية ، بتكريس التعامل عن البعد ، بالاستعانة بالأدوات الرقمية و التجول الافتراضي ، عن طريق استغلال فترة الحجر للقيام بزيارات في الفضاء الالكتروني عبر منصات العديد من المعالم السياحية .

تراجع بالمقابل التعامل بالطرق التقليدية بإقرار الدولة تدابير الحجر الصحي ، و هو ما عزز أكثر تكريس استخدام التطبيقات الالكترونية سواء من قبل وزارة السياحة أو المؤسسات السياحية المشرفة على الخدمة السياحية، من خلال تجهيز الايواء السياحي بالتقنيات المتطورة لتمكين العائلات بالتواصل مع ذويهم أثناء فترة الحجر الصحي ، أو الاخطار بالتعليمات الوزارية بخصوص تدابير فتح مؤسسات الاطعام السياحي أو الفضاءات العامة المرخص لها بشكل عام ، حسب المادة 06 المرسوم التنفيذي رقم 20 – 168 ، المتضمن تمديد الحجر الجزئي المنزلي و تدعيم تدابير نظام الوقاية

من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد – 19) ومكافحته [13] ، كما يتم السحب الفوري والنهائي للسندات القانونية الخاصة بممارسة النشاط الخدماتي الذي ينتهك القواعد المذكورة أعلاه حسب الحالة ، وفق المادة 17 فقرة 01 من مرسوم 20-70 ، المؤرخ في 29 يونيو سنة 2020 ، الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا ومكافحته ، المعدل والمتمم [14] ، الملاحظ في تجاوزات التجار هو صعوبة ضبطها كلها من قبل أعوان الرقابة ، مما ينبغي معه تفعيل دور المستهلك السياحي في الامتناع عن التعامل مع المحلات التي تسجل خروقات أو التبليغ عنها حفاظا على أرواح المواطنين .

مقابل ذلك تتولى السلطات المختصة و اعوان الدولة المؤهلين ضمان التوعية عبر مختلف المواقع الالكترونية ، و تقديم المساعدات للعائلات المتضررة كالعالقين في الخارج أو القادمين الى الجزائر ، مع مراقبة تطبيق التعليمات في الواقع بفرض تدابير الوقاية والحماية المقررة قانونا ، و قد خول لمصالح وزارة التجارة مرفقة بالقوة العمومية للقيام بعمليات المراقبة على مستوى المحلات التجارية بما فيها مؤسسات الاطعام و الايواء و مراكز التنزه بالغلق الفوري لها عند وجود تجاوزات .

المحور الثاني: تطبيقات الادارة السياحية الالكترونية

إن البحث في فعالية السياسة التي إتبعتها الجزائر لتطوير النشاط السياحي ، يتطلب معرفة الدعم المؤسساتي لتوسيع نطاق المشاريع السياحية و المجالات والميادين القابلة للإستثمار وشروط ومستلزمات إقامتها ، بالإضافة إلى الهيئات المكلفة بتأطيره و تقديم الضمانات لحماية الموارد السياحية داخل مناطق التوسع و المواقع السياحية .

أولا: الاطار المؤسساتي للسياحة الالكترونية:

يرتكز تنظيم النشاط السياحي على التوظيف الامثل للموارد البشرية ، الموزعة على مؤسسات ادارية وطنية و أخرى محلية ، جدد المشرع الجزائري بعض مصالحها و اطرها القانونية و عدل صلاحياتها بغية إعادة هيكلة النشاط السياحي بما يتماشى مع متطلبات التطور التكنولوجي .

1- الادارة السياحية الالكترونية المركزية:

هي هيكل تنفيذي أو إداري تابع للدولة ، مسؤول و مختص في المجال السياحي ، تلحق بها عدة أقسام ولجان و مكاتب تنفيذية ، تجعل تنظيم النشاط السياحي تنظيم مركزي متخصص في السياحة كأصل عام ، لكن هذه الوضعية لم تدم ، استقر لدى وزارة السياحة ضرورة التوفيق مع القطاعات الأخرى المتكاملة معها ، للتكفل بمناطق التوسع والمواقع السياحية ، بالنسبة للمسائل المرتبطة بالتهيئة السياحية ، في إطار المخطط الوطني للتهيئة العمرانية ، تجمعت بمقتضاها في وزارة واحدة هي : تهيئة الإقليم والبيئة والسياحة وفق المرسوم التنفيذي رقم 16-06 ، المؤرخ في 10 يناير سنة 2016 ، المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية [15].

عرفت الادارة الالكترونية بأنها : " عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الادارية ، باعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية ، وصولا الى تحقيق أهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات ، و القضاء على الروتين والانجاز السريع للمهام و المعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا " [16].

أما الادارة السياحية الالكترونية اعتبرت بأنها : " الإستخدام المؤسساتي للأعمال الإلكترونية في مجال السفر والسياحة ، والاستعانة بتقنية الانترنيت من أجل تفعيل عمل الموردين السياحيين ، و الوصول إلى تسهيلات أكثر فعالية للسائح ، و هو بذلك نمط سياحي يتمّ به تنفيذ بعض المعاملات التي تتم بين مؤسسة سياحية و أخرى ، أو بين مؤسسة سياحية و مستهلك ، من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ،بحيث تتلاقى فيه عروض الخدمات السياحية من خلال شبكة المعلومات الدولية الانترنيت مع رغبات السيّاح ، لقبول العروض السياحية المتنوعة " [17] .

من جهته حث المشرع الجزائري على انتقال تعامل الادارة من النظام الورقي إلى النظام الإلكتروني ، حيث نصت المادة 323 مكرر من الأمر رقم 75-58 ، المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 ، المتضمن القانون المدني الجزائري ، المعدل والمتمم [18] ، على الكتابة بالشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم ، مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ، ومهما كانت طرق إرسالها. وبهذا النص يكون بالمقدور اعتماد الادارة السياحية استنادا للقواعد العامة في القانون المدني على الأنترنت في جميع مجالات صناعة السياحة ، بما فيها التسيير و الاشراف و التخطيط ، و إثبات المعاملات مع السيّاح عن طريق الكتابة الخطية أو الإلكترونية .

لذلك يمكن تعريف الادارة السياحية الالكترونية بأنها الاطار المؤسساتي الممثل لقطاع السياحة والقائم على التسيير و التواصل باستخدام المعدات و الأجهزة الرقمية عن بعد ،

2- تجسيد الاشراف الالكتروني لوزارة السياحة:

دعمت الوزارة المكلفة بالسياحة بموقع رسمي متاح الكترونيا لكل شخص بمجرد النقر على مصطلح وزارة السياحة و هو: https://www.mta.gov.dz [19] ، يتضمن العنوان البريدي ورقم الهاتف ، و هو متاح باللغة العربية و الانجليزية و الفرنسية ، وهو أمر منطقي يفرضه طبيعة النشاط السياحي الذي يحتم وجود مستهلك ومنتج من غير الجنسية الجزائرية ، كما لها بريد الكتروني هو: contact@mta.gov.dz يتيح ارسال الرسائل و الملفات الالكترونية ، الى جانب كل هذا عززت وزارة السياحة بمقومات مادية فتحت لها المجال الافتراضي نحو التطور بما يواكب عصرنة قطاع السياحة كما يلي :

أ – اشراك العمل العائلي ؛ و الذي طور التعامل عن بعد في اقتناء الخدمات اليدوية ، حيث عدلت وزارة السياحة من تسميتها و التي أصبحت وفق المادة 03 " تستبدل عبارة وزارة السياحة و الصناعة التقليدية في كل أحكام القرار الوزاري المشترك لسنة 2018 الذي يحدد تنظيم الادارة المركزية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية في مكاتب ، المعدل و المتمم [20] ، لتصبح وزارة السياحة و الصناعة التقليدية و العمل العائلي ، تم اشراك العمل العائلي ضمن متطلبات الحرف التقليدية من خلال دعم **الو**رشات التكونية لتنشيط حركية العمل العائلي على مستوى المحلي ، مع السعي من أجل تأطير هذا النوع من العمل الذي يعد مصدرا هاما لخلق الثروة وتنمية مناطق الظل خاصة المرأة الريفية ، حفاظا على المكتسبات الاجتماعية ، و دعما للعائلات المنتجة .

ب – الاهتمام بالابتكار و العصرنة ؛ يوجد بوزارة السياحة عدة مكاتب منها مكتب ترقية الابتكار تابع للمديرية الفرعية لتنمية المقاولة و الابتكار بوزارة السياحة ، حسب المادة 06 من القرار الوزاري المشترك ، الذي يحدد تنظيم الادارة المركزية

لوزارة السياحة والصناعة التقليدية في مكاتب ، المعدل و المتمم ، السابق ذكره ، الى جانب المديرية الفرعية للمنظومات الاعلامية ، و التي تتكون من مكتبين مكتب المعلوماتية للقطاع و مكتب الشبكة و هياكل الاعلام الآلي ، بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 16-06 ، المؤرخ في 10 يناير سنة 2016 ، والمتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية، المعدل و المتمم [21] .

ج – استخدام التواصل المباشر مع المستهلك السياحي : و من بين الأنظمة الالكترونية التي كرستها وزارة السياحة في صفحتها الرسمية :

– نموذج المشاركة الالكترونية ؛ و هو تطبيق جديد وضعته وزارة السياحة يشمل على موقع لوزارة السياحة هو: https://www.mta.gov.dz [22] ، يتضمن ما يلي : هوية الشخص ، سؤال حول مدى اهتمام الشخص بالسياحة (هل أنت فاعل في السياحة كحرفي أو شخص آخر) ، عنوان الفكرة ، والتي تتحدد بحسب اهتمام الشخص بكونه سائح أو مستثمر أو باحث ،كما يشملها ترتيب القطاع ؛ السياحة ثم الصناعة التقليدية و أخيرا العمل العائلي ، ثم يأتي استفسار حول وصف الفكرة والفائدة منها مع امكانية اضافة تعليق و ارسال الملف الكترونيا ، وقد جربنا نموذج تحميل دليل مخطط جودة الخدمة ومعيارها مرارا و تكرار ، لكن العملية لم تنجح ففي كل مرة ترد رسالة آلية بوجود خطأ في الارسال رغم تأكدنا من استغلال كل الخطوات ، و المعروضة باللغة الفرنسية دون أن يستتبع باللغة الأم و هي العربية ، أو لغة العلم وهي الانجليزية ،

– استقبال شكاوى و استفسارات الأشخاص ؛ كرست صفحة الكترونية تشمل الاستعلام و الاحتجاج في المجال السياحي ، مع جواز ارفاق ملفات عبر البريد الالكتروني للوزارة بعنوان خلية الاصغاء و التوجيه ،

– المستجدات ؛ تضع الوزارة على صفحتها جميع نشاطاتها ، بهدف اشراك المواطن في جميع أعمالها ،كاستقبال السفراء لتكريس الشراكة لإحياء اليوم الوطني باسكو دبي في 14 نوفمبر 2020-2021 .

ثانيا: مؤسسات التسيير السياحي الالكترونية:

تشمل الجماعات المحلية المتمثلة في البلدية و الولاية ، الى جانب المؤسسات الموضوعة تحت الوصاية ، تعمل على ترقية البنى التحتية و الفوقية للمراكز السياحية و تنشيطها حتى تستجيب لمتطلبات العصرنة .

1– الجماعات المحلية الالكترونية:

الجماعات المحلية بصفة عامة هي منظومة محلية تشكل فضاء مشترك بين علماء الاجتماع والباحثين في العلوم السياسية و علماء الإدارة و رجال القانون ، يتولى كل طرف دراسة الإدارة المحلية بحسب اختصاصه ، لورودها في العديد من المواثيق الوطنية [23]، كالدستور و قانون الولاية و البلدية وغيرها .

أ– مفهوم الهيئات الاقليمية الالكترونية : تتشكل الهيئات المحلية من البلدية و الولاية ، تعرف البلدية بأنها الجهاز التنظيمي الأساسي سياسيا وإداريا و اقتصاديا و اجتماعيا وثقافيا في الدولة ، و تشكل قاعدة الهيكل الإداري [24] ، و هي بهذه الصفة تمثل التجسيد الحقيقي للديمقراطية المحلية و التمثيل الجواري للمصالح الخاصة ، أما الولاية عرفت الولاية بأنها

مجموعة لا مركزية مجهزة بكل الخاصيات التي تتطلبها مهامها القانونية ، باعتبارها مؤسسة سياسية تجمع طائفة من المواطنين تربطهم أهداف مشتركة تسير من قبل ممثلين منتخبين من مواطنيها ، لها سلطة ملموسة للتقرير الإقليمي و هياكل متطابقة مع الصلاحيات المخولة لها [25] .

لذلك يمكننا تعريف الجماعات المحلية الالكترونية بأنها : " تطبيق يسعى لإشراك المواطن في تسيير شؤونه المحلية بالاعتماد على التطبيقات الالكترونية بغية تجسيد فكرة الولاية و البلدية الذكية " .

ب– جدوى الادارة المحلية الالكترونية: يظهر دور الادارة المحلية في مجال السياحة الالكترونية من خلال الاهتمام ما يلي :

– التعامل الالكتروني مع المواطن المحلي ؛ و هذا قصد التعرف على احتياجاته من حيث اتاحة تواصل المواطن الكترونيا لضبط مواعيد و أيام الاستقبال ،

– رقمنة البيانات الخاصة بالمنتج السياحي ؛ لتسهيل التعامل معه في كل المجالات المرتبطة بالسياحة،و إشراكه في تنظيم التظاهرات والأيام الدراسية و التكوينية على النطاق المحلي ،

– حماية التراث الثقافي و صيانته ؛ بالاعتماد على أحدث التطبيقات العصرية كالجرد الالكتروني وحفظ الأرشيف بإعادة النسخ الضوئي ، اضافة الى رقمنة الموروث الثقافي المادي و غير المادي على مستواها المحلي استنادا الى صلاحياتها القانونية ،

ج– تطبيقات الادارة المحلية الالكترونية: من بين نماذج التكريس الالكتروني لصلاحيات الهيئات المحلية ما يلي:

– مساهمة المجلس الشعبي الولائي في تطوير التعاون و التواصل بين المتعاملين الاقتصاديين ومؤسسات التكوين والبحث العلمي و الادارات المحلية ؛ من أجل ترقية الابداع في القطاعات الاقتصادية حسب المادة 83 من القانون رقم 12 – 07 ، المؤرخ في 21 فبراير سنة 2012 ، المتعلق بالولاية [26] ، الى جانب مهمة الولاية في تحديد مناطق التوسع السياحي ، و إعداد المخطط الرئيسي للتهيئة السياحية في المناطق التابعة لها الذي يتطلب استخدام المعدات الذكية و الفنية ،

– اتاحة الفرصة لإصدار جواز سفر استعجالي ؛ و هو ما يخدم السائح في حالات الاستعجال ، بتطبيق أنظمة بحثية فائقة السرعة ؛ كما حدده المرسوم التنفيذي رقم 16–58 ، المؤرخ في 03 فبراير سنة 2016، الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الإستعجالي [27] ،

– احتواء وزارة الداخلية على موقع رسمي الكتروني هو: https://www.interieur.gov.dz [28] ، الموسوم بـ "الجماعات الاقليمية" ، يتضمن عدة بيانات منها الجماعات الاقليمية عن بعد ، خدمات عبر الانترنت وهو موقع موجه لعامة الناس لكنه يعاني من صعوبة الولوج اليه ، يتطلب سرعة تدفق عالية ،

– استخدام الوثائق البيومترية لتطبيق نظام رقمنة الوثائق الشخصية ، لتكريس جماعات اقليمية بدون ورق في موقعها الرسمي https://passeport.interieur.gov.dz [29] ، لرقمنة نظام الحالة المدنية المنظمة وفق المرسوم تنفيذي رقم 15–315 ، المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015 ، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية [30] ،

الى جانب بطاقة التعريف الوطنية وفق القرار المؤرخ في 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري و جواز السفر الالكتروني [31] ، كل هذا يمنح المواطن الفرصة للولوج نحو المواقع والمزارات العالمية الكبرى التي تشترط اثبات الهوية الكترونيا ، تتشكل شاشة الموقع من عدة خانات يمكن من خلالها تحميل الطلب الكترونيا ، و ملأ الاستمارة دون الحاجة الى التنقل نحو الادارة ، الى جانب اتاحة التواصل باستخدام بريد الكتروني صالح لتحميل الملفات و تعبئتها هو : Contact_Passeport@interieur.gov.dz، يتضمن الموقع كذلك على السند القانوني المنظم للوثائق البيومترية لجعل الزاميتها بقوة القانون ، و هي خدمة عالية الجودة تنمي لدى المواطن الثقافة القانونية ،

– خدمة الشباك عن بعد لوزارة الداخلية ، و هي بوابة الكترونية منظمة الكترونيا ، وضعتها وزارة الداخلية عبر موقعها الالكتروني https://www.interieur.gov.dz [32] ، يتضمن بيان تفصيلي لمختلف الأنشطة والمجالات التي تهم الأفراد منها :

- نشاط مؤسسات التسلية و الترفيه ؛ حيث تعرض السند القانوني وشروط الاستغلال و تكوين الملف ، الى جانب استمارة الكترونية لطلب رخصة استغلال مؤسسة تسلية و ترفيه ، و تعهد باحترام ضوابط هذه المؤسسة ،
- تنقل الأشخاص و الممتلكات ؛ و ان كانت التسمية في اعتقادنا ليست سليمة ؛ لأن لها دلالة على التنقل والسفر في حين أن خدمة الموقع نسبية ، لأنها تشمل تحديد الوثائق الالكترونية لإثبات الهوية أي بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، و تأشيرة تنقل الأجانب في الجزائر فقط ، بما في ذلك الملف الالكتروني و مكان ايداعه كما أكده المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل سنة 2017، يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها وتجديدها [33] ،
- استغلال محلات بيع المشروبات ؛ و التي نجدها متنافية مع النظام العام و مخلة بالآداب العامة،و لا تمت لقطاع السياحة بأي منفعة ، وأخص بالذكر المشروبات الكحولية ، و التي حضت بخدمة الرقمنة كذلك واستمارة الكترونية في شكل بيديف ، و لم يفرق الموقع بين اجراءاتها و بين خدمة نقل المشروبات غير الكحولية للأسف ، كما لهما رابط واحد وهو : https//prestations.interieur.gov.dz/guichet [34] ،
- خدمة الحالة المدنية الالكترونية ؛ تشمل عدة عروض من بينها رخصة الزواج المختلط ، حيث تتيح للمعني سواء الجزائري أو الأجنبي ملأ استمارة الكترونية الى جانب ملف و رابط الكتروني لإيداع الملف و السند القانوني المبين للإجراءات ،

2– المؤسسات تحت الوصاية

استخدمت وزارة السياحة عبر الموقع الالكتروني https://www.mta.gov.dz [35] عدة روابط مهمة للمؤسسات السياحية الموضوعة تحت وصايتها ، مرفقة ببيانات هامة منها الوكالة الوطنية للصناعات التقليدية موقعها الالكتروني https://anart.dz [36] و بريدها الالكتروني anartalgerie@gmail.com ، الوكالة الوطنية لتطوير السياحة www.onat.dz، و الغرفة الوطنية للصناعة التقليدية www.cnam.dz ، سنتطرق الى بعضها :

أ– الديوان الوطني للتنشيط و التطوير و الاعلام في الميدان السياحي : حتّى يحقق الإعلام السياحي استخداماته ، أنشأ المشرع الجزائري الديوان الوطني للتنشيط والتطوير والإعلام السياحي ، بموجب المادة 02 من المرسوم رقم 80- 77 ، المؤرخ في 15 مارس سنة 1980،المتضمن إنشاء الديوان الوطني للتنشيط والتطوير والإعلام في الميدان السياحي ، المعدل و المتمم [37] ، الملاحظ على هذا الجهاز هو قدمه رغم مرور أكثر من أربعون سنة من انشائه لفم يشمله تعديل رغم تغير مجريات و فنيات الاعلام خصوصا الالكترونية كما ان تسميته عكس تطبيقاته ، و هو ما استدركه في نصوص متفرقة ، فقد نصّ من خلال المادة 19 من القانون رقم 03-01 ، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة ، السابق ذكره ، على ضرورة ترقية نشر الإعلام المتعلق بقطاع السياحة له طبيعة تجارية و إقتصادية و مهنية ، لتحقيق الربح و الرواج للمنتوج السياحي.

بالإضافة إلى تنويع العرض في يد السائح لبلوغ رضاه ، بمنحه خيارات حددتها المادة 05 من القانون رقم 12-05 ، المؤرخ في 12 يناير سنة 2012 ، المتعلق بالإعلام [38] ، منها ضرورة ممارسة أنشطة الاعلام في ظل الاستجابة لحاجات المواطن في مجال المعارف التقنية ، كما أكدت المادة 67 و 68 مضمون الصحافة الإلكترونية كلّ خدمة إتصال مكتوبة عبر الأنترنت موجهة للجمهور أو فئة منه ، وتنشر بصفة مهنية من قبل شخص طبيعي أو معنوي يخضع للقانون الجزائري ، و يتحكم في محتواها الإفتتاحي .

كما اعتبر اتصال الكتروني كل اشارة أو علامة أو كتابة أو صور أو أصوات أو رسائل توضع تحت تصرف الجمهور أو فئات معينة عن طريق وسيلة اتصال الكتروني ، حسب المادة 07 من القانون رقم 14-04 ، المؤرخ في 24 فبراير سنة 2014 ، المتعلق بالنشاط السمعي البصري [39] ،

ب– الديوان الوطني للسياحة : نظم المشرع الجزائري هذا الديوان بموجب المرسوم رقم 88- 214، المؤرخ في 31 أكتوبر سنة 1988، المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة و تنظيمه [40] ، من بين تطبيقاته الالكترونية :

– احتوائه على صفحة https://ar-ar.facebook.com/ONATAlg [41] ، تتضمن فيدوهات وصور وورشات عمل تروج للتراث الثقافي و الطبيعي الجزائري عبر مختلف المعارض الوطنية و الدولية ، منها اعداد أجهزة الواقع الافتراضي لزيارة المواقع السياحية كقصر رياس البحر ، حصن 23 بالجزائر و متحف جميلة بسطيف و قصر الذراع بتيميمون ، و هذا تماشيا مع المعرض العالمي اكسبو دبي ، تحت عنوان " تواصل العقول و صنع المستقبل "، الملاحظ عليها أنها اعتمدت على الصورة فقط دون تتبعها بتوجيه صوتي متعدد اللغات ، كما أن تتبع صفحة الديوان ليس متاح لمختلف أطياف المجتمع الجزائري فهي مقتصرة على المعارض و الصالونات الوطنية و الدولية ، مما تطلب اشراك صفحة الديوان على نطاق واسع بمساهمة مديريات السياحة على المستوى المحلي من بينها فتح مسابقة لتشجيع الابتكار لدى الشباب ،

– نشر الديوان مسابقة وطنية لتشجيع الابتكار وروح المبادرة والإبداع لدى الشباب والمؤسسات الناشئة باستخدام الأنظمة الرقمية. كما سيتم توزيع الجوائز على الفائزين على هامش الاحتفال باليوم الوطني للسياحة المصادف ليوم 25 جوان من كل سنة , علما بأن المسابقة تخص الأعمال التي تعنى بأحسن صورة سياحية وأحسن فيديو الكتروني ترويجي

قصير عن السياحة في الجزائر وأحسن مقال صحفي في المجال السياحي و أحسن قصة قصيرة عن السياحة في الجزائر ، والتي ترسل الى البريد الإلكتروني concoursONT21@gmail.com ،

– توقيع اتفاقية بين الديوان الوطني للسياحة و منتدى الشباب والشركات الناشئة ، سميت بالاتفاقية الجديدة لاستخدام الرقمنة لوجهة الجزائر السياحية ، عبر الموقع الالكتروني https://fibladi.com/newsh [42] ،تقضي بوضع استراتيجية في ميدان استخدام التكنولوجيات الحديثة و الرقمنة للترويج لوجهة الجزائر السياحية ، و تهدف هذه الاتفاقية الى مرافقة الشباب المبدع لبيع الافكار في اطار المؤسسات الناشئة المختصة في الميدان السياحي ، وتسهيل الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة والتصميمات الالكترونية ووضعها حيز التنفيذ،للاستفادة من الابتكارات الحديثة في مجال الرقمنة واستعمالها في الترويح للوجهة السياحية الجزائرية ، مع فتح الفضاء الرقمي أمام المتعاملين والمهنيين في السياحة و الفندقة للترويج للسياحة ،

– استخدمت وزارة السياحة الرابط http://www.ont.dz [43] ، من خلال تصفحه يعتقد أننا في بلد ثاني وهو فرنسا أو أنه مخصص للتسويق السياحي في فرنسا ، لأن لغته الوحيدة هي الفرنسية للأسف،يتضمن فيدوهات وصور تعريفية و مواقع و أحداث مرتبطة بالسياحة و دليل عملي ، و ترويج لعدة منتجات سياحية منها رحلات محلية و وطنية ودولية الى جانب الحج و العمرة المناطق الحموية و مختلف نقاط البيع الالكتروني ، مع امكانية التواصل عن بعد لطرح الانشغالات التي تهم السياح ،كما يقدم بريد الكتروني contact@onat.dz و خارطة الكترونية للجزائر للزائر .

خاتمة:

من كل ما سبق ذكره ؛ يمكننا القول أن الادارة السياحية في الجزائر اعتمدت بعض الأنظمة الذكية في تعاملاتها مع غيرها من المؤسسات المنتجة أو المستهلك السياحي ، حيث استغنت عن أغلب النظم التقليدية ، تتشكل هذه التطبيقات من عدة نماذج ، احتضنتها أغلب المؤسسات السياحية ، الى جانب روابط رقمية تسير بها الادارة السياحية النشاط سواء المركزية منها أو الاقليمية و حتى المؤسسات تحت الوصاية ، و التي سعت الى حث الهياكل السياحية المنتجة الى استخدام التطبيقات الالكترونية كالفنادق والمركبات السياحية ، وكالات السياحة والأسفار الأدلاء في السياحة، الاطعام السياحي ، الحمامات المعدنية و غيرها من الأنشطة المكونة لصناعة السياحة .

استطاعنا من خلال هذه الدراسة تسجيل النتائج التالية :

– تكريس الإدارة الذكية لتسهيل التعامل مع المجتمع المحلي ، لتنفيذ الإنجازات التنموية كخدمات البني التحتية المتطورة ، بهدف خلق التوزيع الإجتماعي والمساواة في الإستفادة من الخدمات الجوارية ،

– إستخدام المنشآت السياحية للأنظمة الإلكترونية ، وربطها بالمناطق السياحية المحمية ، لرصد التجاوزات التي يمكن أن تطرأ ، إلى جانب طاقتها في إستعاب عدد الزوار،

– وضع نظام آلي للتسهيلات السياحية ، يهدف الى تبسيط منح تأشيرات دخول السيّاح ، مع فرض سرعة التعامل الإداري و الإنضباط في من خلال تمكين المواطن من رصد التجاوزات وفق سجل الشكاوى الالكتروني ،

– تكليف الهيئات المحلية لمراقبة تجسيد الأنشطة السياحية ، مع تكفل الدولة بتغطية جانب من الأعباء لفائدة السياح ، دعما منها للإستفادة من المنفعة العامة السياحية .

لذلك نجد أن الهياكل الادارية المشرفة على الخدمة السياحية في الجزائر مواكبة للأنظمة الالكترونية ، سواء في تعاملاتها مع غيرها من المؤسسات المنتجة و منه مع المستهلك السياحي ، أو مع السائح مباشرة ، لكنها محدودة مقارنة مع غيرها من الدول التي اتبعت فنيات الاقتصاد الذكي المتخصص لتطوير بيئة النشاط الخدماتي .

التوصيات

– الاشراف على النقل الذكي ، لتمكين الزوار من معرفة أقرب محطة نقل ، وضعية الطرقات و الوجهات التي تتحرك أكثر ، المسارات الأفضل للوجهة السياحية المقصودة ،

– تطبيق المؤسسات السياحية لبرنامج الدردشة الآلي ، لطرح الأسئلة و الحصول على المعلومات ،

– الاستناد الى الأنظمة الذكية المحافظة على البيئة ،كمحيط التراث الثقافي أو التاريخي ،

– دراسة نظام البيانات الاعتيادية من خلال تدوين طبيعة الطلب السياحي و انطباعات المستهلك لنفس المنتوج،

– استخدام التواصل المباشر بين المنتج و المستهلك ، للتشخيص المسبق لأوضاع المحيط السياحي ،

– انشاء فضاء ترفيهي ذكي يكون مجهز بأحدث التقنيات من حيث النقل و الاطعام و الاقامة ، لفائدة ذوي الهمم بتمويل من المؤسسات الاقتصادية ، مع امكانية الاستعانة بهم في الخدمات المعروضة ،خاصة بعد ثبوت قدراتهم الحسيّة والفنية أكثر من غيرهم في العديد من مجالات السياحة الإبداعية ،كالرياضة و الحرف التقليدية ، و الرسم على الرمل والزجاج والتحف التذكارية وغيرها ، و التي تنال إعجاب العديد من السيّاح .

قائمة المراجع:

(1)- الكتب :

– أمير فرج يوسف ، عالمية التجارة الالكترونية و عقودها و أساليب مكافحة الغش التجاري الالكتروني ، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ، مصر ، 2009 ، ص ص 9، 12 .

–إبراهيم بظاظو ، السياحة البيئية وأسس استدامتها ، دار الوراق ، عمان ، الأردن ، 2010، ص 632 .

– إبراهيم سيد أحمد ، السياحة الإلكترونية ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ،مصر، 2011 ، ص ص 335 ، 337 .

– خلف حسين علي الدليمي ، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية ، دار الصفاء ، عمان ، الأردن ، ط الأولى ، 2009، ص ص 77 . 490 ،491 ، 605 .

– طارق عبد الفتاح الشريعي ، تنمية المبيعات السياحية في ظلّ الأزمة الاقتصادية العالمية ، مؤسسة حورس الدولية ، الاسكندرية ، مصر ، ط الأولى ، 2009، ص 227 .

– عبيد لخضر، 1986المجموعات المحلية في الجزائر ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1986 ، ص 13 .

– علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل ، الأردن ، 2006 ، ص 34 .

– عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار ريحانة ، الجزائر ، 2009، ص 105 .
– قصير مزياني فريدة ، مبادئ القانون الإداري الجزائري ، دار عمار قرفي ، الجزائر ،2001، ص 211 .
– مصطفى يوسف كافي ، الاصلاح و التطور الاداري بين النظرية و التطبيق ، دار أرسلان ، دمشق ، سوريا ، 2019، ص 37 .
– نجم عبود نجم ، الادارة الالكترونية الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ ، السعودية ، 2004 ، ص 378.
– هاشم محمد صالح، الجغرافية السياحية، دار الأرواد ، عمان ، الأردن ، ط الأولى ، 2014 ، ص 215 .

[1]–**الوثائق القانونية** :

القانون العضوي

– المواد 05 ، 67 ، 68 من القانون العضوي رقم 12– 05 ، المؤرخ في 18 صفر عام 1433 هـ ، الموافق لـ 12 يناير سنة 2012 ، المتعلق بالإعلام ، ج.ر العدد 02 ، الصادرة في 21 صفر عام 1433 هـ ، الموافق لـ 15 يناير سنة 2012 ، ص 21.

– المادة 07 من القانون العضوي رقم 14–04 ، المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 ، الموافق ل 24 فبراير سنة 2014 ، المتعلق بالنشاط السمعي البصري ، ج.ر العدد 17 ، الصادرة في 21 جمادى الأولى عام 1435 ، الموافق ل 23 مارس سنة 2014 ، ص 06 .

القانون العادي

– المادة 19 و 25 من القانون رقم 03–02 ، المؤرخ في 16 ذي الحجة عام 1423 هـ، الموافق لـ 17 فبراير سنة 2003،المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، ج.ر العدد 11 ، الصادرة في 18 ذو الحجة عام 1423 هـ، الموافق لـ 19 فبراير سنة 2003 ، ص 04 .

– المادة 83 من القانون رقم 12–07 ، المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق ل 21 فبراير سنة 2012 ، المتعلق بالولاية ، ج ر العدد 12 ، الصادرة في 07 ربيع الثاني عام 1433 هـ ، الموافق ل 29 فبراير 2012 ، ص 05 .

الأوامر

– المادة 323 مكرر من الأمر رقم 75– 58، المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 هـ، الموافق لـ 26 سبتمبر سنة 1975، المتضمن القانون المدني الجزائري، ج رع78 ، الصادرة في 24 رمضان عام 1395 هـ ص 990 ، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 07–05، المؤرخ في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ، الموافق لـ 13 مايو سنة 2007، ج.ر العدد 31 ، الصادرة في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ ، الموافق ل 13 مايو سنة 2007 ، ص 03 .

المراسيم

– المادة 02 من المرسوم رقم 80– 77 ، المؤرخ في 28 ربيع الثاني عام 1400 هـ الموافق لـ 15 مارس سنة 1980 ، المتضمن إنشاء الديوان الوطني للتنشيط والتطوير والإعلام في الميدان السياحي ، ج.ر العدد 12 ، المؤرخة في 01 جمادى الأولى عام 1400 هـ ،الموافق لـ 18 مارس سنة 1980، ص 446 ، المعدل و المتمم بموجب المرسوم رقم 83–208 ، المؤرخ في 11 جمادى الثانية عام 1403 هـ، الموافق لـ 26 مارس سنة 1983 ، ج. ر العدد 13 ، الصادرة في 14 جمادى الثانية عام 1403 هـ ، الموافق لـ 29 مارس سنة 1983 ، ص 863 .

– المادة 01 و ما بعدها من المرسوم رقم 88–214، المؤرخ في 20 ربيع الأول عام 1409 هـ، الموافق لـ 31 أكتوبر سنة 1988، المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة و تنظيمه، ج.ر العدد 44 ، الصادرة في 22 ربيع الأول عام 1409 هـ، الموافق لـ 02 نوفمبر سنة 1988،ص1497 ، المعدل و المتمم بـ مرسوم تنفيذي رقم 92–402 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1413 هـ، الموافق لـ 31 أكتوبر سنة 1992، ج.ر العدد 79 ، الصادرة في 27 جمادى الأولى عام 1413 هـ، الموافق لـ 02 نوفمبر سنة 1992 ، ص 2038 .

– المادة 01 و ما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم 15–315 ، المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015 ، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية،ج.ر العدد 68 ، الصادرة في 27 ديسمبر سنة 2015 ، ص 06 .

– المادة 01 و ما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم 16–06 ، المؤرخ في 10 يناير سنة 2016 ، المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة و الصناعة التقليدية ، ج.ر العدد 13 ، الصادرة في 13 يناير سنة 2016 ، ص 19 ، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 17 – 275 ، المؤرخ في 16 محرم عام 1439 ، الموافق لـ 07 أكتوبر سنة 2017 ، ج ر ع 59 ، المؤرخة في 17 أكتوبر سنة 2017، ص 22 ، و المرسوم التنفيذي رقم 20–196 ، المؤرخ في 04 ذي الحجة عام 1441 ، الموافق لـ 25 يوليو سنة 2020 ، . ج.ر العدد 43 ، الصادرة في 28 يوليو سنة 2020 ، ص 11 .

– المادة 01 و ما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم 16–58 ، المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1437 هـ، الموافق لـ 03 فبراير سنة 2016 ، الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الإستعجالي ، ج.ر العدد 07 ، الصادرة في 28 ربيع الثاني عام 1437 هـ ، الموافق لـ 07 فبراير سنة 2016 ، ص 18 .

– المادة 01 و ما بعدها من المرسوم الرئاسي رقم 17–143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 هـ ، الموافق لـ 18 أبريل سنة 2017، الذي يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها وتجديدها ، ج.ر العدد 25 ، الصادرة في 25 رجب عام 1438 هـ، الموافق لـ 19 أبريل سنة 2017 ، ص 09 .

– المادة 17 من المرسوم التنفيذي رقم 20–70، المؤرخ في 29 رجب عام 1441 هـ، الموافق لـ 24 مارس سنة 2020، الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء ففيروس كورونا (كوفيد –19) ومكافحته، ج.ر العدد 16 ، الصادرة في 29 رجب عام 1441 هـ، الموافق لـ 24 مارس سنة 2020 ، ص 09 ، المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20–127، المؤرخ في 27 رمضان عام 1441 هـ، الموافق لـ 20 مايو سنة 2020، ج.ر العدد 30 ، الصادرة في 27 رمضان عام 1441 هـ، الموافق لـ 21 مايو سنة 2020 ، ص 32 .

– المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 20 – 168 ، المؤرخ في 07 ذي القعدة عام 1414 هـ ، الموافق لـ 29 يونيو سنة 2020، المتضمن تمديد الحجر الجزئي المنزلي و تدعيم تدابير نظام الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد – 19) ومكافحته ، ج.ر العدد 38 ، الصادرة في 07 ذي القعدة عام 1414 هـ ، الموافق لـ 30 يونيو سنة 2020 ، ص 10 .

القرارات

– المواد 03 ، 06 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب عام 1439 ، الموافق ل 26 مارس سنة 2018 ، الذي يحدد تنظيم الادارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية في مكاتب ، ج.ر العدد 22 ، ص 21 ، المعدل و المتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1442 ، الموافق لـ 1 فبراير سنة 2021 ، ج.ر العدد 16 ، ص 07 .

– المواد من 01 و ما بعدها من القرار المؤرخ في 01 صفر عام 1433 ، الموافق ل 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني ، ج.ر العدد 01 ، ص 52 .

– المواد 01 و ما بعدها من القرار المؤرخ في 01 صفر عام 1433 ، الموافق ل 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني ، ج.ر العدد 01 ، ص 55 .

[1]–**المواقع الإلكترونية:**

- https://fibladi.com/newsh,(consulté le 03-12-2021) à 11 h 00m .
- https://mawdoo3.com,(consulté le 05-12-2021) à 16 h 30m .
-https://www.interieur.gov.dz ,(consulté le 06-12-2021) à 15 h 30m .
-http://www.ont.dz,(consulté le 08-12-2021) à 17 h 10m .
- http//prestations.interieur.gov.dz/guichet ,(consulté le 09-12-2021) à 10 h 30m .
-https://www.mta.gov.dz ,(consulté le 10-12-2021) à 15 h 10m
-https://anart.dz,(consulté le 11-12-2021) à 09 h 30m .
-https://www.interieur.gov.dz ,(consulté le 13-12-2021) à 17 h 00 m .
-https://passeport.interieur.gov.dz,(consulté le 25-12-2021) à 16 h 10m .
-https://www.mta.gov.dz ,(consulté le 28-12-2021) à 19 h 30m .
-https://ar-ar.facebook.com/ONATAlg ,(consulté le 10-01-2022) à 13 h 20m .
-https://www.mta.gov.dz ,(consulté le 06-01-2022) à 10 h 20m .

[1]- القانون رقم 03-02 ، المؤرخ في 16 ذي الحجة عام 1423 هـ، الموافق لـ 17 فبراير سنة 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، ج.ر العدد 11 ، الصادرة في 18 ذو الحجة عام 1423 هـ، الموافق لـ 19 فبراير سنة 2003 ، ص 04 .

[2] - أمير فرج يوسف ، عالمية التجارة الالكترونية و عقودها و أساليب مكافحة الغش التجاري الالكتروني ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، مصر ، سنة 2009 ، (ص ص 9-12) .

[3] - خلف حسين علي الدليمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية ، دار الصفاء ، عمان ، الأردن، ط الأولى ، 2009،(ص 77) .

[4] - مصطفى يوسف كافي ، الاصلاح و التطور الاداري بين النظرية و التطبيق ، دار أرسلان ، دمشق ، سوريا ، 2019، (ص 37) .

[5] - نجم عبود نجم ، الادارة الالكترونية الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ ، السعودية ، 2004 ،(ص 378) .

[6] - طارق عبد الفتاح الشريعي ، تنمية المبيعات السياحية في ظلّ الأزمة الاقتصادية العالمية ، مؤسسة حورس الدولية ، الاسكندرية ،مصر ، ط الأولى ، 2009، (ص 227) .

[7] - إبراهيم سيد أحمد ، السياحة الإلكترونية ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ،مصر ، ط الأولى ، 2011 ، (ص 337) .

[8] https://mawdoo3.com,(consulté le 05-12-2021) à 16 h 30m .

[9] - خلف حسين علي الدليمي ، مرجع سابق ، (ص 605) .

[10] - إبراهيم بظاظو ، السياحة البيئية وأسس استدامتها ، دار الوراق ، عمان ، الأردن ، 2010، (ص 632) .

[11] - خلف حسين علي الدليمي ، نفس المرجع ، (ص ص 490-491) .

[12] - هاشم محمد صالح، الجغرافية السياحية، دار الأرواد ، عمان ، الأردن ، ط الأولى ، 2014 ، (ص 215) .

[13]- المادة 06 المرسوم التنفيذي رقم 20 – 168 ، المؤرخ في 07 ذي القعدة عام 1414 هـ ، الموافق لـ 29 يونيو سنة 2020 ،المتضمن تمديد الحجر الجزئي المنزلي و تدعيم تدابير نظام الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد – 19) ومكافحته ، ج.ر العدد 38 ، الصادرة في 07 ذي القعدة عام 1414 هـ ، الموافق لـ 30 يونيو سنة 2020 ، ص 10 .

[14] – المرسوم التنفيذي رقم 20-70، المؤرخ في 29 رجب عام 1441 هـ، الموافق لـ 24 مارس سنة 2020، الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء ففيروس كورونا (كوفيد -19) ومكافحته، ج.ر العدد 16 ، الصادرة في 29 رجب عام 1441 هـ، الموافق لـ 24 مارس سنة 2020 ، ص 09 ، المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20-127، المؤرخ في 27 رمضان عام 1441 هـ، الموافق لـ 20 مايو سنة 2020، ج.ر العدد 30 ، الصادرة في 27 رمضان عام 1441 هـ، الموافق لـ 21 مايو سنة 2020 ، ص 32 .

[15] - المرسوم التنفيذي رقم 16-06 ، المؤرخ في 10 يناير سنة 2016 ، المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة التهيئة العمرانية والسياحة و الصناعة التقليدية ، ج.ر العدد 13 ، الصادرة في 13 يناير سنة 2016 ، ص 19 ، المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 17 – 275 ، المؤرخ في 16 محرم عام 1439 ، الموافق لـ 07 أكتوبر سنة 2017 ، ج ر ع 59 ، المؤرخة في 17 أكتوبر سنة 2017، ص 22 ، و المرسوم التنفيذي رقم 20-196 ، المؤرخ في 04 ذي الحجة عام 1441 ، الموافق لـ 25 يوليو سنة 2020 ، ج.ر العدد 43 ، الصادرة في 28 يوليو سنة 2020 ، ص 11 .

[16] - علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل ، الأردن ، 2006 ، (ص 34).

[17]- ابراهيم سيد أحمد، مرجع سابق،(ص 335) .

[18] - الأمر رقم 75- 58، المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 هـ، الموافق لـ 26 سبتمبر سنة 1975، المتضمن القانون المدني الجزائري، ج رع78 ، الصادرة في 24 رمضان عام 1395 هـ ص 990 ، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 07-05، المؤرخ في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ، الموافق لـ 13 مايو سنة 2007، ج.ر العدد 31 ، الصادرة في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ ،الموافق ل 13 مايو سنة 2007 ، ص 03 .

[19]https://www.mta.gov.dz ,(consulté le 10-12-2021) à 15 h 10m .

[20] - قرار وزاري مشترك مؤرخ في 08 رجب عام 1439 ، الموافق ل 26 مارس سنة 2018 ، الذي يحدد تنظيم الادارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية في مكاتب ، ج.ر العدد 22 ، ص 21 ، المعدل و المتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1442 ، الموافق لـ 1 فبراير سنة 2021 ، ج.ر العدد 16 ، ص 07 .

[21] - المرسوم التنفيذي رقم 16-06 ، المؤرخ في 10 يناير سنة 2016 ، و المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية، المعدل و المتمم ، السابق ذكره .

[22] https://www.mta.gov.dz,(consulté le 06-01-2022) à 10 h 20m .

[23] - عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار ريحانة ، الجزائر ، 2009 ، (ص 105) .

[24] - قصير مزياني فريدة ، مبادئ القانون الإداري الجزائري ، دار عمار قرفي ، الجزائر ،2001، (ص 211) .

[25] - عبيد لخضر، المجموعات المحلية في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط الثانية ، 1986 ،ص 13) .

[26] - القانون رقم 12-07 ، المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق ل 21 فبراير سنة 2012 ، المتعلق بالولاية ، ج ر العدد 12 ، الصادرة في 07 ربيع الثاني عام 1433 هـ ، الموافق ل 29 فبراير 2012 ، ص 05 .

[27] - المرسوم التنفيذي رقم 16-58 ، المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1437 هـ، الموافق لـ 03 فبراير سنة 2016 ، الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الإستعجالي ، ج.ر العدد 07 ، الصادرة في 28 ربيع الثاني عام 1437 هـ ، الموافق لـ 07 فبراير سنة 2016 ، ص 18 .

[28] https://www.interieur.gov.dz ,(consulté le 13-12-2021) à 17 h 00 m .

[29] https://passeport.interieur.gov.dz ,(consulté le 25-12-2021) à 16 h 10m .

[30] – مرسوم تنفيذي رقم 15-315 ، المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015 ، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، ج.ر العدد 68 ، الصادرة في 27 ديسمبر سنة 2015 ، ص 06 .

[31] – القرار المؤرخ في 01 صفر عام 1433 ، الموافق لـ 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني ، ج.ر العدد 01 ، ص 52 .

[32] https://www.interieur.gov.dz ,(consulté le 06-12-2021) à 15 h 30m .

[33] – أكده المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 هـ ، الموافق لـ 18 أبريل سنة 2017، الذي يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها وتجديدها ، ج.ر العدد 25 ، الصادرة في 25 رجب عام 1438 هـ، الموافق لـ 19 أبريل سنة 2017 ، ص 09 .

[34] http//prestations.interieur.gov.dz/guichet ,(consulté le 09-12-2021) à 10 h 30m .

[35] https://www.mta.gov.dz ,(consulté le 28-12-2021) à 19 h 30m .

[36] https://anart.dz,(consulté le 11-12-2021) à 09 h 30m .

[37] – المادة 02 من المرسوم رقم 80- 77 ، المؤرخ في 28 ربيع الثاني عام 1400 هـ الموافق لـ 15 مارس سنة 1980 ، المتضمن إنشاء الديوان الوطني للتنشيط والتطوير والإعلام في الميدان السياحي ، ج.ر العدد 12 ، الصادرة في 01 جمادى الأولى عام 1400 هـ .،الموافق لـ 18 مارس سنة 1980، ص 446 ، المعدل و المتمم بموجب المرسوم رقم 83-208 ، المؤرخ في 11 جمادى الثانية عام 1403 هـ، الموافق لـ 26 مارس سنة 1983 ، ج. ر العدد 13 ، الصادرة في 14 جمادى الثانية عام 1403 هـ ، الموافق لـ 29 مارس سنة 1983 ، ص 863 .

[38] – القانون العضوي رقم 12- 05 ، المؤرخ في 18 صفر عام 1433 هـ ، الموافق لـ 12 يناير سنة 2012 ، المتعلق بالإعلام ، ج.ر العدد 02 ، الصادرة في 21 صفر عام 1433 هـ ، الموافق لـ 15 يناير سنة 2012 ، ص 21 .

[39] - القانون العضوي رقم 14-04 ، المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 ، الموافق ل 24 فبراير سنة 2014 ، المتعلق بالنشاط السمعي البصري ، ج.ر العدد 17 ، الصادرة في 21 جمادى الأولى عام 1435 ، الموافق ل 23 مارس سنة 2014 ، ص 06 .

[40] - مرسوم رقم 88-214، المؤرخ في 20 ربيع الأول عام 1409 هـ، الموافق لـ 31 أكتوبر سنة 1988، المتضمن إنشاء الديوان الوطني للسياحة و تنظيمه، ج.ر العدد 44 ، الصادرة في 22 ربيع الأول عام 1409 هـ، الموافق لـ 02 نوفمبر سنة 1988، ص1497 ، المعدل و المتمم بـ مرسوم تنفيذي رقم 92-402 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1413 هـ، الموافق لـ

31 أكتوبر سنة 1992، ج.ر العدد 79 ، الصادرة في 27 جمادى الأولى عام 1413 هـ، الموافق لـ 02 نوفمبر سنة 1992 ، ص 2038 .

[41] https://ar-ar.facebook.com/ONATAlg ,(consulté le 10-01-2022) à 13 h 20m .
[42]https://fibladi.com/newsh,(consulté le 03-12-2021) à 11 h 00m .
[43]http://www.ont.dz ,(consulté le 08-12-2021) à 17 h 10m .