

التحول الرقمي في السياحة المصرية (المفهوم - التحديات - المتطلبات)

غادة علي عبد المعطي محمد

المعهد العالي للسياحة والفنادق، السيوف، الإسكندرية

الملخص

أصبح مفهوم التحول الرقمي واحدا من أكثر المفاهيم نموا وانتشارا حول العالم في الوقت الراهن، خاصة في ظل التطورات المتلاحقة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وفي هذا الاطار أصبح الاستثمار في التحول الرقمي جزء لا يتجزأ من صناعة السياحة، وذلك من خلال الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، المنصات الرقمية، السياحة الافتراضية، توفير البيانات الضخمة، ونظام تحديد المواقع الجغرافية، وغيرها من التقنيات التكنولوجية الحديثة.

وتستهدف الأجهزة السياحية الرسمية في مصر تنشيط السياحة الدولية الوافدة اليها من معظم دول العالم وتحسين جودة خدماتها واستعادة مكانتها السياحية، وهو ما يتطلب ضرورة مواكبة التقنيات التكنولوجية الحديثة في إدارة وتسويق وتنمية النشاط السياحي في مصر من خلال تزايد الاعتماد على السياحة الالكترونية بمختلف تطبيقاتها وتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية.

ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت منهجية الدراسة على استخدام: (1) المنهج الوصفي التحليلي (2) منهج دراسة الحالة، وتوصلت الى نتائج هامة تتمثل في: امكانية تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية اذا ما تم التغلب على التحديات التي تواجهها في هذا الشأن، ضرورة الاستفادة من التجارب الناجحة في هذا المجال ومحاولة تطبيقها، ضرورة تنفيذ آليات فعلية لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية بشكل متكامل في ضوء التوصيات التي انبثقت عنها الدراسة.

الكلمات الدالة: التحول الرقمي، المنصات الالكترونية، الذكاء الاصطناعي، السياحة المصرية.

مقدمة الدراسة

يعد التحول الرقمي أحد الركائز الرئيسية في وقتنا الحاضر لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول المتقدمة، وذلك بما ينطوي عليه من استخدام مخرجات الثورة الصناعية الرابعة مثل الروبوتات وتقنيات إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية وغيرها، لاجداث تحولات جذرية عالميا في الاقتصاد وسوق العمل، وخلق دوافع ومحفزات للنمو في كبرى الشركات والمؤسسات الحكومية تضمن استمراريتها في دائرة المنافسة اقليميا وعالميا بمختلف القطاعات (البار،عدنان وآخرون، 2018)، ومنها قطاعات الطاقة والصناعة والتعليم والدفاع والرعاية الصحية والنقل والمال والاعلام والسياحة وغيرها. وخلال السنوات الماضية أدركت العديد من الأسواق الناشئة أهمية تطبيق التحول الرقمي، ومنها كوريا الجنوبية وسنغافورة والامارات العربية المتحدة، ونجحت في تطوير تقنياتها وتخفيض التكاليف وتحقيق الاستدامة البيئية، فضلا

عن الارتقاء بتجربة العملاء سياحيا وتحقيق مستويات غير مسبقة من الرضا لديهم، وتقديم خدمات ذات مستوى جودة متميز (دورو، إيمانويل، 2019).

وفي إطار ما سبق يركز البحث على بيان مفهوم التحول الرقمي، وأهمية تطبيقه في قطاع السياحة وبصفة خاصة على السياحة المصرية، بحيث تصبح التكنولوجيا الرقمية جزء رئيسي من آليات ادارتها وتسويقها.

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في أنه بالرغم من أن السياحة تعد من القطاعات التي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة فعالة لتبادل المعلومات عن الخدمات والمنتجات السياحية المتاحة بالمقاصد السياحية، وطرق تقديمها وتسويقها لأكبر عدد من السائحين بأكثر الوسائل فعالية وسرعة في جميع أنحاء العالم من خلال استخدام الوسائط الرقمية المتعددة (جعفر، إقبال، 2018) ، إلا أنه يلاحظ أن المقصد السياحي المصري لا زال حتى الآن يعاني من عدم تطبيق التقنيات التكنولوجية الرقمية الحديثة في ادارة مختلف المنشآت السياحية والخدمية المصرية ، فضلا عن عدم استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لتحقيق التجديد والابتكار في تسويق المنتج السياحي المصري ، مما أثر سلبا على نصيب مصر من الطلب السياحي العالمي وعدم تحقيقه للمكانة التي يستحقها عالميا نتيجة تراجع مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة ، وعدم رضاء السائح عنها في كثير من الأحيان نظرا لمقارنته مستوى جودة الخدمات والمنتجات المقدمة في مصر بمثيلاتها في الدول السياحية الأخرى، وهو ما يحتم على مصر ضرورة تطبيق التحول الرقمي والاستعانة بالاساليب التكنولوجية والرقمية الحديثة في ادارة وتسويق النشاط السياحي ومواكبة الدول السياحية المتقدمة في تقديم خدمات سياحية متميزة ترضي رغبات السائحين. وبناء على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الآتي: ما هو مفهوم التحول الرقمي ومتطلبات تحقيقه في قطاع السياحة المصرية ، وما هي التحديات التي تواجهه وكيف يمكن مواجهتها؟

أهداف الدراسة

إلقاء الضوء على مفهوم التحول الرقمي وأهمية تطبيقه في قطاع السياحة. عرض أبرز تقنيات التحول الرقمي في قطاع السياحة ومتطلبات تطبيقه. تقييم الاجراءات التي تم اتخاذها لتطبيق التحول الرقمي في الحكومة المصرية بشكل عام وفي قطاع السياحة بشكل خاص. وصف المشكلات والتحديات الراهنة التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في قطاع السياحة المصري. صياغة مقترحات وآليات فعلية لتطبيق التحول الرقمي الناجح على السياحة المصرية.

الاطار النظري للدراسة

مفهوم التحول الرقمي: عرف (Brysch, A.) (2019), **التحول الرقمي بأنه:** استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتغيير نموذج الأعمال وتوفير فرص جديدة من الدخل والقيمة المضافة والتحول الى الاقتصاد الرقمي تقنيا واداريا وتسويقيا، وهو ما يتشابه الى حد كبير مع تعريف (البار، عدنان، 2018) **للتحول الرقمي بأنه:** عملية انتقال المؤسسات الحكومية والخاصة إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات والفرص التي تزيد من قيمة المنتج بهدف تحسين الكفاءة، تحسين الجودة، وتيسير اجراءات الحصول على الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الاعتماد على الخدمات المبتكرة والابداعية.

في حين تطرقت شركة (سيسكو الامارات) أحد أكبر شركات الاتصالات والمعلومات بالشرق الأوسط لتعريف التحول الرقمي على نحو أكثر دقة وتحديدا: على أنه استخدام التقنيات الرقمية الحديثة المرتبطة بإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والمنصات الرقمية، وذلك بهدف ربط الأشياء والأشخاص والعمليات والبيانات معاً (دبوسي، ربيع، 2015).

متطلبات تطبيق التحول الرقمي

يستلزم تطبيق التحول الرقمي توافر كلا من التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات في القطاعين العام والخاص على النحو التالي:

التقنيات ويقصد بها توفير المتطلبات التكنولوجية لبناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، والبيانات، والتخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات (دبوسي، ربيع، 2015) وأهمها تقنيات التطبيقات الاجتماعية، التقنيات المتنقلة، تحليل البيانات الضخمة والبنى التحتية للحوسبة السحابية (دورو، إيمانويل، 2019)، ويعبر مصطلح الحوسبة السحابية أو Cloud Computing عن تشارك مزود الخدمة في إمكانياته الضخمة وخودمه القوية لتوفير خدمات متنوعة للعميل بهدف استغلال قدرات وإمكانيات مزود الخدمة الفائقة دون الحاجة إلى شراء أجهزة باهظة الثمن في الشركة للقيام بنفس المهام (البقاش، عدنان، 2017).

البيانات تتضمن قيام المؤسسات بإدارة وتحليل البيانات بشكل منظم وفعال، وذلك لتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، ومتابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها.

الموارد البشرية تتضمن توفير الكوادر المؤهلة والقادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة وتنفيذها، وأن تكون مدربة وفق أحدث أنظمة التكنولوجيا الرقمية وذات خبرات علمية وعملية متخصصة مع الإيمان بالتغيير والتطوير.

العمليات تتضمن إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي للمؤسسات، لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي، ويتضمن ذلك السياسات والإجراءات التي تغطي كافة نشاطات الشركة وعملياتها المترابطة والتقنيات المطورة والبيانات المعالجة (دبوسي، ربيع، 2015).

فوائد تطبيق التحويل الرقمي:

يؤدي تطبيق التحويل الرقمي الى تحقيق العديد من الفوائد للمواطنين والمستثمرين والجهات الحكومية على النحو التالي

المواطنين: تتمثل في تعزيز حق المواطنين في المعرفة والمعلومات واستخدامها ومشاركتها في أسرع وقت وأقل تكلفة وتيسير الحصول على الخدمات ، وتحفيز الابتكار وخلق فرص جديدة للعمل.

المستثمرين: جذب وتشجيع الاستثمار الخارجي من خلال تبسيط الاجراءات وتحقيق الشفافية وتوفير البنية المعلوماتية واستخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة على نطاق واسع في الادارة والتدريب (Janssen.M,&others, 2012).

الجهات الحكومية: تتمثل في القضاء على الفساد ومكافحته، زيادة كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية ورفع مستوى الأداء الحكومي، وتوفير الخدمات على مدار 24 ساعة ، فضلا عن ضمان مستوى مرتفع من جودة الخدمات ورضاء المواطنين والحفاظ علي أمن وسرية المعلومات (World Economic Forum,) 2018.

التحول الرقمي في قطاع السياحة

يعد قطاع السياحة أحد القطاعات الاقتصادية الأكثر قدرةً على دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في العديد من الدول، وذلك يرجع الى قدرته على جذب الاستثمارات الأجنبية وزيادة الدخل القومي، ورفع نسبة النمو في الناتج المحلي الاجمالي، وتوفير فرص العمل والحدّ من مشكلات البطالة والفقر (Baytona.N, 2019).

وفي إطار فهم التأثيرات الايجابية العديدة لقطاع السياحة وأبعاده الاقتصادية والمجتمعية والبيئية المتزايدة، شهدت السنوات الأخيرة اتجاها واضحا لتطوير قطاع السياحة من خلال الاهتمام بتوفير الابتكار والتجديد، وادخال التقنيات التكنولوجية الحديثة على الخدمات والمنتجات السياحية، ومن أهمها المنصات الرقمية التي تعرف بالاقتصاد التشاركي (Shared Economy) بالإضافة إلى نظام تحديد المواقع الجغرافية والبيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي وغيرها (عبد العزيز، بسمه، 2018).

الفوائد التي يحققها التحويل الرقمي في قطاع السياحة

التسويق الرقمي والطرق المبتكرة والجذابة وغير التقليدية لترويج المقاصد السياحية سواء في الداخل أو الخارج عبر المنصات الرقمية التي تحقق الالتقاء بين العرض والطلب السياحي وتوفر اتمام اجراءات

الحجز والدفع الإلكتروني للفنادق، والطيران والمنشآت والمزارات السياحية المختلفة (بظاظو، إبراهيم، 2018).

توفير 700 مليار دولار فوائد للسائحين والمجتمع من خلال تقليل التكاليف والوقت للسائح وتحسين الجودة والأمن والسلامة خاصة في قطاع الطيران (World Economic Forum, 2017).

تحقيق التنمية السياحية المستدامة من خلال دعم الاستثمارات السياحية التي تعتمد على استخدام التقنيات التكنولوجية في تحقيق أعلى عائد اقتصادي والحفاظ على البيئة في نفس الوقت من خلال تقنيات تقليل الأثر البيئي ودعم جودة البيئة (برنامج التحول الوطني، 2018-2030).

تحديد المواقع الجغرافية التي تعتمد على البيانات الضخمة وتوفير كافة المعلومات للسائح عن المقاصد السياحية المختلفة وأماكن الخدمات والتسهيلات السياحية بها، مما يساعد السائح في اختيار وتخطيط أجازته بنفسه. (بظاظو، إبراهيم، كريشان، طارق، مساعدة، رائد، 2016).

تطوير صناعة المتاحف الرقمية لزيادة فرص العرض وتنويع المنتج السياحي وزيادة المزايا النسبية والتنافسية من خلال استخدام نظارات الواقع الافتراضي وكتيبات الارشاد السياحي الرقمية المتعددة اللغات وبصمة العين والصورة، وغيرها من الوسائل الرقمية المتعددة، فضلا عن توفير تصميمات متعددة في بناء المنشآت الفندقية المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي لمعرفة احتياجات ومتطلبات السائحين وتلبيتها بالصورة المثلى (بظاظو. إبراهيم، 2018).

إدارة المواقع الأثرية والتراثية بصورة شمولية رقمية متكاملة تسهم في زيادة التنمية والتطوير المستدام لهذه المواقع، وتوفير ادارة سياحية مثلى تتمكن من مواجهة كافة التحديات الأمنية والطبيعية والبشرية (بظاظو، إبراهيم، كريشان، طارق، مساعدة، رائد، 2016).

أبرز تقنيات التحول الرقمي في قطاع السياحة

تناولت عدة دراسات هامة كيفية تطبيق التحول الرقمي في قطاع السياحة والضيافة، وكذلك التقنيات الرقمية التي سيتم استخدامها من العديد من الدول بحلول عام 2025 على الأكثر، وتتمثل في الآتي:

انترنت الأشياء (IOT) يقصد به التواصل بين الأجهزة التقنية المترابطة مع بعضها عن طريق الانترنت دون تدخل الانسان في التحكم دون الحاجة لتواجهه في مكان محدد، ويلعب دورا حيويا في رفع مستوى الخدمات المقدمة وقدرة المقصد السياحي على المنافسة حيث يفرض إنترنت الأشياء على المؤسسات أن تكون أكثر إدراكاً وقدرة على التنبؤ ومرونة في العمل، وهي السمات التي ستمكنها من الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من اعمالها (Cisco, 2018).

المدينة الذكية (smart city) هي المدينة التي تتوفر بها البنى التحتية والفوقية الذكية ومراكز المعلومات لتقديم خدمات رقمية تعتمد على تطبيقات التكنولوجيا (Garcia, J.R. & 2015) من خلال تمكين أدوات وأجهزة الحوسبة الشخصية المتنقلة بالاتصال بالحوسبة السحابية والانترنت لتقديم خدمات تتميز برفاهية

الحياة ، اقتصاد المعرفة ، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، البيئة المستدامة، الخدمات الحكومية والادارية المتطورة ، منظومة النقل الذكية (بظاظو،ابراهيم وآخرون ،2016)، وتسهم الامكانيات المتطورة للمدن الذكية في تسهيل مهمة الادارات السياحية والسائحين، سرعة الوصول للسائحين ، وسهولة تسويق وترويج المنتجات السياحية بطرق مبتكرة ، سهولة تنقل السائحين وزيادة مدة اقامتهم (World Economic Forum,2017).

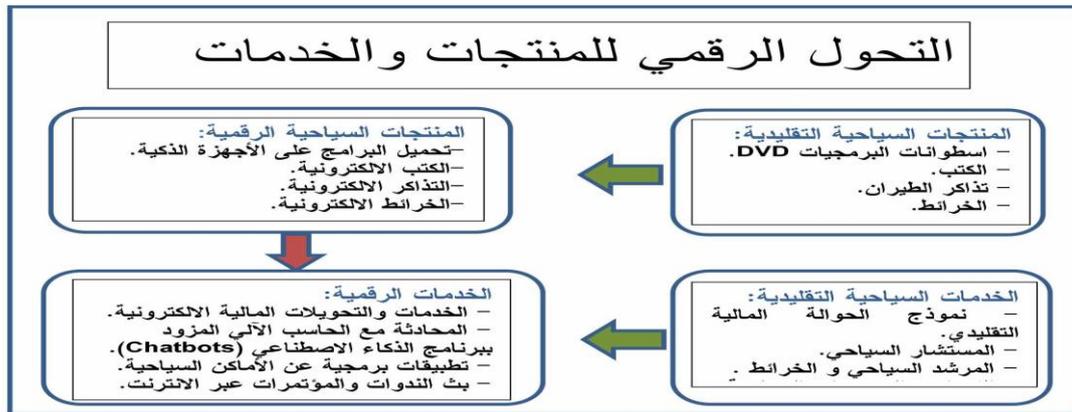
تقنية الواقع الافتراضي (VR) تعتمد على تقنية تقديم نظارات العرض بزواوية 360 درجة لتسجيل عروض الفيديو وعرضها علي شاشات نظارات الواقع الافتراضي وتستخدم في تنشيط السياحة لتشجيع السائح على اتخاذ قرار الشراء من خلال اتاحة الفرصة لمستخدمين في رؤية العديد من المعالم الأثرية والمتاحف والمزارات السياحية،و المشاركة في أداء المغامرات الرياضات الخطرة ، وتقديم تجربة عرض للخدمات المقدمة من شركات الطيران وفي المطارات المحلية (بظاظو، إبراهيم، 2018).

الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته (AI) هو محاكاة ذكاء الانسان وفهم طبيعته عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الانساني المتمم بالذكاء، ويوجد بالعديد من الأماكن بداية من السيارات ذاتية القيادة والطائرات بدون طيار وبرمجيات الترجمة ، وغيرها(ماجد، أحمد، 2018) ، وتتمثل تطبيقاته في السياحة والضيافة في ادارة المواقع التراثية والسياحية والفندقية وفق فهم متطلبات السائح مثل معرفة متطلبات العميل في الغرفة وقت الحجز وتوفيرها من حيث درجة الحرارة والانارة وديكور الغرفة (بظاظو، إبراهيم، 2018).

نموذج السفر الذكي الشامل ويشمل التأشيرات الالكترونية، تفعيل الحجوزات الالكترونية، تسجيل وصول الكتروني، فحص الحجوزات الكترونيا (لوسيل، 2018).

الهواتف الذكية (SMART PHONES) استخدم تطبيقات الهاتف في توفير البيانات عن المقصد قبل وأثناء الرحلة بشكل أكبر تأثيرا من الكتيبات السياحية الورقية التقليدية مثل توفير الخدمات المختلفة من أمثلته تطبيق (Bravolol) الذي يمنح مساعدة لغوية للراغبين في تعلم لغات جديدة، وأجهزة تحديد المواقع والخرائط الذكية وقياس الحرارة، وغيرها (Cisco،2018).

بالاضافة الى التقنيات السابقة يوضح الشكل التالي رقم (1) تقنيات التحول الرقمي في كل من الخدمات أو المنتجات السياحية من الصورة التقليدية النمطية إلى الصورة الرقمية:



شكل رقم (2) أبرز تقنيات التحول الرقمي في الخدمات والمنتجات السياحية

المصدر (Brysch, A 2018)، ترجمة واعداد: الباحثة

تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها لتطبيق التحول الرقمي في الحكومة المصرية بشكل عام وفي قطاع السياحة بشكل خاص

تم وضع خطة للتحول إلى مجتمع معلوماتي رقمي في مصر بحلول 2025 من خلال تنفيذ استراتيجية "ديجيتال إيجيبث" للتحول الرقمي تركز على محاور رئيسية تتمثل في الآتي:

نشر المناطق التكنولوجية في عدد من المحافظات، ودعمها بالبنية التحتية اللازمة لكي تكون معدة لاستقبال كافة الأنشطة الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما يرتبط بها من أنشطة خدمية وإنتاجية، فضلا عن تنمية القدرات البشرية، وتعميق الصناعات التكنولوجية المتخصصة، وتطوير البنية الأساسية للاتصالات، والتحول إلى المجتمع الرقمي، والإبداع وريادة الأعمال، والاستثمار وفتح الأسواق الجديدة الإقليمية والدولية (السيد، هبة، 2018).

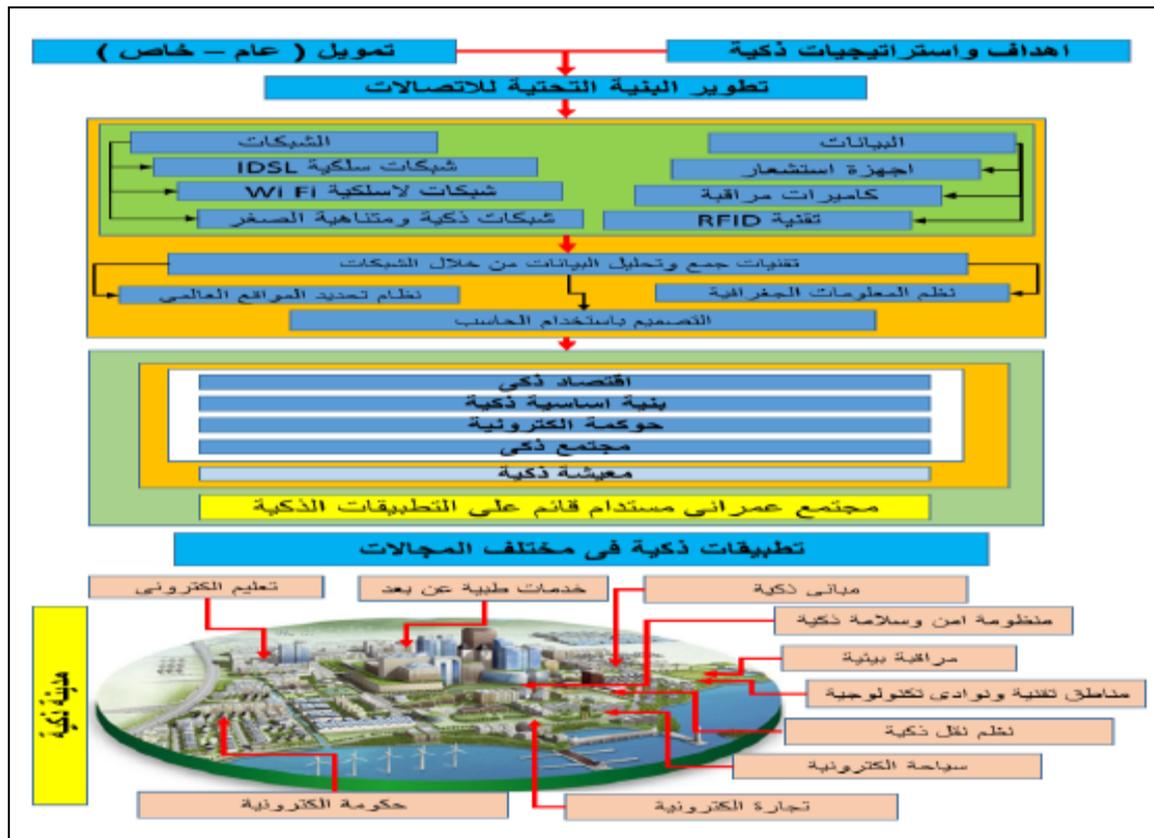
تحقيق التحول الرقمي في كافة أجهزة ومؤسسات الدولة والتحول إلى الحكومة الإلكترونية، وتعزيز مفاهيم الشمول المالي، وتوفير حزمة من الخدمات الحكومية الرقمية والتي سيتم إطلاقها في مدينة بورسعيد كمرحلة أولى خلال الفترة المقبلة، واستكمالها في باقي المدن في المرحلة التالية (طنطاوي، أحمد، 2019).

إنشاء منطقة تكنولوجية بالمنصورة الجديدة عام 2018، إضافة إلى تنفيذ مدينة المعرفة التكنولوجية بالعاصمة الإدارية، ووضع خطة لتنفيذ مجمعات للإبداع التكنولوجي في الجامعات، مع البدء في برنامج "مبرمجى المستقبل" لتدريب الطلبة على أحدث التكنولوجيات، وتنفيذ مجمعات صناعة الإلكترونيات في بنى سويف والسادات من العام الحالى (القاضى، محمد، 2018).

دخول مصر عصر المدن الذكية والتحول الرقمي بإنشاء 13 مدينة ذكية بمعايير تكنولوجية عالمية، وفق برنامج زمني محدد وبحسب المقاييس العالمية لإنشاء المدن، ويأتي على رأس المدن الذكية العاصمة الإدارية الجديدة، التي يتم بناؤها حاليا بالتعاون مع خبراء في إنشاء هذا النوع من المدن، إلى جانب مدينة العلمين الجديدة، وأسوان الجديدة، المعطن عن إقامتهما خلال السنوات الخمس المقبلة بمناخ رقمي صديق

للبيئة، ومحفز للتعلم والإبداع، ووفق أسس التطوير والابتكار وتحقيق النقلة النوعية في نمط الحياة، وتقديم خدمات متكاملة ذات جودة مرتفعة للمواطنين والمستثمرين والسائحين على حد سواء (سعودي، أميمة (2018).

ويوضح الشكل التالي رقم (2) التصور المقترح لمتطلبات تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا الرقمية والاتصالات في المدن الذكية، والهدف من انشائها (اقتصاد ذكي، حوكمة ذكية، معيشة ذكية، بنية أساسية ذكية، مجتمع عمراني مستدام قائم على التطبيقات الذكية)، كما يوضح أن انشاء المدن الذكية يعتمد على وجود التطبيقات الذكية في كافة المجالات، وتوفير كافة التقنيات الرقمية لها، بحيث تصبح كافة الخدمات والمعاملات اليومية بها الكترونية وذات مستوى جودة مرتفع يلبي احتياجات قاطنيها مثل السياحة الالكترونية، المباني الذكية، منظومة الأمن والسلامة الذكية، المراقبة البيئية، مناطق تقنية ونوادي تكنولوجيا، التجارة الالكترونية، نظم النقل الذكية، خدمات طبية عن بعد، تعليم الكتروني وحكومة الكترونية (العراقي محمد، القاضي، أحمد، 2018).



شكل رقم (2) متطلبات وأهداف انشاء المدن الذكية

المصدر: (العراقي محمد، القاضي، أحمد، 2018)

الاجراءات التي تم اتخاذها لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية

تعد أول خطوات التحول الرقمي في مصر هي تأسيس مصر (المنصة الإلكترونية الجديدة (EGYGATE) بقرار من مجلس الوزراء وتمويل إحدى الشركات الوطنية التابعة لصندوق تحيا مصر ومساهمات من وزارات السياحة والآثار والاتصالات والتجارة والصناعة بالتعاون مع القطاع الخاص، وقد تم انشائها بهدف وضع مصر على الخريطة الإلكترونية العالمية ونقل جميع معالمنا السياحية الى الأسواق السياحية بطرق تكنولوجية مختلفة، بحيث يستطيع السائح من خلالها التجول داخل المناطق السياحية عبر الواقع الافتراضي، كما توفر المنصة شبكة الكترونية على الموبايل الذكي الخاص بالسائحين، بحيث تظهر لهم كافة الاماكن السياحية والمطاعم والمزارات في الأماكن المتواجدين بها، فضلا عن امكانية شراء الهدايا والتذكارات من خلال الدفع الإلكتروني دون الحاجة الى أموال سائلة، ويتم توفير هذه الخدمات للسائحين نظير دفع رسوم محددة تذهب مباشرة الى الدولة (عبد المقصود، أحمد، 2019)، توفر المنصة للسائحين التعرف على أهم المنتجات والخدمات السياحية بالمقاصد السياحية المصرية، والتعاقد على البرامج السياحية شاملة الإقامة والمزارات والانتقالات الداخلية والطيران وجميع الخدمات الترفيهية والسياحية وإجراء الحجوزات مباشرة من خلال الدفع الإلكتروني ببطاقات الائتمان لموردي الخدمات السياحية مباشرة بدون الحاجة الى الاتصال المباشر مع الأشخاص، مما يوفر مبالغ تقدر ب (150) مليون دولار تدفع سنويا كعمولات لشركات الحجز الإلكتروني الأجنبية مثل (بوكينج واكسبيديا وهوتيل دوت كوم) التي يستخدم السائح منصتها لحجز غرفته الفندقية وتذكرة الطيران الخاصة به)، ويضمن مواجهة الفساد والشفافية، ويسهل أداء الخدمات ويزيد جودتها ومستوى رضا السائحين عنها، فضلا عن امكانية مراقبة الحكومة لاجراءات الحجز والتعاقد بأكملها، مما يتيح لها سهولة الحصول على مستحقاتها ويضمن للسائحين أداء الخدمات بمستوى الجودة المتعاقد عليه مع موردي الخدمات السياحية والفندقية، إلا أن هذه المنصة لا تزال تحت الانشاء، وتواجه مشكلات كيفية تحصيل مستحقات الدولة من شركات الحجز الإلكتروني، وكيفية المحاسبة، وضمان المنافسة العادلة بين شركات الطيران والسياحة والفنادق (رجب، عادلة، 2018).

وضع خرائط جغرافية الكترونية تتضمن المدن السياحية المصرية، وأهم أنماط السياحة بها والمناطق السياحية والأثرية والجولات التخيلية باستخدام تقنية الواقع الافتراضي بموقع الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي، وبالرغم من أنها خطوة جيدة، الا أنه يلاحظ عدم تضمن هذه الخرائط لكافة المدن والمقاصد السياحية المصرية، بالإضافة الى قصور حجم المعلومات المتوفرة عن الخدمات والمنتجات السياحية بالمقاصد السياحية المختلفة، وعدم تضمنها امكانية الحجز الإلكتروني المباشر من خلال الموقع.

تحديث الجناح المشارك لمصر في تسويق مصر سياحيا بالمعارض والبورصات السياحية (بورصة لندن)، وتزويده بالتقنيات التكنولوجية اللازمة من خلال نظارات الواقع الافتراضي (VR glasses) لتوفير تجربة مختلفة تجذب السائح للسفر الى مصر، حيث يتمكن الزائر من خلال النظارة التي يرتديها من معايشة

التجربة السياحية، والاستمتاع بتقنية الـ«HOLOGRAM»^(*) التي يشعر من خلالها بمجموعة من التأثيرات كأنه داخل المقصد السياحي المصري بنفسه، وتتوفر هذه التقنية في ثلاثة أماكن الأول: المتحف المصري الكبير، والثاني جنوب سيناء، والثالث البحر الأحمر، بالإضافة إلى المنصات الرقمية التي يمكن من خلالها تسجيل أسماء الزائرين عبر الطرق التكنولوجية الحديثة المتمثلة في شاشة تأخذ شكل المسلة الفرعونية، ويمكنها تخزين بيانات الزائرين والتواصل معهم (شوقي، هشام، 2018).

انشاء الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي المنصة الرقمية الجديدة المختصة باستخراج التأشيرة الإلكترونية لزيارة مصر والتي تتيح لمواطني 46 دولة حول العالم الحصول على التأشيرة الإلكترونية، في مقدمتها أهم الدول المصدرة للسياحة لمصر، وهي ألمانيا وأوكرانيا وإيطاليا وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية واليابان وفرنسا وهولندا، وذلك عبر الموقع الإلكتروني الذي يقدم نبذة عن مصر وأهم معالمها السياحية التي لها شهرة عالمية، ويتيح ذلك عبر ثمانى لغات مختلفة أهمها العربية والإنجليزية والفرنسية والإيطالية والألمانية والإسبانية، والذي جعل الأمر أيسر من السابق ويتيح للسائح الحصول على التأشيرة بسهولة ويسر (رسلان، أمال، 2018)، وتعد خطوة إصدار التأشيرة الإلكترونية من الخطوات الهامة التي تم اتخاذها لتسهيل اجراءات زيارة السائحين الى مصر، وتفعيل خدمة التأشيرة الذكية، إلا أن الملاحظ أن هذه الخدمة لا تعمل بالنسبة لبعض دول الاتحاد الأوروبي، مثل ألمانيا وبريطانيا، وذلك يرجع إلى وجود بعض الاجراءات التحديات السياسية من جانب هذه الدول، وليس من جانب مصر، وهو ما نأمل أن يتم التغلب عليه خلال الفترة القادمة.

اطلاق وزارة السياحة المصرية بالتعاون مع وزارة الآثار والاتصالات والاستثمار والتعاون الدولي والهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي، شراكة جديدة مع شبكة (CNN) العالمية لتنفيذ حملة سياحية دولية للترويج للسياحة المصرية بشكل حديث يجمع بين الصورة وحكاية المكان باستخدام تقنية المكان ومزيج مبتكر بين المنصات التليفزيونية والوسائط الرقمية ومواقع التواصل الاجتماعي لشبكة (CNN)، وذلك لعرض تجربة مصر الرائعة التي يمكن أن يعيشها السائح عند زيارته لمصر وجذب المشاهدين للمنصات المتعددة لشبكة (CNN) حول العالم لمتابعة الحملة الترويجية الدولية عن مصر، ومخاطبة شرائح متنوعة من السائحين لتعريفهم بما تتمتع به مصر من تنوع في مقاصدها السياحية الفريدة كل على حدة، إلى جانب أصالة وحسن ضيافة شعبها، مع مراعاة أن تتماشى أهداف وآليات هذه الحملة مع الترويج بالطرق التكنولوجية الرقمية الحديثة للمتحف المصري الكبير المقرر افتتاحه في 2020، والذي سيلفت أنظار العالم إلى مصر مع الاكتشافات الأثرية الحديثة التي تقوم بها وزارة الآثار حالياً، ويعيد مكانة مصر في السياحة الثقافية، ومن المتوقع أن يشاهد هذه

^(*) يقصد بتقنية (HOLOGRAM): التصوير الرقمي ثلاثي الأبعاد باستخدام تقنية الليزر، ويستخدم لتجسيد الأشخاص في أي مكان يختارونه، ليظهر مشهد يحاكي الواقع بوضوح وجودته على غير الحقيقة، الأمر الذي يجذب المتابعين للمشاهدة والاستمتاع بما يدور في مخيلاتهم، وبرونه حقيقة مصورة أمام أعينهم.

الحملة أكثر من 10 ملايين مشاهد حول العالم (ماهر، رأفت، 2019)، وتعد هذه الخطوة من الخطوات الجادة والناجحة للترويج للسياحة المصرية بالطرق الحديثة والمنصات الرقمية باستخدام الشبكات الاعلامية ذات الامكانيات الدولية الكبيرة لتمكين مصر من الوصول الى شرائح مختلفة من السائحين بجميع أنحاء العالم.

التجارب الناجحة في تطبيق التحول الرقمي على القطاع السياحي

تعد تجربة دولة الامارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية في محاولة تطبيق التحول الرقمي على قطاع السياحة، وما يسمى بمصطلح (السياحة الذكية) من التجارب الهامة لبداية تحقيق التحول الرقمي في قطاع السياحة، وفيما يلي نذكر أهم الخطوات التي تم اتخاذها في المملكة العربية السعودية على النحو التالي

وضع المملكة خطط واستراتيجيات واضحة لتطوير البنية التحتية الرقمية لقطاع السياحة من خلال إدخال أحدث التقنيات الذكية والأكثر رواجاً لتطوير القطاع، بالإضافة الى وضع مخطط لزيادة مواقع التراث القابلة للزيارة من 241 الى 447 موقع بحلول عام 2030 (برنامج التحول الوطني، 2018-2030).

أطلقت الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني تطبيق مشروع رحلة الهولوجرام "Holo Journey" بالتعاون مع شركة مايكروسوفت العربية، وهو أول تطبيق في العالم يقوم على دمج ثلاث حلول تكنولوجية مبتكرة لتعزيز تجربة السياحة بالمملكة، حيث يدمج تقنية الواقع المختلط والبلوك تشين "blockchain" (*)، وانترنت الأشياء معاً في خطوة تؤكد دور الهيئة كمبتكر رئيسي في العالم (الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، 2018).

الاعتماد على تطبيقات جديدة ومنصات رقمية للارتقاء بتجربة الحج والعمرة، حيث أطلقت المملكة المنصات الرقمية المخصصة لحجاج بيت الله الحرام، وتطبيقات السوار الالكتروني التي تتيح لهم الاتصال بالهواتف الذكية والحصول على معلومات هامة، والاتصال بجهاز (GPS) بتقنية تحديد المواقع الجغرافية (دورو، إيمانويل، 2019).

توفير الوسائل الرقمية المتطورة للارشاد السياحي وانشاء متحف بتقنية (virtual reality)، وقيام المرشدين السياحيين بالمملكة بتكوين شراكة مع شركتي اوبر وكريم لتطوير وتحديث منظومة النقل الذكي بالمملكة (عفيفي، يوسف، 2019).

تجربة دولة الامارات العربية المتحدة

(*) يقصد بتقنية البلوك تشين "block chain": هي نوع من قواعد البيانات الجديدة الموزعة، وتتميز بأنها تستطيع إدارة عدد غير نهائي من البيانات، فهي عبارة عن سجل إلكتروني يسجل المعاملات والصفقات ويقوم بإدارتها، وتتميز هذه التقنية الأمان والثوقية العالية واللامركزية والسرعة والفعالية.

تعد دولة الامارات الدولة العربية الأولى في اتخاذ اجراءات فاعلة لتطبيق التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في الجهات الحكومية بكافة وزارتها وقطاعاتها وخدماتها كخطوة أساسية من خلال اتخاذ الاجراءات الآتية كما يتضح من الشكل التالي:

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| إطلاق إستراتيجية الذكاء الاصطناعي: أول مشروع في مئوية الإمارات 2071. | مبادرة التحول الذكي: استكمال تحول الخدمات الحكومية الذكية بمعدل 100%. | إنشاء أول مدينة ذكية متكاملة: "سيليكون بارك". | إطلاق الحكومة الذكية: توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة. | الحكومة الإلكترونية: الخطوة الأولى للتحول الحكومي الإلكتروني. |
|--|---|---|---|---|

شكل رقم (3) مراحل التحول الحكومي لدولة الامارات العربية المتحدة

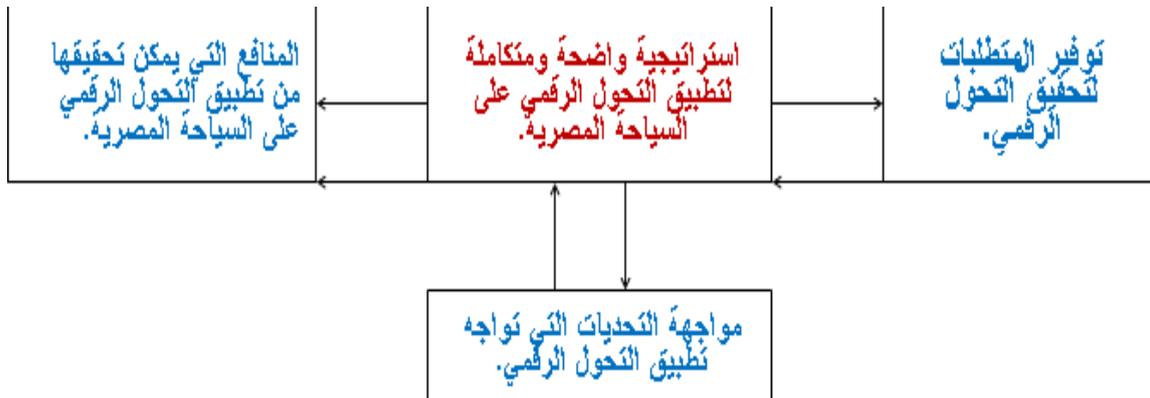
المصدر: (البوابة الالكترونية لدولة الامارات، 2018)

ولقد كان لهذه الخطوات انعكاس قوي على تطوير قطاع السياحة من خلال التطبيق الفعلي لاستراتيجية الذكاء الاصطناعي في الدولة وانشاء وزارة مختصة للذكاء الاصطناعي عام 2017 تختص بتدريب الكوادر الحكومية في كافة القطاعات ومنها قطاع السياحة وايفاد المختصين للخارج في بعثات ، واستقطاب الخبراء في الذكاء الاصطناعي للعمل في الامارات وتدريب الكوادر الحكومية في كافة القطاعات من خلال عقد ورش عمل متخصصة لهم كل في مجاله، وانشاء مشروع سيليكون بارك عام 2014 كأول مدينة ذكية متكاملة ضمن خطة تحويل مدينة دبي الى المدينة الأذكى بالعالم(البوابة الالكترونية لدولة الامارات، 2018)، لجذب سياحة الاعمال والسائحين ذوي الاهتمامات المتعددة ، كما أثمرت هذه المجهودات عن تطوير قطاع السياحة من خلال اعتماد هيئة السياحة والثقافة في دبي وأبوظبي على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدماتها في التسويق والترويج للأحداث والفعاليات السياحية من خلال استخدام المنصات الرقمية، فضلا عن التعاون مع قطاعات النقل لتقديم خدمات التاكسي الطائر والحجز الإلكتروني في المترو وكافة وسائل النقل فضلا عن تقنيات الطائرات بدون طيار والسيارات بدون سائق وتفعيل استخدام الهاتف الذكي في المطارات لتبسيط اجراءات السفر عبر المنافذ دون جوازات السفر عبر تطبيق الكتروني خاص بالتعرف على الوجوه (علي، بن الطيب وآخرون، 2019) بالاضافة الى الاستخدام التفاعلي للمنصات الرقمية وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز وتحليل البيانات الضخمة التي تقيس ردود الفعل وتحللها للسائحين من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي لمعرفة أسباب اختيار السائح للوجهات وتحسين تجربة السفر(المبارك، محمد، 2018)، ومبادرة برامج المكافآت والولاء الذكية التي تعتمد على تقنية (بلوك تشين) التي تتيح للسائحين فرصة جمع النقاط والحصول على مكافآت عند زيارة المدن أو مواقع الجذب السياحي، وتعزز بذلك من زيادة النشاط السياحي وتشجيع السائحين على زيارة المواقع الأخرى، وتمديد فترة بقائهم في البلاد مع الحصول على نقاط ومكافآت (دورو، إيمانويل، 2019).

ويلاحظ أن كلا من دولتي السعودية والامارات قد بدءا في تنفيذ التحول الرقمي في قطاع السياحة بشكل ناجح، حيث أكد المؤشر التنافسي للسياحة والسفر والذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي لعام 2018، ووفقا لتقييم الدول وعدد الليالي السياحية التي يقضيها السائحون، ومعدل انفاقهم أن مدينة مكة بالمملكة العربية السعودية كانت الأعلى في عدد الليالي السياحية في منطقة الشرق الأوسط، بينما كانت دبي بدولة الإمارات المتحدة هي التي تتمتع بارتفاع معدل انفاق السائحين (عيفي، يوسف، 2019)، ويرجع ذلك الى تميز المملكة في تنمية السياحة الدينية وادخال الخدمات الرقمية في تطويرها وتوفير البنية اللازمة للتحديث وخدمة السائحية وزيادة رضائهم عن الخدمات السياحية المقدمة (الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، 2018)، فضلا عن اهتمام دولة الامارات بالتعاون مع أكبر الشركات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل شركة (سيسكو الامارات) لتوفير خدمات رقمية متميزة في كافة المجالات، ومنها قطاع السياحة (دبوسي، ربيع، 2015)، والاتجاه الى انشاء المدن الذكية التي تطبق النظم الذكية في النقل الذكي والسياحة الذكية وتهتم بالبيئة الصحية النظيفة، ويتوافر بها بنية تحتية وتكنولوجية متطورة تعد عامل جذب لاقامة السائحين والمستثمرين ورجال الأعمال (العراقي محمد، القاضي، أحمد، 2018)، وتشجع على توفير الأنماط السياحية المختلفة وتقديم خدمات مميزة على مدار العام ذات مستوى مرتفع من الجودة لتحقيق رضاء السائحين وزيادة مدة اقامتهم وانفاقهم على الأنشطة السياحية بالدولة (المبارك، محمد، 2018).

الدراسة الميدانية

في إطار تحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة فروض الدراسة وتحديد إطار للدراسة على النحو التالي:



شكل رقم (4) إطار الدراسة الميدانية

إعداد الباحثة

فروض الدراسة

1. توجد استراتيجية متكاملة وواضحة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية.
2. تطبيق التحول الرقمي يتطلب توفير العديد من المتطلبات.
3. توجد العديد من التحديات التي تؤثر سلباً على تطبيق التحول الرقمي على قطاع السياحة المصري.
4. يؤدي تطبيق التحول الرقمي الى تحقيق العديد من المنافع للسياحة المصرية.

منهجية الدراسة

من أجل اختبار فروض الدراسة وتحقيق أهدافها، فقد تم الاعتماد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات الأولية للدراسة، وذلك لملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة (المصري، سعيد، 2004)، وقد تم تصميم استمارة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك في ضوء نوعية وكمية البيانات المطلوبة التي تم التطرق إليها مسبقاً في أدبيات الدراسة، وقد اعتمدت استمارة الاستبيان على وضع الأوزان التالية:

1= أوافق بشدة، 2= أوافق، 3= محايد، 4= غير وافق، 5= غير موافق بشدة، إلى جانب الأسئلة المفتوحة لتقييم وتحليل آراء المبحوثين لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم توزيع الاستبيان من خلال الأنترنت والمقابلات الشخصية، الفترة من 1/1/2019 وحتى 1/4/2019.

المعالجات الإحصائية المستخدمة

تم تحليل البيانات باستخدام المقاييس الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واستخدام معامل الثبات والصدق (ألفا كرونباخ)، لقياس مدى الترابط الداخلي والمصدقية للمتغيرات المستخدمة.

مجتمع الدراسة

تم تطبيق الاستبيان على عينة عمدية من المبحوثين الذين لديهم المعلومات المتخصصة عن موضوع الدراسة وعن الإجراءات التي تم اتخاذها لتطبيق التحول الرقمي في مصر، وفي قطاع السياحة وهم:

- 1- المسؤولين والمختصين بإدارة النشاط السياحي في الأجهزة الحكومية الرسمية في محافظة القاهرة والإسكندرية وهي: (وزارة السياحة- الهيئة العامة للتنمية السياحية)، ووزارة الآثار.
- 2- الخبراء المتخصصين في المجال السياحي ومجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 3- المديرون التنفيذيون ومديرو التسويق والسياحة بشركات السياحة فئة (أ) وشركات الطيران، ويوضح الجدول التالي عينة الدراسة ومعدل الاستجابة

جدول (1): معدل الاستجابة عينة الدراسة

| العينة | عدد الاستمارات الموزعة | عدد الاستمارات المقبولة | معدل الاستجابة (تقريباً) |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1-المسؤولون المختصون في وزارتي: أ- السياحة و الآثار. | 25 | 22 | 88% |
| ب- الهيئة العامة للتنمية السياحية. | 15 | 12 | 80% |
| 2-الخبراء المختصين: أ- في المجال السياحي. | 20 | 18 | 90% |
| ب- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. | 17 | 15 | 88% |
| 3- المديرون التنفيذيون بشركات السياحة والطيران. | 23 | 21 | 91% |
| 4- مديرو التسويق والسياحة بشركات سياحة (أ). | 18 | 17 | 94% |
| الإجمالي | 118 | 105 | 89% |

يوضح الجدول السابق أن إجمالي الاستمارات الصحيحة المستردة (105) استمارة من إجمالي (118) استمارة وذلك بعد استبعاد عدد (13) استمارة بناء على بياناتها الغير مكتملة أو الخاطئة أو الغير صالحة للتحليل الإحصائي، وبذلك يصبح معدل الاستجابة (89%)، وهو يعد معدل مرتفع وجيد جدا في

مثل هذه الدراسات (شاكور، جمال 2005)، وقد تم تحديد نوعية البيانات المطلوبة للدراسة في ضوء أهداف الدراسة وإطارها وفروضها، ثم تحديد واختيار عينة الدراسة العمدية في ضوء الآتي:
شغلهم للوظائف القيادية أو العليا في الأجهزة الحكومية الرسمية بقطاع السياحة والآثار والتنمية السياحية والطيران، ممن يتوافر لديهم الخبرة عن التحول الرقمي والخطوات التي يتم تنفيذها من جانب الدولة لتطبيق التحول الرقمي.

معيار الخبرة في التسويق السياحي، ولذلك تم اختيار الخبراء في المجال السياحي بناء على الخبرة المسبقة في التنشيط والتسويق السياحي الخارجي بالأجهزة الرسمية ومنها مسئولين سابقين بالهيئة العامة لتنشيط السياحة المصرية، بالإضافة إلى المديرين التنفيذيين بشركات السياحة ومديرو التسويق والسياحة بشركات السياحة (أ)، وذلك لمعرفة آرائهم عن المنافع التي يمكن تحقيقها من التحول الرقمي في تنظيم وتسويق النشاط السياحي، ومتطلبات تحقيقه من وجهة نظرهم.

معيار الخبرة والتخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى توافر متطلبات التحول الرقمي الخطوات التي يتم اتخاذها لتطوير البنية التحتية للمعلومات وتحديد التحديات التي تواجه مصر في هذا المجال.

نتائج الدراسة والمناقشة:

تم التأكد من صحة ومصداقية النتائج من خلال تحليل المصدقية والثبات (CITC) (*) لمتغيرات الدراسة، كما هو موضح بالجدول التالي (رقم 2)، وكذلك التأكد من مدى ثبات وصدق العينة من استخدام معامل الثبات والصدق (Alpha Coefficient) Conbach لقياس مدى الترابط الداخلي والمصدقية للمتغيرات المستخدمة في الاستبيان، وقد بلغت قيمة معامل (ألفا) نسبة أكبر من (0.7) لجميع متغيرات الدراسة، مما يؤكد على ثبات وصدق العينة وصحة الاعتماد على النتائج التي توصلت إليها الدراسة (محمود، محمد، 2010).

جدول (2): تحليل النتائج الخاصة بالمصدقية والثبات لمتغيرات الدراسة

| Alpha Coefficient | CITC | متغيرات الدراسة |
|-------------------|------|---|
| | | مدى توافر استراتيجية واضحة ومتكاملة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية |
| 0.739 | 0.78 | توجد استراتيجية متكاملة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية قائمة على أسس علمية. |
| | 0.69 | تشتمل استراتيجية التحول الرقمي على خطة واقعية ذات إجراءات وخطوات وأهداف واضحة. |
| | 0.80 | ترتكز استراتيجية التحول الرقمي على الاستعانة بخبرات الدول الناجحة في تطبيق التحول الرقمي على السياحة. |
| | 0.74 | يتم إعلام العاملين في الأجهزة الرسمية الحكومية والمختصين بقطاع السياحة باستراتيجية التحول الرقمي للسياحة المصرية. |
| | | متطلبات تحقيق التحول الرقمي في السياحة المصرية |
| 0.719 | 0.80 | توفير بنية تكنولوجية ورقمية حديثة لتطبيق التحول الرقمي في السياحة المصرية. |
| | 0.71 | إعداد كوادر بشرية مؤهلة تكنولوجيا وسياحيا على استخدام نظم التحول الرقمي. |

(*) يستخدم تحليل المصدقية والثبات (CITC) (Corrected Item Total correlation) لتحليل قيم العناصر الخاصة بمتغيرات الدراسة، وقد تم التأكد من أن جميع النتائج لا تقل عن 0.35 ولا تزيد عن 0.85.

| | | |
|---|------|--|
| | 0.63 | أن تعمل الدولة على توفير إطار تشريعي وإداري وتنظيمي لتطبيق التحول الرقمي في القريب العاجل. |
| | 0.59 | وضع خطة لتدريب العمالة السياحية على استخدام النظم الحديثة في التحول الرقمي وفق عدة مراحل زمنية. |
| التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في السياحة المصرية | | |
| | 0.67 | ارتفاع التكلفة المادية والتكنولوجية المطلوبة. |
| | 0.80 | ضعف الإجراءات الفعلية التي تم اتخاذها على أرض الواقع للتطبيق الكامل للتحول الرقمي. |
| | 0.57 | عدم رغبة العديد من المنشآت السياحية في تحمل التكلفة المادية للاشتراك مع الدولة والأجهزة الرسمية الحكومية. |
| 0.895 | 0.79 | صعوبة توفير التدريب المناسب في كافة قطاعات الضيافة والسياحة والطيران لارتفاع التكلفة والوقت المطلوب للتدريب. |
| | 0.69 | الحاجة إلى عقد مزيد من الاتفاقات البروتوكولات في مجال التكنولوجيا مع كبرى الشركات الدولية المتخصصة. |
| | 0.77 | عدم وجود ثقافة الابتكار والإبداع لدى العاملين وعدم رغبة البعض في استخدام التكنولوجيا الحديثة. |
| المنافع التي يمكن تحقيقها من تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية | | |
| | 0.79 | زيادة العائدات المتحققة لقطاع السياحة والضيافة والطيران والقطاعات المتصلة بها. |
| | 0.80 | تحسين تنافسية السياحة المصرية ووصولها على نسبة أكبر من الطلب السياحي تتناسب مع مقوماتها. |
| | 0.75 | زيادة رضاء السائحين عن الخدمات والمنتجات السياحية المصرية وزيادة مدة إقامتهم في مصر. |
| 0.962 | 0.66 | التجديد والابتكار في تسويق المنتج السياحي المصري واختراق أسواق سياحية ذات قدرات انفاقية واقتصادية مرتفعة. |
| | 0.78 | القضاء على الطرق التقليدية والبيروقراطية في إدارة وتنظيم وتسويق النشاط السياحي. |
| | 0.69 | تحسين جودة الخدمات السياحية وتوفير عوامل الأمن والسلامة والاستدامة. |

تحليل نتائج الدراسة

من حيث تحليل النتائج الخاصة بمدى توافر استراتيجية واضحة ومتكاملة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية

يوضح الجدول التالي (*) رقم (3) أن جميع قيم المتوسط الحسابي تدل على عدم موافقة الباحثين على وجود استراتيجية واضحة ومتكاملة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية، حيث تتراوح جميع القيم بين 2: 3، كما أن قيم الانحراف المعياري جميعا تقدر بأقل من نصف قيم المتوسط الحسابي، وهذا يدل على وجود تشتت مقبول في البيانات.

جدول (3) تحليل النتائج الخاصة بمدى توافر استراتيجية واضحة ومتكاملة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البيان |
|-------------------|-----------------|---|
| 0.85 | 2.12 | توجد استراتيجية متكاملة لتطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية قائمة على أسس علمية. |
| 0.90 | 2.17 | تشتمل استراتيجية التحول الرقمي على خطة واقعية ذات إجراءات وخطوات وأهداف واضحة. |
| 0.81 | 2.24 | ترتكز استراتيجية التحول الرقمي على الاستعانة بخبرات الدول الناجحة في تطبيق التحول الرقمي على السياحة. |
| 0.87 | 2.31 | يتم إعلام العاملين في الأجهزة الرسمية الحكومية والمختصين بقطاع السياحة باستراتيجية التحول الرقمي للسياحة المصرية. |

من حيث تحليل النتائج الخاصة بمتطلبات تحقيق التحول الرقمي في السياحة المصرية

(*) يشير (1) إلى (أوافق بشدة)، (2) إلى (أوافق)، (3) إلى (محايد)، (4) إلى (غير موافق)، و(5) إلى (غير موافق بشدة).

يوضح الجدول التالي رقم (4) الخاص بتحليل النتائج متطلبات تطبيق التحول الرقمي في السياحة المصرية، والتي تم ترتيبها وفقا لمعامل الاختلاف، أن جميع قيم المتوسط الحسابي تدل على موافقة الباحثين على ضرورة توافر هذه المتطلبات لتحقيق التحول الرقمي على السياحة المصرية، حيث تتراوح جميع القيم بين 3: 4، كما أن قيم الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف جميعها أقل من نصف قيم المتوسط الحسابي، مما يدل على عدم تشتت في البيانات.

جدول (4) متطلبات تحقيق التحول الرقمي في السياحة المصرية

| البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف C. V% |
|---|-----------------|-------------------|-------------------------|
| توفير بنية تكنولوجية ورقمية حديثة لتطبيق التحول الرقمي في السياحة المصرية. | 3.75 | 0.921 | 0.237 |
| إعداد كوادر بشرية مؤهلة تكنولوجيا وسياحيا على استخدام نظم التحول الرقمي. | 3.69 | 0.931 | 0.251 |
| أن تعمل الدولة على توفير إطار تشريعي وإداري وتنظيمي لتطبيق التحول الرقمي بالقرب العاجل. | 3.84 | 0.95 | 0.275 |
| وضع خطة لتدريب العمالة السياحية على استخدام النظم الحديثة في التحول الرقمي وفق عدة مراحل زمنية. | 3.62 | 1.042 | 0.303 |

تحليل النتائج الخاصة بالتحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية

يوضح الجدول التالي رقم (5) الخاص بتحليل التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية، موافقة الباحثين على التحديات التي تم ذكرها، حيث تتراوح جميع القيم الخاصة بالمتوسط الحسابي بين 3: 4 كما هو موضح، بينما يشير معامل الاختلاف إلى ترتيب هذه التحديات من وجهة الباحثين على النحو التالي

جدول (5) التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي

| البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف C. V% |
|--|-----------------|-------------------|-------------------------|
| ارتفاع التكلفة المادية والتكنولوجية المطلوبة. | 3.51 | 0.922 | 0.247 |
| ضعف الإجراءات الفعلية التي تم اتخاذها على أرض الواقع للتطبيق الكامل للتحول الرقمي. | 3.54 | 0.981 | 0.297 |
| عدم رغبة العديد من المنشآت السياحية في تحمل التكلفة المادية للاشتراك مع الدولة والأجهزة الرسمية الحكومية. | 3.74 | 0.952 | 0.309 |
| صعوبة توفير التدريب المناسب في كافة قطاعات الضيافة والسياحة والطيران لارتفاع التكلفة والوقت المطلوب للتدريب. | 3.90 | 0.973 | 0.329 |
| الحاجة إلى عقد مزيد من الاتفاقات البروتوكولات في مجال التكنولوجيا مع كبرى الشركات الدولية المتخصصة. | 3.69 | 1.024 | 0.341 |

| | | | |
|-------|-------|------|---|
| 0.351 | 1.044 | 3.82 | عدم وجود ثقافة الابتكار والإبداع لدى العاملين وعدم رغبة البعض في استخدام التكنولوجيا الحديثة. |
|-------|-------|------|---|

تحليل النتائج الخاصة بمنافع تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية

يوضح الجدول التالي رقم (6) الخاص بتحليل النتائج الخاصة بالمنافع التي يمكن تحقيقها من تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية، موافقة المبحوثين على تحقيق العديد من المنافع للسياحة المصرية في حالة تطبيق التحول الرقمي بنجاح، كما هو موضح في الجدول، حيث تتراوح جميع القيم بين 3: 5، في حين أن قيم الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف جميعها أقل من نصف قيم المتوسط الحسابي، مما يدل على عدم وجود تشبب في البيانات.

جدول (6) المنافع التي يمكن تحقيقها من

تطبيق التحول الرقمي على السياحة المصرية

| معامل الاختلاف C. V% | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البيان |
|-------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 0.171 | 0.701 | 4.21 | زيادة العائدات المتحققة لقطاع السياحة والضيافة والطيران والقطاعات المتصلة بها. |
| 0.182 | 0.732 | 4.17 | تحسين تنافسية السياحة المصرية وحصولها على نسبة أكبر من الطلب السياحي تتناسب مع مقوماتها. |
| 0.189 | 0.744 | 3.98 | زيادة رضا السائحين عن الخدمات والمنتجات السياحية المصرية وزيادة مدة إقامتهم في مصر. |
| 0.210 | 0.793 | 4.51 | التجديد والابتكار في تسويق المنتج السياحي المصري واختراق أسواق سياحية ذات قدرات انفاقية واقتصادية مرتفعة. |
| 0.219 | 0.827 | 3.87 | القضاء على الطرق التقليدية والبيروقراطية في إدارة وتنظيم وتسويق النشاط السياحي. |
| 0.222 | 0.971 | 4.45 | تحسين جودة الخدمات السياحية وتوفير عوامل الأمن والسلامة والاستدامة. |

نتائج الدراسة

نتطرق في خاتمة الدراسة الى استعراض أهم النتائج التي تم التوصل إليها وفقا لآراء المبحوثين في الدراسة الميدانية فيما يتعلق بتقييم ماتم انجازه بالفعل في الدولة لتحقيق لتحول الرقمي في كافة القطاعات الاقتصادية وأهمها

أشار خبراء تكنولوجيا المعلومات الذين تم سؤالهم عن الخطوات الفعلية للتحول الرقمي أن التطبيق قد تم بشكل أولى في وزارات الاستثمار، التجارة، الإسكان، المالية في المرحلة الأولى، وسيلها تباعا وزارات السياحة والطيران والآثار والنقل وغيرها، ولكن ليس في الفترة الراهنة.

تم وضع برنامج لتدريب العاملين على كل المستويات ابتداءً من الحكومة والقطاع العام والخاص للعديد من الصناعات، ويتبع التدريب مجلس الوزراء بالتنسيق مع وزارة الاتصالات والوزارات الأخرى، ويتم التدريب بمشاركة مؤسسات دولية مثل (IBM, Oracle, Sap, Microsoft)، وحالياً يتم تدريب فرق أرشفة المعلومات للقدرة على التعامل مع الورقية إلى التعامل مع المعلومات الإلكترونية. فيما يتعلق بالإجراءات والمبادرات التي تم تنفيذها لتطبيق خطوات التحول الرقمي في قطاع السياحة المصرية أفاد المبحوثون بما يلي

امتلاك الدولة والقطاع الخاص ورواد الأعمال بقطاع السياحة والضيافة والنقل قدرات لتطبيق التحول الرقمي في صناعة السياحة، ولكن ذلك يتطلب توفير استراتيجية متكاملة واضحة يتم وضعها من قبل الدولة ووزارة السياحة، وتحديد المهام والاختصاصات المختلفة لكل جهاز من أجهزة الدولة وكيفية التعاون والشراكة مع القطاع الخاص السياحي ومع المكاتب والفروع والمكاتب الرسمية في المحافظات، بالإضافة إلى ضرورة وضع خطة واضحة ذات خطوات وإجراءات زمنية محددة لتدريب العمالة السياحية سواء بالقطاع الحكومي أو الخاص على كيفية استخدام النظم التكنولوجية الحديثة لتنظيم وإدارة النشاط السياحي المصري.

من المبادرات الهامة التي يجب الإشارة إليها هي رغبة القطاع الخاص متمثلاً في قطاع السياحة والضيافة في تصميم تطبيقات إلكترونية لتسويق الأنماط السياحية الغير نمطية في مصر بالشكل المبتكر والجديد، ومنها التطبيق الإلكتروني الجديد الذي يتم تصميمه حالياً بالتعاون بين وزارة السياحة ورواد الأعمال والهيئة العامة للتنمية السياحية من أجل تنمية وتطوير مسار العائلة المقدسة وتشجيع السياحة الدينية للحجاج المسيحيين من كل أنحاء العالم، من خلال استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي والواقع المعزز واستخدام المنصات الرقمية في التنشيط والترويج السياحي.

توصيات الدراسة

ضرورة إنشاء هيئة مستقلة للتحول الرقمي في مصر تكون تابعة لرئاسة الجمهورية أو لرئاسة الوزراء وتتكون من المجلس الاقتصادي وخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وممثلين عن جميع الوزارات الحكومية وأن يتم تخصيص ميزانية مستقلة لها، وإنشاء إدارات متخصصة في تنفيذ التحول الرقمي بكل وزارة، بحيث تتولى الإشراف على الإجراءات التي يتم اتخاذها فعلياً بكل وزارة، وإصدار التقارير الدورية بحجم الانجاز الفعلي والتحديات التي تواجه كل وزارة والحلول المقترحة للتنفيذ، مع الالتزام والمتابعة بصفة دورية لما يتم انجازه.

وضع استراتيجية لتحقيق التحول الرقمي في الدولة بمختلف وزاراتها، وفي وزارة السياحة والآثار والطيران بشكل خاص بحيث تتضمن خطط زمنية وآليات التنفيذ وتحديد المهام والاختصاصات ونظام المتابعة

والمسائلة، وآليات التعاون مع القطاع الخاص والمستثمرين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحفيزهم على الدخول في شركات استثمارية استراتيجية مع الدولة لتطبيق التحول الرقمي في مختلف القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع السياحة والآثار والطيران.

توفير الشبكات الضخمة والبنية التحتية التكنولوجية الرقمية المتطورة التي تتيح الاتصال الشبكي بالانترنت وأن يتم اتاحتها في البداية في المدن الذكية الـ 13 الذين يتم إنشائها حالياً ويتوالى بعد ذلك بباقي المدن الكبرى والسياحية المصرية، خاصة في المطارات ونوافذ الوصول والمغادرة والمباني الحكومية ومقرات المعارض والمؤتمرات وفي كبرى المنشآت والمناطق السياحية والأثرية والمتاحف والمعابد والمنشآت الفندقية. تدريب وتأهيل الموارد البشرية في مجال الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي بالتعاون مع أكبر الشركات العالمية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تأهيل وتدريب المختصين بتنفيذ التحول الرقمي في جميع الوزارات المصرية، وتزويدهم بالمهارات اللازمة، ونشر ثقافة التحول الرقمي وكيفية استخدامه في الوزارات المختلفة، وليس فقط في وزارات المرحلة الأولى التي تم سبق ذكرها-، فضلا عن توفير التدريب لمؤسسات القطاع الخاص الراغبين في الحصول على هذه الدورات التدريبية بمقابل مادي، عن كيفية الانتقال من المؤسسات التقليدية إلى المؤسسات الذكية المرنة.

توفير اطار تشريعي متكامل ينظم آلية تنفيذ التحول الرقمي في كافة الوزارات المصرية، ومنها وزارة السياحة والآثار والطيران، وكافة المعاملات واتفاقات الشراكة الاستثمارية مع القطاع الخاص ورواد الأعمال المتخصصين في هذا المجال.

وضع وزارة السياحة خطة متكاملة ذات آليات فعلية بالتعاون مع القطاع الخاص لتنفيذ التحول الرقمي على السياحة المصرية بحيث تتضمن كيفية تنفيذ أبرز تقنيات التحول الرقمي التي تم ذكرها في أدبيات الدراسة في إدارة وتطوير وتنظيم النشاط السياحي في مصر، بما ينعكس على تحسين جودة وتنافسية السياحة المصرية، وأن لا تقتصر على استخدام التحول الرقمي والسياحة الالكترونية في التسويق للسياحة المصرية فقط.

الاستفادة من التجارب الرائدة التي قامت بها دولة الامارات والمملكة العربية السعودية في التحول الرقمي بقطاع السياحة وتنفيذ ما يتناسب منها حالياً مع قطاع السياحة المصرية، مع ضرورة تفعيل التعاون الفني والتقني والسياحي مع الخبراء المختصين بهذه الدول.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- أمين، بوالبعير (2015)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنشيط القطاع السياحي بالجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- البار، عدنان (2018)، تقنيات التحول الرقمي، كلية الحاسبات وتقنية المعلومات، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.

البار، عدنان، المرحبي، خالد (2018)، التحول الرقمي كيف ولماذا، مركز أسبار للدراسات والبحوث والإعلام، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ديسمبر، 2018.

برنامج التحول الوطني، (2018-2030)، الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني 2020، المملكة العربية السعودية:

-Retrieved from: <https://vision2030.gov.sa/ar/programs/NTP> (Accessed on: 15-9-2018)

بظاظو، إبراهيم (2018)، تقنيات الذكاء الاصطناعي في صناعة السياحة الدولية كلية السياحة والفنادق، الجامعة الأردنية فرع العقبة، الأردن - العقبة.

بظاظو، إبراهيم، مساعدة، رائد، كريشان، طارق (2016)، تطبيقات السياحة الرقمية و دورها في تعزيز رقمنة المجتمعات والتحول نحو المدن السياحية الذكية، المجلة الدولية للتخطيط والتنمية الحضرية والمستدامة، العدد الثالث، الطبعة الأولى.

جعفر، اقبال (2018)، السياحة الإلكترونية وأثرها في تطور صناعة السفر والسياحة تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة

(دراسة مقارنة)، مجلة الخليج العربي، جامعة البصرة، العدد 46.

دبوسي، ربيع (2015)، التحول الرقمي: حقبة إنترنت الأشياء تحقق مزايا ضخمة، سيسكو الامارات:

Retrieved from:

https://www.cisco.com/c/ar_ae/about/blogs/2015-11-05.html, (Accessed on: 4-12-2019).

دورو، إيمانويل (2019)، ديلويت، التحول الوطني في الشرق الأوسط، رحلة رقمية :

Retrieved from:

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xs/Documents/technology-media-telecommunications/dtme_tmt_national-transformation-in-the-middleeast/National%20Transformation%20in%20ME%20-%20A%20Digital%20Journey%20-%20AR.pdf, (Accessed on: 1-4-2019)

رجب، عادل (2018)، جهود وزارة السياحة عام 2016 أنقذت مصر من كارثة:

Retrieved from :

<https://tourismdaily.news/2018/12/15/%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%83%D8%AA%D9%88%D8%B1%D8%A9-%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D9%84%D8%A9-%D8%B1%D8%AC%D8%A8-%D8%AC%D9%87%D9%88%D8%AF-%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9/>

(Accessed on: 11-1-2019).

رسلان، آمال (2018)، منظمة السياحة العالمية تعلن دعم "التحول الرقمي، اليوم السابع:

Retrieved from:

<https://www.youm7.com/story/2018/10/7/%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%86-%D8%AF%D8%B9%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9/>

<https://www.sis.gov.eg/Story/169475?lang=ar>

<https://www.almasryalyoum.com/news/details/1333106>

(Accessed on: 7-2-2019).

سعودي، أميمة (2018)، مصر تدخل عصر المدن الذكية، الهيئة العامة للاستعلامات:

Retrieved from: <http://sis.gov.eg/Story/169475?lang=ar> (Accessed on: 2-2-2019).

شاكر، جمال (2005)، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام (SPSS) الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

شوقي، هشام (2018)، مصر ترؤج لمقاصدها السياحية بنظام «نظارة المعاشة» في بورصة لندن، المصري اليوم:

Retrieved from: <https://www.almasryalyoum.com/news/details/1333106> (Accessed on : 13-

3-2019).

طنطاوي، أحمد (2019)، التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية:

Retrieved from: <http://gate.ahram.org.eg/News/2143149.aspx> (Accessed on: 4-3-

2019).

عبد العزيز، بسمة، السياحة والتحول الرقمي، (2018):

Retrieved from: <http://www.al-jazirah.com/2018/20180914/sy5.htm>, (Accessed on: 15-12-

2018).

عبد المقصود، أحمد (2019)، ايجي جيت . مصر تدخل عصر السياحة الالكترونية:

Retrieved from :

https://arar.facebook.com/EGGATE.Official/photos/%D8%A5%D9%8A%D8%AC%D9%89-%D8%AC%D9%8A%D8%AA-eg-gate-%D9%85%D8%B5%D8%B1-%D8%AA%D8%AF%D8%AE%D9%84-%D8%B9%D8%B5%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9%D8%AA%D9%87%D8%AF%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%83%D9%87-%D8%A7%D9%84%D9%89-%D8%AF%D8%AE%D9%88%D9%84-%D9%85%D8%B5%D8%B1-%D8%B9%D8%B5%D8%B1-%D8%A7%D9%84/2258042107586457/ (Accessed on: 11-5-2019).

علي، بن الطيب وآخرون، (2019)، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تعزيز رقمنة المجتمعات والتحول نحو المدن الذكية، دولة الامارات العربية نمونجا، مجلد أعمال المؤتمر الدولي الأول (المدن الذكية في ظل التغيرات الزاهنة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين.

عفيفي، يوسف، (2019)، جلسة وزارية لاستعراض النماذج الناجحة للحكومات في التحول الرقمي بالسياحة:

Retrieved from:

https://www.masrawy.com/news/news_egypt/details/2019/3/25/1538627/%D8%AC%D9%84%D8%B3%D8%A9-%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA

[%D8%B9%D8%B1%D8%A7%D8%B6-](#)

[%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%AC-](#)

[%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%A7%D8%AC%D8%AD%D8%A9-](#)

[%D9%84%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA-](#)

[%D9%81%D9%8A-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82](#)

[%D9%85%D9%89-](#)

[%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-](#) (Accessed

on:15-4-2019).

لوسيل، " الثورة الرقمية" نقلة نوعية في صناعة السياحة، (2018):

Retrieved from :

https://lusailnews.net/article/_miscellaneous/27/09/2018/%C2%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D9%88%D8%B1%D8%A9-

[%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9%C2%BB-](#)

[%D9%86%D9%82%D9%84%D8%A9-%D9%86%D9%88%D8%B9%D9%8A%D8%A9-](#)

[%D9%81%D9%8A-%D8%B5%D9%86%D8%A7%D8%B9%D8%A9-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9](#)

(Accessed on: 23-2-2019).

ماجد، أحمد (2018)، الذكاء الاصطناعي بدولة الإمارات العربية المتحدة، ادارة الدراسات والسياسات الاقتصادية، وزارة الاقتصاد، الإمارات العربية المتحدة.

ماهر، رأفت (2019)، وزيرة السياحة تكشف أهداف الشراكة مع شبكة CNN، بوابة أخبار اليوم:

Retrieved from :

<https://akhbarelyom.com/news/newdetails/2848350/1/%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A>

[%D9%88--%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1%D8%A9-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-](#)

[%D8%AA%D9%83%D8%B4%D9%81-%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81-](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D9%83%D8%A9-%D9%85%D8%B9-](#)

[%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A9-CNN-](#) (Accessed on :8-5-2019).

اليقاش، عدنان (2017)، تعرف على الحوسبة السحابية، عالم الكمبيوتر:

Retrieved from: <http://www.computer-wd.com/2017/03/Cloud-Computing-info.html>,

(Accessed on: 25-2-2018).

البوابة الالكترونية لدولة الامارات (2018)، استراتيجية الامارات للذكاء الاصطناعي:

Retrieved from: <https://government.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/federal-governments-strategies-and-plans/uae-strategy-for-artificial-intelligence>,

(Accessed on: 15-8-2019).

القاضي، محمد، (2018)، مصر تتجه للتحول الرقمي في 2025 لأخذ مكانها بين الكبار، مبتدا:

Retrieved from : <https://www.mobtada.com/details/705284>, (Accessed on: 2-4-2019).

المصري، سعيد، (2004)، مناهج البحث العلمي ، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية بالجامعة الأمريكية.
المبارك، محمد، (2018)، السياحة والتطور الرقمي: فرص أكبر من التحديات، الاتحاد الاقتصادي، دولة الامارات العربية المتحدة:

Retrieved from: <https://www.alittihad.ae/article/65743/2018/> (Accessed on: 11-3-2019).

السيد، هبة (2018) ، تعرف على خطة الحكومة للتحويل الرقمي في 10 معلومات، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

Retrieved from: <https://www.youm7.com/story/2018/5/1/-تعرف-على-خطة-الحكومة-للتحول-الرقمي-في-10-معلومات/3772805/>

الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، (2018):

Retrieved from <https://scth.gov.sa/MediaCenter/News/GeneralNews/Pages/z-g-1-15-10-2018.aspx>, (Accessed on: 1-5-2019).

مونة، زينب، مسعودي، نور الإيمان (2015): دور الإنترنت في تفعيل العمل السياحي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، الجزائر.
محمود، محمد (2010)، الإحصاء السياحي، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.
هاشم، أحمد (2012)، دور الحكومة الإلكترونية وأدواتها في تطوير سياحة الإمارات- الدروس المستفادة- كلية السياحة والفنادق، جامعة الاسكندرية.

المراجع الانجليزية

Baytona. N ,(2018), *World Tourism Organization, Innovation and Digital Transformation Strategy*, Spain.

Brysch.A,(2017),*Digital Transformation in the Tourism Sector challenges and Opportunities*, University of Seville, Spain.

Janssen, M, others & (2012), Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government, *Information Systems Management*, 29(4), England.

Garcia, J. R, Pardo, T. A, and Nam, T (2015), *What makes a city smart? Identifying core components and proposing an integrative and comprehensive conceptualization*. *Information Polity*, Vol. 20.

The World Economic Forum, (2017), *Digital Transformation Initiative Aviation, Travel and Tourism Industry*, Geneva Switzerland.

World Economic Forum, "Understanding the impact of digitalization's on society" report, (2018), Retrieved from:

<http://reports.weforum.org/digital-transformation/understanding-the-impact-of-digitalization-on-society/> (Accessed on:20-9-2018).

Abstract

The concept of digital transformation has become one of the most developed and widespread concepts around the world at the present time, especially in light of the successive developments in the field of telecommunications and information technology.

In this context, investment in digital transformation has become an integral part of the tourism industry, through the adoption of modern technology Such as artificial intelligence, digital platforms, and virtual tourism, providing big data, GPS, and other modern technological technologies.

The official tourist agencies in Egypt aim to activate the coming international tourism to Egypt ,improve the quality of tourism services ,which requires keeping abreast of modern technological techniques in managing and marketing of the tourism activity in Egypt through increasing reliance on e-tourism in various fields and applicate the digital transformation On Egyptian tourism.

To achieve this goal, the methodology of the study was based on the use of (1) descriptive and analytical approach (2) the case study methodology, and reached important results: The possibility of applying digital transformation to Egyptian tourism if the challenges in this regard are overcome. Taking advantage of successful experiences in this field and trying to apply them, the need to implement effective mechanisms to apply digital transformation to Egyptian tourism in an integrated manner in light of the recommendations that emerged from the study.

Keywords: digital transformation, electronic platforms, artificial intelligence, Egyptian tourism.