

السياحة الذكية من منظور مفاهيمي

Smart tourism from a conceptual perspective

د. عبد الحفيظ مسكين

مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة

جامعة جيجل - الجزائر

ah.meskine@univ-jijel.dz

ط.د سلوى كربوش¹

مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة

جامعة جيجل - الجزائر

selwa.kerbouche@univ-jijel.dz

تاريخ النشر: 2024/06/11

تاريخ القبول: 2024/04/26

تاريخ الارسال: 2023/07/11

ملخص:

يعتبر مصطلح السياحة الذكية من المفاهيم الحديثة والمعقدة في قطاع السياحة حالياً، فالسياحة الذكية هي عبارة عن تطور جديد للسياحة نتيجة لتأثير تكنولوجيا المعلومات على القطاع السياحي ككل، لقد هدفت هذه الدراسة الى الاحاطة بالاطار المفاهيمي للسياحة الذكية وبعض المصطلحات المرتبطة بها والفرق بينها وبين السياحة الالكترونية، باعتبار المصطلح جديد توجد دراسات قليلة حوله خاصة باللغة العربية، لدى تم الاحاطة بالجانب النظري لتوضيح معناه أكثر، مع الاشارة للمدن الذكية خصائصها وتقنياتها، والوجهة السياحية الذكية وعلاقتها بكل من السياحة الذكية والمدن الذكية.

الكلمات المفتاحية: السياحة الذكية، المدن الذكية، تكنولوجيا المعلومات، الوجهة السياحية الذكية، السياحة الالكترونية

Abstract:

The term "smart tourism" is a modern and complex concept in the tourism sector. Smart tourism is a new development for tourism as a result of the impact of information technology on the tourism sector as a whole. This study aimed to capture the conceptual framework of smart tourism, some associated terminology and the difference between it and e-tourism. As a new term, there are few studies on it, especially in Arabic, When the theoretical aspect is taken to clarify its meaning more, with reference to smart cities their characteristics and technologies, Smart tourism destination and its relationship to both smart tourism and smart cities.

Keywords : Smart tourism, smart cities, information technology, smart tourist destinations, e-tourism

مقدمة:

يتزايد الاهتمام بالقطاع السياحي في العالم يوما بعد يوم، ومع انتشار التكنولوجيا في كل مكان أصبحت هاته الاخيرة أساسا لعرض وجهات سياحية دجت بين السياحة وتقنيات ذكاء جديدة للجذب السياحي، يمكن من خلالها دمج معلومات متعلقة بالوجهات السياحية والسائحين من طرف مقدمي الخدمات السياحية واتاحتها لباحثين عنها، وقد أدى الاعتماد على الذكاء في السياحة الى ظهور وجهات سياحية ذكية في العديد من دول العالم المتطورة تكنولوجيا، ويتم دعم هاته الوجهات من خلال انشاء بنية تحتية تكنولوجيا رقمية قادرة على نقل وتبادل المعلومات بشكل ديناميكي حول الأنشطة السياحية المعروضة في أي وجهة سياحية وفي أي وقت كان.

وقد ربطت السياحة بالأجهزة المحمولة التي هي أكثر الأدوات تواجدا في حياتنا اليومية مقارنة بأي وقت مضى، وعاملا مهما يؤثر بشكل كبير على الأفراد خاصة تلك التي تتعلق بالسفر، وهناك من يرى أن السياحة الذكية برزت خلال السنوات القليلة الماضية كنتيجة لظهور المدن الذكية، بالمقابل يرى آخرون أن السياحة الذكية هي تنمية للسياحة التقليدية والسياحة الالكترونية في الآونة الاخيرة، ويمكن القول أن تطبيق الذكاء في السياحة ساعد على ظهور السياحة الذكية التي تعتمد بشكل واضح على جمع ودمج البيانات حول الوجهات السياحية وتوفيرها للسياح بدعم من تطبيقات الأجهزة الذكية القائمة على خدمة السائحين في أي مكان وزمان وتقنيات ذكية، ويعتبر قطاع السياحة من أبرز القطاعات التي تحركت نحو العالم الإلكتروني الذكي، فلم يعد يعتمد السائح في تخطيطه للرحلات على الأساليب التقليدية المملة ولا على شركات السياحة أيضا، سواء تعلق الأمر بالحجوزات أو التذاكر أو غيرها من العمليات السياحية، فإن منهجية عمل السياحة العالمية تتجه نحو السياحة الذكية بخطوات ثابتة تنافس باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى. ومنه يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي: **ما هو الاطار**

المفاهيمي للسياحة الذكية؟ من السؤال الرئيسي يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم السياحة الذكية؟ وماذا نقصد بالمدن الذكية؟
- ماهي الواجهة السياحية الذكية؟ وما الفرق بين السياحة الذكية والسياحة الالكترونية؟

أهداف الدراسة:

يهدف هذا المقال الى تسليط الضوء على نوع من السياحة الحديثة وهي السياحة الذكية مفاهيميا، خاصة مع التطور التكنولوجي وتغلغل التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة اليومية للأفراد، باعتبار التكنولوجيات الذكية محور الاهتمام الرئيسي في وقتنا الحالي، وبدورها اضافت مساحة جديدة للوصول الى المتطلبات اليومية للسياح بسهولة وفي أقل وقت ممكن.

منهجية الدراسة:

قصد الاجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية اعتمدنا على المنهج الوصفي.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (Francesc González-Reverté) (2019) بعنوان " **Building Sustainable Smart Destinations: An**

Approach Based on the Development of Spanish Smart Tourism Plans" هي عبارة عن ورقة بحثية نشرت بمجلة Sustainability عن Economy and Business Department, Universitat Oberta de Catalunya، يهدف هذا البحث الى تقييم الآثار الحقيقية لتطوير وجهات السياحة الذكية على الاستدامة الحضرية، وتم استخدام طريقة تحليل المحتوى لتحليل مختلف المشاريع التجريبية للسياحة الذكية الممولة من طرف إدارة السياحة الإسبانية، تشير النتائج إلى أنه على الرغم من الجهود الجديرة بالملاحظة لتطوير مبادرات ذكية، نادرا ما يتم اقتراح حلول دائمة قائمة على استخدام التكنولوجيا، مما يشير إلى وجود حواجز ثقافية وإدارية وتكنولوجية بشكل عام، تم تصميم خطط السياحة الذكية بشكل أساسي كأدوات مصممة لإنشاء منتجات سياحية جديدة في نهج يحركه

السياحة. وتوصلت ايضا الى أنه على الرغم من وجود نماذج مختلفة للمدن السياحية معا إلا أنها تركز جميعها على القدرة التنافسية للسياحة بدلاً من الاستدامة.

2. دراسة زهية بوتغرين وكمال عايشي (2020) بعنوان " من المدن الذكية الى السياحة الذكية -دبي نموذجاً- " هي عبارة عن ورقة بحثية نشرت بمجلة الدراسات والأبحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية عن جامعة باتنة 1 مخبر الدراسات الاقتصادية للصناعات المحلية، تهدف هذه الدراسة الى التعريف بالمدن الذكية التي جاءت كنتيجة للتطور التكنولوجي، والذي بدوره قاد الى صناعة سياحة ذكية تعمل على استخدام خصائص المدن الذكية، وكانت دبي كنموذج للدراسة باعتبارها أبرز النماذج العالمية التي تعمل بخطوات عملاقة للوصول الى العيش ضمن كل ما هو ذكي بما في ذلك السياحة، وصناعة سياحة ذكية مبنية على استغلال التكنولوجيا وباستخدام تطبيقات الهاتف الذكية، وتقديم وجهة سياحية ذكية تقدم معلومات مخصصة لزائر مخصص في الوقت المناسب.

3. دراسة Tony Dwi Susanto و Arif Djunaidy ،Dhiani Tresna Absari (2023) بعنوان " A Systematic Review of Indonesia's Heritage Tourism in Perspective of Smart Tourism Conceptual Model ،Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi " هي عبارة عن ورقة بحثية نشرت بمجلة تهدف هاته الدراسة الى المساهمة في صياغة النموذج المفاهيمي للسياحة الذكية من الناحية العلمية (التعريف الاهداف الخصائص)، وكدراسة حالة السياحة التراثية في اندونيسيا تم وضع نموذج خاص بالسياحة الذكية يتوافق مع قيم وخصائص السياحة في أندونيسيا والوصول الى النتائج المتوقعة لعملية السياحة الذكية بما انطلقا من النموذج الذي تم وضعه.

المحور الأول: ماهية السياحة الذكية

في الوقت الحاضر اصبح مصطلح "ذكي" شائعا في انعكاس التقدم التكنولوجي في التحسين الاجتماعي والاقتصادي، فضلاً عن تبادل المعرفة والمعلومات، يعد ظهور الأدوات الذكية مفيداً للغاية لأنه يربط البنى التحتية بشبكات يمكن الوصول إليها، لقد قادت التكنولوجيا الذكية وربطت كل شيء معاً بما في ذلك الأنشطة والخدمات، لتكون أكثر ارتباطاً وأكثر استنارة ومشاركة مع العملاء بشكل ملائم خاصة في صناعة السياحة، ونتيجة لذلك تم تطوير السياحة الذكية مما جعل السياحة أكثر سهولة ومتعة للجميع (Noraini , Khoo, Fasahah, Abdul , Abdul , & Anes, 2022, p. 42) وهناك من يصف المفهوم "الذكي" أنه تطبيق تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على المستشعرات والبيانات الضخمة والبيانات المفتوحة والطرق الجديدة لتبادل المعلومات (Dhiani , Arif , & Tony, 2023, p. 135)

أولاً: تعريف السياحة:

تعني السياحة لغة التحوال وعبارة ساح في الأرض تعني ذهب وسارة على وجه الأرض، أما في اللغة الإنجليزية نجد أن (Tour) يعني يجول أو يدور أما كلمة (Tourism) أي السياحة فمعناها الانتقال والدوران، وقام العديد من الباحثين بإعطاء تعاريف لمفهوم السياحة كل ركز على جانب معين أو ظاهرة معينة، ويمكن إعطاء تعريف للسياحة: " هي عبارة عن انتقال الانسان الى مكان ومن زمان الى زمان (السياحة العالمية) أو الانتقال في البلد (السياحة الداخلية) لمدة يجب أن لا تقل عن (24) ساعة بحيث لا تكون من اجل الإقامة الدائمة وأغراضها تكون من أجل الثقافة أو الدين أو الرياضة أو الاعمال... " (عبودي، 2007، صفحة 170).

ثانياً: تعريف السياحة الذكية:

السياحة الذكية هي مظهر من مظاهر تأثير تكنولوجيا المعلومات على قطاع السياحة (Dhiani , Arif , & Tony, 2023, p. 143). وهو مصطلح يتعلق بعرض سياحي مبني على الحوسبة السحابية التي هي ادارة وخزن والوصول للبيانات عبر الأنترنت باتصال مجموعة

أجهزة عبر شبكة افتراضية، والبيانات المفتوحة باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية، بهدف صناعة وجهة سياحية ذكية على مستوى مدينة أو اقليم، أي تقديم معلومات مخصصة لزائر مخصص في الوقت الحقيقي، وأيضا القدرة على قياس تأثير المواقع السياحية ومعرفة مختلف مسارات السواح وتجاربهم لغرض ارضائهم (زهية بوتغرين، كمال عياشي، 2020، الصفحات 64-65).

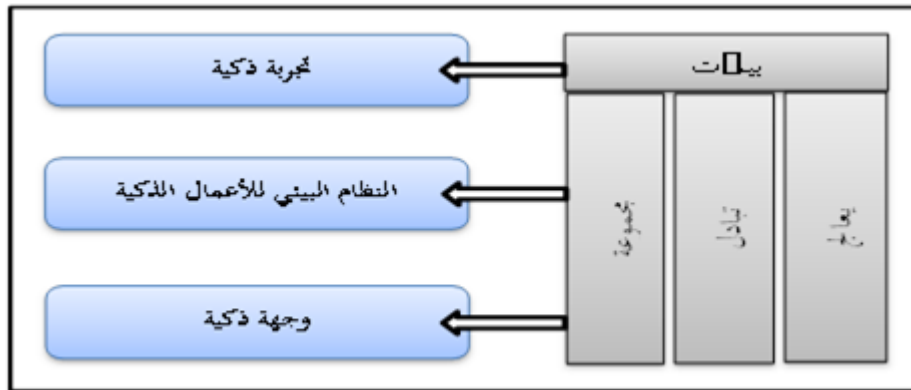
تعرف أيضا السياحة الذكية بأنها "السياحة المدعومة بجهود متكاملة في أحد المقاصد لجمع وتجميع/تسخير البيانات المستمدة من البنية الأساسية المادية، والروابط الاجتماعية، مصادر حكومية/تنظيمية وهيئات/عقول بشرية مع استخدام التكنولوجيات المتقدمة لتحويل هذه البيانات إلى تجارب في الموقع واقتراحات للقيمة التجارية مع التركيز بشكل واضح على الكفاءة والاستدامة وإثراء الخبرات" (Vargas-Sánchez, 2016, p. 180).

من جهة أخرى يري البعض أن السياحة الذكية هي طريقة جديدة لإدارة التدفقات السياحية وتقديم خدمات سياحية أفضل، ونماذج اعلانية جديدة ومشاريع سياحية تعتمد على خدمات السحابة والبيانات المفتوحة للابتكار خارج حدود السياحة التقليدية، كما تعتبر السياحة الذكية منصة تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتزويد السياح بالمعلومات، وجمع ودمج البيانات حول الوجهات السياحية وعرض تجارب غنية للمستفيدين وادماج السياح في التجربة السياحية، والتي يتم تداولها من طرفهم بواسطة التكنولوجيا وتوثيقها من خلال ما ينشرونه عبر حساباتهم الشخصية وعرض قيمة تجاربهم باستخدام الأجهزة الذكية، ويمكن القول ان السياحة الذكية هي استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وابتكار نظام دعم وخدمة السائحين في أي مكان وزمان، ومن أهم تطبيقات السياحة الذكية عبر العالم نجد: تطبيق خرائط فوجل (Google Maps)، (Google Trips)، (City Mapper) (Seffari Asma, Mekarssi Lamia, 2020, pp. 110-113).

ويرى آخرون أن السياحة الذكية نظام مع الأنشطة الرئيسية التي هي: التخطيط والتشغيل والتسويق و أصبحت التكنولوجيا مفتاحا لإدارة هاته الأنشطة (Dhiani , Arif , & Tony, 2023, p. 142).

وهناك من يرى أنها عبارة عن نظام بيئي سياحي، الشكل التالي يوضح مكونات السياحة الذكية بما فيها النظام البيئي:

الشكل رقم (01): يمثل مكونات السياحة الذكية



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على (Dimitra , 2018, p. 11)

من الشكل نلاحظ أن السياحة الذكية تجمع بين عديد المكونات فمن أجل عرض وجهة سياحية ذكية لابد من توفر مجموعة بيانات تترجم تجربة ذكية للسائح وفقا لنظام معين وبيئة معينة.

هناك عدة تعاريف الباحثين الاجانب بخصوص مصطلح السياحة الذكية لكن لا يوجد تعريف شامل يمس مختلف الجوانب التي تمسها السياحة الذكية وربما هذا راجع الى حداثة الفكرة وتعقيدها، ويمكن القول أن السياحة الذكية هي عبارة عن تطور جديد للسياحة نتيجة لتأثير تكنولوجيا المعلومات على القطاع السياحي ككل، فهي طريقة جديدة لتعاملات السياحة تقدم خدمات أفضل وأسرع مرتبطة بأنظمة وبرامج وأجهزة ذكية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تقدم عروض سياحية مبنية على الحوسبة السحابية والبيانات يتم الوصول لها عن طريق شبكات افتراضية بإمكانها تقديم معلومات سريعة ودقيقة عن الوجهة المرغوبة من طرف السياح.

ثالثا: مزايا السياحة الذكية

من مزايا السياحة الذكية يمكن ذكر مايلي (Mekarssi Lamia, Seffari Asma, 2020, p. 114):

- يسمح للسائحين بالتواصل والتفاعل بشكل أفضل مع المدن وتوطيد العلاقات مع السكان والشركات المحلية والحكومية المحلية ومعالم المدينة؛
- يشير الى اقتصاد سياحة ذكي جديد به موارد جديدة وفاعلون جدد؛
- السياحة الذكية تدعم تنمية المدن والخدمات بطرق مختلفة؛
- تشجع الابتكار المستمر في الأجهزة وتطبيقات البرامج وتطوير الشبكات؛
- يمكن للمدينة الذكية الاستجابة بسرعة وفعالية وكفاءة لاحتياجات السياحة والقدرة على التفوق على المنافسين والحفاظ على الازدهار على المدى الطويل؛
- تطبيق مبادئ المدن الذكية والبنية التحتية الحضرية أو الريفية التي لا تستخدم فقط البيانات الضخمة للسكان، ولكن أيضا السياح في جهودهم لدعم التنقل وتوافر الموارد والتخصيص والاستدامة وجودة الحياة.

رابعا: متطلبات نظام سياحة ذكية

ان تنفيذ نموذج السياحة الذكية يتطلب توافر جملة من الشروط والتي من خلالها يمكن تطبيق النموذج، ويمكن حصرها كالآتي (نور و نصري، 2021، صفحة 342):

- رقمنة البنى التحتية للقطاع السياحي من خلال بناء قواعد معلومات سياحية شاملة وفق نظام (Data Big) وبمساعدة نظم المعلومات الجغرافية (GIS) صياغة نظام ايكولوجي رقمي؛
- الحوكمة والحوسبة ودورها في التوجيه والتقنين لضبط الاداء وجودة الخدمة الرقمية المقدمة ومثاليته؛
- توافر استراتيجيات تخطيط عمراي رقمي للبنى التحتية بما في ذلك منظومة الطرق والاتصالات والشبكات والخدمات بشكل عام؛
- التشريع والتمويل الداعم للسياسات الذكية وبرامج الانتقال نحو المدينة الذكية وبالتالي تحقيق حلم البيئة المستدام؛
- توافر الكوادر الفنية التي تدير النظام الرقمي وتراقبه وتعمل على مدار الساعة لإدارة النظام؛
- تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية السياحة الذكية في تحريك عجلة الاقتصاد الإقليمي والوطني؛
- الإعلام المساند والداعم لفكرة الانتقال نحو السياحة الذكية.

خامسا: محددات السياحة الذكية: نذكر ما يلي (عبر، 2019، صفحة 128):

أنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي؛ المعلومات، التفاعل والتواصل؛ تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؛ الهواتف الذكية؛ ثقة السياح؛ التنظيم السياحي؛ بالإضافة الى إدارة السياحة الذكية، مشاهدة المعالم الذكية، نظام التجارة الالكترونية، السلامة الذكية، المرور الذكي، التوقع الذكي، الجذب السياحي الافتراضي.

سادسا: مستويات السياحة الذكية: للسياحة الذكية ثلاث مستويات (Hussein & Asmaa, 2019, p. 82):

المستوى الاول: توفر السياحة الذكية إمكانية الوصول إلى المعلومات السياحية وترتيب خطط السفر على الفور للمديرين (على سبيل المثال: الحكومة والشركات السياحية)؛

المستوى الثاني: السياحة الذكية هي إطار شامل ودقيق يجمع بين الدقة والراحة وعملية تطبيقات بيانات صناعة السفر من خلال بناء مرحلة إدارة صناعة السفر التي توفر للضيوف الحجز والنقل والراحة والسفر والتسوق؛

المستوى الثالث: تحقق السياحة الذكية تفاعلا منظما ومتطورا للغاية بين موارد السياحة المادية وموارد المعلومات السياحية، وبالتالي تخدم الجمهور والمنظمات والحكومة بعلامة تجارية جديدة من خدمات السياحة المتنوعة للمستقبل.

من جهة أخرى هناك من يرى أن للسياحة الذكية مستويات أخرى هي (Fadi, 2023, p. 3):

➤ **منصة الخدمة العامة:** وتكون هاته المنصة مباشرة أو غير مباشرة، تقدم خدمات للسياح كخدمات الادارية والخدمات ذات الشركات الاستشارية وشركات السياحة؛

➤ **مستوى التطبيق:** هم في الأساس المسافرون وأجهزتهم المتصلة بالإنترنت (الأجهزة اللوحية الذكية والهواتف الذكية)؛

➤ **البنية التحتية:** تشمل الأجهزة الأساسية والبرمجيات وقواعد البيانات.

يمكن تلخيص هاته المستويات في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يمثل هيكل السياحة الذكية



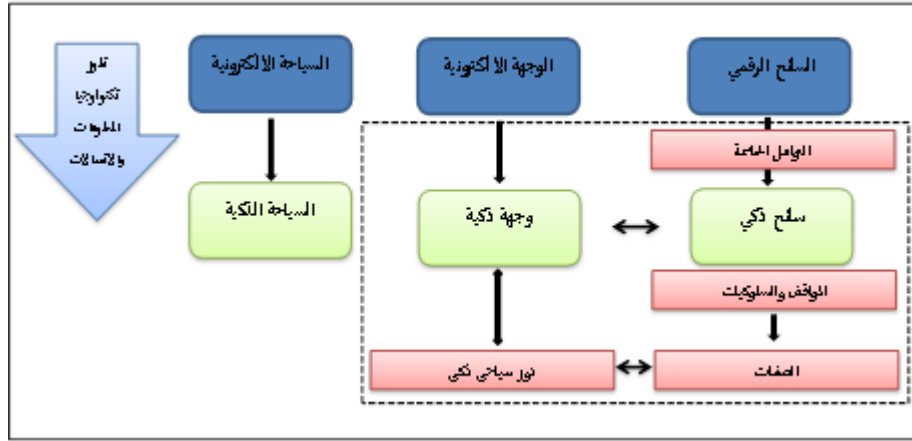
المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على (Fadi, 2023, p. 3).

يمثل الشكل هيكل السياحة الذكية الذي يتكون من مستويات السياحة الذكية منصة الخدمة العامة، مستوى التطبيقات والبنية التحتية، حتى يكون هناك تطبيق لمفهوم السياحة الذكية يجب أن يكون تكامل وترابط بين المستويات الثلاثة وعناصرها.

سابعا: بعض المفاهيم المرتبطة بالسياحة الذكية

• **السائح الذكي:** يتم تعريف السائح الذكي بكونه أكثر دراية بالوجهة السياحية وأكثر تطلبا، واتصالا أفضل، وأكثر احتمالا لمشاركة المعلومات، مع قدرة أكبر على تقديم التوصيات وإيلاء أهمية أكبر للمحتوى الذي ينشئه المستخدم، يختلف عن السائحين السابقين حيث أصبحوا أكثر اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات، والخدمات الذاتية وأدوات الحجز، و هم يقدرون سهولة الوصول إلى التكنولوجيا ولديهم قيمة أفضل لوقتهم وأموالهم ، وتنوع أكبر ومرونة ، وإضفاء طابع شخصي (Francesc , 2019, p. 44). كما يستخدم السائح الذكي التقنيات الذكية لنقل تجربته السياحية ومشاركتها مع الآخرين.

الشكل رقم (03): التحول الذكي للسياحة وظهور السائح الذكي



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (Francisco , Barbara , & Josep , 2019, p. 14).

من الشكل نلاحظ تطور السياحة الإلكترونية الى سياحة ذكية بفعل الانفتاح الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بدوره يكون تطور أيضا في العناصر المرتبطة بالسياحة الإلكترونية (الواجهة الإلكترونية، السائح الرقمي) الى العناصر المرتبطة بالسياحة الذكية (سائح ذكي، وجهة سياحية ذكية) وهذا بوجود عوامل ومواقف مساعدة على ذلك.

- **المباني الذكية:** ويمكن تعريف المباني الذكية على أنها مباني يتم فيها دمج أنظمة متعددة بكفاءة عالية لإدارة الموارد والامكانيات من أجل تعظيم الأداء الفني، وزيادة العائد، وترشيد تكلفة التشغيل، وتحقيق المرونة (الجابري و العلوي، 2019، صفحة 523).
- **المدينة الرقمية:** هي مجتمع متصل يجمع بين البنية الأساسية للاتصالات Communications Broadband، والبنية الأساسية الخدمية الرقمية، والخدمات المبتكرة لتلبية احتياجات الحكومات وموظفيها والمواطنين والشركات، وتهدف لخلق البيئة المناسبة لتبادل المعلومات والتعاون وتبادل الخبرات بين جميع سكان المدينة (طاهر ، أحمد ، و رضوان ، 2016، صفحة 52).
- **المدينة الذكية:** مفهوم يربط بين مجتمع المعرفة والمدينة الرقمية، وتعرف بأنها المدينة التي تضم كل أنواع البنية الأساسية -Infra-Structure والبنية المعلوماتية Structure-Info لتكنولوجيا المعلومات، وأحدث التكنولوجيات في مجال الاتصالات، والتكنولوجيا الإلكترونية والميكانيكية، وتتميز بالأداء الجيد في مجال الابتكار، حيث الابتكار وحل المشكلات المعقدة تمثل السمات الرئيسية للذكاء (طاهر ، أحمد ، و رضوان ، 2016، صفحة 52)، نتطرق لها بشرح موسع في المحور الثاني.

المحور الثاني: المدن الذكية

نتطرق في هذا المحور الى نظرة حول المدن الذكية التي تعتبر من نتائج التطور التكنولوجي في مجال العمران والذكاء والرقمنة، ويشمل المحور تعريفات موسعة للمدينة الذكية، التقنيات المرتبطة بها ومؤشراتها.

أولاً: مفهوم المدن الذكية

تعتبر مفاهيم المدينة الذكية والسياحة الذكية ظاهرتين وثيقتي الصلة ويرجع ذلك أساسا إلى العناصر التأسيسية المشتركة بينهما، ومع ذلك فإن الاختلاف الرئيسي بين الاثنين هو أن المدن الذكية تخدم سكانها بينما تركز السياحة الذكية بشكل أساسي على الزوار / السياح في الأساس (Sajid Khan, Mina Woo, Kichan Nam, Prakash K. Chathoth, 2017, p. 5).

لقد أدي تطبيق الذكاء في السياحة الى ظهور سياحية ذكية وهي بدوره جاءت من تطوير المدن الذكية والتي تتميز بكونها مدن تستخدم فيها التكنولوجيا في جميع الانشطة والخدمات وفي الاوقات المناسبة وفقا لمؤشرات ذكاء المدن التي هي: الحوكمة الذكية، البيئة الذكية، التنقل الذكي، الاقتصاد الذكي، الأشخاص الأذكياء والحياة الذكية، ويتم دعم السياحة بتقنيات ذكاء جديدة من خلال دعم الوجهات السياحية ببنية تحتية تكنولوجية تخلق بيئة رقمية قادرة على نقل وتبادل المعلومات بشكل ديناميكي بين السياح ومقدمي الخدمة السياحة في الوقت المناسب لنشاطهم السياحي (Piera & Roberto , 2016, p. 128).

تستخدم السياحة الذكية مكونات المدن الذكية لتطوير خدماتها وتوظيف امكانيات الوجهة السياحية ونشاطاتها وتعكس على السائح بشكل مباشر لإثراء تجربته السياحة، فكلما كانت المدينة ذكية كلما كانت المعلومات التي يتم الحصول عليها أكبر حول كيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة، وبالتالي يتمكن مقدمي الخدمة من معرفة ما يبحث عنه السائح وتطويره وتقديمه في قالب أفضل. (رقية، 2021، صفحة 92) و برزت السياحة الذكية على مدار السنوات القليلة الماضية كمجموعة فرعية من مفهوم المدينة الذكية، تهدف لتزويد السائحين بحلول تلبي احتياجات محددة تتعلق بالسفر (Miyoung Jeong, Hyejo Hailey Shin, 2019, p. 3).

لقد استخدم مصطلح المدينة الذكية أول مرة في التسعينات كنتيجة للتوسع الحضري السريع والنمو السكاني، وبرز في المقدمة في التخطيط الحضري والدراسات الأكاديمية بالإضافة الى قضايا التكنولوجيا والاستدامة والادارة (Fatih , 2023, p. 3)، وظهرت المدينة الذكية " Smart City" كنموذج قائم على ربط العناصر العمرانية (السكن والتسوق والحركة والتنقل والخدمات العامة والبنى الارتكازية) والمجتمع بالتكنولوجيا وتقنيات الاتصالات والطاقة المتقدمة من اجل تحقيق جودة الحياة ونوعيتها والوصول للاستدامة الحضارية، وتعرف المدينة الذكية على انها المدينة القائمة على الحلول الابتكارية والذكية وتطبيق مشروعات تكنولوجية لتحقيق بيئة ملائمة ونوعية حياة افضل، ويشير مصطلح (ذكية) الى المعدات الالكترونية والمستشعرات والاجهزة الحاسوبية المرتبطة بالانترنت والنمذجة الرقمية وقواعد البيانات الالكترونية والمدججة وفق نظام الكتروني ومنصة حوسبة (نور و نصري، 2021، صفحة 338).

كما تعرف المدن الذكية بأنها: المدن التي تعتمد على التقنيات الالكترونية التي أنتجها عصر تكنولوجيا المعلومات بداية من المدينة الرقمية الى المدينة الالكترونية ثم الافتراضية الى أن وصلنا للمدينة المعرفية باعتبار المعرفة هي الاطار الأشمل للبيانات والمعلومات، وقام العديد من الباحثين بوضع تعاريف لها واجتمع أغلبها على أن تلك المدن تعتمد على التقنيات الرقمية التي يقدمها عصر تكنولوجيا المعلومات وجميعها تقدم خدمات تفاعلية للأفراد وفراغات افتراضية عبر شبكات المعلومات والتطبيقات المختلفة، كما عرف منتدى المجتمعات الذكية المدن الذكية عام 2006 على أنها: هي الأقاليم التي تقدم أنظمة الابتكار وتقنيات الاتصالات والمعلومات للمجتمع المحلي، أي تجمع بين ذكاء الأفراد والمؤسسات التي تعزز التعلم والابتكار والفراغات الرقمية مما يتيح الابداع وادارة المعرفة، وقد حدد هذا المنتدى الخصائص الواجب توفرها في المدينة لتكون ذكية ب (أحمد نجيب عبد الحكيم القاضي، محمد إبراهيم العراقي، 2018، صفحة 2):

- تقديم خدمات الاتصالات ذات النطاق العريض؛
- التعليم والتدريب الفعال للأفراد؛
- تحقيق التوازن في استخدام الخدمات الرقمية، بحيث تضمن استفادة جميع الأفراد من التقنيات؛
- تعزيز الابداع في القطاعين العام والخاص؛
- تحقيق تنمية اقتصادية تعمل على جذب اليد العاملة الماهرة.

ويركز مفهوم المدينة الذكية في الأساس على الأشخاص الذين يستخدمون شبكات الاتصالات والتكنولوجيا بشكل أفضل في كيفية تواصلهم مع مختلف المرافق النقل، الاتصالات، السياحة، المباني.. وكذلك البنية التحتية لإدارة المعلومات والتكنولوجيا والاتصالات، ويشير تصنيف

المدن الذكية عام (2016) أن المدن التي احتلت المراتب الأولى تميزت باستخدام الفعال لأنظمة وسمات متعلقة بالتكنولوجيا والمباني والمرافق والنقل والبنية التحتية للطرق والمدينة الذكية نفسها (Sajid Khan, Mina Woo, Kichan Nam, Prakash K. Chathoth, 2017, pp. 1-2)، والمدينة الذكية هي استراتيجية ناشئة تهدف إلى تحسين نوعية حياة المواطنين باستخدام التقنيات الأكثر ابتكاراً لتقوية الاحتياجات الخاصة لكل مدينة، كما تبذل جهوداً مدركة تماماً لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل مبتكر لتعزيز بيئة حضرية أكثر شمولاً وتنوعاً واستدامة ضمن المدينة الذكية التي تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات لتحقيق إدارة فعالة لجميع مناطق المدينة، وفي نفس الوقت لتلبية متطلبات المدن وسكانها (Hussein & Asmaa, 2019, p. 80).

وهناك من عرف المدينة الذكية من ناحية البنية الأساسية للمدينة على أنها: ربط البنية الأساسية المادية، والبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، والبنية الأساسية الاجتماعية، والبنية الأساسية التجارية وذلك للاستفادة من الذكاء الجماعي للمدينة (طاهر، أحمد، و رضوان، 2016، صفحة 57).

كما يمثل مفهوم المدينة الذكية بيئة يتم فيها دمج التكنولوجيا داخل المدينة، تندمج هذه التكنولوجيا مع المكونات الاجتماعية للمدينة من أجل تحسين نوعية حياة المواطنين وتحسين كفاءة خدمات المدينة أيضاً، مثل تحسين استخدام الطاقة وتحسين مراقبة حركة المرور.. في الواقع تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المدن في مواجهة تحدياتها المجتمعية، يسهل تطوير المدينة الذكية أيضاً الوصول السلس إلى الخدمات ذات القيمة المضافة لكل من مواطنيها والسياح كزوار المدينة، مثل الوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي على شبكة النقل العام، علاوة على ذلك أتاحت المدينة الذكية إمكانية الاتصال البيئي بين أصحاب المصلحة في المدينة من خلال إنترنت الأشياء الذي يسمح للمدن بالتفاعل بشكل ديناميكي مع أصحاب المصلحة (Buhalis & Amaranggana, 2014, p. 554).

لقد تعددت تعريف المدينة الذكية من قبل الباحثين واختلفت فكل عرفها حسب وجهة نظر معينة، إلا أنه تبقى هاته التعاريف تتمحور حول نقاط محددة تشمل إنشاء مدينة ذات بنية أساسية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذكاء، والابتكار وكل ما يسهل الحياة والتنقل داخلها وكذلك الاستجابة لكل الاحتياجات المتعلقة بالمدينة بطريقة ذكية وسريعة، والتي تلمس جميع جوانب الحياة اليومية في مختلف القطاعات، بما في ذلك جعل عناصر المدينة أكثر ذكاء وترابطاً وكفاءة باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، يمكن إعطاء تعريف للمدن الذكية على أنها: " تجمع أو بيئة حضرية تتوفر فيها خدمات مبتكرة ومتطورة وذكية للمواطنين والمقيمين بها، وتحسن من جودة حياتهم في مختلف المجالات وتحقق لهم الرفاه من خلال ربط مرافقها بأنظمة مجهزة ومترابطة وذكية، بالإضافة لتطبيقات ذكية لها القدرة على استجابة ذكية لمختلف احتياجات اليومية للمواطنين و للمقيمين بها، وهذا بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنتشرة في كل مكان "

ثانياً: التقنيات والأدوات المرتبطة بالمدن الذكية

1- إنترنت الأشياء: إنترنت الأشياء من المصطلحات الجديدة وهي تمثل الاستشراق والرؤية الجديدة من الجيل الجديد من الأنترنت لمجموعة أجهزة ذكية متصلة مع بعض، وهذا المصطلح يعني أنه سيكون بقدرة الأشياء أن تكون أكثر فائدة بجهد قليل من خلال تمكين الأشياء من التفاهم مع بعضها البعض عبر اتصالها بالإنترنت، وعرفت أيضاً بأنها بنية تحتية عالمية لمجتمع المعلومات تمكن من تقديم الخدمات المتطورة عن طريق الربط المادي والافتراضي بين الأشياء، استناداً إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية والمتطورة (الجابري و العلوي، 2019، صفحة 524)، وتكتسب إنترنت الأشياء تقدماً سريعاً في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تربط أي شيء في أي وقت وفي أي مكان من أجل تحديد موقع وإدارة ومراقبة الكائنات الذكية، وتكمن الفكرة وراء إنترنت الأشياء في إنشاء تفاعلات تلقائية في الوقت الفعلي بين كائن في العالم الحقيقي يتصل بالإنترنت وبالتالي تقليل الفجوة بين العالم الحقيقي والعالم الرقمي، وتنشئ إنترنت الأشياء منصات قادرة

على نقل مجموعة من أنواع البيانات باستخدام نظام استشعار تشاركي، تمكن السائحين ببساطة من استخدام هواتفهم المحمولة لاستكشاف الوجهة السياحية، ويمكن للمنظمات السياحية استخلاص رؤى قيمة من سيل المعلومات التي يمكن أن ترفعها إلى بُعد جديد لتجربة العملاء وتحسن طريقة تفاعلها معهم (Buhalis & Amaranggana, 2014, p. 555).

2- **الذكاء الاصطناعي**: يطلق عليه اختصاراً (AI) هو أحد العلوم التي نتجت عن الثورة التكنولوجية المعاصرة، وعرف بأنه علم هندسة وصناعة الآلات الذكية التي تقوم بمحاكاة العمليات العقلية الأساسية للسلوكيات البشرية الذكية، وبناء أنظمة اصطناعية تمكن الكمبيوتر من القيام بأعمال لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق الذكاء البشري، و يعتمد الذكاء الاصطناعي على الخوارزميات التي تقود إلى حل إشكالية ما، كما أصبح يعتمد مؤخراً على الشبكات العصبية الاصطناعية والنظم الخبيرة (مليكة، 2021، صفحة 138).

3- **البيانات الضخمة**: هي أساس استخدام وتطوير إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي يشير مصطلح البيانات الضخمة إلى مجموعة كبيرة جداً وغير متجانسة ومعقدة من البيانات التي لا يمكن معالجتها بواسطة أدوات وتطبيقات معالجة البيانات التقليدية. تحتوي البيانات الضخمة على خمس خصائص مهمة: الحجم (مقدار التخزين)؛ السرعة (سرعة المعالجة)؛ متنوعة (مجموعة متنوعة من الفئات)؛ صحة (دقة)؛ القيمة (قيمة المعلومات) لقد تطورت البيانات الضخمة وجلبت فرصاً جديدة للحياة الحديثة، يمكن لهذه الكميات الهائلة من البيانات أن تزود المديرين والباحثين وصانعي السياسات بالأدلة المستندة إلى البيانات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات بالنسبة للسياحة يمكن أن توفر البيانات الضخمة استنتاجات محدثة ومعلومات هائلة حول السلوك البشري والأنشطة التي تساعد في تطوير السياحة، ويترك السائحون معلومات رقمية عند استخدام الهاتف الذكي ما يكون كمية هائلة من البيانات حول كل ما يتعلق بمراحل السياحة المختلفة قبل الرحلة وبعدها (Nguyen & Trieu , 2023, p. 114).

4- **تطبيقات الهاتف المحمول**: هي برامج متاحة على الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة وغيرها من الأجهزة النقالة التي صممت بالأساس لتعمل فيها (فاتن، 2020، صفحة 782).

5- **الحوسبة السحابية**: هي احد التقنيات يتم فيها تقديم المصادر الحاسوبية كخدمات، ويتاح للمستخدمين إمكانية الوصول إليها عبر شبكات الانترنت (السحابية)، من أي مكان وفي أي وقت ودون الحاجة الى امتلاك المعرفة أو الخبرة أو حتى التحكم بالبنية التحتية التي تدعم هاته الخدمات، كما يمكن النظر الى الحوسبة السحابية على أنها مفهوم عام يشمل البرمجيات كخدمة وغيرها من التوجهات الحديثة في عالم التقنية التي تشترك في فكرة الاعتماد على شبكة الأنترنت (العايشي و حمزة، 2019، صفحة 187).

ان **المدن الذكية** هي المعيار لوجهات السياحة الذكية، والتي هي في الأساس مناطق حضرية، على الرغم من عدم وجود توافق في الآراء بشأن التعريف أو النهج المفاهيمي لتوصيف المدن الذكية، فإن معظم المؤلفين يعتبرون أن المصطلح يغطي الأنظمة والأبعاد الحضرية المختلفة المترابطة بواسطة تقنيات اتصالات المعلومات، لتوفير كفاءة أكبر وإدارة وتخطيط أفضل، يتفق معظم المؤلفين على أن المدن الذكية تتميز باستخدام التكنولوجيا لتحسين مستويات الاستدامة تركز بعض المؤلفات حول المدن الذكية بشكل أساسي على الجوانب التقنية والبيئية التي تؤثر على الكفاءة الحضرية، و تشمل مفهوم المدينة الذكية الابتكارات الحضرية التي تساعد فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز البنية التحتية المادية والاجتماعية والموارد الطبيعية والمعرفية لتحديد الاقتصاد والبيئة الحضرية وتحسين تقديم الخدمات العامة والاجتماعية، تؤكد الرؤية الثانية للمدينة الذكية على رأس المال البشري بدلاً من التكنولوجيا كأساس للاستدامة، يُنظر إلى المدينة الذكية على أنها نظام اجتماعي معقد له متطلبات محددة في مجالات مختلفة تؤثر على جودة حياة الناس ، مثل الصحة والتعليم والإعلام ونشر المعلومات وكفاءة الطاقة والجودة البيئية والسلامة والوصول إلى الخدمات العامة، تتطلب تلبية هذه المطالب من المدن بناء البنية التحتية اللازمة وصيانتها بالإضافة إلى توليد مشاركة فعالة ومفتوحة أو عمليات ابتكار (Francesc , 2019, p. 42).

ثالثاً: مؤشرات المدن الذكية: ويكمن تلخيص مؤشرات وصف المدينة الذكية وفق ما يلي (طاهر، أحمد، و رضوان، 2016، صفحة 59):

الجدول رقم (01): يمثل مؤشرات المدينة الذكية

التنقل الذكي	الاقتصاد الذكي	الحياة الذكية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ امكانية الوصول؛ ✓ النقل الآمن؛ ✓ التقنيات المبتكرة؛ ✓ أنظمة نقل أكثر كفاءة وذكاء؛ ✓ الاستفادة من شبكات الحركة بصورة فعالة في حركة المركبات والأشخاص والبضائع، للحد من الازدحام المروري؛ ✓ نمط اجتماعي جديد: مثل المشاركة في استخدام السيارة، التنوع ما بين استخدام السيارات والدراجة. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ التنافسية العالمية والإقليمية؛ ✓ روح المبادرة والابتكار؛ ✓ مستويات إنتاجية عالية؛ ✓ اتاحة شبكات Broadband لجميع المواطنين والشركات لدعم الفرص التجارية؛ ✓ الحرية في اختيار الموقع، وامكانية الاستفادة السكان في المناطق الريفية ✓ عمليات تجارية إلكترونية (خدمات مصرفية إلكترونية، تسوق إلكتروني، مناقصات إلكترونية) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ جودة حياة عالية في مختلف الجوانب الاجتماعية (التعليم والرعاية الصحية والسلامة العامة والإسكان)؛ ✓ الحصول على خدمات رعاية صحية عالية الجودة بما في ذلك الصحة الإلكترونية أو المراقبة الصحية عن بعد، وإدارة السجلات الصحية إلكترونيا ؛ ✓ منازل إلكترونية ذكية، وخدمات ذكية؛ ✓ تسهيل الدخول لجميع الخدمات الاجتماعية إلكترونيا.
الادارة الذكية	الذكاء البشري	البيئة الذكية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ صنع القرار؛ ✓ الخدمات العامة والاجتماعية؛ ✓ الشفافية؛ ✓ العمليات الديمقراطية والاندماج؛ ✓ ربط المنظمات الحكومية والإدارات؛ ✓ تحسين امكانية وصول المجتمع إلى الخدمات. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ رأس المال الاجتماعي والبشري؛ ✓ مواطنين مؤهلين مبدعين ومتعلمين؛ ✓ القدرة على الاستفادة من الخدمات الذكية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ✓ تقدم تجربة تعليمية أكثر اتساقاً في كل من المناطق الحضرية والريفية. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ رصد مستمر للتلوث؛ ✓ استخدام التكنولوجيات المستدامة؛ ✓ استهلاك بيئي ومستدام للطاقة؛ ✓ الحد من استهلاك الطاقة من خلال الابتكارات التكنولوجية مع تعزيز الحفاظ على الطاقة وإعادة استخدام المواد.

المصدر: (طاهر، أحمد، و رضوان، 2016، صفحة 59)

المحور الثالث: الوجهة السياحية الذكية

ينتقل الناس من مكان لآخر لعدة أسباب لدى فاختيار وجهتهم لا تكون عشوائية، بل باختيار أي وجهة توفر لهم المتطلبات المرغوبة من وراء سفرهم، لدى نجد الوجهات السياحية تتسابق لجذب أكبر عدد من السياح ما ينشأ تحديات لهاته الوجهة، خاصة والتأثر الملحوظ على المستهلكين بتكنولوجيا المعلومات وتقنيات الذكاء وغيرها.. وجب على أصحاب الوجهات السياحة الاعتماد على أنظمة وتطبيقات ذكية لتسهيل الوصول لسياح في الوقت والمكان المناسب، في الوقت الحالي يعتبر مفهوم الذكاء ضرورة لخلق وجهات سياحية بامتياز تكون أكثر جذبا للسياح.

أولاً: مفهوم الوجهة السياحية الذكية:

الهدف العام للسياحة الذكية هو توفير واجهة بين الزائر والوجهة لتوجيه متجاوب نحو تلبية احتياجات محددة، تتميز الوجهة السياحية الذكية بمستوى عالي من الابتكار والتسهيلات باستخدام تكنولوجيا عالية المستوى، وتتكون من ثلاث مكونات محددة مثل: الخدمات السحابية

(توفر وصولا يستند إلى مستعرض الويب إلى مجموعة متنوعة من الأدوات التكنولوجية بما في ذلك التطبيقات والبرامج والبيانات) وأنترنت الأشياء (الدعم فيما يتعلق بإدارة /تحليل المعلومات وتطورها من حيث صلتها بالأتمتة والتحكم) ونظام خدمة الانترنت للمستخدم النهائي (تشمل الأدوات والمعدات والتطبيقات حتى يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات المتعلقة بالسياحة) (Sajid Khan, Mina Woo, Kichan Nam, Prakash K. Chathoth, 2017, p. 4).

إن فكرة "وجهة السياحة الذكية" مستمدة من مفهوم "المدينة الذكية"، حيث أصبحت التكنولوجيا أحد المكونات الرئيسية في تلبية احتياجات المسافرين قبل وأثناء وبعد رحلتهم إلى وجهتهم، تعزيز إدارة الموارد والاستدامة، وكذلك تعزيز القدرة التنافسية الشاملة للشركات كما أنها تعمل كمدينة ذكية تستخدم وتساعد على نشر تكنولوجيا المعلومات والابتكارات من أجل إرضاء وتمكين المتعة والتجارب للسياح (Noraini, Khoo, Fasahah, Abdul, Abdul, & Anes, 2022, p. 42).

من جهة هناك من يرى ان تقنيات السياحة الذكية هي أحد المكونات الرئيسية للوجهات السياحية اليوم لأن من مزاياها توفير الراحة لمستخدميها وتجعل الوجهة السياحية أكثر اهتماما لقاصديها، وتستخدم الوجهات العالمية الرائدة تقنيات السياحة الذكية لزيادة قدرتها التنافسية على المدى الطويل من خلال تكييف نفسها مع التغيرات التكنولوجية والاجتماعية والبيئية السريعة، في هذا السياق ترى منظمات إدارة الوجهات أن حوكمة السياحة الذكية أداة استراتيجية مهمة في المنافسة، وتمكن هاته التقنيات من جمع البيانات حول الوجهة السياحية من خلال أنظمة استشعار ثم تحويلها الى معلومات يطلع عليها السائحون والراغبين في زيارة وجهة معينة (Fatih, 2023, p. 4).

تعرف الوجهة السياحية على أنها: "منصة تقوم بتنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء لتقديم المعلومات السياحية الشخصية والخدمات المحسنة التي أنشأتها أجهزة المستخدم النهائي المتنقلة من أجل جعل وجهة سياحية ذكية، يعتبر الاتصال الديناميكي لأصحاب المصلحة من خلال المنصات التكنولوجية هو عامل رئيسي، والهدف الرئيسي لهذه المنصات هو انشاء تبادل سريع للمعلومات فيما يتعلق بدمج الأنشطة المتعلقة بالسياحة" (Nabben, Wetzell, Oldani, Huyeng, Michelle, & Fan, 2016, p. 11). وعرفت الوجهة السياحية بأنها "وجهة مبتكرة مبنية على بنية تحتية من أحدث التقنيات تضمن التنمية المستدامة للمناطق السياحية، في متناول الجميع، مما يسهل تفاعل الزائر مع محيطه أو الاندماج معه، و يزيد من جودة التجربة في الوجهة ويحسن نوعية حياة السكان" (محمد الأمين بودخيل، مبارك بن زاير، مصطفى بن شلاط، 2020، صفحة 7).

باختصار الوجهة السياحية هي التي تحدد منطقة جغرافية يختارها السائح والتي توفر جميع وسائل الراحة اللازمة مثل الإقامة والمطاعم والترفيه، علاوة على ذلك فإن الهدف من وجهة سياحية هو تقديم مجموعة متنوعة من منتجات والخدمات المناسبة التي تجعل تجربة الزائر لا تنسى، فهي مكان يستجيب لمتطلبات النخب العالمية والمتنقلة و تسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات والمساحات والتجارب السياحية والضيافة، من خلال الأدوات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحيث يكون هناك مجتمع اجتماعي صحي، يمكن العثور على البيئة الثقافية من خلال التركيز على رأس المال الاجتماعي والبشري للمدينة، من ناحية اخرى فانه ينفذ أيضا أعمالا مبتكرة وريادة الأعمال ويعزز الترابط بين الشركات (Eberhardt, 2019, pp. 7-8).

وهناك ست مكونات (6A's) ضرورية لإنجاح وجهة سياحية ذكية تتمثل في (Eberhardt, 2019, p. 7):

➤ عوامل الجذب: يمكن أن تكون طبيعية مثل الجبال؛ مصنوعة مثل حدائق التسلية؛ أو ثقافية مثل مهرجان الموسيقى؛

➤ إمكانية الوصول: كتوفر وسائل النقل والبنية التحتية للطرق والمحطات ووسائل النقل عامة؛

- وسائل الراحة: توفر الخدمات التي تسهل الإقامة بالإضافة للمطاعم والانشطة التي تمارس في أوقات الفراغ؛
- الأنشطة: شير الأنشطة المتاحة في دولة الوجهة والتي تحفز السياح بشكل أساسي على زيارة الوجهة؛
- الباقات المتوفرة: تشير الباقات المتوفرة إلى توفر حزم الخدمة من قبل الوسطاء لتوجيه انتباه السائحين إلى بعض الميزات الفريدة لوجهة معينة؛

➤ الخدمات المساعدة: هي خدمات الاستخدام اليومي التي لا تهدف في المقام الأول إلى السائحين مثل البنوك والخدمات البريدية والمستشفيات.

ثانيا: خصائص الوجهة السياحية الذكية: يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يمثل خصائص الوجهة السياحية الذكية

أصحاب المصلحة	الخصائص
المنظمات السياحية	<ul style="list-style-type: none"> - تعمل كمحور ذكي ينسق جميع المعلومات ذات الصلة ويجعل من السهل على المستخدمين الوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي؛ - رقمنة العمليات التجارية الأساسية؛ - تحسين استخدامهم للطاقة؛ - الانخراط مع المجتمعات المحلية والسياح والحكومة في خلق تجربة سياحية مشتركة؛ - المرونة التنظيمية وسرعة اتخاذ القرار والاستجابة لاحتياجات العملاء في الوقت المناسب.
الحكومات	<ul style="list-style-type: none"> - الخدمات الشخصية التي تدعم افتتاح البيانات؛ - تنظيم خصوصية البيانات؛ - إنشاء شراكة بين القطاع العام والخاص.
السكان المحليين/ المجتمعات المحلية	<ul style="list-style-type: none"> - متصلة باستمرار، مبدع، صحافة المواطن، الذكاء التكنولوجي؛ - تشارك بنشاط في تطوير التراث الذكي / الثقافة الإلكترونية.
السائح	<ul style="list-style-type: none"> - متصلة ومستنيرة جيدا، طلب خدمة شخصية؛ - نقاش ديناميكي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي؛ - المشاركة في انشاء تجارب وتقديم محتوى؛ - استخدم أجهزة المستخدم النهائي في نقاط اتصال متعددة.
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> - مترابطة عبر أنترنت الأشياء؛ النظام البيئي للابتكار؛ - وجود خدمات الحوسبة السحابية؛ شبكات الاستشعار في جميع أنحاء البيئة؛ - الجمع بين المعلومات الرقمية والسياقات الاجتماعية التي ستفتح الواقع الجيوفيزيائي؛ - منصات اجتماعية قابلة للتشغيل.

المصدر: (Buhalis & Amaranggana, 2014, p. 560).

ثالثا: أبعاد الوجهة السياحية الذكية:

إطار جديد لتحليل الوجهات السياحية الذكية يتضمن ست مجموعات من المؤشرات مستمدة من إدخال مكون "ذكي" في كل من الأبعاد الستة لوجهة ناجحة حددها Buhalis و Spada، حيث تم تقديم هذا النموذج الأساسي لأول مرة في عام 2000، واعتبر الأبعاد الستة كمفاتيح لنجاح وجهة سياحية بموجب نهج تسويقي ومنذ ذلك الحين، تم اعتماد هذه الأبعاد الستة من قبل العديد من المؤلفين الآخرين في مجال البحوث السياحية، وتمثل هاته الوجهات في (Tran, Moreno, & Assumpció, 2017, p. 25):

➤ **مناطق الجذب الذكية** : مفهوم الجذب السياحي معقد جدا لأنه قد يشمل أنواعا مختلفة من المنتجات والخدمات، ويعتبر عامل الجذب نقطة اهتمام (من صنع الإنسان أو طبيعية) مفتوحة للجمهور للترفيه، الفائدة أو التعليم، مع الأخذ بعين الاعتبار ذكاء عوامل الجذب يمكن أن يكون الجذب: طبيعي مثل الجبال؛ فني مثل الحدائق الترفيهية؛ أو ثقافي مثل مهرجان الموسيقى..؛

➤ **سهولة الوصول الذكية**: تشير إلى نظام النقل بالكامل داخل الوجهة والذي يتكون من المسارات المتاحة، والنقاط الحالية ووسائل النقل العام المناسبة؛

➤ **وسائل الراحة الذكية**: تميز جميع الخدمات التي تسهل إقامة مريحة، وهي : الإقامة، فن الطهو وأنشطة الترفيه؛

➤ **مساعد ذكي**: يجب أن تقدم الخدمات المساعدة الموجودة، بعض الخصائص الذكية: كتقديم الخدمات البريدية الذكية، الخدمات الطبية، السياحة العلاجية، وتطبيقات ذكية عبر الهاتف المحمول؛

➤ **الأنشطة الذكية**: يجب أيضا دمج الذكاء في جميع الأنشطة المتاحة في الوجهة لدفع السياح لزيارة الوجهة السياحية؛

➤ **الباقات الذكية المتاحة (الخدمات المساعدة)**: هي خدمات يومية تسهل تعاملات وتنقل السياح أثناء زيارة الوجهة السياحية.

المحور الرابع: السياحة الذكية وعلاقتها ببعض المفاهيم**أولا: السياحة الذكية والسياحة الإلكترونية**

ان ما يسمى السياحة الذكية هو مفهوم متحذر بعمق في التكنولوجيا، يرى بعض المؤلفين أنه تطور لمفهوم السياحة الإلكترونية، والفرق الرئيسي هو أنه في السابق، تسهل التكنولوجيا الذكية مستويات أعلى من الاتصال، بما في ذلك الاتصال بين الأشياء المادية المختلفة، بعبارة أخرى، بينما تسمح السياحة الإلكترونية بالشبكات لتبادل المعلومات والربط بين الشركات والمستهلكين، فإن السياحة الذكية تسهل تكامل البنية التحتية على الإنترنت والبنية التحتية المادية في الوجهة. باختصار ترتبط السياحة الإلكترونية بالاتصالات الرقمية، بينما ترتبط السياحة الذكية بالربط بين العالَمين المادي والرقمي (Francesc, 2019, p. 43).

السياحة الذكية مفهوم متصل بالسياحة الإلكترونية بل يمثل امتدادا لها، وتبنى على اساس ادخال التكنولوجيا الذكية والأتمتة والسحابة الإلكترونية المتصلة الانترنت وتعزيز الاتصال عن بعد بين العناصر السياحية المادية، وهناك من يرى ان الارتباط بين مفهومي السياحة الذكية والسياحة الإلكترونية يكمن في ان الأولى هي امتداد للثانية في حين ان الأولى تستخدم قبل عملية السياحة اما الثانية فتستخدم قبل واثناء عملية السياحة (نور و نصري، 2021، صفحة 340)، والجدول التالي يوضح الفرق بين المفهومين:

الجدول رقم (03): يوضح الفرق بين السياحة الذكية والسياحة الإلكترونية

السياحة الإلكترونية (Electronic tourism)	السياحة الذكية (smart tourism)
رقمية فقط	رقمية ومادية
الموقع الإلكتروني (websites) كتكنولوجيا أساسية	المستشعرات والأجهزة الذكية كتكنولوجيا أساسية
تتم قبل الرحلة والسفر	تتم قبل وأثناء الرحلة والسفر
تعتمد على المعلومات (information)	تعتمد على قواعد البيانات (big data)
تنفذ من قبل المستخدمين والمدبرين	تنفذ من قبل القطاعات الخاصة والعامة والتعاونية
خدمة إلكترونية	نظام إيكولوجي رقمي متكامل (إلكتروني-فعلي)

المصدر: (نور و نصري، 2021، صفحة 341).

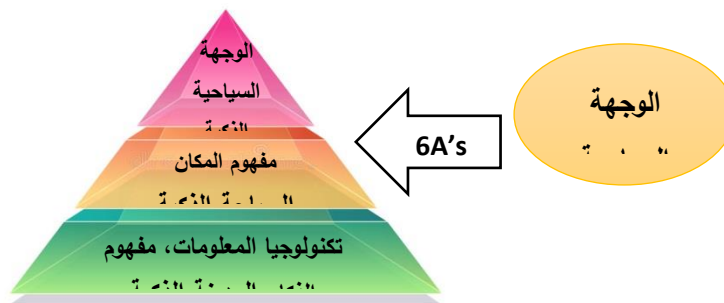
ثانيا: العلاقة بين المدينة الذكية و السياحة الذكية و الوجهة السياحية الذكية:

إن السياحة الذكية مبنية على أساس تواجد المدينة الذكية، أي أن السياحة الذكية تستخدم وظائف المدينة الذكية بالإضافة لوظائف سياحية أخرى، كما تستفيد من البنية التحتية المطورة تكنولوجيا والموجهة للمواطنين وتعمل على ربط العالمين المادي والرقمي معا، أي تسهل تكامل البنية التحتية عبر الأنترنت والمادية في الوجهة السياحية، وعرفت الوجهة السياحية الذكية على أنها "منصة تعمل على تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وأنتزنت الأشياء لتقديم المعلومات الشخصية السياحية والخدمات المحسنة التي أنشأتها أجهزة المستخدم النهائي المتنقلة" والهدف الرئيسي لهذه المنصات هو خلق تبادل سريع للمعلومات فيما يتعلق بجميع الأنشطة المتعلقة بالسياحة. (محمد الأمين بودخيل، مبارك بن زاير، مصطفى بن شلاط، 2020، الصفحات 6-7).

المدينة الذكية والسياحة الذكية ظاهرتين وثيقتي الصلة ويرجع ذلك الى العناصر المشتركة بينهما، الاختلاف الرئيسي بينهما هو أن المدن الذكية يتم التركيز فيها على المواطنين أما السياحة الذكية فتركز على السياح/الزوار في الأساس، كما تشترك كل من السياحة الذكية والمدن الذكية في البنية التحتية والمرافق مع توفير المتطلبات والحلول لسياح والمقيمين بشكل تفاعلي يمس جوانب الراحة والكفاءة لاحتياجاتهم، الهدف العام للسياحة الذكية هو توفير واجهة بين السائح والوجهة السياحية وتوجيه السائح نحو تلبية احتياجاته المحددة، كما تتميز الوجهة السياحية الذكية بمستوى عال من الابتكار والتسهيلات باستخدام تكنولوجيا عالية المستوى، وتقنيات متقدمة وعمليات مفتوحة ومتعددة الأقطاب ومتكاملة ومشاركة بهدف تحسين نوعية حياة المقيمين والسياح على حد سواء، وخلق تجارب فريدة لسياح والزوار (Sajid Khan, Mina Woo, Kichan Nam, Prakash K. Chathoth, 2017, pp. 3-5)

الشكل التالي يوضح العلاقة بين المفاهيم الثلاثة السابقة الذكر:

الشكل رقم (04): يمثل العلاقة بين مفاهيم الذكاء المختلفة



المصدر: (Eberhardt, 2019, p. 8)

يمثل الشكل العلاقة بين كل من الوجهة السياحية الذكية والسياحة الذكية والمدينة الذكية فنجد أن تواجد المدينة الذكية بجميع مكوناتها هو الأساس لوجود سياحة ذكية ووجهة سياحية ذكية، بتوفر مكونات نجاح هذه الوجهة (6A's).

خاتمة:

لقد عزز تطور النظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهور ما يسمى بالسياحة الذكية التي تستخدم مكونات المدن الذكية بدورها تنعكس على الوجهة السياحية الذكية بصورة مباشرة، و تميزت بدمج العالم المادي بالعالم الرقمي من خلال استخدام تقنيات الانترنت والذكاء وتقنيات الاتصال الواسع المتوفر في كل مكان، وادى ذلك الى دخول مرحلة جديدة في عالم السياحة اكثر تطورا من ذي قبل، والتي تعتبر اتجاه مستقبلي في صناعة السياحة اليوم وحاجة استراتيجية لتحويل السياحة والارتقاء بها لما لها من تأثيرات عديدة على جميع قطاعات صناعة السياحة، و يمكن للسياحة الذكية تقديم خدمات ومعلومات سياحية جديدة، ومعلومات عن الوجهة والاستشارة وخيارات حجز المنتجات السياحية دون مغادرة المنزل ، مما يمكن أن يحسن بشكل كبير مستوى خدمة صناعة السياحة، بالنسبة للوجهات السياحية ومشغلي السياحة الآخرين، تمكّنهم السياحة الذكية من الترويج للمنتجات السياحية للتسويق عبر الإنترنت وجذب السياح وإجراء إدارة ذكية للوجهات السياحية.

تطرقنا في هذه الدراسة الى السياحة الذكية من منظور مفاهيمي، ونظرا لحدائثة الموضوع يوجد هناك شح في المراجع المتعلقة بالموضوع لدى نقتح بعض المواضيع كوجهة نظر للباحثة من أجل إثراء أكثر للبحث:

- واقع تطبيق السياحة الذكية في الدول النامية؛
- مستقبل السياحة الذكية في دول العالم الثالث؛
- عرض تجارب ونماذج ناجحة في السياحة الذكية.

قائمة المراجع:

- 1- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). *Smart Tourism Destinations*. Z. Xiang and I. Tussyadiah (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564.
- 2- Dhiani , T. A., Arif , D., & Tony, D. S. (2023, 02). *A Systematic Review of Indonesia's Heritage Tourism in Perspective of Smart Tourism Conceptual Model*. *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 07(01), 134-146.
- 3- Dimitra , B. (2018, 05). *DESTINATION DEVELOPMENT IN SMART TOURISM ECOSYSTEM The Case of Thessaloniki*. *SCHOOL OF ECONOMICS, BUSINESS ADMINISTRATION & LEGAL STUDIES, international hellenic university*.
- 4- Eberhardt, C. (2019, March). *Capabilities needed to become a Smart Tourism Destination*. *Bachelor's thesis Degree programme in Business Information Technology*. Hämeenlinna University Center.
- 5- Fadi, A.-T. (2023, 03 14). *Framework for Building Smart Tourism Big Data Mining Model for Sustainable Development*. *Sustainability*.
- 6- Fatih , E. (2023). *Smart tourism destination: A bibliometric review*. *European Journal of Tourism Research*.
- 7- Francesc , G. R. (2019, 12 03). *Building Sustainable Smart Destinations:An Approach Based on the Development of Spanish Smart Tourism Plans*. *sustainability*, 39-63.
- 8- Francisco , F. S., Barbara , N., & Josep , A. B. (2019, 07 10). *Towards a conceptualisation of smart tourists and their role within the smart destination scenario*. *The Service Industries Journal*, 39(02), 109-133.
- 9- Hussein , A. A., & Asmaa, A. k. (2019). *Towards Smart Tourism Destination: An Empirical Study on Sharm El Sheikh City, Egypt*. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 13(01), 78-95.

- 10-Mekarssi Lamia, Seffari Asma. (2020). The role of activating smart tourism applications in presenting factors of tourism attractions in Algeria. *Journal of Economics and Human Development*, 108-119.
- 11-Miyoung Jeong, Hyejo Hailey Shin. (2019). Tourists' Experiences with Smart Tourism Technology at Smart Destinations and Their Behavior Intentions. *Journal of Travel Research*, 01-14.
- 12-Nabben, A., Wetzel, E., Oldani, E., Huyeng, J., Michelle, v., & Fan, Z. (2016, April 19-22). Smart Technologies in Tourism Case study on the influence of iBeacons on customer experience during the 2015 SAIL Amsterdam event. Research paper prepared for the International Tourism Student Conference.
- 13-Nguyen, T., & Trieu, V. H. (2023, 02). Big Data Application: An Indispensable Solution for Digital Transformation and Development of Vietnam's Tourism Industry. *European Journal of Development Studies*, 03, 114-121.
- 14-Noraini, R., Khoo, P. Y., Fasihah, A. H., Abdul, M., Abdul, H., & Anes, F. A. (2022). Does The Smart Tourism Experience in Malaysia Increase Local Tourists' Happiness and Revisit Intentions? *JOURNAL OF SUSTAINABLE NATURAL RESOURCES*, 03(02), 41-49.
- 15-Piera, B., & Roberto, M. (2016). The experience co-creation in smart tourism destinations: a multiple case analysis of European destinations. *Inf Technol Tourism*, 123-155.
- 16-Sajid Khan, Mina Woo, Kichan Nam, Prakash K. Chathoth. (2017, 12 08). Smart City and Smart Tourism: A Case of Dubai. *sustainability*, 89-102.
- 17-Seffari Asma, Mekarssi Lamia. (2020). The role of activating smart tourism applications in presenting factors of tourism attractions in Algeria. *Journal of Economics and Human Development*, Volume No11 Issue2, 110-113.
- 18-Tran, H., Moreno, A., & Assumpció, H. (2017, January). (SA)6: A new framework for the analysis of smart tourism destinations. A comparative case study of two Spanish destinations. *Destinos-Turisticos-Inteligentes*. 2017.09, 190-214.
- 19-Vargas-Sánchez, A. (2016). EXPLORING THE CONCEPT OF SMART TOURIST DESTINATION. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, 179-119.
- 20- أحمد نجيب عبد الحكيم القاضي، محمد إبراهيم العراقي. (2018). خصائص المدن الذكية ودورها في التحول الى استدامة المدينة المصرية. *المجلة الدولية في العمارة والهندسة والتكنولوجيا*، 96-109.
- 21- السيد فايد عبير. (2019, 01 22). محددات تطبيق السياحة الذكية كأحد تطبيقات التجارة الالكترونية في شكل (B2C) لجذب السياح للمملكة العربية السعودية. *Journal of Economics and Administrative Sciences*، 110، 118-143.
- 22- حسينة بن رقية. (2021). صعوبات التحول الى السياحة الذكية في الجزائر -مقاربة نظرية تحليلية-. *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية*، 92.
- 23- زرزاز العياشي، و بن وريادة حمزة. (ديسمبر، 2019). الحوسبة السحابية: المفهوم والخصائص (تجارب دول وشركات رائدة). *مجلة أبحاث للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 02، 184-204.
- 24- زهية بوتغرين، كمال عياشي. (2020). من المدن الذكية الى السياحة الذكية -دبي نموذجاً-. *المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية*، 59-75.
- 25- زيد عبودي. (2007). فن ادارة الفنادق والنشاط السياحي. عمان الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- 26- سيف الجابري، و ايمان العلوي. (2019, 03). إنترنت الأشياء وتطبيقاتها في المكتبات الذكية. *جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي*، 520-530.
- 27- عبد السلام حامد طاهر، محمود يسرى أحمد، و أحمد رشدي رضوان. (2016, 05). صياغة المفهوم العمراني للمدن الذكية. *Journal of Urban Research*، 21، 47-66.
- 28- علي الداغستاني فاتن. (2020). تطبيقات الهواتف الذكية واجهزة المحمول ومدى الاعتماد عليها في تلقي الاخبار: دراسة مسحية. *مجلة الآداب* (135)، 677-790.

- 29- محمد الأمين بودحيل، مبارك بن زاير، مصطفى بن شلاط. (2020). الوجهات الذكية واعتماد التكنولوجيا في الصناعة السياحية تجارب عربية ناجحة. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، 90-113.
- 30- مأكور مليكة. (2021). الذكاء الاصطناعي ومستقبل التعليم عن بعد. مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، 06(03)، 132-144.
- 31- منصور حسن نور، و عبد الرزاق حسح البرضي نصري. (2021). تطبيقات المدينة الذكية ودورها في دعم السياحة الدينية. مجلة السبب، 07(02)، 333-354.