

تقييم تطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي

باسم محمود أبو العلا هريدي

مدرس الدراسات السياحية - المعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة.

basem_harede@yahoo.com

ملخص البحث

أهتم العالم كثيراً بالسياحة وصناعتها وأصبحت تشكل عنصراً مؤثراً في اقتصاديات الدول والعالم أجمع، حيث تشير إحصاءات عام 2014 إلي أن صناعة السياحة تمثل إحدى ركائز الاقتصاد المصري حيث تساهم بنسبة 11.3% من إجمالي الدخل القومي وتوفر نسبة 19.3% من إجمالي العملة الصعبة وتوفر فرص عمل ضخمة حيث تبلغ نسبة العاملين في قطاع السياحة 12.6% من إجمالي قوة العمل بمصر، كما تشير الإحصاءات أن إجمالي عدد السائحين الزائرين لمصر بلغ حوالي 8.9 مليون سائح خلال الفترة من يناير إلى نوفمبر 2015 مقابل 9.1 مليون سائح خلال ذات الفترة من عام 2014 بتراجع قدره 2.3% ، وبلغت عدد الليالي السياحية حوالي 81.7 مليون ليلة سياحية مقابل 90.1 مليون ليلة في ذات الفترة من عام 2014 بتراجع قدره 9.3% بعائدات وصلت إلى 6 مليار دولاراً أمريكياً، ولذلك اهتمت مصر بتطوير صناعة السياحة فيها، وركزت علي تنشيطها ودعمها بطافة التجهيزات والإمكانات لضمان نجاحها، ومن عناصر ضمان نجاح صناعة السياحة توفير نظم معلومات سياحية متطورة وحديثة. لذلك لا يمكن لنا أن نتغاضى عن الدور الذي ستلعبه نظم المعلومات السياحية في تطوير أداء الأجهزة السياحية الرسمية بالدولة كالهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي، لقد أصبح واضحاً في عالمنا اليوم بأنه من غير الممكن التفكير بأي تنمية عمرانية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية دون الاهتمام بشكل مركز في القضايا المهمة بأنظمة المعلومات ومواردها. ويهدف هذا البحث إلى دراسة تقييم تطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي من خلال دراسة مفاهيم نظم المعلومات السياحية كمدخل لتحقيق تطوير إداري وتنموي والتعرف علي مشكلات ومعوقات تطبيقها ، بهدف الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات تساهم في تطوير وتحسين الأداء.

الكلمات الدالة: نظم المعلومات - التنشيط السياحي - التطوير الإداري - أجهزة سياحية

مقدمة

يعد قطاع السياحة من القطاعات الاقتصادية الهامة في اقتصاديات الكثير من الدول، وترجع هذه الأهمية علي كون السياحة مصدراً هاماً للعملات الأجنبية الناتجة عن بيع الخدمات والسلع السياحية، مما يساعد في تحقيق فائض في رصيد العملات يسهم في تمويل المشروعات واستيراد المستلزمات الإنتاجية، كما أن السياحة تؤثر في القطاعات الإنتاجية الأخرى ، كما تعتبر السياحة صناعة نظيفة ذات ربحية عالية.

ويشهد العالم ثورة معلوماتية يصعب التعامل معها والاستفادة منها دون استخدام نظم المعلومات المختلفة، هذه النظم تعني في ابسط صورها القيام بوظائف حفظ المعلومات وإدارتها واسترجاعها وكذلك إمكانية تحديثها وربطها مع بعضها البعض، وتحليلها وإخراج النتائج في صور مختلفة.

لذلك فقد أصبحت دراسة نظم المعلومات مثل دراسة أي مجال وظيفي آخر كالمحاسبة ، والتمويل ، والإنتاج والتسويق، كما أصبحت نظم المعلومات جزءاً أساسياً من مقومات نجاح المنظمات السياحية الحديثة ، لذلك فان دراسة نظم المعلومات السياحية تعتبر مقروراً دراسياً في غالبية كليات السياحة والضيافة في العالم، لذلك يمكننا القول أن تطبيق نظم المعلومات السياحية ستلعب دوراً استراتيجياً في تطوير أداء الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي لضمان استمرارها ونجاحها من أجل القدرة علي المنافسة.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة البحث في أنه على الرغم من اتجاه العديد من الدول السياحية المتقدمة إلي الاعتماد علي بناء وتطوير نظم المعلومات السياحية بها لكونها العامل الأهم في عملية تحديد الخصائص السياحية وتعكس الصورة الحقيقية عن واقع الوضع السياحي بالدولة ، الأمر الذي يؤدي بالنتيجة إلي عملية اختيار القرار الصحيح الذي يحقق الأهداف المرجوة في عملية التطوير السياحي، إلا أن هناك ضعف في بناء نظام للمعلومات السياحية بالهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي ، لذلك تطلب الأمر وضع تصور لكيفية بناء نظام للمعلومات السياحية بهيئة تنشيط السياحة يعتمد عليه في اتخاذ القرارات الصحيحة.

أهمية البحث

بينما تتمثل أهمية البحث في التعرف على مفهوم نظم المعلومات السياحية وأهميته وأهدافه وأنواعه، وتأثير نظم المعلومات السياحية علي الجهاز الإداري السياحي للدولة، وأنواع نظم المعلومات المستخدمة في الأجهزة الإدارية السياحية، وأثر تطبيق نظم المعلومات علي أداء

الأجهزة السياحية، ومقومات نجاح وفشل تطبيق نظم المعلومات بالأجهزة الإدارية السياحية، ووضع تصور مقترح لبناء نظام معلومات سياحية بالهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي.

أهداف البحث

- 1- نظم المعلومات السياحية وأهميته ودوره في تطوير العمل الإداري.
- 2- تحليل استخدامات نظم المعلومات السياحية وتأثيرها على أداء هيئة تنشيط السياحة.
- 3- أثارة اهتمام هيئة تنشيط السياحة إلي ضرورة الاعتماد على نظم المعلومات السياحية لدورها المؤثر في اتخاذ القرارات الصحيحة الخاصة بالتسويق الحديث.
- 4- العمل علي وضع تصور لكيفية بناء نظم معلومات سياحية يمكن أن تساهم في تطوير أداء هيئة تنشيط السياحة.
- 5- التعرف على مشكلات تطبيق نظم المعلومات السياحية وطرق معالجتها وحلها.

منهجية الدراسة: يعتمد البحث على:

الدراسة المكتبية: وتعتمد على الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، وكذلك النشرات الدورية، والمقالات، والدراسات، وكذلك على الأبحاث العلمية المنشورة وغير المنشورة.

الدراسة الميدانية: وتعتمد على الزيارات الميدانية وتصميم وتوزيع استمارة استقصاء على المسؤولين عن الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي وبعض الخبراء السياحيين ، ثم يتم تحليل البيانات الواردة بها للوصول إلى نتائج البحث والتي تساعد على وضع التوصيات التي ينتهي إليها البحث.

مفهوم نظم المعلومات **Information System** (Nash, 2011):

يمكن تعريف نظم المعلومات علي أنها النظام الفرعي الذي يوجد بالمنشأة وتكون مهمته تجميع البيانات وتحويلها إلي معلومات حسب إجراءات وقواعد محددة، تساعد بها الإدارة وفئات أخرى في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتخطيط والرقابة.

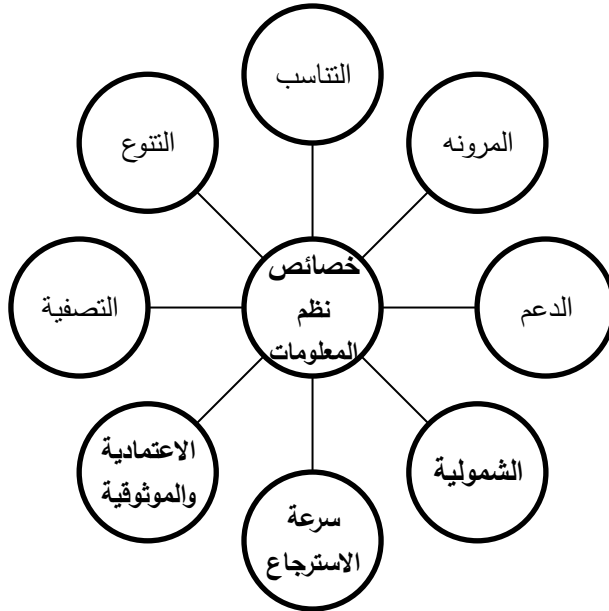
عناصر نظم المعلومات تتكون نظم المعلومات مع أربعة عناصر أساسية هي(kronke,2005):

- 1- **جمع البيانات:** ويتم في هذه العملية الحصول على البيانات من مصادرها المختلفة، ويتم كذلك تزويد المنظمة بالبيانات الخاصة بالاتجاهات المستقبلية والاحتمالات الخاصة بالبيئة.
- 2- **معالجة البيانات:** يتم تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات ذات معنى وقيمة، وهذه العملية يتم تقسيمها إلى تصنيف البيانات، وترتيبها، وتلخيصها، ومعالجتها، واختبارها.
- 3- **خزن المعلومات :** إن الحاجة للمعلومات لا تنتهي بمجرد استخدامها لمدة معينة، وبما أن هناك بعض المعلومات التي لا تستخدم بمجرد استخراجها، فانه من المهم خزن تلك المعلومات.

4- استرجاع المعلومات: وهي العملية الخاصة باستعادة المعلومات التي تم تخزينها عند ظهور الحاجة إليها من قبل المستفيد، مع مراعاة التوقيت عند استرجاع المعلومات.

خصائص نظم المعلومات (Heywood, 2001) :

- 1- التناسب : ويعكس مدي تناسب مخرجات النظام من المعلومات مع احتياجات صانع القرار .
- 2 - الشمولية: إن نظام المعلومات الجيد يتعامل مع مختلف الأنماط الشخصية لصانعي القرار .
- 3- الدعم: حيث يساعد نظام المعلومات في توسيع الآفاق والقدرات الشخصية للمسؤولين .
- 4- المرونة : أي القدرة علي تعديل أية معلومات عند الضرورة لمواجهه التنوع في المتطلبات .
- 5 - الاسترجاع: وهي تعرف بالتوقيت وتقاس بالفرق بين الفترة الواقعة بين طلب المعلومات واستلامها ، أي أنه الوقت المستغرق في تزويد صانع القرار بالمعلومات المطلوبة والمتاحة .
- 6- الاعتمادية والموثوقية: وهي تشير إلى درجة الاعتماد والوثوق بمخرجات نظام المعلومات المقدمة إلى صانعي القرارات، وقد تأتي من مؤشرات مختلفة، منها انتظام عملية تحليل البيانات .
- 7-التصفية: وهي قدرة نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لصانعي القرارات، والابتعاد عن إغراقهم بالمعلومات الزائدة التي ليست لها صلة بموضوع القرار .
- 8- التنوع: أن يكون لنظام المعلومات القدرة على تقديم معلومات تمتاز بالتنوع في مجالات عديدة كالتنوع في مصادر المعلومات ، ويوضح الشكل رقم (1) خصائص نظم المعلومات .



شكل رقم (1) خصائص نظم المعلومات .

المصدر: (Heywood, 2001)

نظم المعلومات السياحية (Sheldon, 2004):

يمكن تعريف نظم المعلومات السياحية علي أنها " نظام وطني شامل لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بالقطاع السياحي بأنواعها المختلفة، وتخزينها وتعديلها وتحديثها، ومن ثم تحليلها وعرضها وإخراجها، وذلك بهدف تطوير صناعة السياحة "

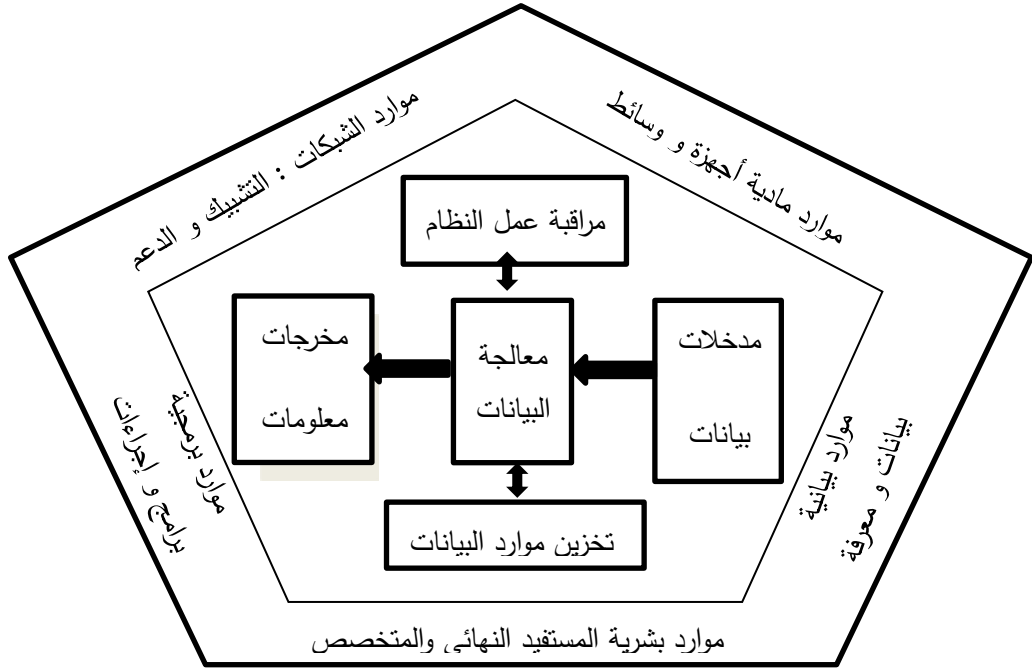
أهمية نظم المعلومات السياحية (Werthner, 2004):

- 1- السياحة صناعة تعتمد بالأساس علي توافر المعلومات وشبكات الاتصال.
- 2- يؤدي استخدام نظم المعلومات السياحية إلي خفض تكاليف إنتاج الخدمات السياحية.
- 3- استخدام نظم المعلومات السياحية يؤدي إلي سهولة تطوير المنتجات السياحية.
- 4- تساهم نظم المعلومات السياحية في عملية صنع القرار بالمؤسسة

أهداف نظم المعلومات السياحية تهدف نظم المعلومات السياحية إلي (Warrall, 2007):

- 1- توفير المعلومات والرؤيا المتكاملة والإطار العام للتطور المستقبلي لإدارة السياحة .
- 2- تطوير الخدمات السياحية سواء لمتخذ القرار أو جمهور السائحين باستخدام التكنولوجيا.
- 3- التكامل بين القطاعات الإدارية المختلفة المعنية بالسياحة، من خلال شبكة معلوماتية.
- 4- تحقيق مستوي عالي من الجودة الإدارية بهدف تحقيق ميزة تنافسية تقدم بالشكل المطلوب لجمهور السائحين.

مكونات نظم المعلومات السياحية: تتشابه مكونات نظام المعلومات السياحية مع باقي أنواع الأنظمة الأخرى من العديد من الموارد اللازمة منها (موارد المادية - موارد الشبكات - موارد بيانية - موارد برمجية)، ويوضح الشكل رقم (2) مكونات نظم المعلومات السياحية.



شكل رقم (2) مكونات نظم المعلومات السياحية.

المصدر: (السديري ، 2010)

وظائف نظم المعلومات السياحية يمكن إيجاز وظائف نظم المعلومات السياحية في التالي (العمري، 2004):

- 1- سد النقص في مجال المعلومات السياحية، وتنوع مصادر هذه المعلومات والاستفادة القصوى لها والتركيز على وظائف الحفظ والاسترجاع بشكل رئيسي.
- 2- تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات وتقديمها بشكل موثق لصانعي القرار.
- 3- إدارة الموارد السياحية والمحافظة عليها، والمساعدة في رسم الخطط التنفيذية التطويرية.
- 4- حل المشكلات المتوقعة وإعداد الدراسات المستقبلية من خلال عمل النماذج وتحليلها.
- 5- تغطية أي قصور إعلامي عن المقومات السياحية بالدولة، والرقي بمستوي الإعلام.
- 6- المساهمة في تحديد المواقع السياحية الحالية وامتدادها، والتنبؤ بالمواقع المستقبلية.
- 8- الإسهام في تحديث البيانات والمعلومات ومراجعتها، وكذلك تنظيم عمليات التخزين.
- 9- تقييم التأثيرات البيئية للنشاط السياحي خاصة بالمواقع السياحية الطبيعية.

نظم المعلومات السياحية وتأثيرها على الأداء الإداري (Raehman , 2001) :

لقد غيرت نظم المعلومات السياحية العديد من المفاهيم الإدارية والتسويقية، حيث أصبحت معظم دول العالم المتقدمة تعتمد اعتماداً أساسياً على تلك النظم، حيث تعمل على إدخال هذه النظم في معظم الأجهزة الإدارية، حيث تتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة المتصلة بالمعلومات، واتخاذ القرارات لتشغيل الجهاز التنفيذي بغرض رفع كفاءته وفاعليته عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المسؤولين.

أهمية نظم المعلومات السياحية للأجهزة الإدارية المتخصصة بالدولة (Burch , 2006):

تعتبر الأجهزة الإدارية هي المنتج الأساسي للمعلومات الموجهة نحو الاستخدامات السياحية المتخصصة وبشكل عام يمكن النظر لنظم المعلومات السياحية على أنها واحد من ثلاثة:

أ- المعلومات كمورد: تمثل المعلومات أحد الموارد المستخدمة في تحقيق أهداف سياحية

ما، كما تزود المسؤولين بالمعلومات الجيدة سيؤدي إلى اتخاذ القرارات الصحيحة.

ب- المعلومات كأصل: يمكن النظر لنظم المعلومات بوصفها أصل من الأصول التي

تمتلكها الإدارة ، ويمكن التعامل معها على كونها استثمار يمنح ميزة تنافسية للجهاز .

ت- المعلومات كسلعة : يمكن اعتبار نظم المعلومات السياحية خدمة من الخدمات التي

تقدمها الإدارة، ويمكن استخدامها داخلياً في عمليات الرقابة وتقييم الأداء و دعم القرار،

ويمكن استخدامها خارجياً لغرض البيع مثل إنتاج الأفلام السياحية.

أنواع نظم المعلومات المستخدمة في الأجهزة الإدارية السياحية (الصباغ ، 2008):

يمكن تقسيم نظم المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية السياحية وفق المستويات

الإدارية والتوثيقية إلى خمسة أنواع رئيسية كما يلي:

أ- نظم معالجة العمليات: وهي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم

أنشطة التشغيل داخل الجهاز الإداري السياحي، وأهم وظائف هذه النظم هي معالجة

البيانات وإنتاج التقارير، ومن أمثلة نظم معالجة العمليات: نظام المرافق السياحية.

ب- نظم معلومات الإدارة السياحية: تتكون من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم

المستويات الإدارية بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرار، من

أمثلتها نظام معلومات الدعاية السياحية، نظام معلومات الإدارة السياحية العليا.

ت- نظم دعم اتخاذ القرارات: وتقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري

السياحي، مما يستدعي إنشاء نظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية.

ث- **نظم المعلومات المكتبية:** تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال العاملين في الجهاز الإداري السياحي عن طريق تجهيز المعلومات من خلال القيام بعمليات تخزين ونقل واسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

ج- **نظم المعلومات الجغرافية :** ويعتمد هذا النوع من النظم علي تخزين المعلومات الجغرافية ومعالجتها رقمياً بشكل يمكن الرجوع اليه جغرافياً.

تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الإدارية السياحية (Medycky , 2003) :

تمضي نظم المعلومات والاتصالات قدماً وبشكل متسارع ، حيث أصبح لنظم المعلومات السياحية دوراً رئيسياً في تطوير الأجهزة الإدارية السياحية، وسيؤدي تطبيقه إلي التالي:

أ- **ظهور الإدارات الإلكترونية:** مع تطور مفاهيم نظم المعلومات، وازديار تكنولوجيا الحاسبات، ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تأخذ بالأساليب الحديثة من نظم المعلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات.

ب- **تطوير مواقع الأنترنت لأجهزة تنشيط السياحة بالدولة:** ومن الضروري العمل علي التحديث المستمر لتلك المواقع وتوفير المعلومات الدقيقة وتنوع اللغات المستخدمة.

ت- **خلق أنماط سياحية جديدة لم تكن موجودة من قبل :** أدى اهتمام حكومات الدول السياحية المتقدمة بنظم المعلومات السياحية وتوفير البنية الأساسية اللازمة لها إلي ظهور العديد من الأنماط السياحية الجديدة بالدولة.

مقومات نجاح نظم المعلومات السياحية (العصار ، 2009):

حتي يمكن بناء نظام للمعلومات السياحية ناجح وفعال، لابد من تحديد الأسس والمعايير والاستعدادات الإلكترونية المطلوب توفيرها بالأجهزة الإدارية لقطاع السياحة علي النحو التالي:

أ- **التفاعلية:** وذلك من خلال زيادة تفاعل الأجهزة الإدارية المعنية بقطاع السياحة مع بعضها البعض، وإنشاء شبكة مشتركة متقدمة ذات إمكانيات عالية، تتيح عملية نقل وتبادل المعلومات بشكل بسيط وميسر .

ب- **القيادة الإلكترونية:** من خلال حث القيادات الحكومية المعنية بالأنظمة الإلكترونية علي الدعم المستمر لإنشاء المنظمة الرقمية والتعرف على احتياجات السوق من الخدمات السياحية وتوفيرها.

ت- **أمن المعلومات:** وتعتمد علي حماية حقوق الملكية الفكرية، وسن القوانين الخاصة بالمعلوماتية للمنظمات والأفراد، وتغليظ عقوبة السرقة الإلكترونية.

- ث- راس المال البشري: من خلال توفير الكوادر البشرية القادرة علي التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، وتحديد مسؤولياته وواجباته نحو المنظمة الإلكترونية.
- ج- مناخ الأعمال: أن توفير مناخ الأعمال الجيد سيساعد المنظمة علي النجاح في مزاوله نشاطاتها وتحقيق أعلى عائد استثماري لها.

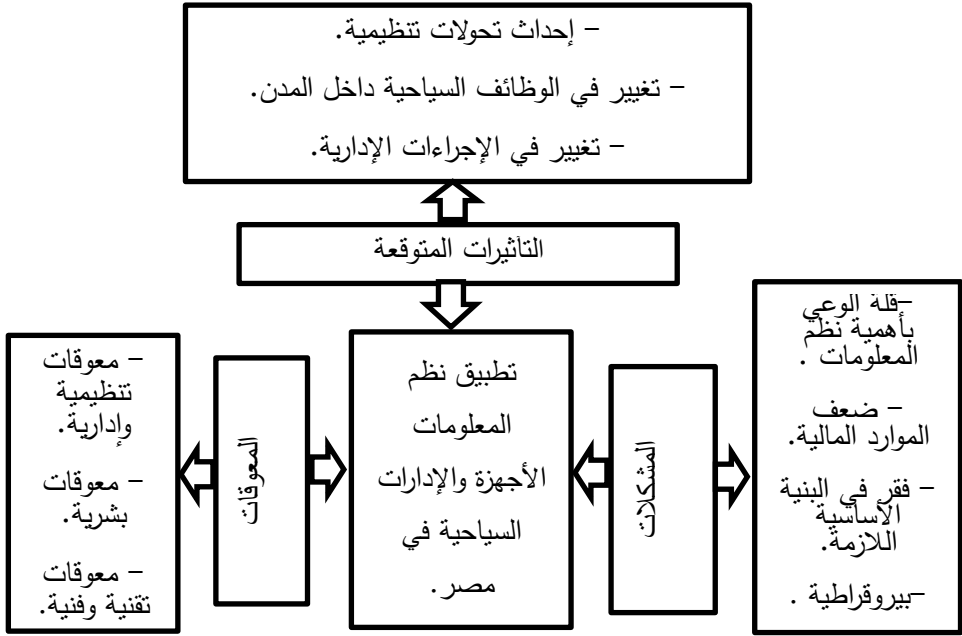
معوقات تطبيق نظم المعلومات السياحية في مصر (الصعيدى، 2011) :

- 1- ضعف البنية الأساسية اللازمة لبناء وتطوير نظام للمعلومات السياحية.
 - 2- عدم الوضوح في تحديد الهدف من اقتناء النظام والأغراض التي سيستخدمها.
 - 3- انخفاض مستوي الوعي العام بأهمية تطبيق نظم المعلومات السياحية وإمكانياتها.
 - 4- عدم الاعتماد علي الأساليب والطرق العلمية الحديثة في بناء وتطوير التكنولوجيا.
 - 5- ضعف الاستعداد الكامل والاطلاع علي خبرات الآخرين والاستفادة منها.
 - 6- البيروقراطية وغياب التشريعات القانونية والقيود الحكومية خاصة المالية والرقابية.
 - 7- النقص الشديد في الأدوات والعوامل المساعدة اللازمة لصناعة التقنية المعلوماتية.
 - 8- ضعف الموارد المالية والإمكانيات اللازمة للوفاء بمستلزمات عملية إدخال النظام.
 - 9- قلة الأيدي العاملة اللازمة لبناء الأنظمة المعلوماتية، وهجرة الكفاءات منها للخارج.
 - 10- عدم إدراك المستخدمين لإمكانيات النظام، ومن ثم عدم استخدامه الاستخدام الأمثل.
 - 11- إهمال تحديد الجهات المستفيدة من النظام سواء علي الجانب الفردي أو الجماعي.
- التأثيرات المستقبلية علي تطبيق نظم المعلومات السياحية علي الأجهزة الإدارية في مصر (مصطفى، 2003):**

يمكن تحديد التأثيرات المستقبلية لتطبيق نظم المعلومات السياحية في النقاط التالية:

- 1- **إحداث تحولات تنظيمية:** أحد أهم جوانب تأثير نظم المعلومات علي الأجهزة الإدارية بالدولة هو استخدامها لهياكل تنظيمية جديدة، يتم فيها خفض المستويات الإدارية، وتوسيع نطاق الإشراف والرقابة، ويقوم المسئولين بتفويض المزيد من مسئوليات اتخاذ القرارات للمستويات الأدنى مما يجعل الأجهزة الإدارية أكثر للعملاء والمنافسين.
- 2- **تغير في الوظائف السياحية داخل المدن:** أي تبلور مفاهيم وطريقة أداء المجتمع لوظائفه المكانية وجعل تطبيقاتها أكثر فاعلية، وكذلك إمكانية تبادل المعلومات دون حدود زمنية ومكانية مما يؤدي إلي تغيرات جذرية في طريقة أداء الوظائف السياحية.
- 3- **تغيير في الإجراءات الإدارية:** مع سرعة تطبيق التغيرات التكنولوجية سيترتب عليها تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة الإنجاز لملاحقة التطور.

واقع الأجهزة السياحية في مصر من تطبيق نظم المعلومات السياحية: يوضح الشكل التالي رقم (3) واقع الأجهزة السياحية في مصر من تطبيق نظم المعلومات السياحية.



شكل رقم (3) واقع الأجهزة السياحية في مصر من تطبيق نظم المعلومات السياحية.
المصدر: (فهمي ، 2002)

ويتضح لنا من الشكل السابق أن تطبيق نظم المعلومات السياحية في مصر تواجهه العديد من المشكلات والمعوقات المختلفة، الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حث المسؤولين عن قطاع السياحة بضرورة تطبيق تلك النظم من خلال إبراز نتائج تطبيق تلك النظم علي صناعة السياحة نماذج لتجارب بعض الدول السياحية المتقدمة التي تطبق نظم المعلومات:

تعتمد العديد من الدول السياحية المتقدمة على تطبيق عدة أنظمة للمعلومات ومنها:

1- **سويسرا:** تعد سويسرا واحدة من الدول المتقدمة في مجال الربط السياحي الإلكتروني، فقد قامت بربط جميع معالمها السياحية بشبكة الكترونية ضخمة وأنشأت العديد من المواقع الإلكترونية ضمن الشبكة العنكبوتية، من خلال نظام تحديد المواقع GPS، كما خطت سويسرا خطوات واسعة نحو استخدام لوحات الطرق الإلكترونية والتي تحتوي علي معلومات متكاملة عن مختلف

المناطق السياحية، لقد استفادت سويسرا من وسائل التقنية لديها، واستطاعت وبنجاح في تطبيق احداث نظم المعلومات الجغرافي GIS.

2- **الولايات المتحدة الأمريكية:** تعد الولايات المتحدة الأمريكية هي المهيمنة علي تكنولوجيا المعلومات عالمياً، حيث يتواجد بها أكبر شركات تكنولوجيا المعلومات في العالم ، وبذلك استطاعت الولايات المتحدة أن تربط جميع مواردها ومواقعها السياحية بشبكة الكترونية ضخمة، وأصبح من السهل الاطلاع علي جميع الخدمات السياحية، إضافة إلي ذلك فإن أمريكا هي التي خرجت منها أنظمة المعلومات الجغرافية GIS، وأيضاً كانت لها الريادة في إنتاج أجهزة تحديد المواقع GPS،. (النجدي، 2002)

3- **ماليزيا:** ربطت ماليزيا كل الجزر التابعة لها بشبكة تقنية متقدمة جداً، تتوفر فيها كافة المعلومات التي يتطلبها السائحون، وتعتبر ماليزيا من اشهر الدول الآسيوية التي استفادت من تقنية المعلومات وأدخلتها في جميع المجالات بدءا بالحكومة الإلكترونية وانتهاء بشبكات المعلومات الخدمية الخاصة بالسياحة.

4- **أستراليا:** استطاعت أستراليا خلال السنوات الماضية تحقيق طفرة هائلة في مجال نظم المعلومات، حيث اهتمت الدولة بإنشاء الجامعات والكليات المتخصصة في هذا المجال، كما قامت وزارة السياحة الأسترالية بإنشاء قاعدة بيانات ومعلومات هائلة عن المواقع والمحميات السياحية بها، فضلاً عن الخدمات السياحية التي تقدمها للسائحون، وقامت بربط جميع المكاتب بشبكة عنكبوتية للمعلومات.(الراشدي، 2007)

5- **البرازيل:** علي الرغم من أن البرازيل تعد من الدول النامية ، إلا أنها أهتمت بصناعة السياحة، واصبح احد مفاتيح الاقتصاد الثمينة، وجاء في التقرير الذي اعده معهد البرازيل الإحصائي والجغرافي الوطني كافة الفوائد التي تحققت نتيجة تكامل نظم المعلومات وتعزيز دورها في اتخاذ القرارات المتعلقة بكافة الأنشطة بالدولة بما فيها النشاط السياحي، لذلك تسعى الدولة إلي إنشاء نظام للمعلومات الجغرافية ليس علي النطاق المحلي فقط ولكن علي أيضاً علي المستوى العالمي.(UNSTATE , 2010)

6- **الإمارات العربية المتحدة:** حرصت دولة الإمارات علي مسيرة الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، لذلك تم إنشاء قسم نظم المعلومات الجغرافية في المركز الوطني للإحصاء بداية عام 2009، ليقوم بتوظيف تقنيات نظم المعلومات الجغرافية في أعمال المركز الوطني للإحصاء، إلي جانب ذلك حرصت دائرة السياحة والتسوق التجاري علي توفير بوابة رسمية للسياحة تحت مسمى (visit dubai) لخدمة السائحون، بخمس لغات هي: الإنجليزية، والفرنسية

والإسبانية، والإيطالية، والألمانية، لتوفر لكل من هذه القطاعات كل ما يلزمها من معلومات سياحية. (Dubai governorate,2016)

تصور مقترح لبناء نظام معلومات سياحية للهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي نبذة عن الهيئة:

أنشأت الهيئة العامة للتنشيط السياحي بموجب القرار الجمهوري رقم 134 لسنة 1981، وهي تتبع وزير السياحة، ولها شخصيتها الاعتبارية ومن أهم أهدافها: (وزارة السياحة ، 2008).

1- رفع معدلات النمو في حركة السياحة الدولية الوافدة إلى مصر، والعمل على إزالة المعوقات التي تعترض نموها.

2- تشجيع السياحة الداخلية وزيادة الوعي السياحي وربط المواطنين بتراتهم.

3- إبراز الصورة الحقيقية لماضي مصر الحضاري ونهضتها الحديثة ومقوماتها السياحية المختلفة. (وزارة السياحة ، 2002)

نوع النظام المقترح : نظم معلومات سياحية متخصصة.

الهدف من بناء نظم معلومات سياحية (Burrough ,2008):

1- المساهمة في رسم السياسات العامة للهيئة، وذلك من خلال توفير المعلومات المطلوبة.

2- تقديم المعلومات والبيانات الموثقة للعاملين والمهتمين والباحثين الأكاديميين في مجالات التنشيط والتسويق السياحي.

3- حفظ ومعالجة المعلومات وتأمينها واسترجاعها بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة .

4- تأمين توفير المعلومات والبيانات اللازمة (المدخلات) لوزارة السياحة.

5- الاستفادة من الكوادر البشرية المهنية والمؤهلة للتعامل مع النظام داخل مصر وخارجها.

6- مواكبة التقدم العالمي المذهل في تكنولوجيا المعلومات والبيانات.

7- دعم إجراء البحوث السياحية ودراسات الجدوى الاقتصادية للحملات التنشيطية

8- إمداد متخذي القرار بالمعلومات التي تساعد في أداء مهامهم.

مزايا بناء نظم معلومات سياحية (القنديلجي، 2005):

يحقق بناء نظم معلومات سياحية العديد من المزايا منها:

1- تطوير مختلف الخدمات السياحية المقدمة للسائحين أو للعاملين بالمجال السياحي.

2- مواجهة الأزمات السياحية التي تواجه القطاع من خلال توفير المعلومات الصحيحة

3- مساعدة المسؤولين بالهيئة في سرعة اتخاذ القرار السياحي.

4- الاستجابة والرد السريع علي كافة الأسئلة والاستفسارات السياحية.

- 5- انخفاض تكاليف جمع وتحليل البيانات والمعلومات السياحية.
6- إقامة جسور من التعاون والتواصل مع وسائل الإعلام وتوفير المواد الإعلامية اللازمة.

مدخلات نظام المعلومات السياحية (UNWTO, 2015):

- هناك العديد من المدخلات التي يمكن الاعتماد عليها عند بناء نظام للمعلومات السياحية منها:
- 1- الاستراتيجيات والسياسات والميزانيات التسويقية للدول السياحية المنافسة.
 - 2- مقومات الجذب السياحي سواء داخل الدولة أو في الدول السياحية المنافسة.
 - 3- المواقع السياحية التي تتمتع بها الدولة ، وحصر شامل وجرّد شامل لمقوماتها السياحية.
 - 4- تحليل نتائج بحوث الأسواق السياحية فيما يتعلق بتوقعات وسلوك ودوافع السائحين.
 - 5- نتائج الدراسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للسائحين القادمين والمحتمل قدومهم.
 - 6- الحركة السياحية الدولية والمتغيرات والاتجاهات الحديثة التي تطرأ على الدول المصدرة.

مخرجات نظام المعلومات السياحية :

- 1- كافة المعلومات والبيانات التي تساعد متخذي القرارات وتدعم أدائهم لمهامهم.
- 2- معلومات وبيانات عن العرض والطلب السياحي بالدولة.
- 3- التعرف على أولويات الاستثمار والمشروعات السياحية.
- 4- قياس أداء الهيئة ومؤشر الإنجازات وتحقيق الأهداف.
- 5- رسم السياسات التنشيطية وتحديد أولويات الخطط والبرامج الخارجية.
- 6- تكثيف الجهود التنشيطية على الأسواق السياحية المحتملة، ودعم الأسواق الرئيسية.
- 7- إنشاء مواقع سياحية متميزة على الشبكة الدولية للمعلومات.

إدارة نظام المعلومات السياحية بالهيئة (رؤوف ، 2007) :

- تتطلب عملية بناء نظام للمعلومات السياحية للهيئة تشكيل لجنة مركزية لإدارة النظام تهدف إلى:
- 1- تحديد أهداف نظام المعلومات السياحية الخاص بالهيئة.
 - 2- التخطيط للسياسات المعلوماتية السياحية المتعلقة بالتنشيط والتسويق السياحي.
 - 3- توفير البنية الأساسية اللازمة لبناء وإنشاء النظام.
 - 4- تقديم الاستشارات المهنية والفنية اللازمة لبناء النظام.
 - 5- الرقابة على مخرجات النظام لتحقيق الاستفادة القصوى منه.

مهام إدارة نظام المعلومات السياحية بالهيئة:

هناك العديد من المهام التي يجب علي إدارة النظام تنفيذها تتمثل في تحقيق التعاون والتنسيق بين جهات المعلومات بالداخل والخارج، ووضع المعايير والإجراءات اللازمة لتطوير وتقييم أداء النظام، بالإضافة إلي تقديم الاستشارات الفنية والمهنية اللازمة لتشغيل النظام، وكذلك التشجيع علي إجراء البحوث والدراسات السياحية ، وتحسين فرص الوصول للنظام عبر الشبكة الدولية.

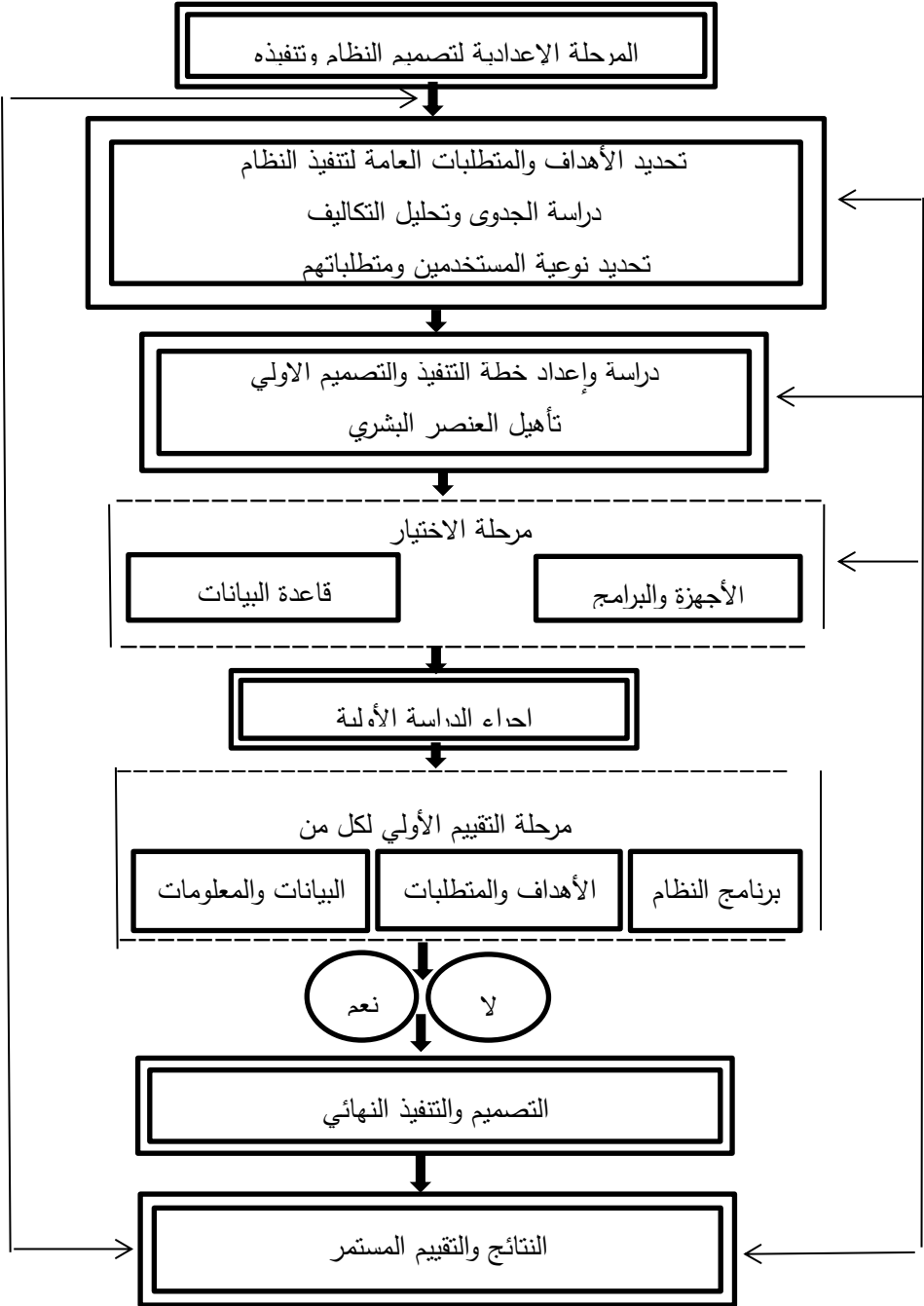
اللجان المقترحة لإدارة نظام المعلومات السياحية:

- 1- لجنة التوجيه : ومنوط لها تخطيط وتوجيه أنشطة النظام.
 - 2- لجنة استشارية: تتشكل من العاملين في مختلف القطاعات السياحية بالدولة.
 - 3- جماعات العمل المتخصص: تقوم بإجراء جمع المعلومات السياحية (المدخلات).
 - 4- لجنة تقويم الأداء: تهدف إلي التعرف علي كفاءة أداء النظام والتغذية الراجعة.
 - 5- السكرتارية: تتكون من إداريين والتنسيق بين اللجان المختلفة.
- استراتيجية عامة لنظام المعلومات السياحية (العمري ، 2004):
- إن بناء استراتيجية لنظام المعلومات السياحية يتطلب معه تصميم نموذج معلومات سياحية متخصص يشتمل على عدة مراحل مختلفة كالتالي:

- 1- مرحلة الإعداد : وتحتوي هذه المرحلة علي عدة خطوات يتم من خلالها تحديد أهداف بناء النظام، والهدف من اقتنائه، ومتطلبات النظام المادية والبشرية ، دراسة متطلبات المستخدمين ونوعياتهم وتحليلها، والبيانات المطلوبة وخصائصها، وتدريب وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع النظام بشكل كامل، وإعداد وتجهيز المكان .
- 2- مرحلة اختيار التصميم : وتشمل هذه المرحلة علي خطة إدخال النظام وتصميمه ووظائف النظام ومواصفات قاعدة البيانات المطلوبة ، ومدى إمكانية تعديل أي من الوظائف أو أضافتها للنظام المقترح، والأجهزة والمعدات اللازمة للنظام، ومن ثم يتم إجراء الدراسة الأولية، وبناء علي نتائجها تنتقل إلي مرحلة التقييم الأولي.
- 3- مرحلة التقييم الأولي : ترتبط هذه المرحلة بالمرحلة السابقة ارتباطاً وثيقاً، حيث تدرس جميع جوانب المراحل السابقة، بحيث يمكن إعادة دراسة أي مرحلة من المراحل السابقة، إذا دعت الحاجة لذلك ، وقد تستغرق هذه المرحلة وقتاً طويلاً.
- 4- مرحلة التصميم والتنفيذ النهائي: ويتم في هذه المرحلة تركيب النظام ، وتغذية قاعدة البيانات والمعلومات وتحليلها، واستخدام البرامج التكنولوجية الحديثة لتوفيرها للمستخدمين من خلال إنشاء المواقع الإلكترونية المتخصصة.

5- مرحلة النتائج والتقييم : وهي المرحلة الأخيرة في بناء نظام المعلومات السياحية، ويجب أن تستمر علي فترات تحدد وتختار من قبل إدارة النظام ، وذلك ضماناً لاستمرارية الأداء الفعال للنظام ولمواكبة التقدم التقني والتنظيمي .

ويوضح الشكل التالي رقم (4) نموذج استراتيجية عامة مقترح لبناء نظام معلومات سياحية للهيئة المصرية العامة للتشيط السياحي



شكل رقم (4) نموذج استراتيجية عامة لبناء نظام معلومات سياحية للهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي.

المصدر : (العمري ، 2004)

الدراسة الميدانية:

تم توزيع عدد (14) استمارة استبيان على المسؤولين عن الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي وإجراء المقابلات الشخصية معهم، بالإضافة إلى عدد من الخبراء السياحيين لمعرفة آرائهم فيما يتعلق بموضوع البحث، ثم تم تحليل البيانات الواردة في استمارة الاستبيان باستخدام برنامج (Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

السؤال الأول والثاني: يبينان مدى وجود مركز للمعلومات السياحية بالهيئة العامة المصرية للتنشيط السياحي، وطريقة الحصول على المعلومات السياحية منها.

جدول رقم (1) طريقة الحصول على المعلومات من مركز المعلومات السياحية.

طرق الحصول على المعلومات	Frequency	Percent	Valid percent
طرق تقليدية	10	71.4	71.4
طرق تكنولوجية حديثة	4	28.6	28.6
Total	14	100.0	100.0

ونستخلص مما سبق أن الجميع اتفقوا على أنه يوجد مركز للمعلومات السياحية ضمن الهيكل التنظيمي للهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي بنسبة بلغت 100%، كما أن عدد كبير من المسؤولين والخبراء السياحيين يروا أن الطرق التقليدية هي الأكثر شيوعاً في الحصول على المعلومات وذلك من خلال التوجه للمركز للحصول على المعلومات المتاحة بنسبة بلغت 71.4%، بينما يري البعض الآخر انه يتم الحصول عليها من خلال الطرق التكنولوجية الحديثة من خلال شبكة المعلومات الدولية " الأنترنت " بنسبة بلغت 26.6%.

السؤال الثالث: يوضح مدى إمكانية الحصول على معلومات عن الهيئة من على الأنترنت.

جدول رقم (2) إمكانية الحصول على معلومات عن الهيئة من على الأنترنت.

إمكانية الحصول على معلومات	Frequency	Percent	Valid Percent
نعم	3	21.4	21.4
لا	11	78.6	78.6
Total	14	100.0	100.0

ويتبين لنا مما سبق أن عدد كبير من المسؤولين والخبراء السياحيين يروا أن الموقع الرسمي للهيئة لا يوفر إمكانية الحصول علي معلومات تتعلق بطبيعة عمل الهيئة كالخطط والبرامج والاستراتيجيات والسياسات التنشيطية وغيرها بنسبة بلغت 78.6%، بينما يري البعض الآخر انه الموقع الرسمي يوفر معلومات عن طبيعة عمل الهيئة بنسبة بلغت 21.4%.

السؤال الرابع: يوضح إذا كانت الإجابة (نعم) ما هي أكثر المعلومات المتاحة عن طبيعة عمل الهيئة علي الموقع الرسمي علي الشبكة الدولية " الأنترنت " .

جدول رقم (3) ما هي أكثر المعلومات المتاحة عن طبيعة عمل الهيئة علي الموقع الرسمي علي الشبكة الدولية.

معلومات عن الهيئة علي الأنترنت	Frequency	Percent	Valid Percent
معلومات عامة عن الهيئة	3	21.4	100.0
عدم الإجابة علي السؤال	11	78.6	
Total	14	100.0	

• إمكانية عدم الإجابة علي السؤال.

ويتبين لنا مما سبق أن جميع من أجابوا (نعم) علي السؤال السابق يروا أن الموقع يوفر معلومات تتعلق بطبيعة عمل الهيئة بنسبة بلغت 100 %.

السؤال الخامس : يوضح اهتمام الدولة بتطبيق نظم المعلومات السياحية في مصر بصفة عامة جدول رقم (4) اهتمام الدولة بتطبيق نظم المعلومات السياحية في مصر بصفة عامة.

اهتمام الدولة بتطبيق نظم المعلومات	Frequency	Percent	Valid Percent
ممتاز	2	14.3	14.3
جيد	2	14.3	14.3
مقبول	4	28.6	28.6
ضعيف	6	42.9	42.9
Total	14	100.0	100.0

ويتضح لنا مما سبق أن عدد كبير من المسؤولين والخبراء السياحيين يروا أن اهتمام الدولة بتطبيق نظم المعلومات السياحية يعد ضعيفاً بنسبة بلغت 42.9%، بينما يري البعض الآخر أنه

مقبول بنسبة بلغت 28.6%، في حين أن البعض الآخر يري أنه جيد بنسبة بلغت 14.3%، واختلفت آراء المجموعة الباقية حيث يروا أنه ممتاز بنسبة بلغت 14.4%.

السؤال السادس : يوضح الدور الذي سيلعبه تطبيق نظم المعلومات السياحية في قطاع السياحة في مصر بصفة عامة.

جدول رقم (5) الدور الذي سيلعبه تطبيق نظم المعلومات السياحية في قطاع السياحة في مصر بصفة عامة .

دور تطبيق نظم المعلومات السياحية	Frequency	Percent	Valid Percent
تحسين الصورة السياحية بالخارج	6	42.9	42.9
دعم سرعة اتخاذ القرار	1	7.1	7.1
أخري	0	0	0
جميع ما سبق	7	50.0	50.0
Total	14	100.0	100.0

ويتبين لنا مما سبق أن عدد كبير يروا أن تطبيق نظم المعلومات السياحية سيساهم في تحسين الصورة السياحية وسرعة دعم اتخاذ القرار بنسبة بلغت 50%، ومساهمته في تحسين الصورة السياحية فقط بنسبة بلغت 42.9%، ومساهمته فقط في دعم اتخاذ القرار بنسبة بلغت 7.1%.

السؤال السابع: يوضح تطبيق الهيئة المصرية للتنشيط السياحي نظام للمعلومات السياحية. جدول رقم (6) يوضح تطبيق الهيئة المصرية للتنشيط السياحي نظام للمعلومات السياحية.

تطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة	Frequency	Percent	Valid Percent
نعم	2	14.3	14.3
لا	12	85.7	85.7
Total	14	100.0	100.0

ونستخلص مما سبق أن عدد كبير من المسؤولين والخبراء السياحيين يروا أن الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي لا تطبق نظم معلومات سياحية بنسبة بلغت 85.7%، بينما يري البعض الآخر أنها تطبق بنسبة بلغت 14.3%.

السؤال الثامن والتاسع: نوع نظام المعلومات السياحية المستخدم بهيئة تنشيط السياحة.
جدول رقم (7) نوع نظام المعلومات السياحية المستخدم بهيئة تنشيط السياحة.

نظم المعلومات السياحية المستخدمة	Frequency	Percent	Valid Percent
نظام معلومات سياحية متخصصة	2	14.3	100.0
نظام دعم اتخاذ القرار	0	0	0
نظام معلومات جغرافية	0	0	0
نظام معالجة العمليات	0	0	0
أخري	0	0	0
عدم الإجابة علي السؤال	12	85.7	0
Total	14	100.0	0

• إمكانية عدم الإجابة علي السؤال.

ويتضح مما سبق أن من أشار إلي أن الهيئة تطبق نظم معلومات يري أنها تطبق نظام معلومات سياحية متخصصة كما يروا أن تطبيق النظام سيساهم في تطوير الأداء بنسبة بلغت 100 %.
السؤال العاشر : يوضح مزايا تطبيق نظام معلومات سياحية علي عمل هيئة التنشيط.
جدول رقم (8) مزايا تطبيق نظام معلومات سياحية علي عمل هيئة التنشيط.

مزايا تطبيق نظم المعلومات السياحية	Frequency	Percent	Valid Percent
إعادة تشكيل الهيكل التنظيمي للهيئة	1	7.1	7.1
مواجهة الأزمات السياحية	1	7.1	7.1
تطوير للخطط والاستراتيجيات	0	0	0
التسويقية	0	0	0
جميع ما سبق	12	85.7	85.7
Total	14	100.0	100.0

ونستنتج مما سبق أن معظم المسؤولين والخبراء السياحيين يروا أن جميع ما سبق يعد من المتغيرات التي ستطرأ علي الهيئة من تطبيق نظام للمعلومات السياحية بنسبة بلغت 85.7%.

السؤال الحادي الثاني عشر: يوضح مقومات نجاح تطبيق نظام للمعلومات السياحية بهيئة التنشيط، ودور تطبيق نظم المعلومات السياحية في جذب مزيد من الاستثمارات إلي القطاع. جدول رقم (9) مقومات نجاح تطبيق نظام للمعلومات السياحية بهيئة التنشيط السياحي.

مقومات نجاح تطبيق النظام	Frequency	Percent	Valid Percent
توفير الدعم والمخصصات المالية	3	21.4	21.4
اقتناع المسؤولين بأهمية التطبيق	2	14.3	14.3
توفير المناخ الجيد للتطبيق	2	14.3	14.3
جميع ما سبق	7	50.0	50.0
Total	14	100.0	100.0

وينضح مما سبق أن عدد كبير يروا أن جميع ما سبق يعد من مقومات نجاح تطبيق نظام المعلومات السياحية بالهيئة بنسبة بلغت 50%، بينما يري البعض أن توفير الدعم والمخصصات المالية يعد من أكثر المقومات بنسبة بلغت 21.4%، ويرى البعض الآخر أن اقتناع المسؤولين بتطبيق النظام بنسبة بلغت 14.3%، وكذلك توفير المناخ الجيد للتطبيق بنسبة بلغت 14.3%، كما اتفق الجميع على أن تطبيق نظام المعلومات السياحية سيساهم في جذب مزيد من الاستثمارات السياحية بنسبة بلغت 100%.

السؤال الثالث عشر: يوضح التعاون والاتصال بين هيئة تنشيط السياحة والأجهزة والهيئات السياحية داخل وخارج البلاد للاستفادة من تجاربهم في تطبيق نظم المعلومات السياحية. جدول رقم (10) التعاون والاتصال بين هيئة تنشيط السياحة والأجهزة والهيئات السياحية داخل وخارج البلاد للاستفادة من تجاربهم في تطبيق نظم المعلومات السياحية.

التعاون المشترك بين الأجهزة المعنية	Frequency	Percent	Valid Percent
نعم	2	14.3	14.3
لا	12	85.7	85.7
Total	14	100.0	100.0

وينضح مما سبق أن عدد كبير يري أنه لا يوجد تعاون أو اتصال بين هيئة تنشيط السياحة والأجهزة والهيئات السياحية سواء داخل أو خارج البلاد للاستفادة من تجاربهم في تطبيق نظم

المعلومات بنسبة بلغت 85.7%، بينما يري البعض الآخر أن هناك تعاون بنسبة بلغت 14.3%.

السؤال الرابع عشر: يوضح الدورات التدريبية التي يتم عقدها للعاملين بالهيئة لشرح وتوضيح نظم المعلومات السياحية وأهميتها.

جدول رقم (11) الدورات التدريبية التي يتم عقدها للعاملين بالهيئة لشرح وتوضيح نظم المعلومات السياحية وأهميتها.

الدورات التدريبية	Frequency	Percent	Valid Percent
نعم	0	0	0
لا	9	64.3	64.3
لا اعلم	5	35.7	35.7
Total	14	100.0	100.0

ويتبين لنا مما سبق أن عدد كبير من المسؤولين يروا انه لا يتم عقد دورات تدريبية للعاملين بالهيئة لشرح وتوضيح مفهوم نظام المعلومات السياحية وأهميته بنسبة بلغت 64.3%، بينما أشار البعض الآخر انه لا علم لديه (خبراء سياحيين لا يعملون بالهيئة) بنسبة بلغت 35.7%.

السؤال الخامس عشر: يوضح معوقات تطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة المصرية للتنشيط السياحي.

جدول رقم (12) معوقات تطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة المصرية للتنشيط السياحي.

معوقات تطبيق نظم المعلومات السياحية	Frequency	Percent	Valid Percent
ضعف البنية الأساسية اللازمة	1	7.1	7.1
البيروقراطية والروتين	3	21.4	21.4
عدم توافر الكوادر البشرية اللازمة	2	14.3	14.3
انخفاض الوعي لدي المسؤولين بأهمية	1	7.1	7.1
ضعف المخصصات المالية	2	14.3	14.3
جميع ما سبق	3	21.4	21.4
عدم الإجابة علي السؤال	2	14.4	14.4
Total	14	100.0	100.0

• إمكانية عدم الإجابة علي السؤال.

ونستنتج مما سبق تباين واختلاف الآراء حول معوقات تطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة، حيث يري عدد منهم أن البيروقراطية والروتين تعد المعوق الأساسي بنسبة بلغت 21.4%، بينما يري البعض الآخر أن المعوق الرئيسي هو عدم توافر الكوادر البشرية بنسبة بلغت 14.3%، ويرى البعض أن ضعف المخصصات المالية تعد من المعوقات الرئيسية بنسبة بلغت 14.3%، بينما يري البعض أن جميع ما سبق يعد من الأسباب الرئيسية بنسبة بلغت 21.4%.

السؤال السادس عشر: يوضح أهم مدخلات نظام المعلومات السياحية الواجب توافرها للهيئة.

جدول رقم (13) أهم مدخلات نظام المعلومات السياحية المقترحة للهيئة.

مدخلات النظام الواجب توافرها	Frequency	Percent	Valid Percent
استراتيجيات تسويقية للمنافسين	2	14.3	14.3
مقومات جذب سياحي	2	14.3	14.3
دراسات وأبحاث سياحية	2	14.3	14.3
متخصصة	0	0	0
أخرى	0	0	0
جميع ما سبق	8	57.1	57.1
Total	14	100.0	100.0

ونستخلص مما سبق أن عدد كبير يري أن جميع ما سبق يعد من أهم مدخلات نظم المعلومات السياحية والتي يجب علي الهيئة توفيرها عند تطبيق النظام بنسبة بلغت 57.1% ، بينما يري البعض الآخر أن الخطط والاستراتيجيات والسياسات التسويقية تعد من اهم المخرجات بنسبة بلغت 14.3%، ينما يري البعض الآخر أن مقومات الجذب السياحي تعد اهم المدخلات بنسبة بلغت 14.3%، وبنفس النسبة تأتي الدراسات والبحوث السياحية بنسبة بلغت أيضا 14.3%.

السؤال السابع عشر: يوضح أهم المخرجات المتوقعة من تطبيق نظام المعلومات السياحية بالهيئة.

جدول رقم (14) أهم المخرجات المتوقعة من تطبيق نظام المعلومات السياحية بالهيئة.

مخرجات النظام	Frequency	Percent	Valid Percent
سياسات واستراتيجيات تسويقية	3	21.4	21.4
قياس أداء الهيئة	4	28.6	28.6
مساعدة متخذي القرار	0	0	0
معلومات عن العرض والطلب	0	0	0
أخري	0	0	0
جميع ما سبق	7	50.0	50.0
Total	14	100.0	100.0

ونستنتج مما سبق أن عدد كبير يروا أن جميع ما سبق يعد من أهم مخرجات تطبيق النظام بنسبة بلغت 50%، بينما يري البعض أن قياس أداء الهيئة يعد من أهم المخرجات بنسبة بلغت 28.6% ، ثم تأتي رسم السياسات والاستراتيجيات بنسبة بلغت 21.4%.

السؤال الثامن عشر: يوضح أهم المقترحات الخاصة بتطبيق نظام للمعلومات السياحية بالهيئة.
جدول رقم (15) أهم المقترحات الخاصة بتطبيق نظام للمعلومات السياحية بالهيئة.

أهم المقترحات
1- توفير المخصصات المالية والميزانيات لتطبيق نظم المعلومات السياحية بالهيئة.
2- عقد الدورات التدريبية للعاملين بمركز المعلومات بالهيئة لتوضيح المفاهيم والأهمية.
3- الاستفادة من تجارب الهيئات التي لديها خبرة في تطبيق نظم المعلومات السياحية.
4- حث المسؤولين عن الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي علي ضرورة تطبيق أحد أنظمة المعلومات السياحية بالهيئة.
5- تطوير الموقع الرسمي للهيئة علي الشبكة الدولية، وإضافة كافة المعلومات والبيانات اللازمة عن طبيعة عمل الهيئة ، وإتاحة الحصول عليها بسهولة ويسر.
6- العمل علي بناء نظام معلومات سياحية قومي يضم كافة الأجهزة والهيئات المعنية بصناعة السياحة في مصر.

نتائج الدراسة

قد انتهى البحث المكتبي والميداني إلى التوصل إلى مجموعة من النتائج الهامة، والتي يمكن إجمالها في التالي:

- 1- تحتاج الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي إلى تطبيق نظام للمعلومات السياحية.
- 2- يفتقر الموقع الرسمي لهيئة تنشيط السياحة على الشبكة الدولية إلى وجود أي معلومات أو بيانات تتعلق بطبيعة نشاط الهيئة من خطط وبرامج واستراتيجيات سياحية.
- 3- الطرق التقليدية تعد الطريقة الأساسية للحصول على معلومات وبيانات تتعلق بالهيئة من خلال التوجه هالي مركز المعلومات التابع للهيئة.
- 4- يعد البيروقراطية والروتين وعدم توافر الكوادر البشرية اللازمة وضعف المخصصات المالية من أكثر معوقات تطبيق نظم للمعلومات السياحية بالهيئة.
- 5- هناك قناعة وأجماع من المسؤولين عن الهيئة والخبراء السياحيين أن تطبيق نظم للمعلومات السياحية سيساهم بشكل أساسي في تطوير أداء الهيئة.
- 6- تعد إعادة تشكيل الهيكل التنظيمي للهيئة وتطوير للخطط والاستراتيجيات التسويقية من أكثر المتغيرات التي ستطرأ على الهيئة من تطبيق نظم للمعلومات السياحية.
- 7- خلق وظهور إدارات الكترونية وتطوير المواقع الإلكترونية لمختلف الأجهزة السياحية بالدولة وظهور أنماط سياحية جديدة من أكثر النتائج المتوقعة من تطبيق النظام بالهيئة.
- 8- لا يوجد تعاون بين الهيئة والأجهزة والمنظمات السياحية داخلياً أو خارجياً للاستفادة من خبراتهم في تطبيق نظم المعلومات السياحية.
- 9- تعتبر شركات وهيئات سياحية والباحثين الأكاديميون ومتخذي القرار السياحي بالدولة من أكثر الجهات المستفيدة من تطبيق هيئة تنشيط السياحة لنظام معلومات سياحية.
- 10- تعد الاستراتيجيات التسويقية للدول السياحية المنافسة والدراسات السياحية المتخصصة من أهم مدخلات نظام المعلومات السياحية، بينما تعد رسم السياسات التسويقية وقياس أداء الهيئة ومساعدة متخذي القرار من أهم مخرجات تطبيق النظام.

توصيات الدراسة:

- 1- ضرورة تبني الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي بناء نظام للمعلومات السياحية ، والعمل على توفير البيئة المناسبة لتطبيق النظام.

- 2- إعادة تشكيل الهيكل التنظيمي لمركز المعلومات السياحية القائم بالهيئة ، وتشكيل لجنة متخصصة لإدارة نظام المعلومات السياحية بالهيئة تقع عليها مسئولية تحديد الأهداف والمدخلات والمخرجات المتوقعة، وكذلك تشكيل اللجان المعنية.
- 3- التعاون والتواصل مع الأجهزة والهيئات السياحية المتخصصة داخل أو خارج البلاد للاستفادة من تجاربهم في مجال نظم المعلومات السياحية وتكنولوجيا المعلومات.
- 4- إعداد الكوادر البشرية المدربة والقادرة على التعامل مع نظم المعلومات السياحية.
- 5- الاستفادة من الدراسات والبحوث السياحية التي تم أعدادها في مجال نظم المعلومات.
- 6- تطوير وتعزيز الثقافة المعلوماتية لشاغلي الوظائف القيادية بالهيئة، بما يتواءم مع المتغيرات والمستجدات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في الدول السياحية المتقدمة.
- 7- العمل على إنشاء شبكة إلكترونية موحدة مع الأجهزة والهيئات السياحية داخل البلاد، وربطها بنظام معلوماتي قومي موحد، مما يسهل عملية نقل وتبادل المعلومات السياحية.
- 8- العمل علي نشر تدريس مادة علمية تحت مسمى " نظم المعلومات السياحية " بمعاهد وكليات السياحة، من اجل بناء أجيال مستقبلية قادرة على التعامل مع نظم المعلومات.
- 9- تغذية وتطوير الموقع الرسمي للهيئة علي الشبكة الدولية بمعلومات وبيانات تتضمن خطط وبرامج والسياسات التسويقية للهيئة وأتاحتها للمستفيدين بسهولة ويسر .
- 10- البدء في إعداد خطة استراتيجية مستقبلية تتضمن طرق جمع وتحليل البيانات والمعلومات الهامة (المدخلات)، حتي يمكن الحصول علي نتائج ممتازة (مخرجات).

المراجع

أولاً: المراجع العربية

(أ) الكتب العلمية :

- 1- الراشدي، عيد بن بكر (2007) نظم المعلومات الجغرافية والتجارة الإلكترونية، دار المنار، بيروت ، لبنان، ص.ص: 72 – 107.
- 2- السديري، أحمد (2010) مدخل إلى نظم المعلومات " مفاهيم وأساسيات "، مطبعة جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ص.ص: 14- 65.
- 3- الصباغ، عماد عبد الوهاب(2008) مقدمة في نظم المعلومات السياحية، دار الثقافة للنشر، عمان ، الأردن، ص.ص: 34 – 104.
- 4- الصعيدي، عصام حسن (2011) نظم المعلومات السياحية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، ص.ص: 141 – 187.

- 5- النجدي، يعقوب (2002) التجارة الإلكترونية ، الدار العربية للعلوم، بيروت ، لبنان ، ص:35.
- 6- فهمي، معالي (2002) نظم المعلومات " مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ص . ص : 123 - 253.
- 7- القنديلجي، عامر إبراهيم (2005) نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن ، ص.ص: 14-134.
- (ب) الرسائل والأبحاث العلمية والدوريات.
- 1- العصار، حنان حسني (2009) الإدارة المعلوماتية نحو منهجية جديدة للتطوير الإداري للقطاع السياحي في مصر ، المؤتمر العربي السنوي العاشر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص.ص: 251 – 288.
- 2- العمري، محمد عوض (2004) التخطيط والإعداد لتصميم نظم معلومات سياحي وبناءه، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 32، العدد 1، جدة، المملكة العربية السعودية، ص. ص : 135 – 163.
- 3- مصطفى، رؤوف عبد الحفيظ (2003) نظم المعلومات السياحية ودورها في تنمية الدخل القومي من قطاع السياحة في مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات ، جامعة المنوفية، ص.ص : 65 – 180.
- 4- هلال، رؤوف (2007) التخطيط لبناء نظام وطني للمعلومات السياحية في مصر، الملتقى العربي الثاني، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص.ص: 117-146.
- (ج) التقارير والنشرات المتخصصة:
1. وزارة السياحة ، الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي(2002) الخطة الاستراتيجية لتنشيط السياحة المصرية، القاهرة، ص.ص: 5 - 7.
2. _____ ، الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي، الإدارة العامة للعلاقات الدولية (2008)، تنشيط السياحة إلى مصر " إنجازات وأرقام "، ص.ص:15-33.
- ثانياً : المراجع الأجنبية
- (أ) الكتب والأبحاث والتقارير الأجنبية:
- 1- Burch, J., (2006) Tourism Information System: Theory and Practice, 5th ed., John Wiley and Sons, Inc., USA, PP 67 – 93.
- 2- Burrough ,A.,(2008) Principles Of tourism information systems, Oxford University press, UK, PP 34 – 102.
- 3- Heywood ,s.,(2001) Introduction to information system ,Adison Wesley longmane, UK, PP 25 – 65.
- 4-Kronke, D., (2005) Management Information System, McGraw-Hill, New York,USA, PP 16 -71.
- 5- Medycky ,D.,(2003) Designing Tourism Information systems, Balhaven press, UK, PP 67 – 116.
- 6- Nash, J.,(2011) Discovering information System, Jean-Paul Van Belle, ninth edition, California, USA, PP 39 – 98.
- 7- Reahman, Z.,(2001) Effective Tourism Websites: a Web-based and tourism web sites Review, School Of management Studies, University of Waikato,Hamilton, New Zealand, PP 45 – 88.

- 8-Sheldon, J., (2004) Tourism Information Technology, CAB international press, UK, PP 23-98.
- 9-UNWTO (2015) UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism, Madrid , Spain , PP. 45 – 87.
- 10- Worrall, L.,(2007) Tourism information Systems, Belhaven Press, London ,UK,PP 45 – 78.
- 11- Werthner, H.,(2004) E-commerce &tourism in communication s of the Acme, Hughton Mifflin press, New York, USA,PP 34-101.
- (ب) المواقع الرسمية على الشبكة الدولية (الأترنت) :
- 1- UNSTATE(2010), Future trends in geospatial information management : the five to ten year vision , <http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc10/2010-13-Brazil-GGIM,12/3/2016>.
- 2- Dubai governorate (2016), Tourism In Dubai Department of Tourism and Commerce Marketing, <http://dubai.ae/ar/Lists/GovernmentDepartments/DispForm.aspx?ID=7&category=Government,28/3//2016>.

English Abstract

Evaluate tourism information systems in the Egyptian Tourist Authority (ETA)

Basem Mahmoud Abouelella Haredy

Lecturer of Tourism Studies - Higher Institute of Specific Studies in Giza.
Basem_harede@yahoo.com

Abstract

The world care about tourism industry and it is become a factor affecting the economies of the countries and the world , where statistics 2014 show that the tourism industry is one of the pillars of the Egyptian economy as it contributes 11.3% of the total national income and provide 19.3 % of the total foreign currency and huge jobs ratio where the proportion workers in the tourism sector, 12.6 % of the total labor force in Egypt , as statistics indicate that the total number of tourists visiting Egypt reached about 8.9 million tourists during the period from January to November 2015 compared with 9.1 million tourists during the same period of 2014, a decline of 2.3% ,And reached the number of tourist nights about 81.7 million nights compared to 90.1 million nights in the same period of 2014, a decline of 9.3% revenues amounted to 6 billion US dollars , so Egypt focused on the development of its tourism industry , focused on revitalization and support equipment and capabilities to ensure its success , and elements to ensure the success of the tourism industry to

provide tourism information and modern systems. So we cannot overlook the role to be played by the tourism information systems in developing the performance of the official tourism organization same as Egyptian Tourist Authority (ETA), it has become clear in today's world that it is possible to think of any development of urban , economic , social or cultural , without attention center interested in information systems and resources issues. This research aims to study is evaluate the tourism information systems in the Egyptian tourist Authority for revitalization of tourism through the study of the concepts of tourism information systems as an entry point to achieve administrative and development to develop and identify the problems and obstacles to implementation, in order to reach results help to develop recommendations contribute to the development and improvement of performance.

Keywords: information systems – Tourism promotion - administrative development – tourism organization.