# مساهمة التطبيقات الذكية السياحية في تحسين جودة خدمة السائح في الجزائر

# The Contribution of Smart Tourism Applications to Improving Tourist Service Quality in Algeria

د/ حسيني ابتسام، ibtissem.hecini@univ-biskra.dz
د/خير الدين جمعة، djemaa.kheireddine@univ-biskra.dz
جامعة محمد خيضر بسكرة،

تاريخ الاستلام:2026/05/20 تاريخ القبول: 2026/06/05 تاريخ النشر: 2026/06/10

**ملخص:**

تهدف الدراسة إلى إبراز دور التطبيقات السياحية الذكية في تحسين جودة الخدمات السياحية من خلال تسهيل تجربة السفر وتوفير المعلومات وتعزيز التفاعل بين السائح ومقدمي الخدمات. وأظهرت النتائج أن هذه التطبيقات تسهم في رفع جودة الخدمة، وتقليل الوقت والجهد، وزيادة رضا السائح واحتمالية تكرار زيارته، مما يجعلها أداة مهمة لتعزيز تنافسية القطاع السياحي.

**الكلمات المفتاحية :** تحول الرقمي؛ **تطبيقات ذكية سياحية؛ جودة خدمة السائح.**

**تصنيف JEL : L86، Z32**

***Abstract:***

This study examines the role of smart tourism applications in enhancing the quality of tourism services. The findings indicate that these applications improve travel experiences by facilitating access to information and services, increasing tourist satisfaction, and encouraging repeat visits. Therefore, smart applications represent a strategic tool for developing the tourism sector and strengthening its competitiveness.

.**keyword**: Digital Transformation; Smart Tourism Applications; Tourist Service Quality.

**JEL classification code :** ***L86, Z32***

**المؤلف المرسل: د/حسيني ابتسام،**

**الإيميل: ibtissem.hecini@univ-biskra.dz**

## 1. المقدمة:

يشهد القطاع السياحي العالمي تحولًا جذريًا بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث أصبحت التطبيقات الذكية عنصرًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للسائح. لم يعد السائح يكتفي بالمعلومات التقليدية أو الخدمات المحدودة، بل بات يبحث عن تجربة رقمية متكاملة، تتسم بالسهولة، التخصيص، والتفاعل اللحظي.

تُعد التطبيقات الذكية، المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، من أبرز أدوات الابتكار التي تساهم في رفع مستوى رضا السائح، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، تقديم توصيات مخصصة، دعم متعدد اللغات، وتوفير تقييمات فورية للخدمات. كما تلعب هذه التطبيقات دورًا مهمًا في تعزيز الكفاءة التشغيلية للجهات السياحية، وتحسين إدارة الوجهات، بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة السياحية بشكل عام . ومن خلال ماسبق يمكن صياغة الإشكالية التالية:

### 1.1. مشكلة البحث:

كيف تساهم التطبيقات الذكية في تحسين جودة خدمة السائح في الجزائر؟

### 1 2.1. فرضيات البحث:

تفترض الدراسة عدة فرضيات رئيسية:

- توجد علاقة إيجابية بين استخدام التطبيقات الذكية ورضا السياح في الجزائر.
- التطبيقات الذكية تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للجهات السياحية.
- تقنيات الذكاء الاصطناعي في التطبيقات تعزز جودة التخصيص السياحي.
- النقص في البنية التحتية التقنية يؤثر سلباً على فعالية التطبيقات الذكية.

### 3.1. أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في:

- إبراز دور التطبيقات الذكية في تحسين جودة الخدمات السياحية.
- توضيح واقع وفعالية التطبيقات السياحية في الجزائر.
- بيان أثر الرقمنة على رضا السياح وتجربتهم.

- دعم تطوير السياحة الذكية وفق رؤية الجزائر.

### 4.1. أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- تحليل دور التطبيقات الذكية في تحسين جودة الخدمات السياحية في الجزائر.
- دراسة التطبيقات السياحية المطبقة حالياً ومدى فعاليتها.
- قياس أثر هذه التطبيقات على مستوى رضا السياح.
- تقييم التحديات والفرص المرتبطة بالرقمنة السياحية.
- وضع توصيات لتطوير القطاع في إطار رؤية.

### 5.1. الدراسات السابقة :

اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من الدراسات السابقة و هي:

- **بارود صابرين، بوسالم أبو بكر، "أثر جودة الخدمة السياحية الإلكترونية على رضى الزبائن: دراسة حالة مستخدمي التطبيقات السياحية الإلكترونية"، *مجلة المنتدى للدراسات والبحوث الاقتصادية*، المجلد 7، العدد 2، 2023.**

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف دراسة أثر جودة الخدمة السياحية الإلكترونية على رضى الزبائن مستخدمي التطبيقات السياحية الإلكترونية. وتمثلت متغيرات الدراسة في جودة الخدمة السياحية الإلكترونية كمتغير مستقل، بينما مثّل رضى الزبائن المتغير التابع.

كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 234 مستخدمًا للتطبيقات السياحية الإلكترونية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية وأثر ذي دلالة إحصائية بين جودة الخدمة السياحية الإلكترونية ورضى الزبائن، مع التأكيد على ضرورة تطوير التطبيقات الإلكترونية السياحية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

- **ماحي مراد، نادي مفيدة، "دور التطبيقات السياحية الرقمية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر: دراسة تحليلية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 8، العدد 1، 2023.**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التطبيقات السياحية الرقمية في تحسين وتطوير أداء قطاع السياحة في الجزائر، باعتبارها من الوسائل الحديثة التي تساهم في عرض مختلف الخدمات السياحية والترويج لها. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال دراسة واقع التطبيقات الرقمية السياحية في الجزائر ومدى مساهمتها في تعزيز تنافسية المؤسسات السياحية، وقد توصلت الدراسة إلى أن واقع التطبيقات السياحية الرقمية في الجزائر لا يزال دون المستوى المطلوب مقارنة بالأسواق الدولية، وذلك بسبب وجود عدة معوقات تحد من فعاليتها في عرض الخدمات السياحية.

- **بن رقية حسينة، "صعوبات التحول إلى السياحة الذكية في الجزائر –مقاربة نظرية تحليلية"–، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 14، العدد 1، 2021.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الصعوبات التي تواجه الجزائر في التحول نحو السياحة الذكية في ظل التطور الرقمي العالمي واعتماد المدن الذكية على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات السياحية. واعتمدت الدراسة على المنهج النظري التحليلي من خلال دراسة واقع السياحة الذكية والبنية التحتية الرقمية في الجزائر.

وتوصلت الدراسة إلى أن ضعف البنية التحتية للاتصالات، وغياب الوعي بالثقافة الرقمية والذكاء الرقمي، من أبرز العوامل التي تعيق تطوير المدن الذكية والسياحة الذكية في الجزائر.

## 1.تعريف جودة الخدمة السياحية :

جودة الخدمة السياحية هي مستوى قدرة المؤسسات السياحية على تلبية توقعات السائح أو تجاوزها من خلال تقديم خدمات تتسم بالاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، والاهتمام الفردي، بما ينعكس على رضا السائح وتحسين تجربته خلال مختلف مراحل الرحلة (قبل، أثناء، وبعد الزيارة). وتشمل الجودة في السياحة عناصر مثل جودة الإيواء، النظافة، حسن الاستقبال، سهولة الوصول للمعلومات، تنوع الأنشطة، ونوعية البنية التحتية والخدمات المكملة. (السيد، 2018)

هي أيضًا مجموع الخصائص والمميزات التي تتسم بها الخدمات المقدمة للسائح، والتي تهدف إلى توفير تجربة سياحية مُرضية ومتكاملة من خلال ضمان فعالية الأداء، راحة المستفيد، احترام الوقت، دقة المعلومات، حسن التواصل، ونوعية البنية التحتية (بسعود ومحجوبي، 2022)، ويتم تقييم هذه الجودة بناءً على مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات السائح قبل رحلته وأثناء تواجده في الوجهة وبعد مغادرتها.

### 2.1. خصائص جودة الخدمة السياحية:

تتسم جودة الخدمة السياحية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن السلع والخدمات المادية، ومن أهمها:

- **عدم الملموسية(Intangibility)** : الخدمة السياحية لا يمكن لمسها أو تخزينها أو تملكها مادياً، بل تُدرك من خلال تجربة السائح ومشاعره وانطباعاته أثناء تلقي الخدمة.
- **التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والسائح(Interaction)** : جودة الخدمة تعتمد بدرجة كبيرة على **التواصل البشري**، حيث يؤثر سلوك وأسلوب العاملين في رضا السائح وانطباعه النهائي عن الرحلة.
- **التباين أو الاختلاف في الأداء(Variability)** : الخدمة السياحية قد تختلف من موظف لآخر، ومن يوم لآخر، وحتى من سائح لآخر؛ لذلك يُعد التدريب والاستقبال الجيد أمرًا أساسيًا لضمان الاستقرار في الجودة
- **المشاركة في إنتاج الخدمة(Participation)** : السائح يساهم بنفسه في تشكيل جودة التجربة من خلال تفاعله، مزاجه، توقعاته، وطريقة استخدامه للخدمة.
- عدم القابلية للتخزين(Perishability) : الخدمات السياحية **لا يمكن تخزينها** أوتأجيلها، فغرفة الفندق الفارغة اليوم لا يمكن بيعها غدًا، مما يجعل التخطيط والتسويق أكثر حساسية.
- **شمولية التجربة السياحية(Total Experience)** : جودة الخدمة لا تتعلق بعنصر واحد، بل بتكامل عناصر الرحلة :الاستقبال، الإيواء، النقل، الطعام، المعالم، الأنشطة، والتواصل الثقافي(Grönroos, 2007) .. (Kotler, Bowen, & Makens, 2016). (Hossain, 2019)

### 2. مفهوم التطبيقات الذكية السياحية:

قبل التطرق لمفهوم التطبيقات الذكية السياحية يجب تعريف التطبيقات الذكية :

عرف الرفاعي التطبيقات الذكية على أنها برامج معلوماتية تُثبَّت على الأجهزة الذكية مثل الهواتف والأجهزة اللوحية، وتعمل على توظيف تقنيات متقدمة مثل

الاتصال بالإنترنت، تحليل البيانات، ونظم تحديد المواقع(GPS) ، بهدف تقديم خدمات تفاعلية وشخصية للمستخدمين، مع القدرة على التعلم من سلوكهم وتكييف الوظائف وفق احتياجاتهم، تتميز هذه التطبيقات بسهولة الاستخدام، السرعة، وإمكانية الوصول في أي زمان ومكان.(الرفاعي، 2020).

وايضا هي برامج معلوماتية تعتمد على معالجة البيانات في الوقت الحقيقي، والاتصال الدائم، والخوارزميات التكيفية، بهدف تقديم خدمات تفاعلية وشخصية للمستخدم .كما أنها قادرة على التعلم من سلوك المستخدم وتعديل وظائفها لتلبية احتياجاته بكفاءة أكبر(Excell & Laurie, 2019) .

أما التطبيقات الذكية السياحية هي منصات رقمية متطورة تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتقديم خدمات مخصصة ومبتكرة للسياح والمسافرين. تتضمن هذه التطبيقات مجموعة واسعة من الوظائف والخدمات الذكية مثل: التوصيات المخصصة بناءً على تفضيلات المستخدم، الدعم اللغوي الفوري، خرائط التوجيه الذكي، إدارة الحجوزات والرحلات، تقييمات فورية للخدمات، إضافة إلى التواصل التفاعلي مع السياح عبر منصات متعددة.(Kim et al., 2024)

و تتميز التطبيقات الذكية السياحية بقدرتها على التكيف مع احتياجات المستخدم الفردية، مما يوفر تجربة سياحية فريدة وشاملة .(Chen & Wang, 2023) كما أنها تستخدم تقنيات متقدمة مثل معالجة اللغة الطبيعية، التعرف على الصور، البيانات الضخمة، والشبكات العصبية لتقديم خدمات استباقية وذكية. تلعب هذه التطبيقات دوراً محورياً في دمج الخدمات السياحية التقليدية مع الخدمات الرقمية الحديثة، مما يساهم في بناء منظومة سياحية متكاملة وقابلة للتطوير (Rodriguez & Fernandez, 2024).

ومن الناحية التكنولوجية، تعتمد التطبيقات الذكية على منصات سحابية للبيانات، شبكات الاتصال السريع، وقواعد بيانات ضخمة تتضمن معلومات شاملة عن الوجهات السياحية والخدمات المتاحة. هذه التقنيات تمكن التطبيقات من تقديم معلومات فورية

ودقيقة للسائح، وتساعد الجهات السياحية في تحسين خدماتها وتطوير استراتيجياتها التسويقية(Chen & Wang, 2023)

و تشمل هذه التطبيقات الذكية: (Chen & Wang, 2023)، (Kim & Lee, 2024)

- تطبيقات الحجز و الدفع الإلكتروني.
- أنظمة الملاحة الذكية.
- منصات التوجيه السياحي التفاعلي.
- تطبيقات الترجمة الفورية.
- تطبيقات الواقع المعزز والافتراضي.

## 1.3 أهمية التطبيقات الذكية السياحية :

ساهم انتشار استخدام الهواتف الذكية والإنترنت في زيادة الاعتماد على التطبيقات الذكية السياحية لتحسين تجربة السائح وتطوير جودة الخدمات المقدمة، و تتجلى اهمية التطبيقات الذكية السياحية في :

- قدرتها على تحسين تجربة السائح من خلال توفير خدمات سريعة، دقيقة، ومخصصة.
- تزيد من مستوى الرضا لدى السائح ويعزز نية إعادة الزيارة والتوصية للآخرين (Kim et al., 2024).
- تساهم التطبيقات في تحسين الكفاءة التشغيلية للجهات السياحية من خلال أتمتة العمليات.
- تحسين إدارة الموارد.
- تقديم البيانات التحليلية اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية (Rodriguez & Fernandez, 2024).

## 2.3 التطبيقات الذكية السياحية في الجزائر:

التطبيقات السياحية الذكية أحد أبرز أدوات دعم القرار السياحي، سواء على مستوى المؤسسات أو الأفراد. فهي توفر معلومات آنية، خدمات ذاتية، وتفاعلاً مباشراً مع البيئة السياحية، بما يعزز تجربة السائح ويزيد من جاذبية الوجهات، وفي الجزائر، التي تتميز بتنوع جغرافي وثقافي وتاريخي غني، بدأ الاهتمام بتطوير سياحة رقمية تراهن على دمج التكنولوجيا في خدمة الزائرين وتحسين تسويق الوجهات وتعزيز التنافسية الإقليمية والدولية. ورغم أن هذه التجربة لا تزال في مراحلها الأولى مقارنة ببعض الدول الأخرى، إلا أن توفر البنية التحتية الرقمية المتنامية وارتفاع نسب استعمال الهواتف الذكية يعززان فرص نجاح التحول نحو السياحة الذكية، و فيما يلي أهم التطبيقات الذكية المستخدمة في المجال السياحي:

### 1.2.3التطبيق الرسمي اكتشف الجزائر(Discover Algeria) :

منصّة رقمية مجانية تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، متاحة بتسع لغات عالمية لتسهيل استخدامها من قبل مختلف الزوار. تهدف هذه المنصّة إلى تقديم تجربة سياحية غامرة ومتكاملة، وذلك من خلال عرض تفاعلي للتراث الثقافي، الطبيعي والتاريخي للجزائر، عبر صور عالية الجودة، وخرائط ذكية دقيقة، بالإضافة إلى خدمات ملاحة تساعد المستخدم على التنقّل بسهولة داخل مختلف المناطق السياحية.

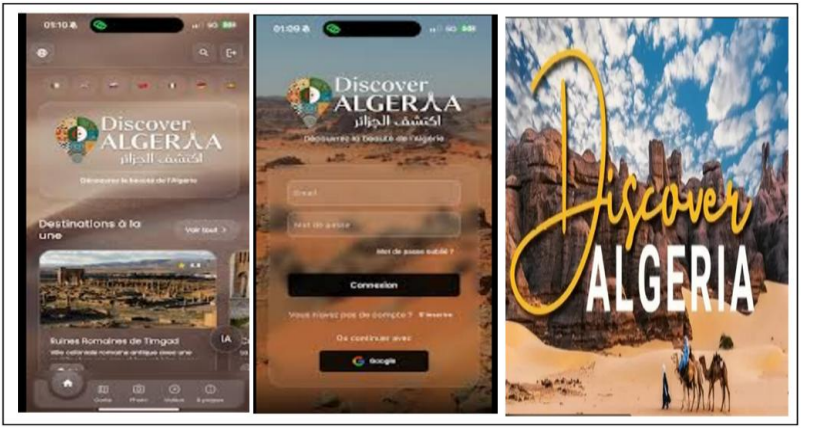
تقوم المنصّة بتحليل اهتمامات المستخدم وتفضيلاته، لتقديم اقتراحات شخصية مصممة خصيصًا له، سواء كان مهتمًا بالآثار، أو المتاحف، أو الجبال والصحراء، أو الفنون الشعبية. كما توفر خريطة تفاعلية شاملة لأهم المواقع التراثية مثل منطقة الطاسيلي الشهيرة برسوماتها الصخرية العتيقة، أو موقع جميلة الأثري الذي يعكس حضارة رومانية متكاملة التفاصيل.

إضافة إلى الجانب المعرفي والجمالي، تمنح المنصّة معلومات عملية ومباشرة تتعلق بوسائل النقل، خيارات الإقامة، المطاعم المحلية، والتكاليف المحتملة، مما يجعلها وسيلة إرشادية موثوقة يمكن الاعتماد عليها أثناء التخطيط للسفر أو أثناء الزيارة نفسها.

بفضل هذا الدمج بين الذكاء الاصطناعي والخرائط التفاعلية والمحتوى الثقافي الغني، يشعر المستخدم وكأنه يمتلك مرشدًا سياحيًا شخصيًا يرافقه في كل خطوة، ويكشف له

جمال الجزائر بمناظرها الطبيعية الأخّاذة وموروثها الحضاري العريق (وزارة الثقافة الجزائرية، 2024). و الشكل الموالي واجهة التطبيق .

الشكل رقم (01): **التطبيق الرسمي اكتشف الجزائر(Discover Algeria)**




المصدر : Algeria : Cultural heritage app « Discover Algeria » officially launched

### 2.2.3تطبيق ONAT Voyage :

هو منصة رقمية حديثة تم تطويرها لتسهيل عمليات السفر والسياحة داخل الجزائر وخارجها. يتيح التطبيق للمستخدمين إمكانية الحجز الفوري لمختلف الخدمات السياحية مثل الرحلات، الإقامات الفندقية، والجولات المنظمة، وذلك بطريقة سلسة وسريعة دون الحاجة إلى التنقل أو التعامل الورقي التقليدي.

يتميز التطبيق بوجود نظام دفع إلكتروني متكامل يسمح بإتمام المعاملات المالية بأمان وسهولة، سواء عبر البطاقات البنكية أو وسائل الدفع الرقمية المعتمدة. كما يقدم معلومات فورية ومحدّثة حول الأسعار، العروض، المواعيد المتاحة، وتقارير حالة الحجوزات خطوة بخطوة، مما يساعد المستخدم في اتخاذ قرارات مناسبة وفعالة أثناء التخطيط للسفر.

وبالإضافة إلى ذلك، يوفر التطبيق خدمة دعم العملاء على مدار الساعة (7/24)، وذلك عبر قنوات اتصال متعددة، بهدف الإجابة عن الاستفسارات، حل المشكلات التقنية، وتقديم

الإرشاد السياحي عند الحاجة. (وزارة السياحة الجزائرية، 2024). والشكل الموالي واجهة التطبيق.

**الشكل رقم (02): تطبيق ONAT Voyage**




**المصدر** :Algerian Tourism Ministry. (2024)

### 3.2.3 تطبيق MAHATATI :

هو تطبيق رسمي تابع لشركة النقل بين الولايات SOGRAL، صُمّم لتسهيل التنقل عبر الحافلات بين مختلف المدن الجزائرية. يتيح التطبيق للمستخدم إمكانية عرض خطوط الرحلات المتوفرة، اختيار موعد الانطلاق المناسب، حجز المقاعد والدفع الإلكتروني مباشرة من خلال الهاتف، دون الحاجة للتوجه إلى المحطة مسبقًا.

كما يوفّر التطبيق عرضًا دقيقًا لمسار الرحلة عبر خريطة توضح نقطة الانطلاق والوصول، مع تفاصيل المدن والمحطات التي تمر بها الحافلة.

ويُعد هذا التطبيق مفيدًا بشكل خاص للسياح الداخليين أو لأي شخص يحتاج إلى التنقل بين الولايات بسهولة ومرونة.

ومن بين الخدمات الإضافية التي يقدّمها التطبيق وجود خيار الإبلاغ عن السلوكيات غير اللائقة أو المخالفات أثناء النقل، مما يعزز جودة الخدمة ويحافظ على راحة وأمان المسافرين. و الشكل التالي يوضح صورة عن التطبيق.

**الشكل رقم (03): تطبيق MAHATATI**




المصدر: Algerian Tourism Ministry. (2024)

### 4.2.3تطبيق Cities in Algeria :

هو دليل رقمي تفاعلي يضم معلومات مفصلة حول 72مدينة جزائرية، حيث يوفّر للمستخدم بيانات شاملة عن كل مدينة من حيث تاريخها، معالمها السياحية، خصائصها الثقافية، وعوامل الجذب المتوفرة فيها.

كما يدمج التطبيق خرائط ذكية مزودة بأنظمة تحديد المواقع GPS لمساعدة الزائر في التنقل بدقة وسهولة داخل المدن.

إضافة إلى ذلك، يعرض التطبيق قائمة بالمرافق والخدمات السياحية المتوفرة في كل منطقة، مثل الفنادق، المطاعم، وسائل النقل، والمراكز الثقافية، مما يجعله أداة عملية لكل من السائح والباحث والمهتم باكتشاف الجزائر.

### 5.2.3 منصّة "ديزاد" :

هي منصة رقمية حديثة تعتمد على تقنيات ذكاء اصطناعي متقدمة لتقديم تجربة سياحية سلسة وذكية للمستخدم. تهدف المنصة إلى مساعدة الزوار والمقيمين على استكشاف الجزائر بسهولة، من خلال عرض معلومات دقيقة ومحدّثة حول الوجهات والمعالم السياحية.

من أهم مميزات المنصة:(Algerian Tourism Ministry. (2024

- ذكاء اصطناعي متطور: يقوم بتحليل اهتمامات المستخدم واقتراح وجهات وأنشطة مناسبة لأسلوبه في السفر: ثقافي، ترفيهي، طبيعي، تاريخي.
- خدمات حجز متكاملة: تمكّن المستخدم من حجز أماكن الإقامة، الجولات السياحية، وحتى بعض وسائل النقل بشكل مباشر عبر المنصة.
- خرائط تفاعلية: توفّر صور ومسارات واضحة للأماكن السياحية مع توجيه جغرافي يساعد على التنقل بسهولة داخل المدن والمناطق الطبيعية.
- معلومات فورية حول الأنشطة: تشمل المهرجانات، الفعاليات الثقافية، العروض السياحية، أوقات الزيارة، وتكاليف الخدمات، مما يساعد على التخطيط الجيد للرحلة.

## 3.تطور السياحة في الجزائر للفترة 2020-2025:

شهد القطاع السياحي في الجزائر خلال السنوات الأخيرة انتقالًا تدريجيًا من مرحلة الركود نحو مسار التعافي وإعادة البناء، خاصة بعد تأثيرات جائحة كوفيد-19. ومع توجه الدولة إلى عصرنة الخدمات السياحية عبر إدماج التطبيقات الذكية والرقمنة والذكاء السياحي، بدأت ملامح تحول نوعي تظهر و فيما يلي واقع السياحة الجزائرية عبر السنوات الأخيرة :

شهد قطاع السياحة في الجزائر خلال سنة 2020 **تراجعًا حادًا** نتيجة جائحة كوفيد-19. حيث تم غلق الحدود وتعليق الرحلات الجوية والفندقية، مما أدى إلى شلل واسع في الأنشطة السياحية.

وقد انخفض عدد الوافدين الدوليين إلى **حوالي 600 ألف سائح فقط** مقارنة بما يزيد عن 2.3 مليون في 2019. كما تراجعت الإيرادات السياحية بنسبة تجاوزت 60% خلال نفس السنة .(CEIC Data ,2021)

مع إعادة فتح الحدود الجزئية في منتصف 2021، بدأت حركة السياحة تستعيد نشاطها بشكل بطيء.

وفي سنة 2022، تم تسجيل **1.8مليون سائح أجنبي تقريبًا**، ثم بدأت السياحة الداخلية تشهد تحسنًا أكبر، خصوصًا مع توجه الجزائريين نحو الوجهات الصحراوية (تمنراست، جانت، إليزي)، مدعومة بفتح رحلات ونشاط الوكالات السياحية المحلية.

سنة 2023 مثّلت **نقطة تحول**، حيث أعلنت وزارة السياحة استقبال **حوالي 3.3 مليون سائح أجنبي**، وهو أعلى رقم منذ ما قبل الجائحة. و من اسباب الانتعاش :

- الترويج للسياحة الصحراوية والثقافية
- فتح خط "الفيزا الإلكترونية" لحاملي جوازات عربية وأفريقية
- تنظيم مهرجانات دولية مثل تيمقاد، جميلة، الدوحة السياحية الصحراوية.

وفي سنة 2024، ارتفع العدد إلى **أكثر من 3.5 مليون سائح أجنبي.**

و من التوجهات الاستراتيجية نحو 2025 تسعى الجزائر إلى الوصول إلى 05 ملايين سائح أجنبي بحلول 2025، من خلال:

- تحسين النقل الجوي وتسجيل فتح خطوط جديدة.
- تشجيع الاستثمار الفندقي والشراكات مع القطاع الخاص.
- رقمنة الخدمات السياحية (تطبيقات سياحية، حجوزات إلكترونية، ترويج رقمي).
- دعم السياحة الصحراوية والثقافية والحموية والدينية.

## 4.دور التطبيقات الذكية السياحية في جودة خدمة السائح حسب أبعاد جودة الخدمة:

أصبحت التطبيقات السياحية الذكية أدوات رئيسية لتحسين تجربة السائح. فهي لا تقتصر على توفير المعلومات، بل تتعداها لتسهيل التخطيط للرحلة، وتقديم خدمات مخصصة، وضمان تواصل أفضل بين السائح ومقدمي الخدمة من خلال:

- **الموثوقية :** قدرة الخدمة على تقديم ما وعدت به بدقة وموثوقية، و توفر التطبيقات السياحية معلومات دقيقة ومحدثة حول الأماكن السياحية، الجداول

الزمنية، أسعار الخدمات، وحجز التذاكر والفنادق) مثال: تطبيق **ONAT Voyage** يضمن بيانات دقيقة عن الأسعار والمواعيد، مما يقلل من الأخطاء والمفاجآت غير المرغوبة و يزيد من ثقة السائح في الخدمة ويعزز شعوره بالاطمئنان ONAT) . Voyage, 2025).

- **الاستجابة :** القدرة على تقديم المساعدة بسرعة وفعالية عند الحاجة، و توفر التطبيقات الذكية دعمًا فوريًا للعملاء عبر خدمة العملاء أو الشات الفوري على مدار الساعة تمكين السائح من حجز أو تعديل الرحلات بسهولة وسرعة، ويقلل من الإحباط ويعزز الرضا الفوري عن الخدمات.(MAHATATI, 2025)

الكفاءة أو الكفاءة التقنية: قدرة مقدمي الخدمة على توصيل خبراتهم بشكل يُطمئن العملاء، وتقدم التطبيقات الذكية معلومات موثوقة عن الأماكن التاريخية والثقافية، مع صور عالية الدقة وخدمات ملاحة دقيقة (منصة الذكاء الاصطناعي, 2025)، وكذا عرض تقييمات وآراء المستخدمين السابقين لدعم اتخاذ القرار وذلك يزيد من ثقة السائح في اختيار الوجهات والخدمات.(Cities in Algeria, 2025) .

- **التعاطف :** قدرة الخدمة على فهم احتياجات العميل وتقديم خدمة شخصية، ودور **التطبيقات الذكية مبني على** اقتراحات مخصصة بناءً على اهتمامات السائح وإمكانية تلبية الاحتياجات الخاصة مثل التنقل السلس أو الخدمات متعددة اللغات ويعزز ذلك شعور السائح بالاهتمام الشخصي والراحة النفسية أثناء الرحلة. (ديزاد, 2025).
- **الجوانب الملموسة** : المظاهر الملموسة التي تؤثر على تجربة العميل، مثل التكنولوجيا المستخدمة، المرافق، أو المواد الإرشادية و **دور التطبيقات الذكية** واجهة مستخدم سهلة، خرائط تفاعلية، صور وفيديوهات عالية الجودة، ونظام حجز متكامل ويعزز ذلك تجربة السائح البصرية والعملية ويجعل استخدام الخدمة سلسًا وممتعًا .(Cities in Algeria, 2025)

## 5. الخاتمة:

تؤكد الدراسة أن التطبيقات الذكية السياحية تلعب دورًا حيويًا في رفع جودة الخدمة السياحية في الجزائر من خلال تحسين الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، التعاطف، والجوانب الملموسة لتجربة السائح. كما أن تطوير هذه التطبيقات ودمج التقنيات الحديثة يمثل خطوة استراتيجية لتعزيز السياحة الذكية وفق رؤية الجزائر، بما يساهم في رفع رضا الزائرين وزيادة الجاذبية التنافسية للوجهات السياحية الوطنية ومن خلال الدراسة نلاحظ التطبيقات الذكية السياحية في الجزائر، مثل **Discover Algeria**، **ONAT Voyage**، **MAHATATI**، و**Cities in Algeria** تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة خدمة السائح من خلال عدة آليات:

- **تحسين الوصول إلى المعلومات:** التطبيقات توفر معلومات دقيقة وفورية عن الوجهات السياحية، وسائل النقل، الإقامة، الأنشطة، والأسعار هذا يسهل على السائح التخطيط للرحلة وتقليل المشكلات الناتجة عن نقص المعلومات.
- **التخصيص والتفاعل الشخصي:** تعتمد بعض التطبيقات على الذكاء الاصطناعي لتقديم اقتراحات مخصصة وفق اهتمامات كل سائح، مثل الأنشطة الثقافية أو الطبيعية أو التاريخية ويعزز ذلك تجربة شخصية ومتكاملة، ما يزيد من رضا المستخدم ويشعره بالاهتمام الفردي.
- **رفع الكفاءة التشغيلية للجهات السياحية:** تساعد التطبيقات في أتمتة الحجوزات، إدارة الرحلات، جمع تقييمات المستخدمين، وتحليل البيانات، مما يحسن فعالية الخدمات السياحية ويقلل الأخطاء البشرية .
- **تعزيز الأمان والراحة:** توفر بعض التطبيقات ميزات إضافية مثل الإبلاغ عن سلوكيات غير مناسبة أثناء التنقل، وتقديم خرائط تفاعلية وخدمات ملاحة دقيقة هذا يعزز شعور السائح بالأمان ويجعل تجربته أكثر سلاسة.

- **تأثير البنية التحتية التقنية:** يُلاحظ أن فعالية التطبيقات تعتمد على جودة البنية التحتية الرقمية (الإنترنت، الشبكات السحابية، قواعد البيانات)، ونقص هذه البنية يؤثر سلبًا على سرعة واستجابة التطبيقات، وبالتالي على رضا السائح.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن التطبيقات الذكية تلعب دورًا رئيسيًا في تحسين تجربة السائح الرقمية في الجزائر.

وأيضا توجد علاقة إيجابية بين استخدام التطبيقات الذكية ورضا السياح في الجزائر من خلال المستخدمون الذين اعتمدوا على التطبيقات مثل Discover Algeria و ONAT Voyage أظهروا مستويات رضا أعلى، خاصة فيما يتعلق بسهولة التخطيط والوصول للمعلومات .

كما أن التطبيقات الذكية تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للجهات السياحية من خلال تقلل من الحاجة للمعاملات الورقية، تدير الحجوزات بشكل أوتوماتيكي، وتجمع بيانات تحليلية تساعد على تحسين الأداء.

وتعزز تقنيات الذكاء الاصطناعي في التطبيقات جودة التخصيص السياح من خلال توفر الاقتراحات الشخصية، التوصيات بناءً على الاهتمامات، والدعم متعدد اللغات، ما يزيد من التفاعل الشخصي ورضا السائح.

وكذا النقص في البنية التحتية التقنية يؤثر سلباً على فعالية التطبيقات الذكية وذلك لضعف الإنترنت أو عدم وجود شبكات سحابية كافية يقلل من سرعة تحديث المعلومات واستجابة التطبيقات، ما يحد من قدرتها على تحسين جودة الخدمة.

ومما سبق توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة حول دور التطبيقات الذكية السياحية في تحسين جودة خدمة السائح في الجزائر:

- توفر التطبيقات مثل **ONAT Voyage** معلومات دقيقة ومحدثة عن الأسعار والمواعيد ووسائل النقل، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من ثقة السائح.

- التطبيقات توفر دعمًا فوريًا للعملاء عبر شات أو خدمة عملاء 7/24، وتمكن المستخدمين من تعديل الحجوزات بسرعة، مما يقلل من الإحباط ويعزز الرضا الفوري
- من خلال الخرائط التفاعلية، التوجيه الذكي، وتقييمات المستخدمين، تساعد التطبيقات مثل **Algeria Cities in** و**منصة الذكاء الاصطناعي** على اتخاذ قرارات سفر أكثر وعيًا وتنظيمًا، مما يعزز جودة التجربة السياحية.
- توفر التطبيقات اقتراحات مخصصة وفق اهتمامات السائح، وتلبي احتياجاته الفردية مثل التنقل السلس والخدمات متعددة اللغات، مما يعزز الشعور بالاهتمام والراحة النفسية.
- واجهة التطبيقات سهلة الاستخدام، خرائط تفاعلية، صور وفيديوهات عالية الجودة، ونظام حجز متكامل، جميعها تعزز تجربة المستخدم البصرية والعملية، وتجعل التعامل مع الخدمات السياحية أكثر سلاسة ومتع .

## 6. التوصيات

استنادًا إلى النتائج السابقة، يمكن اقتراح عدة توصيات لتطوير السياحة الذكية في الجزائر:

- **تطوير البنية التحتية الرقمية** وتحسين سرعة الإنترنت وتوسيع الشبكات السحابية لدعم التطبيقات الذكية وتحسين جودة الخدمات السياحية الرقمية.
- **تعزيز التكامل بين التطبيقات والجهات السياحية** وربط التطبيقات بالمنصات الرسمية للوزارات والوكالات السياحية لضمان تحديث المعلومات بشكل دوري وتقديم خدمات شاملة.
- **التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي وتخصيص** الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتقديم توصيات دقيقة وفق اهتمامات كل سائح، مع دعم متعدد اللغات.

- توعية السياح بكيفية استخدام التطبيقات بشكل فعال، وتدريب الموظفين على التعامل مع الأدوات الرقمية لتعزيز التجربة الشاملة.
- جمع بيانات المستخدمين وتحليلها لتحديد نقاط القوة والضعف في التطبيقات وتحسين الخدمات المقدمة باستمرار.

## 7. قائمة المراجع:


1. *Al-Rifai, M., Smart Applications and Their Role in Developing Digital Services, Alexandria: Dar Al-Fikr Al-Jami'i, 2020.*
2. *Articles*
3. *Al-Sayed, K., "The Quality of Tourism Services and Their Impact on Tourist Satisfaction," Journal of Economic Sciences and Management, Vol. 10, No. 3, 2018.*
4. *Basoud, M., and Mahjoubi, H., "Digitizing the Tourism Sector in Algeria: Between Objectives and Opportunities According to the Tourism Development Master Plan 2030," Rawafed Journal for Research and Studies, Vol. 7, No. 2, 2022.*
5. *Websites*
6. *Algerian Ministry of Tourism and Handicrafts (2024), "Official Tourism Statistics 2020-2024," Official Website of the Algerian Ministry of Tourism.*
7. *Algerian Ministry of Culture (2024), "Launching the Discover Algeria Cultural Application Powered by Artificial Intelligence," Africa News Agency.*
8. *Algerian Ministry of Tourism (2024), "Launching the ONAT Voyage Smart Booking Application," Official Website of the Algerian Ministry of Tourism. • Algerian Ministry of Trade and Export Promotion (2024), "DZ Smart Tourism Platforms," Official Gazette of Algeria.*
9. *Alpha Aero Systems (2024), "Developing the Discover Algeria App with Artificial Intelligence," Internal Technical Report.*

10. *World Bank (2024), "International Tourism Data in Algeria," World Bank Database.- Livres et rapports*
11. *CEIC Data, Algeria International Tourism Number of Arrivals, CEIC Database, 2021.*
12. *Minister of Tourism and Handicrafts of Algeria, Official Tourism Statistics 2020-2024, (Algiers: National Statistics Office, 2023).*
13. *Chen, L., & Wang, X., "The Role of Perceived Smart Tourism Technology Experience for Tourist Satisfaction, Happiness and Revisit Intention", Journal of Tourism Technology, Vol. 15, No. 3, 2023.*
14. *Kim, S. H., Park, J. Y., & Lee, H. J., "Smart Tourism Technologies and Tourist Satisfaction: A Systematic Review", Tourism Management, Vol. 89, 2024.*
15. *Rodriguez, M., & Fernandez, A., "The Role of Technology in Enhancing the Tourism Experience in Smart Cities: A Meta-analysis", Sustainable Cities and Society, Vol. 85, 2024.*
16. *World Bank (2024), International Tourism Arrivals in Algeria, World Bank Open Data.*
17. *AGBI (2024), Algeria Must Forge Its Own Identity to Hit Tourism Targets, Africa Global Business Intelligence.*
18. *Travel and Tourism World (2024), How Algeria's Ambitious Tourism Plan is Set to Attract 12 Million Visitors by 2030, Tourism Industry Analysis.*
19. *Statista Market Forecast (2024), Travel & Tourism Market in Algeria – Revenue Forecast to 2030, Statistical Analysis Platform.*
20. *Trading Economics (2024), Algeria Tourism Revenues – Historical Data and Analysis, Economic Indicators Database.*
21. *Algerian Ministry of Culture (2024), Launch of "Discover Algeria" Cultural App Powered by AI, Africa News Agency.*
22. *Algerian Tourism Ministry (2024), Launch of "ONAT Voyage" Smart Booking App, Ministry of Tourism, Algeria.*
23. *Algerian Ministry of Commerce and Export Promotion (2024), Dizad Platforms for Smart Tourism, Official Algerian Gazette.*