

## متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي ودوره في تطوير السياحة الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين العاملين في فنادق المحافظات الجنوبية

د. سلمان محمد الديراوي \*

DOI: 10.34065/1262-025-002-011

### الملخص

هدف البحث التعرف على متطلبات الاقتصاد الرقمي وأبعاده في القطاع السياحي في المحافظات الجنوبية الفلسطينية وعلاقتها بتطور القطاع السياحي الفلسطيني، مع بيان مقدار التغير في تطور القطاع السياحي نتيجة التغير في الاقتصاد الرقمي، وقد وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين في الفنادق العاملة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، وزعت ٤٠ استبانة، وتم تجميع ٣٠ استبانة لأغراض التحليل وتحقيق الأهداف، وكانت أهم النتائج: اهتمام الفنادق بتوافر متطلبات الاقتصاد الرقمي بوزن نسبي (٧٩.١٪)، وتطور القطاع السياحي الفلسطيني بوزن نسبي (٥٨.٦٦٪)، وتبين أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الاقتصاد الرقمي وتطور القطاع السياحي، وكشف الأثر أن ما نسبته (٨٢.٢٪) من التغير في تطور السياحة الفلسطينية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة، والنسبة المتبقية (١٧.٨٪) تعود للتغير في عوامل أخرى، أما أهم التوصيات فيتوجب على الفنادق الاهتمام بتطوير رأس المال البشري، وتنمية القدرات العلمية في الفندق، وأن تعمل الفنادق على الارتقاء بجودة الخدمات، وخاصة في ظل عالم اليوم القائم على التكنولوجيا.

### The Requirements of the Digital Economy in the Tourism Sector and its Role in Developing Palestinian Tourism from Perspectives of Administrators Working in the Palestinian Southern Governorates

#### Abstract

The research aims at identifying the requirements and dimensions of the digital economy in the southern Palestinian governorates and its relation to the development of the Palestinian tourist sector with indicating to the amount of change in the development of tourism sector as a result of the change in the digital economy. The researcher utilized the descriptive method. To collect the required data, the researcher used a questionnaire. The population of study consisted of all administrators working in the hotels at the southern Palestinian governorates. 40 questionnaires were distributed and 30 ones were collected for achieving the study objectives. The study showed these important results: the interest of hotels in the availability of digital economy requirements occupied a relative weight (79.1%), while the development of Palestinian tourist sector has a relative weight with (58.66%). The study findings also revealed that there was a statistically significant and direct relationship at ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the dimensions of the digital economy and development of tourism sector and there was an effect estimated with (82.2%) in the change of the development in the tourist sector is due to change in the independent variables. However, the remaining percentage (17.8%) is due to change in other factors. As for the most important recommendations, the study demonstrated the following: hotels should pay attention to developing human capital and enhancing the scientific capabilities in the hotels. Also, it is important for hotels to improve the quality of services especially in light of today's world based on the technology.

**Keywords:** digital economy – tourism sector – Palestinian tourism - hotels - southern governorates – tourism development - digital economy requirements

\* أستاذ الاقتصاد المشارك، كلية الإدارة والتمويل، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.

## مقدمة :

يعتبر هدف البقاء والاستمرار والتميز في الأداء والتميز المؤسسي من المتطلبات الأساسية التي تبحث عنها المنظمات بشكل عام، والمؤسسات الخدمية بشكل خاص، ولكن هذا التميز أصبح مرهوناً بقدرة تلك المؤسسات على مواكبة التطور التكنولوجي السريع والعالمي، سواء في تقديم الخدمات أو في التعامل بين عاملها، وهذا يتطلب من المؤسسات بناء هيكل تنظيمي قادر على تحقيق التوجه الاستراتيجي التكنولوجي، وخاصة أن هناك ما يعزز اهتمام المؤسسات بهذا التطور، وهو أن معظم العملاء والفئة المستهدفة تعتبر أن التطور التكنولوجي هو من الحاجات الأساسية لها، فتعتبر الفنادق أن تطور القطاع الذي تعمل به (القطاع السياحي) يتوقف على المقدرة في توفير البنية الهيكلية، والبشرية والتكنولوجية والعلائقية، التي تمكنها من التميز في تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والشبكات، ودعم القرار، وهذا ما يدعو إليه مبرمجو الاقتصاد الرقمي.

يساعد الاقتصاد الرقمي على التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر، بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة، خلال فترة ما (Turban et al., 2006 :P32) ، ويساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي وزيادة فرص التجارة العالمية، والوصول إلى الأسواق العالمية والقطاعات السوقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي، كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين، والمصدرين، والمستثمرين، والبنوك، وشركات التأمين، والأجهزة الحكومية، والمؤسسات الدولية، وغيرها. (النجار، ٢٠٠٤ : ١١)

ويعد القطاع السياحي من القطاعات الاقتصادية الهامة، حيث يهتم بدراسة الفعاليات الاقتصادية السياحية، ودورها في نمو وتطوير الاقتصاد الوطني، مثل مساهمة السياحة في رفع مستوى المعيشة، وزيادة متوسط دخل الفرد، وفي خلق فرص عمل، ودور السياحة في الناتج المحلي الإجمالي، أما الاقتصاد السياحي الرقمي فهو يدرس تحول الفعاليات الاقتصادية السياحية التقليدية إلى فعاليات سياحية إلكترونية رقمية، مثل التسويق السياحي الإلكتروني، والحجز الإلكتروني، والسياحة الإلكترونية، والتجارة السياحية الإلكترونية، وهو يمثل تحول نحو استخدام التقنيات الحديثة في مجال تطبيق كافة الفعاليات الاقتصادية السياحية، وتحولها نحو فعاليات اقتصادية سياحية

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

الالكترونية. (دياب والموسوي والرضا، ٢٠١٩: ٢٦٩)

#### مشكلة البحث:

لقد أصبح تميز المؤسسات مرتبطاً بمدى قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي، وهذا يتطلب توفير بنية هيكلية وبشرية تتميز في بناء الشبكات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث ساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة فرص التجارة العالمية وسهولة الوصول إلى أسواقها، وبناء علاقات جيدة بين المستثمرين والبنوك وشركات التأمين والموردين والمصدرين، و يهتم القطاع السياحي بدراسة الفعاليات الاقتصادية السياحية ودورها في نمو وتطور الاقتصاد الرقمي، حيث يعتبر هذا القطاع من القطاعات الاقتصادية الهامة التي تسهم في خلق فرص عمل ، وزيادة متوسط الدخل، ورفع مستوى المعيشة.

ولهذا تم التركيز في هذا البحث على دور الاقتصاد الرقمي وأهميته كمتغير رئيس في التأثير على تطوير السياحة، والتعرف على رأي أصحاب العلاقة في الفنادق، وبيان رأيهم في أهم نقاط القوة والضعف التي تواجه الاقتصاد الرقمي وتطور السياحة الفلسطينية في المحافظات الجنوبية ، ومن ثم بيان طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات للوصول إلى نتائج وتوصيات تخدم الاقتصاد السياحي الرقمي الفلسطيني وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ماهي متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي ودوره في تطوير السياحة الفلسطينية من وجهة نظر الاداريين العاملين في فنادق المحافظات الجنوبية؟  
ويتفرع من هذا السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية:

١. ما مستوى توافر أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
٢. ما مستوى تطور القطاع السياحي الفلسطيني في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
٣. ما العلاقة بين أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي وتطور السياحة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
٤. ما مقدار التغير في تطور السياحة الفلسطينية في ضوء توافر أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي؟
٥. هل توجد فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي)؟

أهداف البحث:

- د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١
١. التعرف على أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
  ٢. الكشف عن مستوى تطور القطاع السياحي الفلسطيني في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
  ٣. التحقق من العلاقة بين أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي، وتطور السياحة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
  ٤. الكشف عن مقدار التغيير في تطور السياحة الفلسطينية في ضوء توافر أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي.
  ٥. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في استجابات أفراد العينة تجاه الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

#### أهمية البحث:

١. تتبع أهمية هذا البحث من أهمية القطاع الذي تم تطبيق البحث عليه وهو القطاع السياحي.
٢. النقص في الأبحاث المتعلقة بتطوير القطاع السياحي.
٣. ندرة الدراسات التي تتعلق بالربط بين الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة حسب اطلاع الباحث.
٤. توفير دراسات عربية لتعزيز المكتبة العربية بدراسات تتعلق بالتطور التكنولوجي والرقمي.
٥. استفادة الفنادق الفلسطينية من نتائج الدراسة وتطبيقها لتعزيز تطوير البنية التحتية التي تخدمهم.
٦. تتبع أهمية الدراسة من أهمية التكنولوجيا في تطوير كل مجالات العمل في أي قطاع.
٧. توجيه قادة الفنادق لتعزيز ودعم تطوير القطاع السياحي بشكل عام.

#### فرضيات وأ نموذج البحث:

##### أولاً: فرضيات البحث:

- بناءً على ما تناولته مقدمة ومشكلة البحث والدراسة الاستطلاعية يمكن تقريب مشكلة البحث للواقع بصياغة الفروض طبقاً للمتغيرات المستقلة المتمثلة بمتطلبات الاقتصاد الرقمي (المتطلبات الفنية، المتطلبات الاقتصادية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات الاجتماعية)، والمتغير التابع والمتمثل في تطوير السياحة الفلسطينية والمتغير الوسيط (المتغيرات الديموغرافية)، وفق التالي:
- الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متطلبات الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة الفلسطينية. ويتفرع منها الفرضيات التالية:
١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتطلبات الفنية، وتطوير

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

السياحة في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتطلبات الاجتماعية،

وتطوير السياحة في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتطلبات الإدارية،

وتطوير السياحة في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية

٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتطلبات الاقتصادية،

وتطوير السياحة في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات

الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي، على تطوير السياحة الفلسطينية في فنادق المحافظات

الجنوبية الفلسطينية.

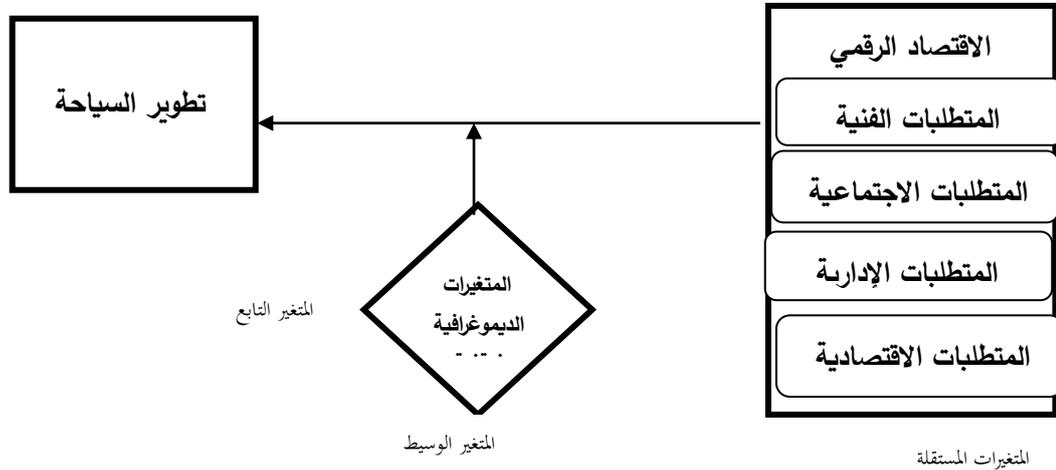
الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في

اتجاهات أفراد العينة في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية تجاه دور متطلبات الاقتصاد الرقمي

في تطوير السياحة الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل

العلمي).

## ثانياً: نموذج البحث



(جاء بواسطة الباحث، ٢٠١٩)، وذلك بالاستناد على دراسة دياب، والموسوي، والرضا (٢٠١٩)،

ودراسة أحمد، ولفته (٢٠١٩).

#### حدود البحث:

يتناول البحث متطلبات الاقتصاد الرقمي وعلاقته بتطوير السياحة، وذلك بالتطبيق على الإداريين في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية في عام ٢٠٢٠.

#### الدراسات السابقة:

تطرق البحث الى بعض الدراسات السابقة، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والنتائج التي توصلت إليها، لبيان الفجوة البحثية وما يتميز به البحث الحالي:

١. دراسة دياب، والموسوي، والرضا (٢٠١٩)، هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاقتصاد السياحي الرقمي ودره في التنمية السياحية/ تجارب دول مختاره، وقد وظفت الدراسة المنهج الاستنباطي والاستقرائي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: تواضع وقلة المؤسسات التعليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضعف مستوى التأهيل والتدريب لدى نسبة عالية من العاملين، وقصور برامج التدريب السياحي والفندقي للنهوض بمستوى الخدمات والتسهيلات السياحية التي تتطلب قوى عاملة مؤهلة.

٢. دراسة أحمد، ولفته (٢٠١٩)، هدفت الدراسة إلى التعرف على الاقتصاد الرقمي وأثره في تطوير صناعة السياحة-بالتطبيق على شركات السفر والسياحة داخل مدينة بغداد، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: أن الاقتصاد الرقمي هو نتاج إنساني علمي أنتجه العقل البشري الذي وجد مجالاته من خلال التطبيقات المستندة للشبكات الرقمي في توظيف وسائل الاتصال ورقمته المعلومات بوصفه مجالاً حيويًا في نشر المعرفة ومورداً أساسياً لإيجاد الثروة ومصدراً متميزاً للشركات السياحية.

٣. دراسة تتيو، ودهان (٢٠١٩)، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الاقتصاد الرقمي في الدول العربية، أي تحديد مدى نجاحها في التحول الرقمي من خلال الاعتماد على مجموعة من المؤشرات، ولم يتم حتى الآن اعتماد مؤشرات موحدة لقياس الاقتصاد الرقمي، وهذا سبب الصعوبات المطروحة حول طرق قياسه وفصله عن الاقتصاد التقليدي، وحسب نتائج الدراسة يمكن تقسيم الدول العربية إلى:

(١) دول متصدرة وتفوقت دول الخليج على باقي الدول العربية، وحققنت نتائج جيدة في كل المؤشرات

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

محل الدراسة.

٢) دول تسعى للتحويل الرقمي مثل لبنان والأردن.

٣) دول متأخرة عن التحويل الرقمي مثل مصر والجزائر.

٤. دراسة بلعي، وخالد (٢٠١٩)، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأهمية الاقتصادية للاستثمارات السياحية في الجزائر لتحقيق هدف التنوع الاقتصادي وذلك خلال الفترة ٢٠٠٠-٢٠١٦، من خلال تسليط الضوء على الإمكانيات والمقومات السياحية التي تمتلكها الجزائر ووضع الاستثمارات المتعلقة بالقطاع السياحي، بالإضافة إلى تتبع تطور مؤشرات السياحة المتعلقة بالطاقة و الإيواء وعدد السياح الأجانب، أما من الناحية الاقتصادية فقد تم تحليل علاقة السياحة والإيرادات السياحية بكل من الناتج المحلي الإجمالي، والتشغيل، وميزان المدفوعات ونسبة من الصادرات، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أنه بالرغم من الإمكانيات الكبيرة التي تمتلكها الجزائر في مجال السياحة إلا أن قلة الاهتمام المتمثلة في ضعف الاستثمارات السياحية التي جعلت من القطاع السياحي في ذيل الترتيب، ولا يمكنه في ضل هذا الوضع من تعويض العجز الناتج عن انهيار أسعار البترول.

٥. دراسة بلعي، وخالد، وعبد القادر (٢٠١٩): هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الفعال الذي تلعبه التنمية السياحية متمثلة في تطوير القطاع السياحي في تحقيق تنمية محلية تنعكس بشكل ايجابي على المواطنين، وقد تم إسقاط إشكالية الدراسة على ولاية (قالمة)، وذلك لما تملكه من مؤهلات ومقومات سياحية تجعلها كقطب سياحي بامتياز ومن أهم الأقطاب على مستوى الجزائر، ومن بين النتائج المهمة التي تم التوصل إليها أن القطاع السياحي لولاية قالمة لا يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية والدفع بها إلى الأمام ويرجع ذلك للمعوقات التي تعاني منها هذا النشاط، والتي من أهمها النقص في الهياكل السياحية ومناطق الترفيه والتسلية، بالإضافة إلى ضعف جودة الخدمات المقدمة ونقص التسويق الجيد للمنتجات السياحية.

٦. دراسة ريم (٢٠١٨)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وعي العينة محل الدراسة بأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوظائف وما هي الكفاءات المطلوبة في ظل الاقتصاد الرقمي، وقد بينت النتائج أن العينة على وعي تام بأهمية الاقتصاد الرقمي، كما أنها تتوقع تغيرات في الوظائف وأساليب العمل مستقبلاً، وتتطلع إلى كفاءات قادرة على التنظيم وقيادة التغيير وتتميز بروح الفريق، كما ان التكوين هو المطلب الأول للمؤسسات لتوفير المهارات المطلوب والواجب

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

أخذها بعين الاعتبار.

٧.دراسة عمام (٢٠١٨)، تعتبر هذه الدراسة رأس المال البشري ذا دور محوري في المؤسسة، يساهم بازدهار ورقبها مع مصاف المؤسسات الرائدة في ظل البيئة التنافسية، وهذا لا يتحقق إلا عن طريق استثمار في مهارات وقدرات الموارد البشرية المتميزة، وبينت النتائج أن امتلاك رأس المال البشري ذو كفاءة وفعالية يمكن أن يكون مهماً من أجل الاحتفاظ بالموظفين وآدائهم، وفي الوقت الحاضر يجب على كل مؤسسة تسعى إلى تحسين نوعية قوتها العاملة للحصول على أفضل الموارد البشرية.

٨.جلاخ، وعبدي (٢٠١٨)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال قياس مدى فهم وتطبيق هذا المصطلح علمياً، باعتباره آلية لدعم إدارة الموارد البشرية، ولتحقيق الهدف تم الاعتماد على دراسة ميدانية شملت عينة ميسرة من المؤسسات الاقتصادية بولايات الوسط الجزائري مشكلة من ٣٣ مفردة لجمع البيانات الأولية وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الاقتصادية لا توفر متطلبات إدارة المعرفة لا تولي أهمية بالغة لهذا المصطلح كما توجد معوقات عديدة بالمؤسسات الاقتصادية حالت دون التحول إلى تطبيق إدارة المعرفة.

٩.دراسة لزرق، وزيدان (٢٠١٧)، هدفت الدراسة إلى التعرف على الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية، حالة الجزائر، وقد ظهرت الثورة الرقمية وكان لها صدى كبيراً على المجتمع عامة والاقتصاد خاصة، وعلى إثر ذلك برزت عدة مصطلحات على الساحة الاقتصادية من بينها الاقتصاد الرقمي المرتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتقدم بسرعة فائقة. شهدت ملامحها أكثر في الدول المتطورة عنه في دول النامية مما جعلها أمام تحديات كبرى في اتخاذ سياسات لمعالجة مشكلة خطيرة وهي "الفجوة الرقمية" وما تخلفه من آثار سلبية التي تمس التنمية الاقتصادية والمستوى الثقافي والعلمي، ومن بين الدول الجزائر التي تشير معظم مؤشراتها عن تأخرها الكبير في مواكبة التكنولوجيا لهذا عليها أن تقوم باستغلالها في إطار منظم وبطريقة تدريجية وفقاً لمعرفة قاعدية والتحكم في أدوات الاتصال العصرية من أجل التنمية وتحرير الاقتصاد مع التتبع المستمر لرصد الفجوة الرقمية من أجل تقليصها بينها وبين الدول المتطورة.

١٠.دراسة (Veselovsky, et al., 2018) بعنوان "الآليات المالية والاقتصادية لتعزيز النشاط

الابتكاري في سياق تكوين الاقتصاد الرقمي"

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

تحلل الدراسة بعض الآليات المالية، والضريبية، والمعلوماتية، والاتصالات، والبنية التحتية، والتكنولوجية، والتنظيمية، لتشجيع النشاط المبتكر في ظروف الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي في المناطق الريفية بروسيا.

وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- يجب تحديث الآليات المالية والاقتصادية من حيث استخدام التقنيات الشاملة التي ستشجع الابتكار في المناطق الروسية والتي ستحسن بدورها نوعية حياة السكان.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير التعليم والرعاية الصحية، والضمان الاجتماعي للسكان مع خدمات ذات جودة عالية بشكل خاص.
- ستساعد مصادر ومزايا الاقتصاد الرقمي في حل العديد من المشكلات الحالية المرتبطة بالبطالة، وإنشاء قطاع عام فعال، وتحسين البيئة، وإنشاء شركات مبتكرة وزيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني.

١١. دراسة (Burkaltseva, et al., 2017) بعنوان "تحقيق عمليات الاستثمار في القطاع الزراعي للاقتصاد الرقمي"

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة الجوانب النظرية لتنفيذ عمليات الاستثمار في القطاع الزراعي للاقتصاد الرقمي وقد توصلت الدراسة إلى أن التنظيم الفعال لعملية تكوين الموارد الاستثمارية في القطاع الزراعي للاقتصاد الرقمي يحقق ما يلي: -

- النشاط الاستثماري المستمر مع إمكانية تنفيذ مشاريع الاستثمار المخطط لها على نطاق واسع.
- الاستخدام الأكثر فاعلية للموارد المالية التي تأتي من مختلف أغراض الاستثمار.
- زيادة الربحية والاستقرار المالي في مجالات النشاط وتحقيق مشاريع الاستثمار وتطوير اتجاهات الإنتاج المختلفة في القطاع الزراعي.

١٢. دراسة (Bores, 2016) بعنوان "الحكومة الإلكترونية في عصر الاقتصاد الرقمي"

تقدم هذه الدراسة نظرة حول الطريقة التي تتكيف بها الحكومات مع التغيرات في البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتعلقة برقمنة مختلف جوانب المجتمع، وكذلك اتجاهات صنع السياسات والرأي العام الذي يتحدى أساليب الحكم التقليدية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الاقتصاد الرقمي لا يغير فقط الطريقة التي ندير بها أعمالنا، ولكن أيضاً الطريقة التي نحكم بها

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

وُحُكَمَ بها، حيث يواجه صانعو السياسات فرصة لاقتراح الإصلاح حيث أنهم يستفيدون من التكنولوجيا المبتكرة التي يتم اختبارها من قبل الأسواق.

- يجب النظر إلى استخدام التكنولوجيا في سياق أوسع حيث يجب على المجتمع يبين الظواهر التي تؤثر على الطريقة التي يتم بها اقتراح السياسات وقبولها وتنفيذها.
- ضرورة أن تشكل حلول الحوكمة الإلكترونية إستراتيجية أساسية لإدارة أعمال الدولة.
- ضرورة تنفيذ التطبيقات التنفيذية لتعزيز الوظائف الأساسية للحكومة في الاقتصاد مثل تحديد قواعد الأسواق وتصحيح إخفاقات السوق وتوفير السلع والخدمات ذات تكاليف المعاملات المرتفعة، وتخصيص وإدارة السلع الاجتماعية، وتنظيم الاحتكارات، واستقرار الفعالية الاقتصادية، وإعادة توزيع الدخل أو الصناعة المنظمة.

١٣. دراسة (Hojeghan and Esfangareh, 2011) بعنوان أثر الاقتصاد الرقمي على السياحة "الفرص والتحديات"

الغرض الرئيس من هذه الدراسة هو إظهار آثار الاقتصاد الرقمي على صناعة السياحة من خلال الإنترنت وتكنولوجيا الويب، وقد توصلت الدراسة إلى إن دراسة تكنولوجيا الإنترنت، توفر رؤية واضحة للتغيرات الدرامية التي تحدث في صناعة السياحة في شركات الطيران والفنادق والمولات واستئجار السيارات ومطاعم شركات السياحة والسفر ومشغلي الجولات السياحية الخاصة ووكلاء السفر.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

١. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تحديد متطلبات الاقتصاد الرقمي، ودوره في تنمية وتطوير المتغيرات التنظيمية الأخرى، ومن أهمها تميز المؤسسات وتطويرها.
٢. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية استخدام التكنولوجيا.
٣. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية دراسة المؤسسات الوطنية وتطويرها.
٤. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية البنية التحتية التكنولوجية في تطوير المؤسسات.

#### الاستفادة من الدراسات السابقة

المساعدة في الوصول للمراجع العلمية ذات العلاقة بالموضوع وتحديد مجتمع وعينة الدراسة اللازمة للتطبيق، واستخدام المنهج العلمي المناسب لتحقيق أهداف الدراسة، وتم ربط نتائج الدراسة الحالية

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

بنتائج الدراسات السابقة، والاستفادة من توصياتها وآلية تنفيذها، والقدرة على بناء الإطار النظري للدراسة الحالية وتحديد وصياغة مشكلة الدراسة بشكل أوسع.

**ما يميز البحث الحالي:**

من خلال نتائج الدراسات السابقة والبحث الحالي يرى الباحث أن الفجوة البحثية تتمثل في الآتي:

١. ندرة الأبحاث التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في قياس دور الاقتصاد الرقمي في التأثير على المتغيرات التنظيمية الأخرى.
٢. تميز البحث الحالي باهتمامه بالقطاع السياحي.
٣. تميز البحث الحالي ببيان أبعاد الاقتصاد الرقمي وطرق قياسها باستخدام أداة الاستبانة والتي ندر استخدامها في الدراسات السابقة حسب إطلاع الباحث وما تم عرضه من دراسات سابقة.
٤. تميز البحث الحالي بمعالجته لأهم المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على تطوير المؤسسات الوطنية والتي سيكون لها تأثير على الاقتصاد الوطني.
٥. ندرة الأبحاث التي ربطت بين أبعاد الاقتصاد الرقمي وتطور المؤسسات السياحية.
٦. التعرف على آراء عينة الدراسة في الفنادق بصفتهم الأدرى بطبيعة القطاع السياحي وعلاقتهم الوثيقة به.
٧. دراسة المستويات وطبيعة وقوة العلاقات والأثر للمتغيرات لفهم أكثر وضوحاً وتحديد أفضل للتوصيات والمقترحات.

**الإطار النظري: الاقتصاد الرقمي وتطور السياحة الفلسطينية**

يعد القرن الحادي والعشرون عصر الاقتصاد الرقمي، أو عصر اقتصاد الانترنت، أو اقتصاد ثورة تكنولوجيا المعلومات، فقد زادت الشبكة العالمية التي تصل أجهزة الحاسوب والهاتف والتلفزيون من طاقاتها على نقل المعلومات بمقدار مليون ضعف، وعليه فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات هذه، والتي حفزتها الالكترونيات الرقمية دفعت بالمعلومات إلى وضع صارت فيه تمثل واحداً من أهم عوامل تكوين الثروة، فالיום وفي المستقبل القريب جداً، فإن الثورة الرقمية الهائلة كفيلة بتوفير فرص أعظم للجميع للانتفاع منها والتحكم فيما توفره معلومات وفي استخدامها، فالثورة الرقمية قد بدأت فعلاً في تفكيك النظام القديم واستبداله بنظام جديد تماماً، وهو اقتصاد الشبكة، أو اقتصاد الانترنت، فصارت الأمور اليوم سهله من خلال الاتصال الالكتروني ما بين منشآت الأعمال. (العلاق، ٢٠٠٥: ٥)

ومن هذا المنظور فإن القطاع السياحي يهتم بشكل كبير في استخدام التكنولوجيا، ونقل المعلومات

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١  
بشكل الكتروني، فاستخدام الشبكات والتواصل والاتصال بشكل الكتروني يساعد في سرعة الحصول  
على المعلومات ونشرها والحفاظ على سريتها ودعم العاملين في استخدام تلك التكنولوجيا في الترويج  
والتسويق وجودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تخفيض تكاليف صنع الخدمة وتقديمها.

### مفهوم الاقتصاد الرقمي

يمكن القول إن موضوع الاقتصاد الرقمي ما زال في طور التكوين بشكل تصاعدي على الرغم من  
حالة التطور والتطبيق التكنولوجي ولا سيما الجانب الرقمي منه في العديد من الدول النامية، ومن  
هنا ارتفعت الأصوات وتهيأت الأقلام في محاولة لرسم التجليات والملاحم البارزة للاقتصاد الجديد  
(الاقتصاد الرقمي)، وفي وقت تطورت فيه تكنولوجيا المعلومات بشكل لافت للنظر، ولقد ساهمت  
تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تقليص دور الدولة، ويتضح ذلك بشكل جلي بتقليص سيطرة الدولة  
على الاقتصاد المحلي، الذي دخل في تشابكات اقتصادية عالمية، إذ انتقل الاقتصاد المحلي للدولة  
من مساحة محدودة الأبعاد، وهي حدود الدولة الجغرافية للدول أو الوطن، وأصبح الكون بأسره هو  
المسرح الذي يتحرك فيه هذا الاقتصاد المحلي. (جاسم، ٢٠١٠: ٩).

واستخدمت للاقتصاد الرقمي عدة تسميات منها اقتصاد المعلومات، واقتصاد الانترنت، اقتصاد المعرفة،  
والاقتصاد الالكتروني، أو اقتصاد الشبكي، اقتصاد الويب، وساهمت التقنيات والتكنولوجيا والانترنت التي تعد  
من دعائم العولمة في ظهور اقتصاد المعرفة الذي تتداخل مع الاقتصاد الرقمي للتشابه بين خصائصهما  
وجعل من الصعب فصلهما عن بعضهما (Nirvikar Singh, 2004: p7)

ويعبر الاقتصاد الرقمي عن التحول من التركيز على المواد الأولية والمعدات الرأسمالية إلى التركيز  
على المعلومات والمعرفة ومراكز التعليم والبحث، ويعرفه (M. Parken) بأنه دراسة وفهم عملية  
تراكم المعرفة وحوافز الأفراد لاكتشاف وتعلم المعرفة والحصول على ما يعرفه الآخرون.

ويعرف الاقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة وتوظيفها، وابتكارها بهدف تحين نوعية  
الحياة بمختلف مجالاتها من خلال خدمات الانترنت والتطبيقات التكنولوجية، واستخدام العقل البشري  
كرأس مال، وتوظيف البحث العلمي لخلق تغييرات إستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه  
ليصبح أكثر استجابة وانسجام مع تحديات التنمية الجديدة. (نور الدين، ٢٠١٨: ٣٣٦)

فالاقتصاد الرقمي هو ذلك الجزء من اقتصاد المعرفة الذي يختص بكل ما يتعلق بتقنيات المعلومات  
التي تعرف أيضاً بالتقنيات الرقمية، وعلى ذلك فإن تعبير اقتصاد المعرفة يستوعب في مضمونه  
تعبير "اقتصاد رقمي" بمعنى أن اقتصاد المعرفة يتمتع بمدى أوسع، ومع ذلك وبمفهومه المعاصر

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

فإنه لا يتحقق دون تقنيات رقمية أي الاقتصاد الرقمي الذي يمثل القاعدة الرئيسية لاقتصاد المعرفة الحديث. (لزرقي، وزيدان، ٢٠١٧: ١٦٢)

أما ناويس، وقوريش (٢٠١٨: ٢٦٢) فعرف الاقتصاد الرقمي بأنه: "التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد الوطني والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما "

بينما عرفه قويدر، وريم، وسامي (٢٠١٩: ٩٤) بأنه ذلك الاقتصاد الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومرتبطة بشبكة المعلومات العالمية الانترنت، إضافة إلى توافر طرق المعلومات السريعة والهواتف المحمولة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات، وهي الأسس التي أصبحت تحكم كافة مناحي الحياة وأسلوب أداء الأعمال.

ويعرف الباحث الاقتصاد الرقمي بأنه الاعتماد على التكنولوجيا والتقنيات الرقمية في توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها بشكل يخدم مع الأهداف الاقتصادية، والاهتمام بالمعلومات والبحث والتكنولوجيا في توفير الوقت والجهد والتكلفة والتحول من الندرة إلى الوفرة.

#### خصائص الاقتصاد الرقمي:

يمكن بيان أهم مزايا وخصائص الاقتصاد الرقمي وفق التالي:(النجار، ٢٠٠٤: ١٤-١٥)

١.سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات: يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الانترنت المختلفة، ويتطلب الاشتراك الفعال في شبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد مثال شبكات الكهرباء والهاتف واستخدام الأموال الالكترونية وغيرها.

٢.المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي: يشمل الاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الالكترونية وخدمات التوصيل الالكترونية والبرمجيات والمعلومات، وهي تختلف باختلاف حجم المعاملات الاقتصادية والتخصص والموارد الاقتصادية والقطاعات الاقتصادية ومكونات الناتج المحلي الإجمالي.

٣.مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي: تلعب التكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الالكترونية الداخلية والخارجية، ويؤثر الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل.

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

٤. الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات: يمكن التحكم في المعلومات بالاستخدام الفعال للمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية، وتساعد مهارات إدارة المعلومات في نجاح اتخاذ القرارات الاستثمارية بعيدة المدى بدقة، ويوفر الاقتصاد الرقمي للمعلومات عن طريق تعلم كيفية تحديد الاحتياجات المعلوماتية ثم اختيار المصادر المناسبة للمعلومات الأساسية والهامة أي إدارة الصادر والوارد من المعلومات بطريقة أكثر كفاءة وتأثيراً.

٥. آليات الاقتصاد الرقمي: تأخذ المعلومات الاقتصادية أشكالاً مختلفة في الاقتصاد الرقمي، فقد تكون في شكل كلمات أو أصوات أو أشكال توضيحية كلها قد تكون رقمية أو غير رقمية: ويقصد بالمعلومات "الأنالوج" تلك المعلومات الموجودة على أشرطة ممغنطة أو الأفلام والتي يمكن تخزينها في الحواسيب الالكترونية أو تحويلها.

في حين كل من الموسوي، والاعرجي، ونعمة (٢٠١٤: ١٨٧) بأن خصائص الاقتصاد الرقمي تتمثل في:

١. المعرفة: التركيز في مجال الأعمال والاقتصاد الكلي بشكل عام من أجل الاستفادة من الموارد الضخمة من رأس المال البشري، فالمعرفة تخلق القوة وهي وسيلة لتغيير الحياة للأفضل من خلال الفرص الجديدة.
٢. الافتراضية: في الاقتصاد الجديد من الممكن تحويل الأشياء المادية والملموسة في الأمور الظاهرية وبالتالي فإن ذلك سيغير القواعد الرئيسة التي يقوم عليها الاقتصاد القديم، وكذلك المؤسسات والعلاقات الاجتماعية.
٣. التكامل بالانترنت: فإن كل منظمة على حدة تكون لها مزايا بسبب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لا تكون مثقلة بالتكاليف غير الضرورية الناجمة عن التسلسل الهرمي وعدم القدرة على المستوى الكلي وعلى ذلك سوف يكون التفاعل والاندماج من أجل البقاء على قيد الحياة، وسيكون هذا هو الأساس لخلق الثروة وتوزيعها.
٤. التقارب: إن القطاعات الاقتصادية في الاقتصاد الرقمي يكون مهيمناً على التقارب بين استخدام الحاسبة وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعد البنية التحتية في العصر الجديد الذي يعتمد عليها كأساس.
٥. الابتكار: يستند الاقتصاد الجديد على الابتكار لتطوير منتجات وخدمات جديدة معتمداً على الابداع والابتكار البشري حيث تكون المصادر الرئيسة للقيمة المضافة في الاقتصاد الرقمي،

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

ويكمن التحدي في خلق بيئة تشجع وتكافئ الابتكار.

٦. الانفتاح: الاقتصاد المفتوح يعني عدم وجود أي عقبات أمام أي شخص للدخول إليه والتعامل فيه، وكل ما يحتاج إليه الشخص هو معرفة علمية ووعي كامل بأبعاد وجوانب هذا الاقتصاد (Tapscott 2014,p4).

في حين بين نور الدين (٢٠١٨: ٣٣٩) خصائص أخرى للاقتصاد الرقمي تمثلت بالآتي:

١. العامل الرئيسي في الإنتاج هو المعرفة.
  ٢. يرتكز على اللاملموسات بدلاً من الملموسات.
  ٣. ظهور أسواق الكترونية.
  ٤. يقوم على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
  ٥. هو اقتصاد وفرة وليس ندرة.
  ٦. ظهور وظائف جديدة.
  ٧. طغيان الخدمات على الصناعات.
  ٨. يقوم الاقتصاد الرقمي على الجودة والابتكار في إطار الميزة التنافسية لتحقيق مستوى من الدخل.
- وحدد قويدر، وريم، وسامي (٢٠١٩: ٩٥) مجموعة من الأسس والمبادئ للاقتصاد الرقمي وهي: -
١. قانون الأصول الرقمية: لأن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا تستهلك عند استخدامها، فإن الشركات تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناهي من الصفقات مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها.
  ٢. اقتصاديات الحجم الجديد: إن اقتصاديات الحجم التقليدية تقوم على أن إنتاج الحجم الصغير يتم من خلال شركات صغيرة، وكلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجدوى الاقتصادية إنجازها من قبل شركة كبيرة.
  ٣. ضغط التكلفة لكل صفقة: لا شك أن الانترنت أدى إلى حالة جديدة في مجال إجراء الصفقات تتمثل في النقرات تساوي الصفقات، فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة، لان تكلفة تأديتها قد تكون أكبر من العائد الناتج عنها، فإنها مع الانترنت ونماذج الأعمال الجديدة، تكون تكلفة الصفقة أقرب إلى الصفر.
  ٤. الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد السرعة الفائقة: إن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة السريعة ووسيلته الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني.

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

٥. تكلفة المنتج الرقمي: إن تكاليف المنتج الرقمي تتسم بخصائص فريدة في الاقتصاد الرقمي، فالمنتجات الرقمية (الأفلام، الألعاب والموسيقى....)، تتميز بهيكل وسلوك تكلفة مختلف كثيراً عن المنتجات المادية، حيث أن إنتاج النسخة الأولى تكون في الغالب مكلفة جداً، ولكن إنتاج النسخ الأخرى يكون بتكلفة منخفضة جداً.

أما ناوييس، وقوريش (٢٠١٨ : ٢٦٢) فحدد خصائص أخرى وسمات للاقتصاد الرقمي وهي:

١. أن المعلومة صارت قوة في المجتمعات في ظل عصر الثورة الرقمية.
٢. يقوم الاقتصاد الرقمي على نمذجة تتطرق من أهمية قدرة البشر، وتمكينهم من استخدام المعارف والمعلومات وإنتاجها وتطويرها كعامل رئيس له قيمة اقتصادية إنتاجية.
٣. أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم في الأساس على مخزونها المعرفي والمعلوماتي.
٤. تشغيل الأنشطة والمشاريع الاقتصادية من خلال الانترنت دون الحاجة للتحريك الفعلي سواء للأفراد أو المؤسسات.
٥. يفرض عصر الاقتصاد الرقمي ضرورة إيجاد واستحداث مجموعة من القوانين للتعامل مع متغيرات الاقتصاد الرقمي المتمثلة في جوانب الأعمال الالكترونية بصفة عامة.
٦. يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية ولا سيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### • التطبيقات الميدانية للاقتصاد الرقمي:

تبين أن استغلال أجهزة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سواء في شكل البنى التحتية من تجهيزات وشبكات العمل والتواصل بأنواعها، سرع في ميلاد أنماط جديدة للأعمال والسلوكيات الاقتصادية، ولعل أهم هذه التطبيقات: (فتيحة، أحمد، ٢٠١٧ : ١٨٧): التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، البنوك الالكترونية، التسويق الالكتروني، الاستثمار الالكتروني، الإدارة الالكترونية، الجامعات الالكترونية.

#### • الفرق بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي:

هناك مجموعة من الفروق ما بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي ومنها: (الموسوي، والاعرجي، ونعمه، ٢٠١٤ : ١٨٧)

١. الاقتصاد الرقمي يكون ذا موارد وفيرة لا تتضب عند الاستخدام بل تزداد، لأن المعرفة تتزايد من خلال الممارسة والاستخدام، عكس الموارد في الاقتصاد التقليدي فعند زيادة استخدامها تنقص.

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

٢. في ظل الاقتصاد الرقمي تلغى القيود الزمانية والمكانية بسبب وجود المؤسسات والأسواق الافتراضية والتي تسهم في خفض الكلفة والجهد، وزيادة السرعة والكفاءة في انجاز المعاملات.
٣. العاملون في مجال التكنولوجيا في ظل الاقتصاد الرقمي يستخدمون الرموز والالكترونيات في عملهم، بدلاً من استخدام الآلات والمعدات على أساس أن المعلومات هي سلعة عامة ومشاركتها تكون مجانية، لكن في الوقت نفسه تؤمن لأصحاب براءات الاختراع وأصحاب الملكية حماية للمنتج الذي تم اكتشافه من خلال منظمات مثل منظمة حقوق الملكية الفكرية.
٤. الاقتصاد التقليدي يكون ذا صفة محلية وتحكمه الأنظمة والقوانين والتشريعات الخاصة بكل بلد، أما الاقتصاد الرقمي فإنه المسيطر على الاقتصاد العالمي، اذ بات من الصعوبة تطبيق الأنظمة والقوانين، لأنه بفضل العولمة أصبح كل شيء متاح.
٥. الاقتصاد الرقمي يعتمد على الشكل التنظيمي الشبكي من خلال استخدام الانترنت وتكنولوجيا الاتصال بدلاً من التنظيم التدريجي، وأن الإنتاج فيه أصبح أكثر مرونة، ويعتمد على الإبداع والمعرفة وتشكل الميزة التنافسية.
٦. قوة العمل في الاقتصاد التقليدي يكون الهدف الوصول إلى حالة التشغيل الكامل، أما في الاقتصاد الرقمي فيكون الهدف الأساسي هو الوصول إلى أعلى دخل من خلال اعتماد المهارات الشخصية، وليس على أساس التخصص الوظيفي مما يجعله أكثر ديناميكية.

#### إيجابيات وسلبيات الاقتصاد الرقمي:

- يمكن بيان أهم ايجابيات الاقتصاد الرقمي وسلبياته وفق التالي: (أم الخير، بو فاتح، ٢٠١٩: ٢٣٢)
١. إن هذا النمط الجديد من العمل استغله القطاع الخاص لما يحققه له من عوائد، حيث تخفف الشركات والمؤسسات من التزاماتها تجاه العاملين فيها كالتأمينات والضمانات الصحية والتعويضات وغيرها.
  ٢. استثمار الطاقات التي يملكها المتأهلون، ولم يتمكنوا من الالتحاق بالأعمال الاعتيادية، وهذا مما يطور الاقتصاد ويعزز من نشاطه، فالاقتصاد الرقمي يجعل من الكفاءات مرتكز الموارد الاقتصادية.
  ٣. سيعزز من دور المرأة في التعاملات المالية والاستثمار.
  ٤. يساعد على سرعة التحول إلى نظام السداد الالكتروني.
  ٥. يجعل من تأهيل العاملين في قطاعه ضرورة مستمرة وليس أمراً مرحلياً.

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

٦. تقليل التعامل مع السماسرة الماليين.

٧. أن الاقتصاد الرقمي كان سبباً في ظهور البنوك الالكترونية.

٨. فتح الباب أمام ظهور التجارة الالكترونية.

٩. أدى إلى إيجاد ما عرف بالحكومة الالكترونية.

ومن أهم سلبيات الاقتصاد الرقمي تأخر القوانين والتشريعات المنظمة، وانتشار الجرائم الثقافية، وتوقع زيادة البطالة، وتعزيز الفوارق بين المجتمعات المتقدمة والنامية.

#### • قياس الاقتصاد الرقمي وفق منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية:

هناك مجموعة من الأطر والمنظمات العالمية التي ساهمت في تطوير الاقتصاد الرقمي ووضع مخططات لهذا التطور والنمو منها البنك الدولي ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التي عمدت على وضع عناصر لقياس الاقتصاد المعرفي ومنها: (ريم، ٢٠١٨: ٤١)

١. قياس المدخلات الرقمية: ويقصد بذلك البحث والتطوير وتوظيف المهندسين وبراءات الاختراع في مجتمع المعرفة.

٢. قياس رصيد تحقيق المعرفة: من خلال معدل العائد الخاص والاجتماعي للاستثمار في التعليم والتدريب.

٣. قياس مخرجات المعرفة: الصناعات ذات التقنيات العالية.

٤. قياس شبكات المعرفة: تجمع قدرات الإبداع والابتكار.

أما مؤشرات التطور الرقمي فيصدر عن كلية فليتش من جامعة (تافتس) الأمريكية بالتعاون مع شركة ماستر كارد، ويحدد هذا المؤشر التقدم التي تحرزها الدول في تطوير اقتصادها الرقمي، ويتكون من المؤشرات التالية:- (تنينو، دهان، ٢٠١٩: ٣٠٢)

١. شروط العرض: أي البنية التحتية التي تسهل التفاعلات والمعاملات الرقمية، ويقاس هذا المحرك نوعية واستعداد البنية التحتية الرقمية والمادية.

٢. شروط الطلب: أي معرفة قدرة المستهلكين على الاندماج في النظام الرقمي، من خلال تحديد مدى توفر الوسائل والأدوات اللازمة لدى المستهلكين للاندماج في الاقتصاد الرقمي، بالإضافة إلى قياس مدى استعدادهم للمشاركة بفعالية في الاقتصاد الرقمي.

٣. البنية المؤسسية: بالإضافة إلى الاستثمار المباشر في البنية التحتية ووضع القوانين واللوائح، تلعب الإجراءات والسياسات الحكومية دوراً أساسياً في دعم أو إعاقة توزيع التقنيات الرقمية.

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

٤. الابتكار والتغيير: الابتكار هو المفتاح لإيجاد حلول جديدة للتحديات العالمية والوطنية والمحلية، ويؤدي الابتكار وما ينتج عنه من تغيير إلى دفع حدود النظام الرقمي.

#### • متطلبات الاقتصاد الرقمي:

يعتمد التحول من اقتصاد مادي إلى اقتصاد رقمي على رأس المال البشري ومبنياً على القاعد التكنولوجية التي تتطلب بالدرجة الأولى التجاوب مع المتطلبات والمتغيرات المختلفة لكونها مجموعة من العناصر الأساسية المتكاملة والمترابطة التي تدعمه وتثبت وجوده بوصفه اقتصاداً قوياً، وتمثل البنية التحتية لما يحتاجه من عناصر مادية وغير مادية تؤدي إلى فعاليته، وتعتبر أهم متطلبات اللازمة لتطبيق الاقتصاد الرقمي تتمثل بالتالي: (أحمد، لفته، ٢٠١٩: ٣٢٥)

أولاً: المتطلبات الفنية: وتشمل

١. تحسين البنية التحتية والارتكازية للاتصالات والمواصلات.
٢. تحسين أداء العاملين بما يتوافق مع متطلبات التطوير.
٣. توفير الأدوات المناسبة للتشغيل بكفاءة وفاعلية وتحديثها باستمرار.
٤. بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محلياً وإقليمياً ودولياً.

ثانياً: المتطلبات الاقتصادية: وتشمل

١. تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال الاقتصاد الرقمي
  ٢. دعم الصناعات الالكترونية وأساسياتها وتشجيع الاستثمار في مجال الاقتصاد الرقمي.
- ثالثاً: المتطلبات الاجتماعية: وتشمل

١. إيجاد أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة.
٢. تبنى آليات تشجيع الأفراد على تقبل ثقافة التغيير والتطوير.
٣. العمل على تغيير وتحديث أنماط الثقافة التنظيمية السائدة بما يتلاءم مع ثقافة الاقتصاد الجديد.

رابعاً: المتطلبات الإدارية: وتشمل

١. تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
٢. اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة وإعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل الشركات.
٣. إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات الاقتصاد الرقمي.

خامساً: متطلبات أخرى: وتشمل

١. إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات الاقتصاد الرقمي وتحمي مصالح

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

## الأطراف

٢. توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكة.

٣. توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية.

في حين بين كنزة، ومحمد (٢٠١٩: ٣٦٨) أن نجاح التحول الرقمي يستند إلى توفر العديد من المتطلبات الأساسية ويمكن تلخيص الدعائم الأساسية للتحول فيما يلي: التعليم، الإبداع والابتكار، النظام الاقتصادي والمؤسسي، البنية التحتية.

## تطور السياحة :

عرفت المنظمة العالمية للسياحة (OMT) بأنها: مجموعة الأنشطة التي تتعلق بخروج الفرد عن الوسط الذي يقيم فيه، لمدة لا تتجاوز سنة متواصلة، لغرض الترفيه والاستمتاع أو غيرها، ويعرف مؤسس البحث السياحي (هونزكينز) بأنها مجموعة من العلاقات والظواهر التي تترتب على سفر، وعلى إقامة مؤقتة لشخص خارج مكان إقامته الاعتيادية، طالما أن هذه الإقامة المؤقتة لا تتحول إلى إقامة دائمة، وطالما لم ترتبط هذه الإقامة بنشاط يدر ربحاً لهذا الأجنبي، كما عرفها عالم الاقتصاد النمساوي HERMAN-VONSCHULLARD بأنها الاصطلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصاً الاقتصادية منها التي تنتج عن دخول وإقامة وتحرك الأجانب داخل وخارج حدود مدينة أو منطقة معينة. (بعلي، خالد، ٢٠١٩: ٤).

## خصائص التسوق السياحي الرقمي:

يتميز التسوق السياحي الرقمي بعدة خصائص أهمها: (دياب، الموسوي، والرضا، ٢٠١٩: ٢٧٤)

١. الخدمة الواسعة: يتميز التسوق الإلكتروني للسياحة بأنه يقدم خدمة واسعة، حيث يمكن للزبائن المتعاملين مع الموقع التسويقي التعامل معه في أي وقت.

٢. عالمية التسوق الإلكتروني: فالوسائط المستخدمة في التسوق الإلكتروني للسياحة لا تعرف الحدود الجغرافية، بحيث يمكن للزبون أن يقوم بالتسويق من خلال حاسوبه الشخصي.

٣. سرعة تغير المفاهيم: يتميز التسوق الإلكتروني للسياحة بسرعة تغير المفاهيم وما يغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد، ذلك أن التجارة الإلكترونية مرتبطة بوسائل وتقنيات الاتصال الإلكتروني وتقنيات المعلومات التي تتغير وتتطور بشكل متسارع لذلك فإن الترتيبات القانونية التي تخضع لها قابلة للتغير السريع بشكل متوافق مع التطورات الاتصالات والمعلومات.

٤. تقبل وسائل الترويج السياحي عبر الانترنت: مع الطبيعة الدولية للتسويق الإلكتروني، وتؤدي

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

الاختلافات الحضارية والثقافية دوراً مهماً في ذلك، وخصوصاً بالنسبة للطرق المتبعة بالترويج بحيث يمكن لبلد ما أن تتوافق فيه الوسائل الترويجية مع الثقافة السائدة في ذلك البلد.

#### مفهوم الاقتصاد السياحي الرقمي:

هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسقطت وألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم، وفي أي وقت. (دياب، الموسوي، والرضا، ٢٠١٩: ٢٧١)

#### الفعاليات السياحية الرقمية المباشرة:

يمكن بيان تلك الفعاليات وفق التالي: (دياب، الموسوي، والرضا، ٢٠١٩: ٢٧٢)

١. قطاع الفنادق: إن جودة الخدمات السياحية لن تتم إلا بإتاحة واستخدام التكنولوجيا في مختلف مجالات السياحة والفندقية من تخطيط وترويج وتسويق وحجز وتعاقد وتسوية مالية وغيرها، وقد نبهت إلى ذلك منظمة السياحة العالمية الحكومات والهيئات والمؤسسات بأهمية استخدام التكنولوجيا في قطاع السياحة والفندقية.

٢. قطاع الشركات السياحية والسفر: فشركة السياحة هي عبارة عن وسيط بين جهة تريد خدمات معينة وبين جهة مالكة لتلك الخدمات، وهي أيضاً منفذ توزيع لموردي الخدمات السياحية.

٣. أنظمة الحجز الآلي: تطورت أنظمة الحجز الآلي كثيراً من اعتمادها على قاعدة بيانات إلى اعتمادها قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات وهي التي تخدم الحجز في المجال السياحي من حجز تذاكر السفر والسياحة والإقامة، وهذه البيانات والمعلومات يتم تحديثها باستمرار بالتعاون مع الشركات المشاركة في نظام الحجز الآلي.

#### الطريقة والإجراءات:

يتضمن هذا الجزء من البحث وصفاً للمنهج الذي تم توظيفه، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، والأداة التي تم استخدامها لجمع البيانات، وتحليل النتائج ووصفها، وذلك وفق التالي:

#### منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات، ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١  
الدقيقة". (ملحم، ٢٠٠٠: ٣٢٤).

### مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من جميع الإداريين العاملين في الفنادق والبالغ عددهم (٤٠) موظف، وفق إحصائيات إدارة الفنادق لعام (٢٠١٩)، وقد استجاب من هذا المجتمع (٣٠) موظف، أي ما نسبته (٧٥٪)، حيث وزعت العينة على (٤) فنادق، أما باقي الفنادق والبالغ عددها (٨) فنادق فهي لا تعمل نظراً للظروف السائدة في المحافظات الجنوبية.

### أداة البحث:

قام الباحث بإعداد الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، شملت متغيرات البحث الرئيسية الممثلة بمتطلبات الاقتصاد الرقمي كمتغير مستقل، وشملت الأبعاد الفنية، والاجتماعية، والإدارية، والاقتصادية، والمتغير التابع المتمثل بتطوير السياحة، بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية التي شملت الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي.

### صدق الاستبانة:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، لمعرفة مدى ملائمة ودقة فقرات الاستبانة ومحاورها وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، وقد تم إجراء التعديلات وفق آراء المحكمين، كما قام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانة، ومدى ارتباطها بالدرجة الكلية من خلال معامل ارتباط بيرسون، حيث تراوحت قيمها بين (٠.٨٢٥ - ٠.٨٩٩)، وهذا يؤكد صدق أداة الدراسة فيما وضعت لقياسه أيضاً

### ثبات الاستبانة:

قام الباحث باختبار ثبات الاستبانة باستخدام اختبار كرونباخ الفا حيث بلغ معامل الثبات (٠.٩٦٤) وهي تمثل درجة ثبات عالية لفقرات وبنود الاستبانة، وبالتالي يمكن تطبيق أداة الدراسة.

### المحك المعتمد في الدراسة (Ozen et al., 2012):

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٥-١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥=٠.٨٠) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١) يوضح المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	قليلة جدا
أكثر من 1.80 - 2.60	أكثر من 36% - 52%	قليلة
أكثر من 2.60 - 3.40	أكثر من 52% - 68%	متوسطة
أكثر من 3.40 - 4.20	أكثر من 68% - 84%	كبيرة
أكثر من 4.20 - 5	أكثر من 84% - 100%	كبيرة جدا

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

نتائج السؤال الأول: ما مستوى توافر أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، واختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٢) تحليل محاور وفقرات أبعاد الاقتصاد الرقمي

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
١	المتطلبات الفنية	4.1333	.67330	9.220	.000	82.7	١	كبيرة جدا
٢	المتطلبات الاجتماعية	3.9600	.59747	8.801	.000	79.2	٣	كبيرة جدا
٣	المتطلبات الإدارية	3.6167	.94600	3.570	.001	72.3	٤	كبيرة
٤	المتطلبات الاقتصادية	4.1133	.65954	9.246	.000	82.3	٢	كبيرة جدا
	الاقتصاد الرقمي	3.9558	.66540	7.868	.000	79.1		كبيرة جدا

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وقد تبين من الجدول رقم (٢) أن:

المتوسط الحسابي لجميع أبعاد الاقتصاد الرقمي يساوي (٣.٩٥٥٨)، وجاء بوزن نسبي (٧٩.١).

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي ٠.٠٠٠٠٠، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة (كبيرة جداً) من قبل أفراد العينة على أبعاد الاقتصاد الرقمي بشكل عام، حيث حصل المجال الأول "المتطلبات الفنية" على أعلى درجة موافقة بنسبة (82.7%)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً)، بينما حصل المجال الثالث "المتطلبات الإدارية" على أقل درجة موافقة بنسبة (72.3%)، وهو بدرجة (كبيرة)، ويعزو الباحث تلك التقديرات المرتفعة لأبعاد الاقتصاد الرقمي إلى الاهتمام الكبير بالتكنولوجيا وحاجة المجتمع لرقمنة كل ما هو ممكن من اقتصاد وجامعات ومكتبات وحتى نقود ومعاملات، ولهذا كانت الفنادق هي الأولى باعتبارها ممثلة لجزء كبير من القطاع السياحي، ويمثل القطاع السياحي بوابة الدولة للخروج وبالتالي كل ما يتعلق بالحجز ومعرفة الخدمات والأسعار وطبيعة المكان، فإن هذا بالطبع سيكون له علاقة مباشرة بالاقتصاد الرقمي ومواكبة الفنادق لمتطلبات الاقتصاد الرقمي، حيث تتعارض نتائج هذه الدراسة مع دراسة دياب، والموسوي، والرضا، (٢٠١٩) تواضع وقلة المؤسسات التعليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضعف مستوى التأهيل والتدريب لدى نسبة عالية من العاملين، وقصور برامج التدريب السياحي والفندقي للنهوض بمستوى الخدمات والتسهيلات السياحية التي تتطلب قوى عاملة مؤهلة، وتتعارض مع نتائج دراسة ناويس، وقوريش (٢٠١٨) حيث تبين ضعف البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية والسلكية وكذا نقص الخدمات الالكترونية استناداً على مؤشرات تطور الحكومة الالكترونية.

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى تطور القطاع السياحي الفلسطيني في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، واختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) فقرات محور تطور القطاع السياحي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
	توجد شراكة مع القطاع العام لإزالة العوائق التي تواجه صناعة السياحة.	3.2667	.63968	7.421	.000	65.334	٣	متوسطة
	توجد شراكة مع القطاع العام لتسهيل عملية	3.4000	.62146	8.814	.000	68	١	متوسطة

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

							الحصول على التراخيص الاستثمارية.
متوسطة	٤	65.334	.000	8.138	.58329	3.2667	يوجد لدى القطاع العام إيمان بحتمية التغير والتطوير المستمر.
متوسطة	٩	63.334	.000	5.624	.74664	3.1667	تقدم الفنادق خطط للقطاع الحكومي لتحفيزهم للاستثمار في البنى التحتية لتطوير القطاع السياحي.
متوسطة	١٩	58	.003	3.241	.84486	2.9000	تهتم الفنادق بالاستثمار في المناطق الأثرية والطبيعية.
متوسطة	١٨	58	.002	3.410	.80301	2.9000	يوجد اهتمام بتطوير رأس المال البشري وتنمية القدرات العلمية في الفندق.
متوسطة	١٣	60.666	.000	4.829	.71840	3.0333	يوجد اهتمام بتطوير واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
متوسطة	٢	66	.000	9.214	.53498	3.3000	يوجد اهتمام بجذب الضيوف المحليين للفندق بأساليب متنوعة.
متوسطة	٨	64	.000	7.954	.55086	3.2000	يوجد اهتمام بجذب الضيوف الأجانب للفندق.
متوسطة	٧	64	.000	7.180	.61026	3.2000	تهتم الفنادق بتنوع وتطوير خدماتها بما يناسب حاجات ورغبات عملائها.
متوسطة	١٠	62.666	.000	5.176	.77608	3.1333	يقيم الفندق مؤتمرات ثقافية ومهرجانات فنية بهدف تشجيع وتطوير القطاع السياحي.
متوسطة	٢٠	55.334	.033	2.237	.89763	2.7667	تستغل الفنادق المناطق الدينية والأثرية للترويج للسياحة.
متوسطة	٦	64	.000	5.757	.76112	3.2000	تستغل الفنادق المناسبات الدولية والأعياد للتشجيع على الاستثمار السياحي.
متوسطة	١٢	61.334	.000	4.412	.82768	3.0667	تتبع الفنادق أهمية المراكز السياحية والطبيعية داخل البلد لتطوير القطاع السياحي.
متوسطة	١٤	60.666	.000	4.535	.76489	3.0333	تعمل الفنادق على الارتقاء بجودة الخدمات وخاصة في ظل عالم اليوم القائم على التكنولوجيا.
متوسطة	١٦	58	.003	3.241	.84486	2.9000	تهتم الفنادق بحملات لتدريب المواطنين على دعم القطاع السياحي.
متوسطة	١٧	55.334	.015	2.595	.77385	2.7667	تقيم الفنادق محطات ومراكز استقبال في مناطق متعددة للتشجيع على تطوير العمل

السياحي.							
تستخدم الفنادق وسائل تكنولوجية متعددة ومتنوعة للترويج لخدماتها	متوسطة	١١	62	.000	5.794	.66176	3.1000
تقوم الفنادق بتصميم وتطوير برامج ترويجية لخدمة القطاع السياحي خارجياً وداخلياً.	متوسطة	١٥	60.666	.000	4.080	.85029	3.0333
تهتم الفنادق بإنشاء موقع افتراضي على الانترنت لعرض تطور القطاع السياحي.	متوسطة	٥	64.666	.000	5.898	.77385	3.2333
المحور ككل	متوسطة		58.666	.003	3.220	.90719	2.9333

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة من الدراسة

الميدانية عام ٢٠١٩م

وقد تبين من الجدول رقم (٣) أن:

١. أن المتوسط الحسابي لتطوير السياحة في فلسطين من وجهة نظر العاملين في الفنادق الفلسطينية يساوي (٢.٩٣٣٣)، جاء بوزن نسبي (٥٨.٦٦٦٪)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (٠.٠٠٠)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة (متوسطة) من قبل أفراد العينة على فقرات تطور السياحة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية بشكل عام، ويعزو الباحث ذلك إلى الحصار الذي يحيط بقطاع غزة، والوضع لاقتصادي الصعب الذي يمر به سكان غزة بشكل عام، وكذلك الظروف الاقتصادية للشركات والمؤسسات، وكذلك تعدد الحروب والقصف الصهيوني المستمر جعل القطاع السياحي متدهوراً وغير قادر على النهوض، وكذلك ضعف الدعم الحكومي للقطاع السياحي والاهتمام بالأمر الذي تعتبر مهمة للسكان وتتعلق المعيشة وسد الاحتياجات الأساسية.
٢. أعلى ترتيب فقرة رقم (٢)، وهي (توجد شراكة مع القطاع العام لتسهيل عملية الحصول على التراخيص الاستثمارية)، بمتوسط حسابي (3.4000) والدرجة الكلية (٥) أي أنها قد جاءت بوزن نسبي (68٪)، قيمة اختبار "T" يساوي (8.814)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وبذلك جاء ترتيبها في المرتبة الأولى في هذا المجال، وتعزى هذه النتيجة المرتفعة إلى أن عدم تفرغ القطاع العام للقطاع السياحي بسبب توجيه موارده وإمكاناته لبناء وترميم ما يتم تدميره من القصف الإسرائيلي

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

المستمر، حتى الدعم الخارجي بدل ما يوجه للقطاع السياحي يتم توجيهه لأغراض الصيانة والإصلاح.

٣. أدنى ترتيب فقره رقم (١٢)، وهي (تستغل الفنادق والمناطق الدينية والأثرية للترويج للسياحة.)، بمتوسط حسابي يساوي (2.7667)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (55.334%)، قيمة الاختبار (2.237)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي ٣ وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويلاحظ الباحث حصول هذه الفقرة على نسبة متوسطة، وبذلك جاء ترتيبها في المرتبة الأخيرة في هذا المجال، وتعزى هذه النتيجة إلى عدم الاهتمام بالمناطق الأثرية والمناطق الدينية، حيث الاهتمام بها وترميمها يحتاج إلى مبالغ مالية، ويحتاج إلى وجود هيئة مستقلة تابعة للدولة للحفاظ عليها ومتابعة الزوار والتشجيع على زيارتها.

نتائج السؤال الثالث: ما العلاقة بين أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي وتطور السياحة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متطلبات الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة الفلسطينية. ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الأربعة التي يمكن اختبارها وفق الجدول:

وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضيات عن طريق إيجاد معاملات الارتباط باستخدام "معامل بيرسون للارتباط" لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين الاقتصاد الرقمي بأبعاده وتطور السياحة الفلسطينية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٤) العلاقة بين أبعاد الاقتصاد الرقمي وتطور السياحة

أبعاد الاقتصاد الرقمي وتطور السياحة	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
العلاقة بين المتطلبات الفنية وتطوير السياحة	٠.٨١١	٠.٠٠٠	دالة
العلاقة بين المتطلبات الإدارية وتطوير السياحة	٠.٨٣٣	٠.٠٠٠	دالة
العلاقة بين المتطلبات الاقتصادية وتطوير السياحة	٠.٨٧٩	٠.٠٠٠	دالة
العلاقة بين المتطلبات الاجتماعية وتطوير السياحة	٠.٨٢٩	٠.٠٠٠	دالة

العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة	٠.٩٠٩	٠.٠٠٠	دالة
--	-------	-------	------

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة من الدراسة الميدانية عام ٢٠١٩

وقد تبين من الجدول رقم (٤) أن:

١. معامل الارتباط بين المتطلبات الفنية وتطوير السياحة مرتفع يساوي (٠.٨١١)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتطلبات الفنية وتطوير السياحة في الفنادق الفلسطينية، وهذا يدل على أهمية تطبيق المتطلبات الفنية ودورها من حيث أداء العاملين والبنى التحتية وتحديث الأجهزة والمعدات وتوفير قواعد البيانات في تحقيق رفعة القطاع السياحي وتطوير أركانه.

٢. معامل الارتباط بين المتطلبات الإدارية وتطوير السياحة مرتفع يساوي (٠.٨٣٣)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين أبعاد الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة في الفنادق في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، ويعزو الباحث ذلك إلى ضرورة الاهتمام بالقيادة الاستراتيجية والمشاركة والتنظيم وإعادة هندسية العمليات في سبيل تحقيق تطوير في أركان القطاع السياحي.

٣. معامل الارتباط بين المتطلبات الاقتصادية وتطوير السياحة مرتفع يساوي (٠.٨٧٩)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتطلبات الاقتصادية وتطوير السياحة في الفنادق في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، ويعزو الباحث ذلك إلى ضرورة الاهتمام بالأنشطة، والتطوير، واستثمار الأموال، وعقد ورشات عمل للتطوير ولتحقيق التطوير السياحي.

٤. معامل ارتباط العلاقة بين المتطلبات الاجتماعية وتطوير السياحة مرتفع ويساوي (٠.٨٢٩)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتطلبات الاجتماعية وتطوير السياحة في الفنادق في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية العمل الجماعي

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

والتفكير وحل المشكلات وفق مبدأ فرق العمل والتشاور، وأهمية ثقافة التغيير، والتواصل مع المجتمع تكنولوجياً، فكل ذلك له أثر على تطوير السياحة الفلسطينية.

٥. معامل الارتباط بين الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة مرتفع ويساوي (0.909)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة في الفنادق في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توافر المتطلبات الفنية، والاقتصادية، والاجتماعية، والإدارية على تطوير السياحة الفلسطينية.

نتائج السؤال الرابع: ما مقدار التغيير في تطور السياحة الفلسطينية في ضوء توافر أبعاد الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي؟

ولإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي، على تطوير السياحة الفلسطينية في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression Analysis) (Enter)، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (٥) تحليل الانحدار (أثر الاقتصاد الرقمي على تطور السياحة)

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية Beta	قيمة t	القيمة الاحتمالية sig.	مستوى الدلالة عند (0.05)
الثابت	.037	.413		.089	.930	غير دالة
الفنية	-.053	.144	-.066	-.371	.714	غير دالة
الإدارية	.315	.141	.344	2.239	.034	دال
الاجتماعية	.197	.115	.340	1.719	.098	غير دالة
الاقتصادية	.316	.117	.380	2.694	.012	دال
تحليل التباين ANOVA						
قيمة اختبار F	34.556			القيمة الاحتمالية	0.000	
قيمة معامل التحديد R <sup>2</sup>	0.847			معامل الارتباط	0.920	

قيمة معامل التحديد المعدل $R^2$	0.822
---------------------------------	-------

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠١٩م.

$$y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2$$

تطوير السياحة الفلسطينية = 0.037 + 0.344 \* (المتطلبات الإدارية) + 0.380 \* (المتطلبات الاقتصادية)

وقد تبين من الجدول رقم (٥) أن: معامل الارتباط = (٠.٩٢٠) ومعامل التحديد = (٠.٨٤٧)، ومعامل التحديد المعدل = (٠.٨٢٢)، أي أن ما نسبته (٨٢.٢٪) من التغيير في تطور السياحة الفلسطينية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة الواردة في الجدول، والنسبة المتبقية (١٧.٨٪) تعود للتغير في عوامل أخرى.

١. المتغيرات ذات دلالة إحصائية هي: (المتطلبات الإدارية والمتطلبات الاقتصادية)، أي أنها تؤثر في تطوير السياحة الفلسطينية.

٢. المتغيرات التي ليس لها دلالة إحصائية هي: (المتطلبات الفنية، والمتطلبات الاجتماعية)، أي أنها لا تؤثر في تطوير السياحة الفلسطينية.

وبذلك يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل: يوجد أثر ذي دلالة معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لابعاد الاقتصاد الرقمي على تطوير السياحة الفلسطينية في الفنادق في المحافظات الجنوبية الفلسطينية

٣. معادلة الانحدار هي: تطوير السياحة الفلسطينية = -0.344 \* (المتطلبات الإدارية) + 0.380 \* (المتطلبات الاقتصادية).

وفق نموذج الانحدار السابق يتضح ما يلي:

وهو يعني أنه يمكن باتخاذ التدابير اللازمة لتطوير السياحة الفلسطينية، وتطبيق النموذج السابق للتنبؤ بدرجة التغير تطوير السياحة الفلسطينية في الفنادق في المحافظات الجنوبية الفلسطينية حيث إن:

- كل تحسين في قدرة درجة واحدة في المتطلبات الإدارية يؤدي إلى زيادة مستوي تطوير السياحة الفلسطينية بمقدار (0.344) درجة.

- كل تحسين في قدرة درجة واحدة في المتطلبات الاجتماعية يؤدي إلى زيادة مستوي تطوير السياحة

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

الفلسطينية بمقدار (0.316) درجة.

١. نتائج السؤال الخامس: هل توجد فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي)؟ ولإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

-لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات أفراد العينة في فنادق المحافظات الجنوبية الفلسطينية تجاه دور متطلبات الاقتصاد الرقمي في تطوير السياحة الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي). ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (٦) الفروقات بالنسبة لمتغير الجنس

مقياس	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدلالة
الاقتصاد الرقمي	ذكر	25	3.9760	.72548	.٠٧١٨	.٠٤٧٩	غير دالة
	أنثى	5	3.8550	.19172			
تطوير السياحة	ذكر	25	3.1055	.58531	.٠٩٤٥	.٠٣٦٥	غير دالة
	أنثى	5	2.9364	.30254			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة من الدراسة الميدانية عام ٢٠١٩

وقد تبين من الجدول رقم (٦):

أنه باستخدام اختبار "Independent Samples Test" لعينتين مستقلتين تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لإجابات العينتين كانت أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية، ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى لمتغير الجنس.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى لمتغير العمر.

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

جدول رقم (٧) الفروقات بالنسبة لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة	النتيجة
الاقتصاد الرقمي	بين المجموعات	1.613	2	.806	1.939	.163	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	11.227	27	.416			
	المجموع	12.840	29				
تطوير السياحة	بين المجموعات	.705	2	.353	1.189	.320	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	8.002	27	.296			
	المجموع	8.707	29				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة من الدراسة الميدانية عام ٢٠١٩

وقد تبين من الجدول رقم (٧):

أنه باستخدام اختبار "التباين الأحادي" لمقارنة 3 متوسطات، أو أكثر من البيانات، تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لإجابات المبحوثين كانت أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية، ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى لمتغير العمر.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى للمسمى الوظيفي.

جدول رقم (٨) الفروقات بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة	النتيجة
الاقتصاد الرقمي	بين المجموعات	1.407	3	.469	1.067	.380	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	11.433	26	.440			
	المجموع	12.840	29				
تطوير السياحة	بين المجموعات	.736	3	.245	.800	.505	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	7.971	26	.307			
	المجموع	8.707	29				

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة من الدراسة الميدانية عام ٢٠١٩

وقد تبين من الجدول رقم (٨):

أنه باستخدام اختبار "التباين الأحادي"، تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لإجابات العينات كانت أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية، ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى للمسمى الوظيفي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (٩) الفروقات بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
لا توجد فروق	.088	2.660	1.057	2	2.113	بين المجموعات	الاقتصاد الرقمي
			.397	27	10.727	داخل المجموعات	
				29	12.840	المجموع	
لا توجد فروق	.085	2.706	.727	2	1.454	بين المجموعات	تطوير السياحة
			.269	27	7.254	داخل المجموعات	
				29	8.707	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة من الدراسة

الميدانية عام ٢٠١٩

وقد تبين من الجدول رقم (٩):

أنه باستخدام اختبار "التباين الأحادي"، تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لإجابات عينات البحث كانت أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية، ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاقتصاد الرقمي وتطوير السياحة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١

### أهم النتائج:

١. تهتم الفنادق بتوافر متطلبات الاقتصاد الرقمي وذلك بحصول هذا المتغير على موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة، حيث بلغ الوزن النسبي (٧٩.١٪).
٢. أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على تطور القطاع السياحي الفلسطيني، حيث بلغ الوزن النسبي (٥٨.٦٦٪).  
تبين أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الاقتصاد الرقمي وتطور القطاع السياحي.  
كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كل من المتطلبات الفنية، المتطلبات الاجتماعية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات الاقتصادية كل على حده وبين تطور القطاع السياحي في الفنادق الفلسطينية.
٣. تبين أن معامل الارتباط = (٠.٩٢٠)، ومعامل التحديد = (٠.٨٤٧)، ومعامل التحديد المعدل = (٠.٨٢٢)، أي أن ما نسبته (٨٢.٢٪) من التغير في تطور السياحة الفلسطينية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة الواردة في الجدول، والنسبة المتبقية (١٧.٨٪) تعود للتغير في عوامل أخرى.
٤. تبين أن المتغيرات التي ليس لها دلالة إحصائية هي: (المتطلبات الفنية، والمتطلبات الاجتماعية)، أي أنها لا تؤثر في تطوير السياحة الفلسطينية.
٥. يمكن صياغة معادلة الانحدار معادلة الانحدار وفق التالي: تطوير السياحة الفلسطينية = - 344 \* (المتطلبات الإدارية) + 380 \* (المتطلبات الاقتصادية).
٦. تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات الاقتصاد الرقمي في تطوير السياحة تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي).

### التوصيات العامة:

١. ضرورة اهتمام الفنادق بالاستثمار في المناطق الأثرية والطبيعية، ودعم الحكومة لهذا التوجه ومتابعتها.
٢. يتوجب على الفنادق الاهتمام بتطوير رأس المال البشري وتنمية القدرات العلمية في الفندق.
٣. ضرورة اهتمام الفنادق بإقامة محطات ومراكز استقبال في مناطق متعددة للتشجيع على تطوير السياحة.

متطلبات الاقتصاد الرقمي في القطاع السياحي...

٤. أن تقوم الفنادق بتصميم وتطوير برامج ترويجية لخدمة القطاع السياحي خارجياً وداخلياً.  
٥. أن تعمل الفنادق على الارتقاء بجودة الخدمات وخاصة في ظل عالم اليوم القائم على التكنولوجيا.

٦. يتوجب الاهتمام بتطوير واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

#### قائمة المراجع:

١. أحمد، عبد اللطيف، ولفته، وسام (٢٠١٩): الاقتصاد الرقمي وأثره في تطوير صناعة السياحة - دراسة تطبيقية لشركات السفر والسياحة داخل مدينة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، السنة ٢٤، العدد ١١٨
٢. الخير، شتاحة، بوفاتح، فريحة (٢٠١٩): الأسرة في العالم الإسلامي في ظل الاقتصاد الرقمي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، المجلد ٣، العدد ١١.
٣. بعلي، حمزة، وخالد، جلول (٢٠١٩): الأهمية الاقتصادية للاستثمارات السياحية في الجزائر ودورها في دعم وتحقيق التنوع الاقتصادي، المؤتمر العلمي الدولي حول السياحة الداخلية والجماعات المحلية: بين حتمية التنوع الاقتصادي وصناعة التميز، يومي ٢٧-٢٨ أبريل/٢٠١٩، جمعية صناعة الغد وجمعية الثقافة والمعرفة المستدامة، خنشلة، مخبر المحاسبة جامعة أم البواقي، ومخبر الاقتصاد المالية وإدارة الأعمال، جامعة سكيكدة، الجزائر.
٤. بعلي، حمزة، وخالد، جلول، وعبد القادر، فلفول (٢٠١٩): نحو تنمية مستدامة من خلال تفعيل التنمية السياحية المستدامة - دراسة حالة ولاية قلمة، الملتقى الدولي الرابع حول خدمة السياحة كرافعة للتنمية في الجزائر: وجهة عنابة نموذجاً، يومي ٢-٣/٢٠١٩، عنابة، الجزائر.
٥. تتيو، كنزة، ودهان، محمد (٢٠١٩): واقع الاقتصاد الرقمي في العالم العربي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد ١٢، العدد ١.
٦. جلاخ، حسين، وعبيدي، زكرياء (٢٠١٨): مدى إدراك المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفهوم إدارة المعرفة في ضوء الاقتصاد الرقمي - دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد ٢.
٧. جاسم، جعفر (٢٠١٠): مقدمة في الاقتصاد الرقمي، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان.
٨. دياب، محمد، والموسوي، صفاء، والرضا، زينب (٢٠١٩): الاقتصاد السياحي الرقمي ودوره في التنمية السياحية/ تجارب دول مختاره، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، المجلد ٨، العدد ٢٩.

- د. سلمان الديراوي، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠٢١
- ٩.ريم، بلال (٢٠١٨): الكفاءات في ظل الاقتصاد الرقمي - دراسة استكشافية، مجلة المواقف للبحوث والدراسات في المجتمع والتاريخ، مجلد ١٣، العدد ١.
- ١٠.عمام، ريم (٢٠١٨): رأس المال البشري كمورد إستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل الاقتصاد الرقمي دراسة حالة المعهد الوطني لتحسين المستوى في التجهيز بقصر البخاري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، الجزائر، العدد ٨.
- ١١.العلاق، بشير (٢٠٠٥): التسويق في عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- ١٢.فتيحة، كبيري، وأحمد، سماحي (٢٠١٧): تحديث وعصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في ظل معطيات الاقتصاد الرقمي، Les cahiers du mecas، العدد ١٤، الجزائر.
- ١٣.كنزة، تنبو، ومحمد، دهان (٢٠١٩): دور الاقتصاد الرقمي في تحقيق جودة الحياة: دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد ٩، العدد ٣ مكرر الجزء الأول.
- ١٤.لزرقي، نبيلة، وبن زيدان، حاج (٢٠١٧): الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية، حالة الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، الجزائر، رقم ٤ لعام ٢٠١٧.
- ١٥.الموسوي، صفاء، والاعرجي، كاظم، ونعمه، زينب (٢٠١٤): تحليل أثر متغيرات الاقتصاد الرقمي وقياسه على اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة للمدة من (١٩٩٩-٢٠١٣)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، المجلد الخامس، العدد الثامن عشر.
- ١٦.ملحم، سامي (٢٠٠٠): مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- ١٧.نور الدين، بن سولة (٢٠١٨): الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية، مجلة تطوير محكمة للبحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، الجزائر، المجلد ٥، العدد ٢.
- ١٨.النجار، فريد (٢٠٠٤): الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر.

19.Burkaltseva 1 (2017) "Realization of Investment Processes in the Agricultural Sector of the Digital Economy", European Research Studies Journal, Volume XX

20.Don Tapscott , The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of

- Networked Intelligence, 2014.
21. Efraim Turban, and others , Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy, 2006.
  22. Hojeghan AND OTHJERS(2011) " Digital economy and tourism impacts, influences and challenges" ,Procedia Social and Behavioral Sciences 19 (2011) 308--316
  23. Radu BORES (2016)" E\_governance in the Digital Economy Era ",Ecoforum Volume 5
  24. Ozen, G., Yaman, M., & Acar, G. 2012. Determination of the employment status of graduates of recreation department. The Online Journal of Recreation and Sport, 1 (2).
  25. Nirvikar singh , The Digital Economy :An Overview, 2004
  26. Veselovsky and others(2018): "Financial and economic mechanisms of promoting innovative activity in the context of the digital economy formation, Entrepreneurship and Sustainability Center, 2018,