



مجلس الوزراء  
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

# بوصلة السياسات

## منصة السياحة الموحدة

Visit Egypt: Journey to Discovery

2023

سبتمبر

السنة [2]

العدد [5]

بوصلة السياسات



تصدر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري





مجلس الوزراء  
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

## عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء

شهد مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري -منذ نشأته عام ١٩٨٥- عدة تحولات؛ ليُواكب التغيرات التي مرَّ بها المجتمع المصري. فقد اختص في مرحلته الأولى (١٩٨٥-١٩٩٩) بتطوير البنية المعلوماتية في مصر، ثم كان إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عام (١٩٩٩) نقطة تحوُّل رئيسة في مسيرته؛ ليؤدي دوره كمؤسسة فكر (Think Tank) تدعم جهود مُتخذ القرار في شتى مجالات التنمية، ثم جاء قرار رئيس مجلس الوزراء، رقم ٢٠٨٥ لسنة ٢٠٢٣ بإعادة تنظيم مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار كهيئة عامة خدمية، تكون له الشخصية الاعتبارية، ويتبع رئيس مجلس الوزراء؛ لتتويجاً لجهوده كمركز فكر حكومي متميز يدعم متخذ القرار على المستوى القومي.

هذا، ويتبنَّى المركز رؤية مفادها أن يكون المركز الأكثر تميزاً في مجال دعم اتخاذ القرار في قضايا التنمية الشاملة، وإقامة حوار مجتمعي بناءً، وتعزيز قنوات التواصل مع المواطن المصري الذي يُعدُّ غاية التنمية وهدفها الأسمى، الأمر الذي يؤهله للاضطلاع بدور أكبر في صنع السياسة العامة، وتعزيز كفاءة جهود التنمية وفعاليتها، وترسيخ مجتمع المعرفة. وفي سبيل تحقيق ذلك؛ يحمل مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار على عاتقه مهمة أن يكون داعماً لكل متخذي القرار. وحتى يتسنى له ذلك، فإنه يسعى باستمرار لأن يكون أحد أفضل مؤسسات الفكر (Think Tank) على المستوى المحلي والإقليمي والدولي. وقد اكب ذلك اعترافاً إقليمياً ودولياً بدوره الجوهرى كمؤسسة فكر وهو ما ظهر جلياً في نتائج برنامج مراكز الفكر والمجتمعات المدنية (Think Tanks and Civil Societies Program, TTCSP) بجامعة "بنسلفانيا الأمريكية" التي تم الإعلان عنها في فبراير ٢٠٢١؛ حيث تم اختيار مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ليكون:

- ضمن أفضل ٢٠ مركز فكر على مستوى العالم استجابةً لجائحة "كوفيد-١٩" لعام ٢٠٢٠ (لا يوجد ترتيب مُحدد للقائمة).
- في المرتبة ٢١ من بين ٦٤ مركز فكر على مستوى العالم كصاحب أفضل فكرة أو نموذج جديد قام بتطويره خلال عام ٢٠٢٠، أخذاً بعين الاعتبار أنه لا يوجد أي مركز فكر مصري آخر تم تصنيفه وفقاً لهذا المعيار.
- في المرتبة ١٤ من إجمالي ١٠١ مركز فكر على مستوى إفريقيا والشرق الأوسط لعام ٢٠٢٠.

كما فاز المركز بعدة جوائز ضمن مسابقة مؤسسة "ستيفي أوردز" (STEVIE Awards) العالمية المعلن عنها في أبريل ٢٠٢٢، ومن بين تلك الجوائز: جائزة ذهبية، وأربع جوائز برونزية، بعد منافسة بين أكثر من ٧٠٠ فريق من ١٧ دولة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

بالإضافة إلى فوز المركز في يونيو ٢٠٢٢ بجائزة (SAG Award) الأمريكية الممنوحة لإصدار المركز الرقمية "وصف مصر بالمعلومات" من بين نحو ١٠٠ ألف مؤسسة دولية حول العالم.

## نبذة عن الإصدار

بوصلة السياسات هي إصدار غير دورية صادرة عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، تهدف إلى متابعة تطورات السياسات العامة حول العالم، ونقل الاتجاهات المبتكرة وغير المطبقة حالياً؛ تمهيداً لتبنيها في الدولة المصرية.

النظام المتطور يشبه البوصلة، وهو بمثابة الدليل الذي يوجهنا نحو الاتجاه الصحيح عندما نخطئ الطريق.

الكاتب الأمريكي "أيدوا كوينيكان"



## رئيس المركز

السيد / أسامة الجوهري

مساعد رئيس مجلس الوزراء

رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

## الإشراف العام

د. أسعد الصادق

رئيس محور دعم القرار

## فريق التحرير

أ. لبنى محمد منير

مدير الإدارة العامة لمتابعة وتقييم السياسات

أ. منال طلعت عمرو

المدير التنفيذي للإدارة العامة لمتابعة وتقييم السياسات

## فريق الإعداد

أ. مارينا عدلي

باحث اقتصادي بالإدارة العامة لمتابعة وتقييم السياسات

## المراجعة الفنية واللغوية

أ. فيروز أحمد

أ. وليد رشاد

أ. سمر فيصل

## التصميم الجرافيكي

م. أيمن الشريف

أ. وليد إمام

أ. نور الدين محمد

## جدول المحتويات

٤	المقدمة
٥	أولاً: أهمية رقمنة الخدمات السياحية
٩	ثانياً: دوافع إطلاق منصة سياحة موحدة
١٥	ثالثاً: عمليات بناء وإطلاق منصة السياحة الموحدة في مصر
١٥	متطلبات إطلاق المنصة
٢١	هيكل منصة السياحة الموحدة
٢٤	تقنيات بناء المنصة
٢٩	رابعاً: جاهزية مصر لإطلاق المنصة
٢٩	جهود المنصات السياحية المصرية السابقة
٣٣	جاهزية البنية التحتية والرقمنة في مصر
٣٦	جاهزية قطاع السياحة المصري
٣٩	قائمة المراجع



## المقدمة:

مع بداية انتشار تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كان قطاع السياحة العالمي في صدارة القطاعات التي تبنت التحول الرقمي على مستوى المجالات كافة واستخدام التقنيات التكنولوجية في العمليات التجارية عبر المنصات الجديدة. حيث ظهر مصطلح السياحة 4.0 (Tourism 4.0)، والذي يهدف إلى إطلاق الإمكانيات المبتكرة لقطاع السياحة بأكمله وتحسين القيمة المضافة للقطاع وتكوين تجارب سياحية فريدة وتطوير نماذج للتعاون المشترك بين القائمين على الصناعة كافة من خلال تسخير تقنيات الثورة الصناعية الرابعة (Industry 4.0) في مجال السياحة، بما يشمل تقنيات الواقع الافتراضي، والروبوتات، والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي.

ونظراً لأهمية قطاع السياحة بصفته أحد أبرز القطاعات التي تسهم بشكل كبير في الاقتصاد العالمي، تسارعت دول العالم لاتباع النهج السياحي الجديد وإدخال التقنيات الذكية في الخدمات السياحية بما يضمن قدرًا كبيرًا من الراحة للسائحين. فوفقاً لمبادرة التحول الرقمي التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي (DTI) التي تم إطلاقها خلال عام 2018، تساهم رقمنة قطاع الطيران والسفر والسياحة في تحقيق فوائد للصناعة والمجتمع خلال الفترة (2016 - 2025) تقدر بنحو **تريليون دولار** بما يتضمن توفيراً في الوقت والتكاليف للمستهلكين وتقليل الآثار البيئية حيث تسهم ابتكارات قطاع السياحة الرقمي في ضمان استمرار المنافسة والنمو والتنمية المستدامة للقطاع بجانب خلق فرص عمل جديدة.

يأتي هذا العدد من إصدارة بوصلة السياسات بهدف تسليط الضوء على منصات السياحة الموحدة التي تم إطلاقها كأحد أوجه رقمنة قطاع السياحة، بجانب خطوات بناء وإطلاق منصة السياحة الموحدة؛ بدءاً من متطلبات عملية تطوير المنصة، وصولاً إلى هيكل المنصة، والتقنيات التي يمكن تبنيها لتحسين أداء المنصة، كما تستعرض الإصدارة دوافع الدول إلى تبني هذا النوع من المنصات، فضلاً عن العوائد المتوقعة الحصول عليها جراء بناء مثل هذه المنصة، وذلك من واقع تجارب الدول الرائدة، وأخيراً جاهزية مصر لبناء منصة مماثلة في ظل وضع مصر في المؤشرات الدولية، والجهود التي تم بذلها مؤخراً في إطار تطوير قطاع السياحة.

كما عمل الهاتف الذكي على إحداث تحول جذري في مجال الاتصالات والوسائط، كذلك من المتوقع أن تحدث نماذج السفر الذكية المتكاملة ثورة في مجال السياحة بما تشمله من التأشيرات الذكية والحدود والعمليات الأمنية والبنية التحتية.

منظمة السياحة العالمية - الأمم المتحدة

## أولاً: أهمية رقمنة الخدمات السياحية

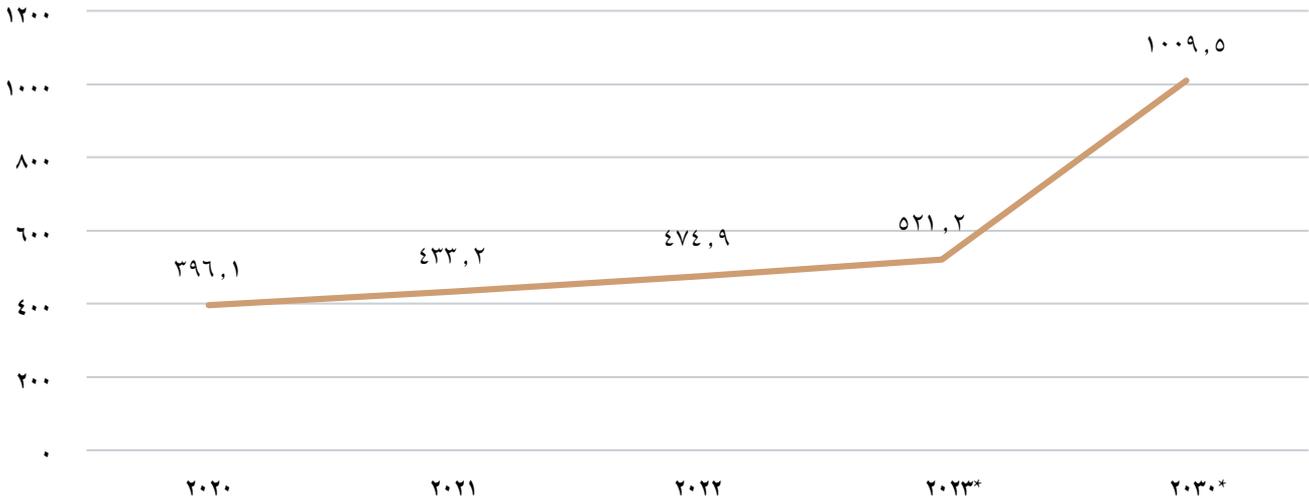
اتسعت سوق السياحة الرقمية خلال السنوات الماضية متأثرة بتفشي جائحة كوفيد-19 التي فرضت على الأطراف الفاعلة في القطاع، بدايةً من الجهات التنظيمية إلى الفنادق وشركات الطيران ومواقع السفر والشركات السياحية الصغيرة والمتوسطة، في تبني تقنيات التحول الرقمي المتقدمة والاستخدام الذكي للبيانات؛ حيث ساهمت تلك التقنيات في إعادة بناء قطاع السياحة بشكل أكثر استدامة في أعقاب الجائحة، بجانب خلق بيئة مواتية تسهل على السياح التغلب على التحديات التي نتجت عن الجائحة من خلال متابعة مناطق تفشي الجائحة وتسهيل حجز الرحلات السياحية والانتقال بين الوجهات السياحية المختلفة.

وقد انعكس نمو قطاع السياحة الرقمية على حجم سوق السفر عبر الإنترنت والذي بلغ نحو ٤٧٤,٩ مليار دولار أمريكي خلال عام ٢٠٢٢ كما يتوقع أن ينمو القطاع ليصل إلى نحو ٥٢١ مليار دولار أمريكي خلال عام ٢٠٢٣ ثم ما يقرب من التريلين دولار أمريكي بحلول عام ٢٠٣٠.

### شكل رقم (١) تطور حجم سوق السفر عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم

خلال الفترة (٢٠٢٠-٢٠٣٠)

مليار دولار أمريكي



المصدر: قاعدة بيانات مؤسسة Statista، يناير ٢٠٢٣. توقعات\*

أظهر الوباء أن قطاع السياحة، إلى جانب القطاعات الأخرى، يمكن أن ينمو رقمياً بسرعة؛ حيث تُظهر البيانات أننا قفزنا ٥ سنوات إلى الأمام.

جوزيان كوتاجار، عضو لجنة الصناعة والبحوث والطاقة (ITRE)، البرلمان الأوروبي

وفي ظل ذلك الاتساع الذي شهده القطاع، ظهر مفهوم السياحة الذكية "Smart Tourism"، والذي لا يقتصر على عملية حجز ودفع تكاليف الرحلة أو الإقامة أو الانتقال، بل يسعى المفهوم إلى توفير تجربة سياحية ذكية بحيث يتم تضمين تقنيات التحول الرقمي في جميع مراحل التجربة السياحية التي يمر بها السائح فضلاً عن خلق نظام أعمال ذكي يدعم تبادل الموارد السياحية إذ يمكن تحقيق كل ذلك عبر الواجهات السياحية الذكية "Smart Tourism Destination (STD)" والتي أصبحت ضرورة حتمية لجميع المدن السياحية، بحيث تعتمد بشكل أساسي على تطبيقات الهاتف وتقنيات الذكاء الاصطناعي في التفاعل بين السياح والجهات لتقديم خدمات التوجيه السياحي الذكية للزوار، مع مراعاة التعددية اللغوية، والخصوصيات الثقافية والموسمية في التخطيط السياحي.





## الوجهات السياحية الذكية "Smart Tourism Destination"

تُعرّف بأنها وجهة تمكن الأطراف الفاعلة من تسهيل وصول السياح إلى المنتجات والخدمات، وتحسين التجربة السياحية باستخدام حلول مبتكرة قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يجعل السياحة مستدامة ويمكن الوصول إليها. كما تعمل تلك الوجهات السياحية على تطبيق مبادئ المدن الذكية في المناطق الحضرية، والريفية بالتركيز على تخصيص الموارد لدعم السياح خلال الزيارة السياحية بما يشمل حركة التنقل وجودة الحياة.



### أهداف الوجهات السياحية الذكية

- توفير استجابات سريعة ودقيقة لاحتياجات السياح والشركات السياحية.
- تطوير حلول تكنولوجية باستخدام المعرفة الحالية.
- إثراء التجارب السياحية.
- تعزيز الاستدامة.
- تحسين جودة الحياة للسكان المحليين.

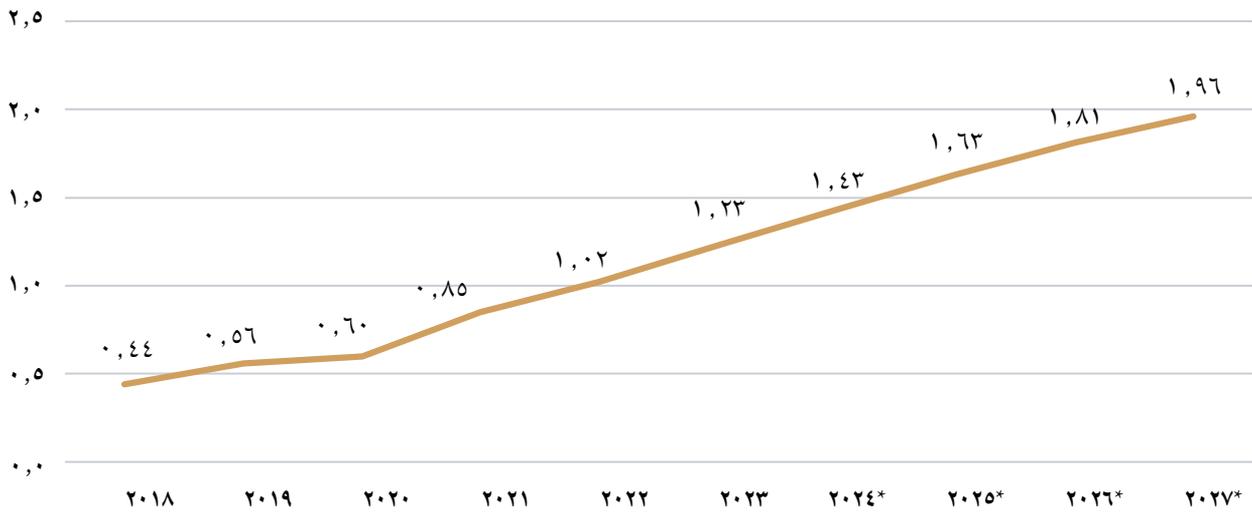


تعتمد التقنيات التكنولوجية المستخدمة في الوجهات السياحية الذكية؛ والتي تشمل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، ووسائل التواصل الاجتماعي، على أجهزة الاستشعار في جمع البيانات، ومن ثم تحويلها إلى معلومات حول متطلبات واحتياجات السياح؛ بما يمكن الأطراف الفاعلة في قطاع السياحة من الاستجابة لتلك المتطلبات. بالإضافة إلى ما تتيحه من بيانات ضخمة يتم جمعها باستخدام التقنيات الذكية، والتي تمكن المؤسسات القائمة على إدارة الوجهة من القيام بأنشطة التسويق الملائمة للوجهات الذكية، ومن ثم يساهم تبادل المعلومات المستمر بين الأطراف الفاعلة في الوجهة الذكية في خلق تجارب سياحية ذكية.

ونتيجة لاعتماد الوجهات الذكية على تطبيقات الهاتف في جمع البيانات، لقت سوق تطبيقات ومنصات السفر حول العالم رواجاً كبيراً خلال السنوات الماضية، وهو ما انعكس على إيرادات السوق العالمية لتطبيقات السفر والتي بلغت نحو ١,٢ مليار دولار أمريكي خلال عام ٢٠٢٢ مقارنةً بنحو ٠,٥٦ مليار دولار أمريكي فقط خلال عام ٢٠١٩، كما يتوقع أن تتضاعف الإيرادات لتصل إلى قرابة ٢ مليار دولار أمريكي بحلول عام ٢٠٢٧.

### شكل رقم (٢) تطور إيرادات سوق تطبيقات السفر في جميع أنحاء العالم خلال الفترة (٢٠١٨-٢٠٢٧)

مليار دولار أمريكي



المصدر: قاعدة بيانات مؤسسة Statista، أبريل ٢٠٢٣.  
\*توقعات



## ثانياً: دوافع إطلاق منصة سياحة موحدة

وفي إطار سعي الدول إلى التحول إلى الوجهات السياحية الذكية، فقد أطلق عدد من الدول منصات سياحية أو تطبيقات تقنية أو كليهما؛ تتضمن الخدمات كافة التي قد يحتاج السياح إلى التعامل معها خلال الزيارة السياحية، وذلك نظراً للعوائد المتوقعة من تلك المنصات، ومن أبرزها:

### ١- توفير قدر كبير من المعلومات والبيانات، والتي قد تنعكس على كل من:

- السياح؛ لتقليل تكاليف السفر، وبالتالي زيادة جذب الزوار؛ حيث تعمل المنصات الرقمية على تسهيل حركة السفر الدولي وتقليل التكاليف النقدية وغير النقدية للسفر، على سبيل المثال، الوقت المستغرق في التخطيط للرحلة، وهو الأمر الذي ينعكس على إيرادات قطاع السياحة، وحجم صناعة السفر في دول المقصد السياحي، بما يشمل العمالة والنتائج المحلي الإجمالي.

### منصة وتطبيق السياحة لدولة كوريا الجنوبية "VISITKOREA"



تاريخ إطلاق التطبيق: يناير ٢٠١١.

يستهدف التطبيق إرشاد السياح إلى المناطق السياحية من خلال توفير معلومات وتوصيات مخصصة عن مناطق الجذب السياحي والمطاعم وأماكن الإقامة وما إلى ذلك وفقاً لتفضيلات كل مستخدم وذلك بالاستناد إلى البيانات الضخمة.

المصدر: منصة السياحة لدولة كوريا الجنوبية، متجر تطبيقات جوجل.

- متخذي القرار؛ لتوليد كم هائل من المعلومات بالاستناد إلى البيانات التي تنتج عن تفضيلات واختيارات السائح عند تعامله مع المنصة، والتي يمكن الاعتماد عليها في تطوير استراتيجية السياحة، وتحديد الأولويات، وتوقع التحديات بما يشمل بيانات سجل التطبيق الإلكتروني للفندق، وسجلات مراكز الاتصال، وحجم حركة المرور في الوجهة السياحية، وسجل مبيعات الخدمات السياحية، واستفسارات محرك البحث ومناقشات وسائل التواصل الاجتماعي وبيانات الموقع من نظام تحديد المواقع العالمي (GPS).

يمكن للدول التي تأخرت عن باقي دول العالم في تبني التقنيات الرقمية، مثل دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ودول جنوب الصحراء الكبرى، تحفيز النشاط الاقتصادي في صناعة السفر والسياحة من خلال الاستفادة من تلك التقنيات.

البنك الدولي (World Bank)

٢- تحسين التجربة السياحية للمسافرين؛ حيث تعمل على تسهيل الوصول إلى الخدمات السياحية، والانتقال داخل المدن وخارجها.

### منصة السياحة التركية (Visit Istanbul)



تعد المنصة دليلاً شاملاً للأماكن الترفيهية والفنادق ووسائل النقل في إسطنبول، بما يعزز الترويج للمقصد السياحي في إسطنبول بما يشمل التراث الثقافي والتاريخي.

الجهات المنوطة: مديرية السياحة في بلدية إسطنبول.

المصدر: منصة السياحة التركية (Visit Istanbul).

٣- تعزيز مشاركة الفنادق الصغيرة في بوابات الحجز الكبرى عبر الإنترنت؛ ومتابعة الأنشطة والخدمات الجديدة بجانب توفير الأدوات المتنوعة للحفاظ على التواصل المستمر مع السياح مثل الرسائل الرقمية، والسماح بتقديم صفقات وعروض خاصة بناءً على تفضيلات العملاء.

٤- الاندماج في سلاسل القيمة العالمية للسياحة والنظم البيئية الرقمية، وذلك بما يوفر سبل الوصول إلى أسواق جديدة للشركات السياحية الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي تطوير نماذج أعمال وعمليات تجارية جديدة، بالإضافة إلى ما يسهم به من رفع كفاءة الشركات السياحية، وتوفير خدمات سياحية جديدة.

تعمل التطورات التكنولوجية على تغيير موقع الشركات الصغيرة والمتوسطة داخل سلاسل القيمة السياحية بشكل تدريجي، وتمكين نماذج الأعمال من التطور، وتقديم طرق جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة للتواصل مع الشركاء المحتملين.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)

٥- التنبؤ بالتدفقات السياحية وإدارتها: القياس المستمر والدقيق للبيانات التي يتم الحصول عليها من خلال منصات السياحة، ودمجها وتحليلها بواسطة أجهزة الاستشعار عن بعد، وأنظمة إدارة البيانات الضخمة؛ لدعم اتخاذ القرار بكفاءة في دراسة أثر الموسمية والتباين في التدفقات السياحية على قطاع السياحة والاستدامة.

٦- تعزيز النشاط التسويقي للقطاع السياحي: تطوير التخطيط الاستراتيجي للتسويق للمقصد السياحي من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لجمع البيانات الديمغرافية للسياح، وتوليد قيمة مضافة أعلى، وتحسين نشاط الأعمال.

### منصة وتطبيق السياحة لدولة مالطا (Visit Malta)



تاريخ إطلاق التطبيق: يونيو ٢٠١٩.



تستهدف المنصة الترويج لدولة مالطا بصفتها وجهة سياحية عالية الجودة ومستدامة؛ من خلال استعراض الوجهات والأنشطة السياحية والفعاليات المزمع القيام بها.

الجهات المنوطة: هيئة السياحة لدولة مالطا.

المصدر: منصة السياحة لدولة مالطا ، متجر تطبيقات جوجل.





## منصة السياحة اليابانية Japan Endless Discovery



يعد قطاع السياحة إحدى ركائز استراتيجية النمو للحكومة اليابانية، حيث تضمنت رؤية السياحة لدعم مستقبل اليابان "دمج التحول الرقمي في قطاع السياحة باستخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لابتكار منتجات وخدمات جديدة وتحسين القدرة التنافسية للسياحة في اليابان، وذلك في ظل هدف الوصول إلى ٦٠ مليون سائح بحلول عام ٢٠٢٠.

٣١,٩  
مليون سائح

عدد السياح الوافدين  
عام ٢٠١٩



### أبرز المعلومات المتاحة على المنصة والتطبيق

- معلومات عن الوجهات السياحية.
- حساب تقديري لتكلفة المواصلات.
- أفضل المطاعم.
- أماكن تلقي الرعاية الطبية (المستشفيات، الصيدليات).
- مناطق الإنترنت المجاني.
- أماكن استئجار السيارات.
- أسعار التذاكر المخفضة.
- متاجر بيع العناصر الأساسية.
- محطات القطار ومواعيد العمل.
- أرقام الطوارئ.
- حالة الطقس والأمطار.
- ماكينات الصرف الآلي.
- الضرائب.
- إجراءات الحصول على التأشيرة.
- مواعيد عمل المعالم السياحية وأرقام التلفزيونات.

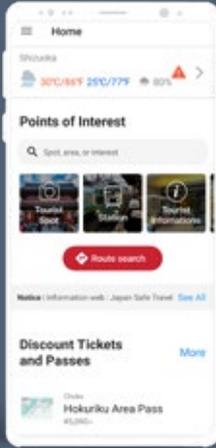
سبتمبر  
٢٠١٧

تاريخ إطلاق  
التطبيق



تساعد المنصة على استكشاف اليابان من خلال مقالات غنية بالمحتوى عن المدن السياحية اليابانية بجانب القواعد العامة التي يجب اتباعها خلال السفر إلى اليابان.

### تطبيق السياحة الياباني Japan Official Travel App



- التطبيق الرسمي للهواتف الذكية المقدم من منظمة السياحة الوطنية باليابان (JNTO)، إذ يقدم معلومات محدثة حول السفر إلى اليابان في رحلة آمنة ومريحة.
- تساعد المقالات التي يتم تحديثها بانتظام، ومعلومات الأماكن السياحية، والخرائط، وميزات البحث التي يقدمها التطبيق في تسهيل عملية التحضير والسفر إلى اليابان.
- يتيح التطبيق ميزة البحث في وضع عدم الاتصال بالإنترنت (Offline Spot Search) عند البحث عن مواقع مراكز المعلومات السياحية والمستشفيات.
- يتطلب التطبيق استيفاء استطلاع رأي اختياري خلال الزيارة الأولى لليابان بهدف تحسين التجربة السياحية للزائر.

المصدر: منصة السياحة اليابانية - تطبيق Japan Official Travel - قاعدة بيانات منظمة السياحة العالمية.



## ثالثاً: عمليات بناء وإطلاق منصة السياحة الموحدة في مصر

تتطلب عملية بناء منصة سياحية موحدة تعاوناً مستمراً بين عدد من الجهات الحكومية بجانب أصحاب المصلحة من شركات القطاع الخاص، والتي يقع على عاتقها مشاركة خدماتها على المنصة وتوفير المحتوى المنشور عليها، ومن أبرز تلك الجهات: وزارة السياحة والآثار، الهيئة العامة للتنمية السياحية، وزارة الثقافة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة النقل، وزارة الصحة والسكان، وزارة الداخلية، مصلحة الجوازات، وزارة الطيران المدني، الهيئة العامة للأرصاء الجوية المصرية، الهيئة القومية لسكك حديد مصر، الاتحاد المصري للغرف السياحية، غرفة شركات ووكالات السفر والسياحة، غرفة المنشآت الفندقية، الجامعات المصرية. يتبلور دور كل جهة خلال مراحل بناء وتطوير المنصة كافة.

### ◀ متطلبات إطلاق المنصة

يتطلب إطلاق منصة للسياحة الموحدة عدداً من العوامل والمراحل المتداخلة التي يجب استيفاؤها خلال عملية البناء، والتي يمكن تحديد أبرزها كالآتي:

#### ١- بلورة أهداف المنصة:

يتوجب على الهيئات القائمة على المنصة السياحية اختيار اسم جذاب للمنصة؛ إذ يقترح في ذلك الشأن وبعد الاطلاع على التجارب الدولية المماثلة، أن تسمى المنصة "Visit Egypt: Journey to Discovery". كذلك، يتوجب وضع رؤى وتحديد مهام المنصة، والتي يمكن أن تتضمن الآتي:

- منصة محتوى وخدمات توائم الطلب على المقصد السياحي المصري.
- توفير سبل التواصل بين جانب العرض، بما يشمل من شركات ومقدمي خدمات سياحية وجانب الطلب، ألا وهو السياح عبر محتوى المنصة.
- تبادل البيانات والمحتوى السياحي، والخدمات الجديدة التي يتم ابتكارها في إطار التكامل بين المناطق والمحافظات والكيانات العامة، مع الشركاء من القطاع الخاص.
- توفير فرص لمقدمي الخدمات من القطاع الخاص لتوسيع قاعدة المعلومات المتاحة لديهم وتحسين عروض السياحة المقدمة بما يتماشى مع تحقيق أرباح عادلة لأولئك الشركاء.



## ٢- تحديد الأطراف الفاعلة على المنصة:

تتلخص أهمية تحديد الأطراف الفاعلة على المنصة في توضيح الإطار المؤسسي المنوط بتنظيم وإدارة المنصة وذلك لتحديد أدوار والتزامات الأطراف كافة، فضلاً عن تحديد قاعدة مقدمي الخدمات بما يسهل الوصول إلى المستخدمين المستهدفين بشكل فعال؛ إذ تتسع قاعدة الأطراف الفاعلة على المنصة لتشمل:

- السياح.
- شركات السياحة الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة.
- مقدمي الخدمات السياحية من الفنادق والمطاعم وغيرها.
- الهيئات الحكومية والإدارات المركزية والمحلية.

إذ يتم إشراك تلك الأطراف من خلال منح عقود، وتوقيع اتفاقيات لتطوير المنصة السياحية بجانب عقد اتفاقيات إطارية لتوفير خدمات التطبيقات المستندة إلى تكنولوجيا الحوسبة السحابية. كما يتم إصدار لائحة تنفيذية تنظم حقوق طرفي العقد فيما يتعلق بالعضوية في المنصة، وعمليات الحجز والدفع، وضرورة التزام مقدمي الخدمات بتبني وتطوير البنية التحتية التكنولوجية الخاصة بهم والتي تسمح بتبادل المعلومات والمحتوى مع المنصة. على أن تكون المشاركة في المنصة طوعية دون أي رسوم مالية يتحملها الطرفان وسارية لفترة محددة قابلة للتجديد.



### ٣-مراجعة وتنسيق المحتوى المنشور على المنصة:

نظراً لتعدد الأطراف المتفاعلة على المنصة يقترح إعداد كتيب لإرشادات النشر على المنصة ملزم للأطراف كافة، وذلك للحفاظ على اتساق المحتوى المنشور على المنصة وتحسين مساهمة الأطراف الفاعلة، على أن يتضمن قوالب للمحتوى وإرشادات التحرير التي يجب اتباعها عند كتابة المقالات والإعلانات المتاحة على المنصة بما يتضمن:

- الموضوعات التي ستتم تغطيتها .
- تحديد عدد كلمات العنوان الرئيس للصفحة .
- اختيار عناوين جذابة ولافتة وموجزة .
- استخدام مفردات بسيطة غير تقنية أو رسمية .
- تحديد حجم ونوعية الخط المستخدم في العناوين وفي المتن .
- حجم وطول النصوص .
- كمية ونوعية وأبعاد الصور المسموح بوضعها .
- الحد الأقصى لعدد الكلمات المتضمنة في المتن .
- عدد الفقرات التي يتناولها المقال والإطار العام لمحتوى كل فقرة .
- تضمين روابط ذات صلة بالمعالم الأثرية والوجهات السياحية التي يتم تناولها .

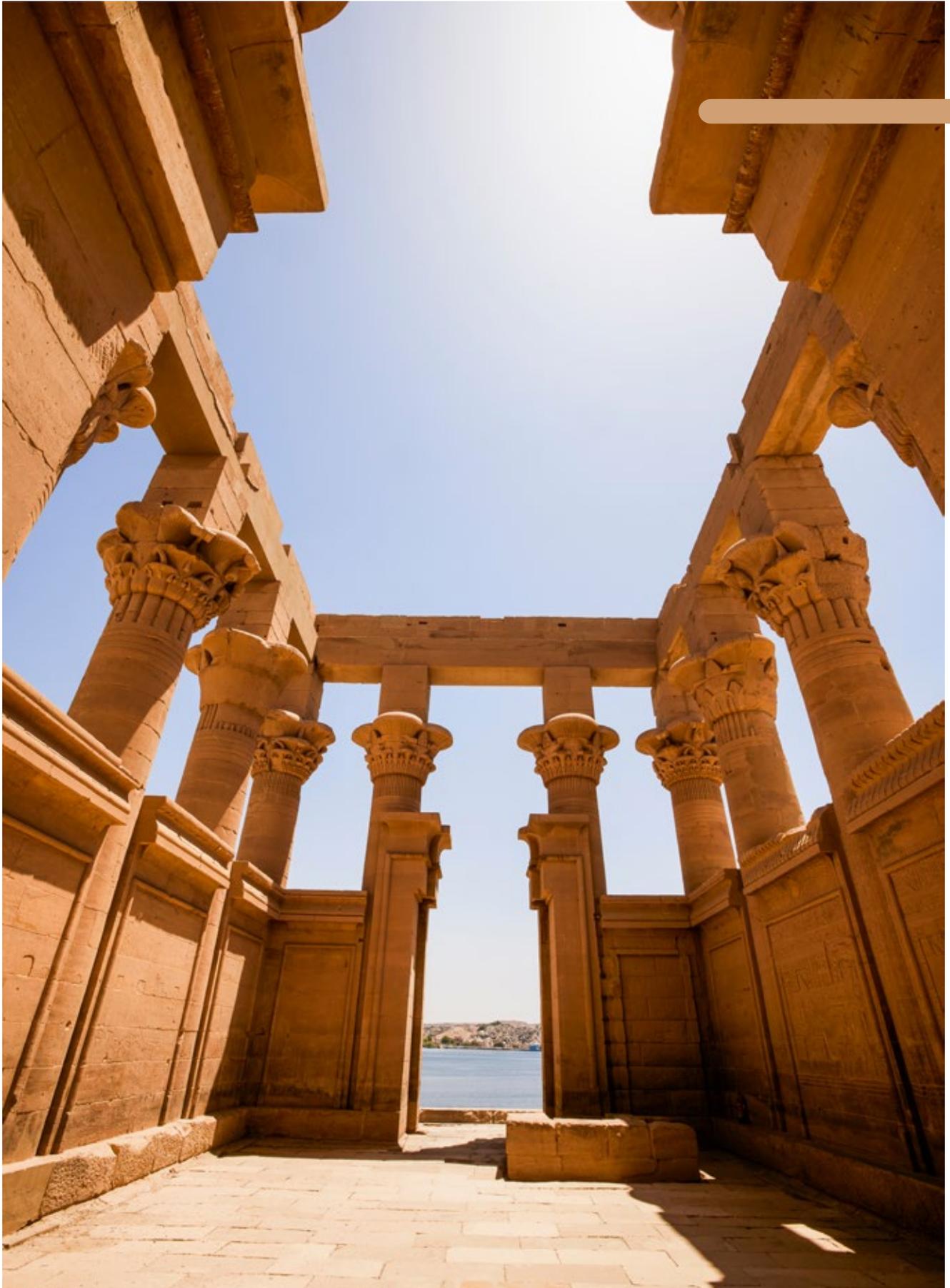
كذلك يقترح أن يتم تأسيس وحدة تتبع لوزارة السياحة تقوم بمتابعة المحتوى المنشور على المنصة للتأكد من مدى ملاءمته ومطابقته لقواعد كتيب إرشادات التحرير والنشر على المنصة .

### ٤- تصميم واجهة المنصة:

تتطلب تلك المرحلة إطلاق دعوة للشركات المختلفة لتقديم عطاءات لتطوير منصة بوابة السياحة الرقمية . يمكن أن تتضمن الواجهة أبرز الوجهات السياحية حسب الموضوعات الأكثر بحثاً عنها من قبل المستخدمين على مدار العام، فضلاً عن موجز لأبرز الأخبار المصرية، وحالة وتبؤات الطقس، كما يمكن تضمين رقم الخط الساخن لوزارة السياحة وغيرها من العناصر التي سيتم توضيحها باستفاضة في القسم الخاص بهيكل المنصة .

كما يمكن ربط المنصة بأحد مواقع السفر العالمية مثل موقع booking أو موقع Skyscanner الذي يتيح الاطلاع على الرحلات كافة الوافدة إلى المطارات المصرية من أبرز شركات الطيران العالمية، مع توضيح تكلفة السفر ومدة الطيران بحيث يتم وضع ترشيحات للاختيار الأمثل من حيث التكلفة والمدة الزمنية للطيران . كما تتضمن تلك المناطق ترشيحات لأفضل المنشآت الفندقية التي تمكن الإقامة بها في المحافظات المصرية والخدمات المتاحة في تلك الفنادق مع توضيح سعر الإقامة لليلة الواحدة .

على أن تتم ترجمة واجهة المنصة والمحتوى المنشور إلى ٥ لغات تعد الأكثر استخداماً على مستوى العالم، ألا وهي الإنجليزية، والروسية، والألمانية، والإيطالية، والفرنسية إذ إنها تمثل أبرز الأسواق السياحية لمصر .





## المنصات الرقمية المتكاملة وتحسين التجربة السياحية خلال مراحل الجولة السياحية

بدأ السياح في تكثيف استخدام التقنيات الذكية في مراحل التجربة السياحية كافة خلال السنوات الأخيرة. إذ تسهم الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية في تسهيل وتحسين التجربة السياحية للزوار وذلك خلال المراحل الآتية:

### أولاً مرحلة ما قبل الزيارة: (البحث، التحضير، المقارنة)



- مساعدة السياح في عملية اختيار المعالم السياحية التي تناسب رغباتهم.
- البحث عن معلومات حول المرافق السياحية الأساسية.
- حجز جميع الخدمات السياحية المطلوبة لزيارتهم مسبقاً.
- الاطلاع على تقييمات التجارب السياحية السابقة والتوصيات التي تتم مشاركتها على وسائل التواصل الاجتماعي.

### ثانياً مرحلة زيارة الوجهة السياحية:



تعمل المنصات الرقمية المتكاملة على تحسين مشاركة السياح في إنشاء وإدارة تجربة الزيارة وبالتالي زيادة ارتباطهم بالأنشطة السياحية، فضلاً عن إمكانية تقديم تعليقات فورية حول التجربة السياحية.



### ثالثاً مرحلة ما بعد الزيارة

(التقييم، المتابعة، الترويج)



- بمجرد انتهاء تجربة الزيارة، يمكن للسياح توثيق رحلاتهم على المنصات الرقمية والتعليق على تجاربهم باستخدام المنصات الرقمية المتكاملة.
- تكوين علاقات قوية ودائمة من خلال التواصل المستمر مع السياح الفعليين مما يسهل إعادة استهدافهم مرة أخرى.
- تساعد تجارب ما بعد الزيارة التي يتم نشرها على الترويج للمقصد السياحي والتأثير على سلوك السياح المحتملين الجدد الذين يخططون لرحلاتهم المستقبلية.

Source: Abo El Nile, Moustafa. "Towards Activating an Integrated Digital Platform for Egyptian Tourism Sector: A New E-Model of Tourism Management." Faculty of Tourism and Hotel Management IAJFTH, 2022.



## ◀ هيكل منصة السياحة الموحدة:

وبالاطلاع على العديد من المنصات السياحية الرقمية لعدد من الدول للاستفادة من خبراتها في تحديد هيكل المنصة، يُقترح أن يتم تصميم المنصة بحيث تتضمن ٥ أقسام رئيسة توضح كالاتي:

١- **قسم الوجهات السياحية:** يتضمن أبرز المحافظات والمدن السياحية في مصر مقسمة وفقاً للمجالات والأنماط السياحية: سياحة ثقافية، ترفيهية، مؤتمرات، استشفائية، دينية، سفاري، رياضية، البيئية، الشاطئية. بحيث يتم إلهام السائح لاكتشاف المدن المصرية من خلال استعراض ما يميز كل وجهة سياحية ويجعلها فريدة من نوعها.



على أن تشمل الأقسام الفرعية على مقالات تتضمن جميع المعلومات التاريخية والثقافية والموقع الجغرافي التي قد يحتاج إليها مستخدمو المنصة عن الوجهات السياحية المصرية والمعالم الأثرية بها بما يشمل:

- معلومات عن تاريخ المدينة.
- حالة الطقس.
- الموقع الجغرافي وطرق الوصول إلى المدينة.
- أبرز الأكلات الشعبية المتعلقة بالمدينة.
- الأنشطة السياحية التي يمكن القيام بها خلال الرحلة.
- المعالم السياحية التي تمكن زيارتها من آثار ومتاحف ومنتجعات وشواطئ وأنهار وبحيرات.
- الفنادق.
- المطاعم.
- مكاتب التذاكر وأسعارها.

فضلاً عن ترشيحات لأفضل طرق الوصول إلى الوجهة السياحية، سواء سيراً على الأقدام أو بالسيارة أو بالدراجة أو بالدراجة النارية أو بالقارب بحيث يتم تحديد الفترة الزمنية المستغرقة للوصول إلى الوجهة وعدد المحطات.

**٢- قسم الأنشطة السياحية:** يتضمن القسم أبرز الأنشطة السياحية التي يمكن القيام بها في مصر، بحيث يتضمن كل نشاط:

■ دليلاً لتفاصيل النشاط.

■ أماكن ممارسة النشاط.

■ الفترة الزمنية المتاح خلالها.

■ التكلفة التقريبية.

**٣- قسم الإصدارات السياحية:** ويتضمن أعداد النشرة الشهرية "Tour To The Country Of Wonders" التي يقترح أن تقوم المنصة بإصدارها بشكل دوري على أن تتضمن أبرز الفعاليات والأحداث التي تمت خلال الشهر والشخصيات العامة أو المشهورة التي قامت بزيارة مصر خلال فترة الإصدار بجانب مقابلات مع السياح في مصر لتوضيح آرائهم في التجربة السياحية، كما يمكن أن تتضمن النشرة وضع أجندة للفعاليات المزمع القيام بها خلال الشهر المقبل بما في ذلك الأحداث الثقافية والأحداث الرياضية والمعارض التجارية. يمكن أن يتضمن القسم مدونة سياحية تتلقى إسهامات شباب الجامعات بشأن التقاليد والعادات للمدن المصرية، والتراث الثقافي المصري، وأبرز الأعياد والاحتفالات المصرية، فضلاً عن التطور التاريخي للأماكن الأثرية كما يمكن أن تستخدم المدونة للترويج للفعاليات التي سيتم تنظيمها من مهرجانات، ومعارض، وحفلات موسيقية، وأحداث رياضية، على أن يتم تضمين معلومات عن الموقع والفترة الزمنية للحدث وسعر التذكرة ورباط الشراء.



٤- قسم "خَطَّط لزيارة مصر" **"Plan To Visit Egypt"**: من المقترح أن يستهدف القسم دعم وتبسيط التجول والسفر بالخبرات المحلية لتوجيه وإرشاد السياح بحيث يتضمن دليل زيارة مصر للمرة الأولى، والذي يشمل تفاصيل الحصول على الفيزا بما يشمل الإجراءات والمستندات المطلوبة فضلاً عن كيفية الوصول إلى مصر، سواء جواً أو بحراً، بجانب نصائح الطوارئ والأسئلة الشائعة وما إلى ذلك. كما يمكن أن يتضمن القسم معلومات عن تحذيرات الطقس بجانب إمكانية البحث عن جميع وسائل النقل العام بما يشمل دليل المطارات المصرية والخطوط الجوية وخطوط السكك الحديدية التي تصل إلى المطارات بجانب دليل استخدام الحافلات وخطوط القطارات الداخلية ومترو الأنفاق وخدمات النقل الأخرى بما يشمل مواعيد القطارات وموقعها وأماكن انتظار الحافلات وخطوط السير.

٥- قسم **خدمات السفر الإضافية**: يمكن أن يتضمن القسم الآتي:

- نصائح الأمان للمسافرين.
- المعلومات الطبية وأرقام أقرب المستشفيات والصيدليات.
- أرقام وعناوين السفارات والقنصليات العامة.
- أرقام الطوارئ (شرطة، إسعاف، مطافئ).
- الخط الساخن لوزارة السياحة والآثار «١٩٦٥٤» لتلقي استفسارات السياح بشأن المواقع الأثرية والأماكن السياحية المفتوحة للزيارة واستقبال الشكاوى.
- أبرز القوانين المحلية العامة التي يتوجب على الزوار اتباعها خلال الزيارة السياحية.
- دليل السياحة سهلة الوصول لتمكين الفئات الخاصة من كبار السن وذوي الهمم من الاستكشاف والسفر في جميع أنحاء مصر، ولتحقيق أقصى استفادة من الرحلة السياحية، والتغلب على العوائق غير المرغوبة خلال الرحلة بما يتضمن مسارات رحلات جاهزة تشمل جميع قواعد إمكانية الوصول.
- دليل المطاعم للزوار النباتيين وتضمين روابط للمطاعم التي توفر خدمات للزوار النباتيين.



## ◀ تقنيات بناء المنصة:

يمكن أن يتم تعزيز المنصة بالتقنيات التكنولوجية الحديثة التي قد تساعد على تحسين أداء المنصة وتخزين أكبر قدر من البيانات وتحليلها بما يدعم الأطراف الفاعلة كافة على المنصة بدايةً من السائح ووصولاً إلى متخذي القرار. يمكن توضيح أبرز تلك التقنيات في الآتي:

١- **تقنية البحث الذكي والذكاء الاجتماعي (Search Intelligence and Social Intelligence):** بحيث تستند تلك التقنيات إلى الذكاء الاصطناعي لفهم رغبات المستخدمين، وبالتالي استدعاء المنتجات أو الخدمات المناسبة لكل سائح بما يتماشى مع متطلباته في الوقت المناسب. كما تساعد تلك التقنية في تحديد الاحتفالات والأحداث الاستراتيجية التي يمكن أن تجذب اهتمام السياح على مدار أشهر العام، وبالتالي وضعها في خطة الترويج الرقمي لوزارة السياحة.

٢- **الاستناد إلى بيانات مواقع البحث العالمية:** لتحديد مجالات الاهتمام ذات الأولوية للدول المستهدفة جذب السياح منها لكل شهر على مدار العام، بحيث يتم تلخيص أشهر الذروة للمناطق السياحية بناءً على تحليل اتجاهات البحث على المواقع العالمية مثل محرك البحث جوجل واتباع الموضوعات الأكثر بحثاً عنها من قبل المستخدمين شهرياً. تساعد تلك التقنيات في تضمين مجالات اهتمام كل دولة مستهدفة في خطة التسويق الرقمي الشهرية للمنصة بجانب تحديد المجالات والموضوعات التي تتم كتابتها ونشر محتوى بشأنها بواسطة الأطراف الفاعلين على المنصة.

٣- **تقنيات تحسين محرك البحث (Search engine optimization SEO):** تعمل على تسهيل الوصول إلى موقع المنصة على محركات البحث من خلال وضعه في الصفحة الأولى للمصطلحات السياحية الأكثر بحثاً عنها من قبل المستخدمين، كما تساعد تلك التقنيات في تقييم أداء الموقع الإلكتروني للمنصة وإنتاج محتوى عالي الجودة.

٤- **تقنيات برمجة واجهة التطبيقات (Application Programming Interface API):** لربط المنصة بمواقع مقدمي الخدمات في قطاع السياحة بحيث يتم تبادل المحتوى التحريري والمقالات التي يتم نشرها في مواقع الويب الخاصة بالشركاء الفاعلين تلقائياً مع المنصة مما يخلق نظاماً محدثاً باستمرار.





## منصة السياحة الإيطالية "Italia.it" وتطبيق "Digital Tourism Hub"



هدفت الحكومة الإيطالية إلى وضع خطة تعافٍ وطنية تتضمن تدابير لدعم قطاع السياحة، لكونه من أكثر القطاعات تضرراً جراء تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد. وتضمنت الخطة تحسين الخدمات المقدمة من خلال تحفيز المحور الرقمي لربط صناعة السياحة بأكملها.

٦٤,٥  
مليون سائح

عدد السياح الوافدين  
لعام ٢٠١٩



### أبرز المعلومات المتاحة على المنصة

- معلومات عن الوجهات السياحية.
- أنشطة سياحية مقترحة.
- أفضل المطاعم.
- رعاية طبية (مستشفيات، صيدليات).
- الأنشطة المرتبطة بفضول السنة.
- مناطق الإنترنت المجاني
- وسائل الدفع الإلكتروني.
- مجلة المنصة.
- أسعار التذاكر.
- السفارات
- أرقام الطوارئ.
- إجراءات ووثائق السفر.
- وسائل التنقل المتاحة.
- الإجازات الرسمية.
- التوقيت.
- أفكار متعددة للمسافر (الشباب، سفر فردي، سفر عائلي).



### أهداف المنصة السياحية ITALIA.IT

- إنشاء مركز سياحة رقمي يمكن الوصول إليه عبر منصة ويب مخصصة، مما يسمح بربط عالم السياحة بأكمله ودمج معالمه السياحية والترفيه لها.
- تعزيز مناطق الجذب السياحي.

١١٤  
مليون يورو

التكلفة الإجمالية  
للتطبيق



### أهداف التطبيق السياحي

١- تحسين المنصة السياحية Italia.it بما يتضمن:

- تغذية المنصة بمزيد من المعلومات.
- تحسين واجهة المستخدم، وتوسيع الخدمات المتاحة للزوار والمرشدين السياحيين.
- اعتماد نماذج ذكاء اصطناعي لتحليل البيانات الخاصة بالتدفقات السياحية وتحليل سلوك مستخدمي الإنترنت لفهم المجالات ذات الأولوية من خلال أنظمة مراقبة البيانات.
- تطوير مجموعة أدوات لمنظمي الرحلات الصغيرة، لمساعدتهم على تطوير الأنشطة الرقمية.

٢- تمويل البنية التحتية الرقمية ونماذج الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات والخدمات الرقمية الأساسية لشركات السياحة.

٣- تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات لتعزيز وإدارة الأعمال السياحية، ودعم وتوفير التدريب للشركات الصغيرة والمتوسطة.



المصدر: الخطة الإيطالية للتعافي الوطني والقدرة على الصمود (Italia Domani) - قاعدة بيانات منظمة السياحة العالمية.





## منصة وتطبيق "نسك" للمملكة العربية السعودية



أطلقت وزارة الحج والعمرة السعودية بالتعاون مع الهيئة العامة للسياحة المنصة والتطبيق في إطار برنامج تجربة الحجاج السعودي الذي يعد إحدى مبادرات رؤية المملكة ٢٠٣٠. تقدم "نسك" حزمة واسعة من الخدمات والمعلومات للمعتمدين والزوار تمكثهم من أداء نسك العمرة بيسر وسهولة، بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

١٧,٥  
مليون سائح

عدد السياح الوافدين  
لعام ٢٠١٩



### أبرز المعلومات المتاحة على المنصة والتطبيق

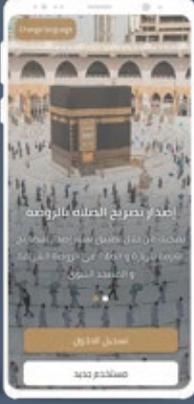
- الحصول على التأشيرات والتصاريح.
- حجز فنادق والرحلات الجوية.
- المعالم السياحية.
- المعلومات والخدمات الصحية.
- حجز باقات وبرامج السفر.
- طرق الدفع الإلكتروني وتحويل العملات.
- التسوق.
- الخرائط التفاعلية.
- وسائل التنقل المتاحة.
- الدليل الرقمي للإرشادات كافة بعدة لغات.
- الضرائب في السعودية.
- فئات العملات.
- أماكن الإقامة.



### منصة "نسك" السياحية

- منصة إلكترونية موحدة تهدف إلى تسهيل إجراءات الزائرين المسافرين إلى الحرمين الشريفين.
- تعد بوابة جديدة لمدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة لإثراء رحلة الحجاج.

### تطبيق "نسك"



- يهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج باستخدام أحدث التقنيات وبالتعاون مع العديد من الجهات الحكومية لتسهيل الإجراءات والسماح للحجاج والزوار بتأدية مناسكهم بكل سهولة وراحة.
- التطبيق مصمم لربط خدمات السياحة السعودية وتمكين مزودي الخدمات من عرض خدماتهم إلكترونياً على المعتمرين والزوار من خلال المنصة لتحسين تجربة الزوار المتجهين إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- يتطلب التسجيل على التطبيق رقم التأشيرة، ورقم جواز السفر، وتاريخ الميلاد، والجنسية، والبريد الإلكتروني بجانب تحديد الزائر إذا كان من ذوي الهمم.

سبتمبر  
٢٠٢٠

تاريخ إطلاق  
التطبيق



٤  
نجوم

تقييم  
التطبيق



المصدر: منصة نسك - قاعدة بيانات منظمة السياحة العالمية.



## رابعاً: جاهزية مصر لإطلاق المنصة

تعددت الجهود المبذولة بواسطة عدد من الوزارات والهيئات الحكومية في إطار رقمنة خدمات قطاع السياحة في مصر، وهو الأمر الذي انعكس على زيادة عدد السياح في مصر خلال عام ٢٠٢٢ ليصل إلى نحو ١١,٧ مليون سائح، أي ما يقترب من مستويات ما قبل جائحة فيروس كورونا المستجد، والتي بلغت نحو ١٣ مليون سائح خلال عام ٢٠١٩، فضلاً عن تقدم مركز مصر في عدد من المؤشرات الدولية، سواء تلك المتعلقة بقطاع السياحة أو المتعلقة بالتحول الرقمي والرقمنة. يتناول هذا القسم تقييم مدى جاهزية مصر لتطوير وإطلاق منصة موحدة للسياحة في ضوء أبرز الجهود الحكومية المبذولة في القطاع ومرتبة مصر في عدد من المؤشرات الدولية ذات الشأن بجانب توقعات سوق السياحة المصرية خلال الفترة القادمة، والتي قد تشكل دافعاً كبيراً لإطلاق المنصة.

### ◀ جهود المنصات السياحية المصرية السابقة

أطلقت وزارة السياحة والآثار بالفعل عدداً من المنصات والمواقع الإلكترونية خلال عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣ سواء للترويج للمقصد السياحي المصري أو لتقديم خدمات إلكترونية للسياح. ومن أهم تلك المنصات **الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة السياحة والآثار** الذي تم إطلاقه بشكل تجريبي خلال عام ٢٠٢٢ في إطار استراتيجية الوزارة نحو تعزيز التحول الرقمي والمكنة الشاملة، حيث يعد أول موقع إلكتروني رسمي خدمي لوزارة السياحة يتم إطلاقه منذ عدة سنوات. سيجري العمل بشكل متواصل لتحديث المنصة وإضافة المزيد من الخدمات الرقمية والمعلومات التي قد تطرأ على قطاع السياحة والآثار.

على الرغم من أهمية المنصة، فإنها تستهدف بشكل أساسي المنشآت السياحية والعاملين بها بصفة خاصة من شركات ومنشآت فندقية وأنشطة سياحية بجانب تقديم خدمات تعريفية ومعلوماتية لزائري المواقع الأثرية والمتاحف فضلاً عن تقديم التفاصيل كافة المرتبطة بنطاق عمل ومهام واختصاصات الوزارة والهيئات التابعة لها، وكل ما يتعلق بالسياحة والآثار ومقومات البنية التحتية السياحية في مصر بالإضافة إلى تقديم معلومات عن أبرز التشريعات والقوانين والقرارات التي تنظم العمل السياحي في مصر وخاصة القوانين التي تم تحديثها مؤخراً مثل قانون المنشآت الفندقية والسياحية الجديد وغيرها.

وتتمحور الخدمات الرقمية التي تقدمها المنصة حول تراخيص المنشآت الفندقية وشركات النقل السياحي وإخطارات البرامج السياحية وكذلك الخدمات المقدمة من خلال البوابة المصرية للعمرة، إلى جانب إتاحة إمكانية شراء تذاكر الزيارة للمواقع الأثرية والمتاحف في مصر، في حين تتضمن المرحلة الثانية للمنصة، والتي يجري العمل عليها حالياً، تراخيص المنشآت السياحية ومراكز الغوص والأنشطة البحرية والمرشدين السياحيين وغيرها من خدمات التراخيص المختلفة إلكترونياً.

كما تتضمن المنصة مركزاً إعلامياً يُسلط الضوء على أهم وأحدث الأخبار والبيانات الصحفية الرسمية عن أنشطة الوزارة والهيئات التابعة لها، وكذلك النشرة الإخبارية الشهرية الصادرة عن الوزارة E-Magazine، إلى جانب الحملات والأفلام الترويجية التي يتم تنفيذها عن المقصد السياحي المصري ومقوماته السياحية والأثرية

المختلفة وأنماطه ومنتجاته المتنوعة، وكذلك عرض الأنشطة والفعاليات السياحية المختلفة التي تقوم الوزارة بتنظيمها .

ومن أبرز المنصات التي تم إطلاقها خلال عام ٢٠٢٣، تأتي **المنصة الترويجية للهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي**، والتي تحتوي على كل ما يهم السائح من معلومات عن مصر وعن السفر إلى المقاصد السياحية المصرية المختلفة، وما تتمتع به من مقومات ومنتجات وأنماط سياحية متميزة ومتنوعة، وذلك في ضوء الاستراتيجية الإعلامية للترويج السياحي لمصر لعام ٢٠٢١ .

كما تم إطلاق **النافذة الرقمية الواحدة لسياحة اليخوت الأجنبية** بواسطة وزارة النقل خلال عام ٢٠٢٢ حيث عملت على تلافي معظم المشكلات والمعوقات التي كانت تواجه جذب سياحة اليخوت لمصر، وعلى رأسها خفض الفترة الزمنية اللازمة لإصدار موافقات الجهات لليخوت، لتصبح بين ٢ أو ٦ ساعات. إذ يعمل فريق عمل متميز على تشغيل المنصة الإلكترونية على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع، والتواصل مع جميع الجهات المعنية بإنهاء الإجراءات لتيسير على ملاك اليخوت السياحية الأجنبية الوافدة إلى الموانئ السياحية المصرية، وإيجاد الحلول السريعة لأيّة مشكلات قد تطرأ .

تتيح المنصة لمالك اليخت القيام بإدخال بيانات اليخت وبيانات الركاب ورفع المستندات والوثائق المطلوبة وميعاد الوصول والميناء المطلوب الرسو فيه، وبرنامج الرحلة بالكامل، ومن ثم تقوم المنصة بإرسال البيانات والمستندات إلكترونياً إلى الجهات المعنية لمراجعتها، والحصول على موافقة واحدة على برنامج الزيارة وإصدار فاتورة واحدة لليخت الأجنبي يتم تحصيلها إلكترونياً من خلال المنصة.

كذلك تم إطلاق **البوابة المصرية للعمرة** خلال شهر نوفمبر ٢٠١٩ وفقاً لأحكام القانون رقم ٧٢ لسنة ٢٠٢١ حيث تختص المنصة بتنظيم شؤون رحلات العمرة، وتقديم الخدمات اللازمة لشركات السياحة، بما يشمل طلب مراجعة واعتماد برنامج العمرة، وطلب توثيق العقود مع الوكلاء السعوديين، وتسجيل بيانات المعتمرين، وإصدار الكود التعريفي للمعتمر. كما تعمل المنصة على تقديم خدمات رقمية للمواطنين من خلال الاستعلام عن شركات السياحة المعتمدة المختصة بتنظيم رحلات العمرة، والاستعلام عن حالة الحجز.

تمكن البوابة المصرية للعمرة وزارة السياحة والآثار من القيام بدورها الرقابي لضمان حقوق المعتمرين المصريين وتوفير سبل الراحة والأمان كافة لهم أثناء أداء مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى الحفاظ على حقوق شركات السياحة المصرية المنفذة لبرامج العمرة.

وعلى الرغم من تعدد المنصات السياحية المصرية، فإن أغلبها يستهدف الترويج للسياحة المصرية أو توفير خدمات رقمية لمقدمي الخدمات السياحية من الشركات السياحية أو المنشآت الفندقية. كما تجدر الإشارة إلى قيام النافذة الرقمية الواحدة لسياحة اليخوت بتقديم خدمات للسائح الأجنبي في مجال سياحة اليخوت فقط إذ لا تزال هناك حاجة إلى تطبيق أو منصة سياحية موحدة تستهدف تقديم خدمات رقمية للسائح على مدار مراحل الرحلة كافة بدايةً من حجز التذاكر والسفر مروراً بالإقامة والتنقلات والرعاية الطبية وغيرها من الخدمات التي قد يحتاج إليها السائح خلال الرحلة، ووصولاً إلى تقييم التجربة السياحية بعد انتهائها، وذلك على غرار المنصات السياحية على مستوى العالم.

جدول رقم (١) مقارنة محتوى وإمكانات منصات السياحة المصرية بأبرز المنصات السياحية العالمية

المنصة السعودية	المنصة اليابانية	المنصة الكورية	أوجه المقارنة
✓	✓	✓	تقديم معلومات عن الوجهات السياحية
✓	✓	✓	ربط المنصة بتطبيق إلكتروني
✓	✓	✓	تقديم خدمات رقمية للسياح ( حجز تذاكر - تنقل - رعاية طبية - مطاعم - فنادق - تسوق )
✓		✓	تقديم مقترحات لبرامج سياحية
✓	✓	✓	القيام بنشاط ترويجي
	✓	✓	دليل سياحي شامل (مستندات وإجراءات السفر - المنشآت السياحية وغيرها)
✓	✓	✓	إتاحة إمكانية تفاعل السياح مع المنصة
	✓		إصدار مجلة سياحية
	✓	✓	الاعتماد على التقنيات التكنولوجية لتحليل البيانات الناشئة عن تفضيلات السياح
	✓	✓	قسم للفئات الخاصة ( كبار السن، ذوو الهمم، النباتيون، فئات دينية)
			تقديم خدمات رقمية للمنشآت السياحية

المصدر: تم الإعداد بواسطة الباحث بالاستناد إلى منصات السياحة العالمية.

المنصات المصرية				منصة مالطا	المنصة الإيطالية
النافذة الرقمية الموحدة لسياحة اليخوت	البوابة المصرية للعمرة	المنصة الترويجية للهيئة العامة للتنشيط السياحي	منصة وزارة السياحة والآثار		
		✓	✓	✓	✓
				✓	✓
تخليص إجراءات سياحة اليخوت فقط	الاستعلام عن الحجز وشركات السياحة المعتمدة	حجز تذاكر المتاحف وشراء تصاريح الزيارة فقط		✓	✓
					✓
		✓	✓	✓	✓
			دليل المنشآت الفندقية والشركات السياحية	✓	✓
✓	✓			✓	✓
			✓		✓
					✓
					✓
✓	✓		✓		

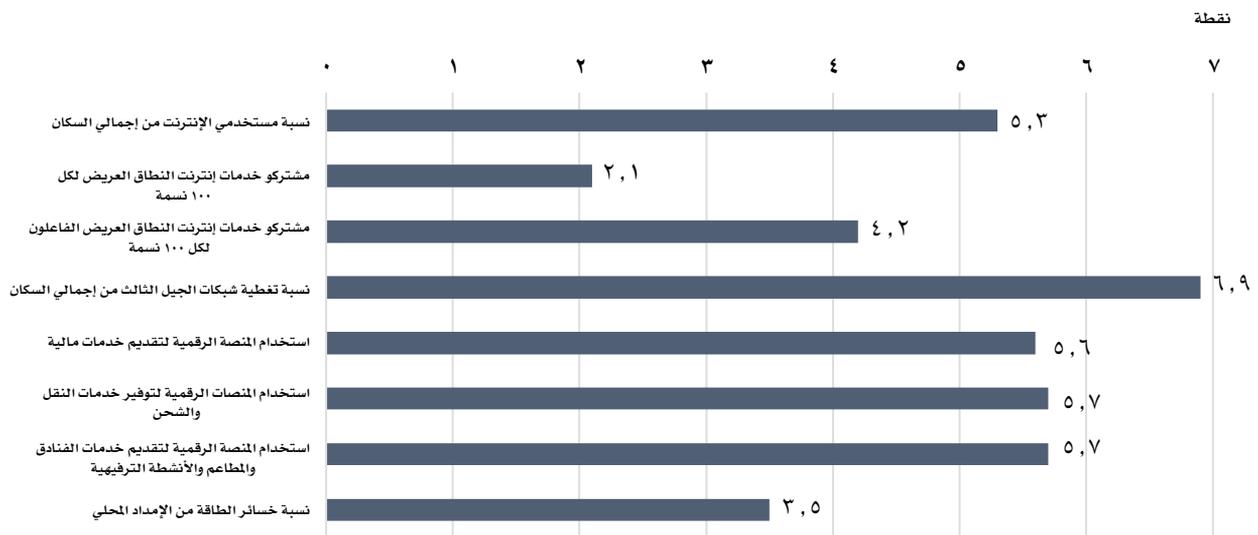
## جاهزية البنية التحتية والرقمنة في مصر

حرصت الدولة المصرية على مواكبة ركب التطور الرقمي الذي تتوالى فيه المستجدات التكنولوجية وذلك من خلال تبني عدد من الإصلاحات وإطلاق عدد من الخطط والمبادرات لتدعيم ركائز التحول الرقمي، وتقديم خدمات حكومية ورفع كفاءة البنية التحتية، والتي من أبرزها استراتيجية "مصر الرقمية ٢٠٣٠" التي تُعد بمثابة حجر أساس لتحويل مصر إلى مجتمع رقمي، بجانب الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي التي أولت أهمية خاصة للاستفادة من تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي داخل القطاع الحكومي. وفي ضوء ذلك، شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر طفرة تنموية كبيرة خلال السنوات الماضية انعكست على وضع مصر في المؤشرات الدولية، سواء تلك المتعلقة بقطاع السياحة أو بالبنية التحتية والتحول الرقمي.

ومن أبرز تلك المؤشرات، مؤشر تنمية السفر والسياحة لعام ٢٠٢١ (Travel & Tourism Development Index) حيث استحوذت مصر على المرتبة ٥١ من بين ١١٧ دولة في عام ٢٠٢١ لتحترز تقدماً بـ ٦ مراكز مقارنةً بعام ٢٠١٩. كما جاء ترتيب مصر في المركز الأول إفريقياً والمركز الرابع عربياً بعد كل من الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية، ودولة قطر.

كما تجدر الإشارة إلى إحراز تقدم في مرتبة مصر في أربعة مؤشرات رئيسية، ألا وهي: البيئة التمكينية، والبنية التحتية، ودوافع الطلب على السياحة والسفر، واستدامة السياحة والسفر. وبالتركيز على مؤشر جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفرعي، والذي يندرج ضمن مؤشر البيئة التمكينية بحيث يقيس تطوير واستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية عبر ٨ ركائز لا تقيس وجود بنية تحتية مادية حديثة (مثل تغطية شبكة الهاتف المحمول وإمدادات الكهرباء) فحسب، بل تقيس أيضاً درجة استخدام المنصات الرقمية والخدمات ذات الصلة. تقدمت مرتبة مصر بنحو ٣ مراكز في المؤشر الفرعي لتحصل على الترتيب ٦٩ عالمياً لعام ٢٠٢١ بعدد نقاط بلغ نحو ٤,٩ نقاط.

### شكل رقم (٣) قيم مصر في ركائز مؤشر جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠٢١



المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي - مؤشر تنمية السفر والسياحة، ٢٠٢١.

يتراوح عدد نقاط المؤشر ما بين (١-٧)، كلما ارتفع عدد النقاط دل ذلك على تحسن قيمة الدولة في الركائز الفرعية للمؤشر.

أما عن مؤشر البنية التحتية للخدمات السياحية الفرعي، والذي يندرج ضمن مؤشر البنية التحتية بحيث يقيس مدى توافر الخدمات السياحية الرئيسية وتقديمها بشكل تنافسي مثل الإقامة واستئجار السيارات وأجهزة الصراف الآلي وتوافر أماكن إقامة ومنتجات ومرافق ترفيه كافية عبر ٥ ركائز. أحرزت مصر تقدماً بنحو ٤ مراكز في المؤشر لتحصل على الترتيب ٨٣ عالمياً لعام ٢٠٢١ بعدد نقاط بلغ نحو ٢,٩ نقطة.

أما عن مؤشرات التحول الرقمي والبنية التحتية، تمكن الإشارة إلى **مؤشر مسح الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) لعام ٢٠٢٢**، والذي يقيس مدى استعداد وقدرة المؤسسات الوطنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني للدول، فقد احتلت مصر المرتبة ١٠٣ من بين ١٩٣ دولة اشتمل عليها المؤشر بواقع ٠,٥٨٩٥ نقطة ليتم تصنيفها ضمن فئة المؤشر المرتفعة H2، كما جاءت ضمن أفضل خمس دول في قارة إفريقيا تقدم من ٢٠ إلى ٢١ خدمة.

وقد سجلت مصر قيمة مرتفعة فيما يتعلق بالمؤشرات الفرعية والتكميلية لمؤشر مسح الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية؛ حيث حققت مصر قيمة أعلى من المتوسط العالمي في مؤشر تقديم الخدمات عبر الإنترنت (OSI) لتبلغ نحو ٠,٥٧٣٠ نقطة بما في ذلك الإطار المؤسسي، وإتاحة البيانات الحكومية، والمشاركة الإلكترونية، وخدمات الهاتف المحمول، فضلاً عن الشراكات المبتكرة باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

أما عن **مؤشر نضج الحكومة الرقمية (GTMI)** الصادر عن البنك الدولي لعام ٢٠٢٢، فقد جاءت مصر في الفئة المرتفعة في التصنيف A، باعتبارها من الدول ذات الأداء المرتفع في نضج الحكومة الرقمية، لتحل المرتبة ٦٩ على مستوى العالم لعام ٢٠٢٢، متقدمة بذلك ٤٢ مركزاً مقارنة بعام ٢٠٢٠، بدرجة نضج بلغت ٠,٧٥١ نقطة متجاوزة بذلك المتوسط العالمي، وكذلك المتوسط الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذي بلغ ٠,٥٩٥ نقطة.

وبالنظر إلى المؤشرات الفرعية للمؤشر، فقد تم تصنيف مصر في الفئة المتقدمة A في مؤشر الأنظمة الحكومية الأساسية (CGSI) ومؤشر تقديم الخدمات العامة الرقمية (PSDI) ومؤشر إمكانات التحول الرقمي للحكومة (GTEI) لتحصد عدد نقاط بلغ نحو ٠,٧٨٣ و ٠,٧٩٥ و ٠,٨٠٢ نقطة على التوالي.

مصر من بين أبرز ٢٠ وجهة استقبالياً  
للسياح لعام ٢٠٢٢

سوق السفر العالمية



مصر من أكثر ١٠ دول في الشرق  
الأوسط وإفريقيا جذباً للاستثمار  
السياحي الأجنبي المباشر

منظمة السياحة العالمية



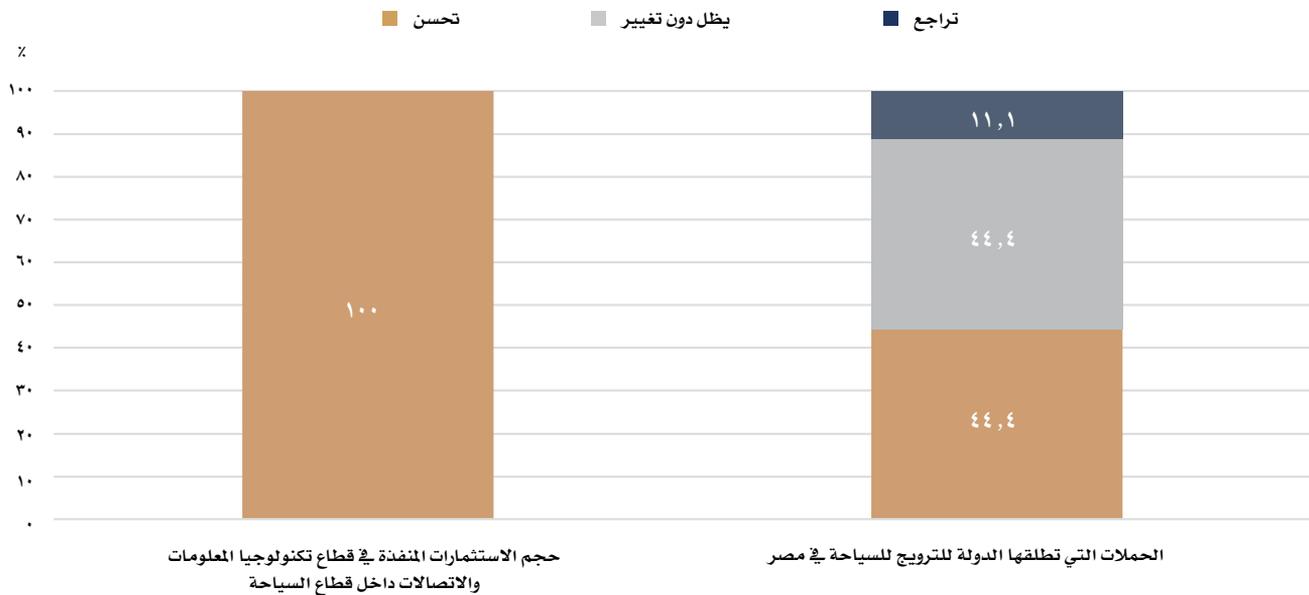
## ◀ جاهزية قطاع السياحة المصري

أما عن جاهزية قطاع السياحة المصري، فيمكن تقييمها في ضوء آراء الأطراف الفاعلة في القطاع بجانب توقعات المؤسسات الدولية لسوق السياحة المصرية خلال السنوات القادمة، والتي قد تشكل دافعاً قوياً لإطلاق المنصة لخدمة المزيد من السياح الوافدين.

وفي ضوء ذلك، أشارت نتائج باروميتر السياحة الصادرة عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في شهر مارس ٢٠٢٢ إلى نظرة تفاؤلية للمنشآت السياحية بشأن أداء قطاع السياحة والاقتصاد المصري (قيمة المؤشر العام التي بلغت نحو ١, ١٠٧ نقاط). كما سجلت قيمة مؤشر التوقع المستقبلي قريب الأمد (سنة أشهر) لقطاع السياحة نحو ٤, ١١٧ نقطة، وهو ما يشير إلى تفاؤل مسؤولي المنشآت السياحية بشأن التوقعات المستقبلية لقطاع السياحة، كما جاءت تقييمات المنشآت السياحية لأثر السياسات الحكومية على قطاع السياحة إيجابية بشكل كبير (١, ١٥١ نقطة) حيث أكد نحو ٢, ٦١٪ من مسؤولي المنشآت السياحية على الأثر الإيجابي للإجراءات الحكومية على قطاع السياحة.

كذلك فقد أجمع الخبراء والقيادات كافة، ضمن نتائج مؤشر باروميتر السياحة الصادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في شهر سبتمبر ٢٠٢٢، على تحسن الوضع الراهن للاستثمارات المنفذة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل قطاع السياحة كما أفاد نحو ٤, ٤٤٪ من الخبراء على تحسن الحملات التي تطلقها الدولة للترويج للسياحة في مصر.

### شكل رقم (٥) تقييم الخبراء والقيادات للوضع الراهن لقطاع السياحة المصري



المصدر: باروميتر السياحة - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، سبتمبر ٢٠٢٢.

وعلى الصعيد الدولي، صرحت أغلب المؤسسات الدولية بتوقعات إيجابية لقطاع السياحة المصري بشكل كبير.



نتوقع عودة أعداد السائحين الوافدين إلى مصر  
عام ٢٠٢٤ إلى مستويات ما قبل الجائحة

مؤسسة فيتش سولوشنز



نتوقع أن يحقق قطاع السياحة المصري عوائد كبيرة  
خلال السنوات المقبلة

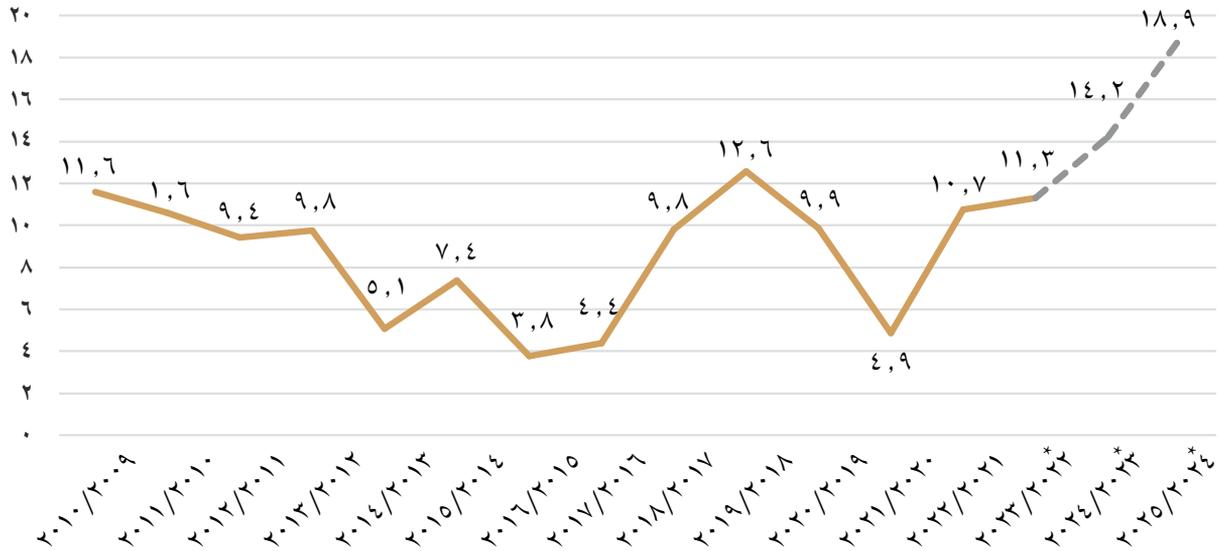
صندوق النقد الدولي

كما يتوقع صندوق النقد الدولي أن تصل إيرادات قطاع السياحة في مصر إلى نحو ١٤,٢ مليار دولار خلال عام ٢٠٢٣/٢٠٢٤ ثم ١٨,٩ مليار دولار خلال عام ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ مقارنةً بنحو ١٠,٧ مليارات دولار فقط خلال عام ٢٠٢١/٢٠٢٢.

### شكل رقم (٦) تطور الإيرادات السياحية الفعلية والمتوقعة لمصر

خلال الفترة ( ٢٠١٠/٢٠٠٩ - ٢٠٢٥/٢٠٢٤ )

مليار دولار



المصدر: البنك المركزي المصري / \*بيانات متوقعة وفقاً لصندوق النقد الدولي، يناير ٢٠٢٣.

**وختاماً،** وفي ضوء مراجعة التجارب الدولية وتقييم جاهزية مصر من واقع الجهود المبذولة والمؤشرات الصادرة عن المؤسسات العالمية، والتي أفادت بوجود نظرة مستقبلية متفائلة لقطاع السياحة في مصر بجانب تطور البنية التحتية الرقمية بما يدعم قطاع التحول الرقمي المصري، **يقترح تأسيس منصة إلكترونية موحدة للسياحة في مصر،** تتيح خدمات حجز تذاكر الطيران والفنادق ومختلف متطلبات العمل السياحي، بما يخلق الباب أمام الكيانات الوهمية الموازية؛ وبما يعظم من العوائد الضريبية للدولة، وتكون بمثابة قناة رسمية يمكن التعامل من خلالها بالنسبة لمختلف الوزارات المعنية بالشأن السياحي بما يوفر قدرًا هائلًا من المعلومات، والتي قد يتم الاعتماد عليها في وضع خطط الترويج للمقصد السياحي المصري، على أن تتم مراعاة ما يأتي:

- **تصميم واجهة المنصة على أن تتضمن عددًا من الخدمات الرقمية من أبرزها:** أماكن الوجهات السياحية، طرق التنقل داخل المحافظات المصرية، المطاعم، الفنادق وأماكن الإقامة، أماكن تلقي الرعاية الطبية (مستشفيات، صيدليات)، الخط الساخن لوزارة السياحة والآثار، أرقام وعناوين السفارات والقنصليات العامة.
- **تعزيز المنصة بالتقنيات التكنولوجية الحديثة** التي قد تساعد على تحسين أداء المنصة وتخزين أكبر قدر من البيانات وتحليلها بما يدعم اتخاذ القرار بالمعلومات اللازمة للترويج السياحي.
- **إعداد كتيب لإرشادات النشر على المنصة** للحفاظ على اتساق المحتوى المنشور، على أن يتضمن قوالب للمحتوى وإرشادات التحرير التي يجب اتباعها.
- **تأسيس وحدة تتبع لوزارة السياحة** لمتابعة المحتوى المنشور على المنصة، والتأكد من مدى ملاءمته.
- **إعداد مجلة شهرية تقوم المنصة بإصدارها** بشكل دوري على أن تتضمن أبرز الفعاليات والأحداث التي تمت خلال الشهر بجانب مقابلات لتوضيح آراء السياح في التجربة السياحية المصرية.
- **وضع أجندة للفعاليات المزمع القيام بها بشكل شهري** بما في ذلك الأحداث الثقافية والأحداث الرياضية والمعارض التجارية.
- **إعداد دليل السياحة سهلة الوصول** لتمكين الفئات الخاصة من كبار السن وذوي الهمم من الاستكشاف والسفر في جميع أنحاء مصر.
- **ترجمة واجهة المنصة والمحتوى المنشور** إلى اللغات الأكثر استخدامًا على مستوى العالم.
- **ربط المنصة بتطبيق إلكتروني** يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية المتاحة.

## قائمة المراجع

### – المراجع باللغة الإنجليزية:

- Abo El Nile, Moustafa. "Towards Activating an Integrated Digital Platform for Egyptian Tourism Sector: A New E-Model of Tourism Management." Faculty of Tourism and Hotel Management IAJFTH, 2022. [https://ijaf.journals.ekb.eg/article\\_302811\\_cac389a0be9879875eb479ed78eaec11.pdf](https://ijaf.journals.ekb.eg/article_302811_cac389a0be9879875eb479ed78eaec11.pdf).
- Adaderana Biz English | Sri Lanka Business News. "Sri Lanka to Implement Integrated Tourism Digital Platform (ITDP) to Target US \$ 7 Bn Revenue from Tourism." Ada Derana Business, April 11, 2019. <http://bizenglish.adaderana.lk/sri-lanka-to-implement-integrated-tourism-digital-platform-itdp-to-target-us-7-bn-revenue-from-tourism/>.
- Brian, Maguire. "Digital Tourism Think Tank." Www.thinkdigital.travel, March 2021. [https://ijaf.journals.ekb.eg/article\\_302811\\_cac389a0be9879875eb479ed78eaec11.pdf](https://ijaf.journals.ekb.eg/article_302811_cac389a0be9879875eb479ed78eaec11.pdf). <https://www.thinkdigital.travel/opinion/digitalisation-in-times-of-covid>.
- Ercan, Fatih. "Smart Tourism Destination: A Bibliometric Review." European Journal of Tourism Research 34 (March 14, 2023). . doi:<https://doi.org/10.54055/ejtr.v34i.2788>.
- Gulnora Kalandarovna Abdurakhmanova, Olim Astanakulov, Sanjar Bakhodirovich Goyipnazarov, and Aziza Bakhramovna Irmatova. "Tourism 4.0: Opportunities for Applying Industry 4.0 Technologies in Tourism." In The 6th International Conference on Future Networks & Distributed Systems,. ICFNDS '22, 2022. doi:<https://doi.org/10.1145/3584202.3584208>.
- Hsu, Chih. "Artificial Intelligence in Smart Tourism: A Conceptual Framework." ICEB, 2018. . [http://iceb.johogo.com/proceedings/2018/ICEB2018\\_paper\\_84\\_full.pdf](http://iceb.johogo.com/proceedings/2018/ICEB2018_paper_84_full.pdf).
- Italia Domani. "A Digital Hub to Connect the Tourism Industry." Italia Domani, the National Recovery and Resilience Plan, January 25, 2022 [polo-digitale-che-collega-il-mondo-del-turismo.html](https://www.italiadomani.gov.it/en/Interventi/Investimenti/hub-del-turismo-digitale.html).
- Italia Domani. "Digital Tourism Hub - Italia Domani." Italia Domani, the National Recovery and Resilience Plan. Accessed July 2023. <https://www.italiadomani.gov.it/en/Interventi/Investimenti/hub-del-turismo-digitale.html>.
- Italia.it. "Home Page: Italia.it." Italia.it. Accessed July 2023. <https://www.italia.it/en>.
- Japan External Trade Organizaton JETRO. "Strengthening Service Systems for Tourists until the Recovery of Inbound Tourism." Government Initiatives | Tourism - Industries - Investing in Japan - Japan External Trade Organization. Accessed July 2023. [https://www.jetro.go.jp/en/invest/attractive\\_sectors/tourism/government\\_initiatives.html](https://www.jetro.go.jp/en/invest/attractive_sectors/tourism/government_initiatives.html).

- Japan National Tourism Organization. “Muslim Travelers.” Travel Japan: Endless Discovery. Accessed July 2023. . <https://www.japan.travel/en/plan/muslim-travelers..>
- Lambe, Michael. “Experience a Microcosm of Japanese Culture and History on Sado Island | Blog | Travel Japan (Japan National Tourism Organization).” Japan Travel: Endless Discovery, March 2, 2023 <https://www.japan.travel/en/blog/experience-a-microcosm-of-japanese-culture-and-history-on-sado-island.>
- Lopez-Cordova, Ernesto. “Digital Platforms and the Demand for International Tourism Services,” February 2020. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/724941581621885483/pdf/Digital-Platforms-and-the-Demand-for-International-Tourism-Services.pdf.>
- Ministero Del Turismo. “Participate in the Tourism Digital Hub and Contribute to the Offer of Tourist Services.” Ministero Del Turismo, March 2, 2023. [https://www.ministeroturismo.gov.it/partecipa-al-tourism-digital-hub-e-contribuisce-allofferta-di-servizi-turistici-c-d-esperienze/.](https://www.ministeroturismo.gov.it/partecipa-al-tourism-digital-hub-e-contribuisce-allofferta-di-servizi-turistici-c-d-esperienze/)
- Ministero Del Turismo. “Public Notice for Participation in the ‘Tourism Digital Hub’ Project by Subjects Operating in the Sector of Sale, Supply and Intermediation of Tourist Services.” Ministero Del Turismo, February 2023. [https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2023/03/2.-TDH\\_Public\\_notice\\_and\\_Agreement\\_tourist-services-experiences-v1.0-ENG-1.docx.](https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2023/03/2.-TDH_Public_notice_and_Agreement_tourist-services-experiences-v1.0-ENG-1.docx.)
- Ministero Del Turismo. “Tourism Digital Hub.” Ministero Del Turismo, May 11, 2022. <https://www.ministeroturismo.gov.it/tourism-digital-hub/#:~:text=Tourism.>
- Ministero Del Turismo, and Finanziato dall'Unione europea. “Editorial Guidelines Document for Partners and Regions Tourism Digital Hub EXECUTIVE CONTRACT for the AWARDING of the ‘TOURISM DIGITAL HUB -TDH’ February 7, 2023. [https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2023/05/EN\\_Linee-guida-Editoriali\\_Partner\\_V05\\_newlogo2-1.pdf.](https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2023/05/EN_Linee-guida-Editoriali_Partner_V05_newlogo2-1.pdf.)
- OECD. “OECD Tourism Trends and Policies 2020.” Www.oecd-ilibrary.org, March 4, 2020. [https://www.oecd-ilibrary.org/urban-rural-and-regional-development/oecd-tourism-trends-and-policies-2020\\_6b47b985-en.](https://www.oecd-ilibrary.org/urban-rural-and-regional-development/oecd-tourism-trends-and-policies-2020_6b47b985-en.)
- Oxford Insights. Government AI Readiness Index 2022. Oxford Insights, 2022. [https://static1.squarespace.com/static/58b2e92c1e5b6c828058484e/t/639b495cc6b59c620c3ecde5/1671121299433/Government\\_AI\\_Readiness\\_2022\\_FV.pdf.](https://static1.squarespace.com/static/58b2e92c1e5b6c828058484e/t/639b495cc6b59c620c3ecde5/1671121299433/Government_AI_Readiness_2022_FV.pdf.)
- PwC EU Services , Intellera Consulting, CARSA , and University of Malagat. “EU Guide on Data for Tourism Destinations.” European Commission, July 2022. [https://smarttourismdestinations.eu/wp-content/uploads/2022/07/Smart-Tourism-Destinations\\_EU-guide\\_v1\\_EN.pdf.](https://smarttourismdestinations.eu/wp-content/uploads/2022/07/Smart-Tourism-Destinations_EU-guide_v1_EN.pdf.)
- Righini, Edoardo. “What Is Digital Tourism? Much More than a Definition.” Doxee, October 20, 2020. <https://www.doxee.com/blog/customer-experience/what-is-digital-tourism.>



- Skyscanner. "Company Details." Skyscanner. Accessed July 2023. <https://www.skyscanner.net/company-details>.
- Statista. "Global Online Travel Agent Market Size 2023." Statista, 2023. <https://www.statista.com/statistics/1179020/online-travel-agent-market-size-worldwide/>.
- Statista. "Global: Travel Apps Revenue 2017-2026." Statista, April 2023. <https://www.statista.com/forecasts/1309624/worldwide-revenue-of-travel-apps>.
- UNWTO. "Digital Transformation | UNWTO." World Tourism Organization. Accessed July 2023. <https://www.unwto.org/digital-transformation>.
- UNWTO. "Global and Regional Tourism Performance ." World Tourism Organization, 2022. <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>.
- Visit Malta. "About Us :VisitMalta." Visit Malta. Accessed July 2023. <https://www.visitmalta.com/en/>.
- World Bank. "GovTech Maturity Index, 2022 Update: Trends in Public Sector Digital Transformation." World Bank, December 2022. <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/10b535a7-e9d4-51bd-96ed-6b917d5eb09e>.
- World Economic Forum. Digital Transformation Initiative in Collaboration with Accenture, 2018. <https://report.weforum.org/digital-transformation/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/dti-executive-summary-20180510.pdf>.
- World Economic Forum. "Travel & Tourism Development Index 2021: Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future." World Economic Forum, May 24, 2022. <https://www.weforum.org/reports/travel-and-tourism-development-index-2021/explore-the-data>.

## – المراجع باللغة العربية:

- البوابة المصرية للعمرة، نوفمبر ٢٠١٩ . <https://umrah.gov.eg/home>
- رئاسة مجلس الوزراء، "رئيس الوزراء يتابع تنفيذ جهود جذب وتعظيم سياحة اليخوت" رئاسة مجلس الوزراء، ١٧ مايو ٢٠٢٢ <https://www.cabinet.gov.eg/News/Details/62379>
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار – مجلس الوزراء ، "المؤشر العام لباروميتر السياحة: اتجاهات قطاع السياحة"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، أعداد متفرقة.
- منصة نسك، "حول نسك"، <https://www.nusuk.sa/ar>، 2022.
- وزارة السياحة والآثار، "إطلاق الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة السياحة والآثار"، وزارة السياحة والآثار، ٨ أغسطس ٢٠٢٢ . <https://shorturl.at/doTV5>
- وزارة السياحة والآثار، "خدمة الخط الساخن ١٩٦٥٤"، اكتشاف الآثار المصرية، تم الاسترداد في يوليو ٢٠٢٣ . <https://egymonuments.gov.eg/ar/news/hot-line-service-19654>



مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء

الحي الحكومي - العاصمة الإدارية الجديدة  
رقم بريدي: 11582 ص.ب: 191 مجلس الشعب  
تليفون: (202)27929292 فاكس: (202)27929222

 [www.idsc.gov.eg](http://www.idsc.gov.eg)

 [info@idsc.gov.eg](mailto:info@idsc.gov.eg)

