



جامعة عين شمس  
كلية الآداب  
قسم المكتبات والمعلومات

# **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية قطاع السياحة بسلطنة عمان**

## **دراسة ميدانية**

**إعداد**

**عفاف بنت عبد الله بن سالمين العلوي**

رئيسة قسم المكتبة - وزارة السياحة - سلطنة عمان  
باحثة دكتوراه قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة عين شمس

**إشراف**

**أ.د. رؤوف عبد الحفيظ هلال**

أستاذ علم المعلومات و رئيس قسم المكتبات والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة عين شمس

**إشراف مشارك**

**د. مينا عبد الرؤوف**

مدرس المكتبات والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة عين شمس

2019م

## الإهداء

إلى.....من أحمل اسمه بكل افتخار

... والدي العزيز

إلى...معنى الحب ونبع الحنان

... والدتي العزيزة

إلى...توعم روحي ورفيق دربي

... زوجي الحبيب

إلى...فلذات كبدي و رياحين حياتي

...أبنائي الوارث والنعمان

إلى... سندي وعزوتي

إخوتي وأخواتي

إلى...كل من مهد الطريق أمامي وأسهم في ميلاد هذا العمل.

## شكر وتقدير

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.

الحمد لله حمد الشاكرين الذاكرين لنعمه المثنين لفضله ومنه، والصلاة والسلام على الأسوة الحسنة والسراج المنير، سيدنا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أجمعين.  
أما بعد ،،،

فأقدم جزيل شكري وتقديري، ذكراً للجميل، إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا، وإلى من وقف معي، وأعطى من حصيلة فكره؛ لينير دربي، فجزاهم الله عني خير الجزاء. وأتوجه بالشكر الجزيل إلى لجنة الإشراف على هذه الرسالة، وأخص بالشكر الوافر الأستاذ الدكتور رؤوف عبد الحفيظ هلال، والدكتور مينا عبد الرؤوف رمزي على جهودهما في توجيهي وتقديم النصح لي، حيث لم يتأخرا قط في تقديم المشورة، وكانا دائماً على أهبة الاستعداد لإثراء الرسالة بكل مفيد، فجزاهم الله كل خير.

كما أتقدم بوافر الشكر إلى لجنة المناقشة ، وأخص بالشكر الفاضلة الأستاذة الدكتورة غادة علي عبد الحميد حمود، والفاضلة الأستاذة الدكتورة فايقة محمد علي حسن، لتفضلهما علي بقبول مناقشة هذه الرسالة فهم أهل لسد خللها والإبانة عن مواطن القصور فيها، سائلاً الله الكريم أن يثيبهم عني خيراً.

ولا يفوتني أن أخص بالشكر الجزيل للمسؤولين عن القطاع السياحي الرسمي وغير الرسمي في سلطنة عمان الذين قدموا لي يد العون وأمدوني بمعلومات أثرت الرسالة، وذلك خلال الزيارات الميدانية والمقابلات في أثناء المسح الميداني، وأخص بالشكر أيضاً منتسبي وزارة السياحة لما أبدوه من تعاون في جميع مراحل إعداد الرسالة، وهذا ما انعكس أثره بشكل إيجابي فيها.

كما أتقدم بالشكر للدكتور محمد محمد شعلان، والدكتور/ أشرف صبري على التدقيق اللغوي، وقد أسهما بعلمهما وخبرتهما في إجراء تعديلات على الرسالة لإخراجها بالشكل المطلوب، فلهما مني كل الشكر والتحية.

وقد لا تتسع الصفحة لذكر كل من أسهم وقدم العون لي لإتمام الرسالة، فالشكر موصول لهم جميعاً.. وأسأل المولى أن يجزيهم خير الثواب.

**الباحثة**

## مستخلص الرسالة

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية قطاع السياحة بسلطنة عمان وذلك من خلال معرفة مميزات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي بصفة عامة، ودراسة مظاهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي في سلطنة عمان، ومؤشراته من ثم قياس معدل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تنمية قطاع السياحة في سلطنة عمان. كذلك هدفت الدراسة إلى الكشف عن التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي في سلطنة عمان، وتحديد الفرص المتاحة التي من شأنها تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي في سلطنة عمان.

تمثلت أداة الدراسة الرئيسية في قائمة مراجعة ضمت جميع العناصر الدالة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي، وتشكلت من أربعة محاور هي : البنية المؤسسية والتنظيمية، والبنية التشريعية والقانونية، والبنية البشرية، وصولاً إلى البنية المعلوماتية . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج، أبرزها:

1- الاستفادة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة يؤدي دوراً فاعلاً في تنمية قطاع السياحة، فقد أحدثت وسائل التكنولوجيا الحديثة العديد من التغيرات في القطاع السياحي بشكل عام، وفيما يتعلق بسلوك السائح ومدى تقبله لاستخدام التطبيقات في مجال السفر والسياحة بشكل خاص، بالإضافة إلى التغيير في الشركات السياحية من حيث السياسات والجراءات والخدمات، وغيرها من الجوانب التي أدت إلى ظهور كيانات ووسطاء الإلكترونيين، كما أنها خلقت قنوات تسويقية إلكترونية جديدة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ومواقع الويب، وتطبيقات الهواتف الذكية .

2- هناك مؤشرات دالة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي العماني تتمثل في وجود جهات تقوم بتقديم النصائح والاستشارات التي تساعد المعنيين على اتخاذ القرارات، وحرص المؤسسات الأكاديمية المتخصصة في السياحة على طرح خطط دراسية تتضمن المقررات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى استخدام تطبيقات الإنترنت والتجارة الإلكترونية في المجالات المرتبطة بالسياحة، مثل خدمات الطيران، والنقل السياحي، وخدمات الزوار، وخدمات المستثمرين،...إلخ.

3- أوضحت النتائج أن معدل استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة بسلطنة عمان بطريقة منهجية بلغ 43% فقط، وهي نسبة ضعيفة على مستوى دولة كسلطنة عمان تمتلك العديد من المقومات والعوامل السياحية التي تؤهلها إلى التنمية السياحية إذا تم استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي بشكل منهجي .

4- وتوصلت الدراسة إلى أن هناك عدداً من التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في القطاع السياحي العماني بشكل منهجي، ومن أهمها: تحدي المخصصات المالية والدعم المادي حيث تعاني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في القطاع السياحي من هذا الجانب لكون إراداتها محدودة، ولا تساعد على الإنفاق لتبني تكنولوجيا المعلومات، كذلك إيجاد قانون وطني يضم بنوداً تتعلق بجميع جوانب معاملات التجارة الإلكترونية، وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي بشكل خاص، وأيضاً بناء قوى بشرية مؤهلة علمياً، ومدرّبة عملياً تتماشى مع التغير المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات، وأخيراً إيجاد أنماط جديدة من المؤسسات والهيئات الخاصة بتنشيط السياحة التي تعمل من خلال مواقع إلكترونية متقدمة على شبكة الإنترنت.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات التي تشكل رؤية عامة لتفعيل الأدوات والتطبيقات التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي خلق بيئة مناسبة للسياحة الإلكترونية التي من شأنها أن تسهم في تنمية قطاع السياحة في سلطنة عمان.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
<b>الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة.</b>	
2	0/1 تمهيد
4	1/1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
5	2/1 أهداف الدراسة
5	3/1 أهمية الدراسة ومبرراتها
6	4/1 حدود الدراسة
7	5/1 مصطلحات الدراسة
8	6/1 منهج الدراسة
12	7/1 الدراسات السابقة
28	8/1 فصول الدراسة
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع السياحي.</b>	
30	0/2 تمهيد
31	1/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية قطاع العرض السياحي:
31	1/1/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الموارد البشرية في القطاع السياحي
32	2/1/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير النقل والمواصلات
32	3/1/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العلاقات العامة السياحية
34	4/1/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الشركات السياحية.
35	5/1/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير التسويق السياحي.
36	2/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية قطاع الطلب السياحي:
36	1/2/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السلوك الشرائي
36	2/2/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنافس الافتراضي السياحي.
37	3/2/2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع الإيرادات من الطلب السياحي
38	3/2 أشكال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي (أنواعها واستخداماتها) .
38	1/3/2 الإنترنت.

42	2/3/2 التكنولوجيا الذكية.
49	4/2 المتطلبات العامة لتطبيق السياحة الإلكترونية:
49	1/4/2 توافر إطار مؤسسي وتنظيمي.
50	2/4/2 توافر إطار قانوني محدد على المستويين الدولي والمحلي.
52	3/4/2 توافر الموارد البشرية المساندة.
53	4/4/2 التقدم في مجال بنية تكنولوجيا المعلومات
<b>الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة : واقع صناعة السياحة في سلطنة عمان:</b>	
59	0/3 تمهيد
60	1/3 مكونات القطاع السياحي في سلطنة عمان .
64	2/3 العرض السياحي في سلطنة عمان
68	3/3 الطلب السياحي في سلطنة عمان
74	4/3 مظاهر ومؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة في سلطنة عمان
105	5/3 قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة في سلطنة عمان
<b>الفصل الرابع: النتائج والتوصيات والمقترحات:</b>	
120	0/4 تمهيد .
120	1/4 النتائج..
131	2/4 التوصيات
137	3/4 الدراسات المستقبلية.
138	المراجع والمصادر ..
149	الملاحق.

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل	رقم الشكل
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>		
4	شكل يوضح مستوى التنافس السياحي لسلطنة عمان في الفترة من 2013م-2017م	1
<b>الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة: واقع صناعة السياحة في سلطنة عمان</b>		
60	شكل يوضح الكيانات التنظيمية (الرسمية وغير الرسمية) لقطاع السياحة في سلطنة عمان.	2
69	شكل يوضح إجمالي الإنتاج السياحي في سلطنة عمان و أماكن السياح القادمين إلي عمان	3
71	شكل يوضح عدد الزوار القادمين إلي عمان	4
71	شكل يوضح إنفاق السياحة الوافدة	5
72	شكل يوضح عدد الزوار الوافدين حسب مجموعة الجنسيات (ألف)	6
73	شكل يوضح إنفاق السياحة المغادرة (ربع مليون)	7
88	شكل يوضح أعداد الموظفين الحاصلين على فرص للتأهيل العلمي خلال الفترة من 2015م-2017م	8
96	شكل يوضح نسب الحجوزات التي تم تنفيذها عن طريق الوسائل المختلفة التي تتيحها شركة الطيران العماني خلال الأربع سنوات المنصرمة (2013-2016م).	9
96	شكل يوضح أعداد الحجوزات الإلكترونية التي تم تنفيذها عن طريق الموقع الإلكتروني لشركة الطيران العماني خلال ثلاث سنوات المنصرمة (2014-2016 )	10
101	شكل يوضح الوجهة الإلكترونية لتقديم طلب الحصول على التأشيرة الإلكترونية	11
107	شكل يوضح مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في عناصر البنية المؤسسية والتنظيمية لقطاع السياحة بسلطنة عمان	12
109	شكل يوضح مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنية التشريعية والقانونية لقطاع السياحة بسلطنة عمان.	13
111	شكل يوضح مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في عناصر البنية البشرية (الموارد البشرية أو القوى العاملة) لقطاع السياحة بسلطنة عمان	14
114	شكل يوضح مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في عناصر البنية التكنولوجية والمعلوماتية لقطاع السياحة بسلطنة عمان	15
116	شكل يوضح مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة بسلطنة عمان.	16
117	شكل يوضح مؤشر إسهام القطاع السياحي في الناتج المحلي خلال الفترة (2009-2018م)	17



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>		
26	جدول يوضح الموضوعات التي تناولتها الدراسات المثيلة المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات عليها	1
<b>الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة: واقع صناعة السياحة في سلطنة عمان</b>		
85	جدول يوضح المؤسسات التعليمية المتعلقة بالقطاع السياحي في سلطنة عمان	2
86	جدول يوضح عدد المقررات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في الكليات المتعلقة بتخصص السياحة	3
88	جدول يوضح إعداد البرامج التدريبية حسب سنة التنفيذ	4
89	جدول يوضح البرامج التدريبية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي حسب سنة التنفيذ	5
90	جدول يوضح البرامج التدريبية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات المطروحة في المعاهد السياحية	6
92	جدول يوضح مؤشرات البنية التكنولوجية في سلطنة عمان لعام 2016م	7
93	جدول يوضح عدد مستخدمي الإنترنت خلال الفترة من 2010م - 2016م	8
94	جدول يوضح متوسط الدرجات التي حصلت عليها مواقع بعض شركات الطيران العربية وفقاً لمجالات التقييم	9
105	جدول يوضح قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في عناصر البنية المؤسسية والتنظيمية لقطاع السياحة بسلطنة عمان	10
108	جدول يوضح قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنية التشريعية والقانونية لقطاع السياحة بسلطنة عمان	11
110	جدول يوضح قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في عناصر البنية البشرية لقطاع السياحة بسلطنة عمان	12
112	جدول يوضح قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في عناصر البنية التكنولوجية والمعلوماتية لقطاع السياحة بسلطنة عمان	13
115	جدول يوضح قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة بسلطنة عمان	14

## الفصل الأول

### الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

أهمية الدراسة ومبرراتها

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

منهج الدراسة

الدراسات السابقة

فصول الدراسة

## 0/1 تمهيد:

تحتل السياحة في الوقت الحالي موقعاً متميزاً في اقتصاديات معظم دول العالم المتقدمة والنامية، لتصبح أول صناعة وأهمها، وذلك نظراً لإسهامها المباشر والفعال في الناتج المحلي، بالإضافة إلى قدرتها على تحسين المستوى الاقتصادي وتحقيق معدلات تنموية شاملة.

ويؤكد المهتمون بهذا القطاع قدرته على أن يقوم بدور حاسم في تنمية الدخل القومي لكثير من الدول النامية التي تمتلك مقومات سياحية، وخصوصاً أن هذا القطاع أخذ ينمو نمواً مطرداً منذ انتهاء الحرب العالمية الثانية.<sup>1</sup>

ومن المعروف أن العلم والتكنولوجيا يمثلان محور عملية التقدم في عالمنا اليوم، وتعد تكنولوجيا المعلومات من الأدوات القوية التي تساعد على تحقيق الاستراتيجيات التنموية التي تؤدي إلى المشاركة في السوق العالمية، وتوفير الخدمات الأساسية وتحسينها، وتعزيز فرص التنمية المحلية، وتبعاً لدراسة قامت بها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) فإن تكنولوجيا المعلومات هي إحدى العوامل المهمة والحاسمة في دفع التنمية الاقتصادية.<sup>2</sup>

ومن هذا المنطلق نبهت منظمة السياحة العالمية الحكومات والمؤسسات على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة، وأصبحت تكنولوجيا المعلومات اللبنة الأساسية للتنمية السياحية، ولم تعد خياراً بالنسبة للقائمين على القطاع، بل حتمية تفرضها الأوضاع الاقتصادية الراهنة من أجل تطوير القطاع السياحي والفندقي وتمييزها.

ونتيجة لتزاوج قطاعي تكنولوجيا المعلومات والسياحة، قد نشأ قطاع جديد سمي بالسياحة الإلكترونية، حيث تعود بدايات ظهوره إلى عام 1990 مع دخول الإنترنت في سوق التجارة العالمية. ولقد تناولت العديد من المنظمات الدولية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المختلفة وأثرها على زيادة النمو السياحي، وخفض تكاليف الخدمات السياحية المقدمة، وبالتالي الأسعار، وتطوير المنتج السياحي المقدم، واستحداث أنشطة سياحية جديدة تتفق مع شرائح السائحين المختلفة، وذلك فضلاً عن زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية، وما يترتب عليها من زيادة في القيمة المضافة للقطاع السياحي في الاقتصاد القومي.<sup>3</sup>

ونظراً للتطور المتلاحق في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التسويق والتشيط السياحي عالمياً، فقد تعددت في العقد الأول من القرن الحالي، ومن أبرزها الاتجاهات الدولية لتطبيقات تكنولوجيا

<sup>1</sup> جريدة اليوم الإلكترونية، (20/ 10/ 2014)، حجم التجارة الإلكترونية في العالم العربي، تاريخ الاطلاع 22/ 12/ 2014، متاح على رابط: <http://www.alyaum.com/article/4008755>

<sup>2</sup> منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، تاريخ الاطلاع 3/ 4/ 2014، بدون تاريخ، متاح على رابط: <http://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/35032070.pdf>

<sup>3</sup> السمان، أحمد حمد الله، التجارة الإلكترونية وتنمية الصادرات، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية،-جامعة القاهرة، 2005م (رسالة ماجستير).

المعلومات في تنمية السياحة الإلكترونية، فقد كانت هناك حاجة ملحة لملاحقة تلك التطورات، وخصوصاً أن سلطنة عمان في حاجة ملحة لتنمية قطاعها السياحي، إذ تعول السلطنة كثيراً على قطاع السياحة لدفع عجلة النمو الاقتصادي، وقطعت خطوات نحو هدف تنويع قاعدة الاقتصاد الوطني لتقليل الاعتماد على النفط بوصفه قطاعاً رئيسياً، والحد من الآثار السلبية الناتجة عن تذبذب أسعاره في السوق العالمي، هذا بجانب توفير فرص عمل مباشرة وغير مباشرة للقوى العاملة الوطنية، بالإضافة إلى الفوائد الأخرى التي يمكن أن تجنيها البلاد من تأثرها بسرعة نمو القطاع وتطوره المتمثل في الإسهام في دعم ميزان المدفوعات، والإيرادات الحكومية، وغيرها من الفوائد، ومما يشجع على ذلك ويدفع الحكومة إلى السير قدماً نحو هذا الاتجاه -حصول السلطنة مؤخراً على تصنيف الوجهة السياحية السابعة ضمن المؤشر العالمي للسياحة الإسلامية من بين أربعين وجهة عالمية<sup>4</sup>، كما أدرجت عدد من التقارير الدولية- ومنها دليل "lonelyplane" وهو دليل عالمي للسياحة والسفر وصول السلطنة إلى المرتبة الثامنة، وهي بذلك تعد ضمن أفضل عشر دول تم زيارتها في عام 2017م<sup>5</sup>.

## 1/1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

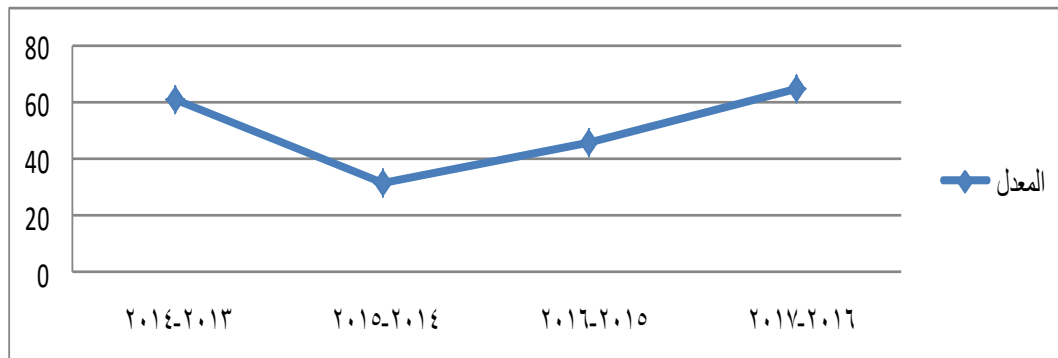
<sup>4</sup> جريدة الوطن العمانية، (26/ 3/ 2016)، المؤشر العالمي للسياحة الإسلامية، تاريخ الاطلاع 10/ 4/ 2016، متاح على رابط:

<http://alwatan.com/details>

<sup>5</sup> <https://www.lonelyplanet.com>

وعلى الرغم من تشجيع معظم المنظمات الدولية للسياحة الإلكترونية، فإن انتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي في معظم الدول العربية ما زال بطيئاً، مما دفع منظمة السياحة العربية إلى أن تطلق على عام 2014م عام السياحة الإلكترونية، وأقرت خطة تدريبية شاملة متمثلة في دورات تدريبية عالمية بالتعاون مع أشهر المؤسسات العربية والدولية التي تمنح مادة علمية محترفة وشهادات معترف بها عالمياً وعربياً، وذلك من أجل تعزيز هدفها في السياحة الإلكترونية.<sup>6</sup>

على الرغم مما تبذله سلطنة عمان -بشكل خاص- من سياسات من أجل تنمية هذا القطاع واستغلال الموارد السياحية الكبيرة التي تتميز بها سلطنة عمان فإنه مازالت أعداد السياح لا ترضي طموح الدولة، فإذا كانت تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على التنمية السياحية، فإن الباحثة ترى أن توظيف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تنمية السياحة بسلطنة عمان يعد ضرورة أساسية، ويمكن أن يلعب دوراً أساسياً في التنمية السياحية، وخصوصاً أن معدل مستوى التنافس السياحي العالمي لسلطنة عمان متأرجح، فلقد احتلت سلطنة عمان الترتيب الأول والستين دولياً لعام (2014م/2013م)، وعلى الترتيب الثاني والثلاثين لعام (2014م/2015م)، ثم تراجعها إلى الترتيب السادس والأربعين لعام (2015م/2016م)، واستمرت في التراجع حيث احتلت الترتيب الخامس والستين لعام (2016م/2017م) بفارق كبير عن العام المنصرم كما هو الواضح في شكل رقم (1/1).<sup>7</sup>



شكل رقم 1 : مستوى التنافس السياحي لسلطنة عمان الفترة من 2017/2013

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في أهمية دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة بسلطنة عمان للوقوف على واقعه، ووضع رؤية عامة له من شأنها مساعدة القائمين على قطاع السياحة على النهوض - بهذا القطاع المهم وتنميته، وعلى ذلك فإن السؤال الرئيس لهذه الدراسة الذي سوف تحاول الباحثة الإجابة عليه هو: ما دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية قطاع السياحة بسلطنة عمان؟

6 موسوعة المسافرين الإلكترونية، (1/ 2/ 2015)، المنظمة العربية للسياحة: 2014 م هو عام السياحة الإلكترونية بامتياز، تاريخ الاطلاع 12/

7 / 2015م، متاح على رابط: <http://news.travelerpedia.net/tourism>

7 IFITT. (2016, 1 20). International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism (2015) . Retrieved 2 6, 2016, from [www.ifitt.org](http://www.ifitt.org).

ولكي يتم الإجابة عن هذا التساؤل تفرض الدراسة على نفسها عدة أسئلة، سوف تحاول الباحثة الإجابة عليها، وتتمثل فيما يلي:

1. ما مميزات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة بصفة عامة؟
2. ما مظاهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي في سلطنة عمان ومؤشرات؟
3. ما معدل تطبيق تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تنمية قطاع السياحة في سلطنة عمان؟
4. ما التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي في سلطنة عمان؟
5. ما الفرص المتاحة التي من شأنها تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي في سلطنة عمان؟

## **2/1 أهداف الدراسة:**

- وفقاً للمشكلة التي بنيت على أساسها هذه الدراسة فإنها تهدف إلى:
1. التعرف على مميزات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع السياحة بصفة عامة.
  2. دراسة مظاهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي في سلطنة عمان ومؤشرات.
  3. قياس معدل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تنمية قطاع السياحة في سلطنة عمان.
  4. الكشف عن التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي في سلطنة عمان.
  5. تحديد الفرص المتاحة التي من شأنها تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي في سلطنة عمان.

## **3/1 أهمية الدراسة ومبرراتها:**

أبدت العديد من الدول ذات المقومات السياحية في السنوات الأخيرة اهتماماً ملحوظاً بتوظيف تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي، والبحث في سبل تفعيل دورها في تنمية السياحة، وبالتالي زيادة نصيبها من حركة السياحة الدولية، وقد ظهر هذا الاهتمام خلال العديد من المؤتمرات والندوات الدولية، وكذلك من خلال إنشاء اتحادات ومنظمات تعنى بهذا الجانب، ومن أهمها "الاتحاد الدولي لتكنولوجيا المعلومات والسياحة" International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism (IFITT)<sup>8</sup>، فهذا الاتحاد يعد أول جهة ذات اهتمام بتكنولوجيا المعلومات السياحية، ويعمل على تنميتها في مختلف القطاعات السياحية، ولقد تم إنشاؤه في عام 1994م، وكذلك تأسيس "المنظمة الدولية لصناعة السياحة الإلكترونية" International Organization for the E/Tourism

<sup>8</sup> <http://www.ifitt.org>

Industry (IOETI)<sup>9</sup>، وهي منظمة دولية متخصصة في السياحة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، وقد تأسست عام 2009م، ومقرها في إيطاليا حيث تضم عدداً كبيراً من المهنيين في هذا المجال. فالتكنولوجيا الحديثة تعطي القائمين على صناعة السياحة المرونة الكافية للتحرك مع السوق ومواجهة متطلباته المختلفة، كما أنها تتيح أمامهم فرص التعاون وتحسين الخدمات السياحية مع تقليل تكاليفها، وبالتالي لم يعد هناك مكان للجدل حول أهمية التكنولوجيا في رفع كفاءة المنتجات السياحية، وتخفيض أسعارها، ومنحها القدرة على المنافسة عالمياً ومحلياً.<sup>10</sup>

من هنا تكمن أهمية هذه الدراسة؛ حيث إن موضوع توظيف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في كل القطاعات بشكل عام وفي القطاع السياحي بشكل خاص -يعد من أهم الموضوعات التي باتت تشغل بال الإدارة العليا في سلطنة عمان، وهو ماله عظيم الأثر على تنمية قطاع السياحة. وبناء على ذلك يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى جانبين، وهما:

#### الأول: الجانب العلمي:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها من أول الدراسات - على حد علم الباحثة - التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات في تنمية قطاع السياحة بسلطنة عمان، وكذلك تبرز أهميتها العلمية أيضاً في إثرائها للإنتاج الفكري المتخصص في تنمية قطاع السياحة .

#### الآخر: الجانب العملي:

ستوفر هذه الدراسة للقائمين على أمر قطاع السياحة في سلطنة عمان رؤية عامة لتفعيل الأدوات والتطبيقات التي أتاحها تكنولوجيا المعلومات لتنمية القطاع السياحي، وبالتالي خلق بيئة مناسبة للسياحة الإلكترونية.

### 4/1 حدود وأبعاد الدراسة:

أولاً البعد الموضوعي: تتناول الدراسة مجال المعلومات السياحية في القطاع السياحي بسلطنة عمان.

ثانياً البعد النوعي: تتناول الدراسة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال المعلومات السياحية في سلطنة عمان.

ثالثاً البعد الجغرافي: تتناول الدراسة تطبيق تكنولوجيا المعلومات على القطاع السياحي العماني.

رابعاً البعد الزمني: تتناول الدراسة المعلومات السياحية العلمية منذ بدء الدراسة عام 2015م حتى الانتهاء من جمع المعلومات في مايو عام 2018م.

<sup>9</sup> <http://www.ioeti.org>

<sup>10</sup> عيسى، أحمد حسني، وآخرون، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على القطاع السياحي، مشروع تخرج، كلية السياحة، جامعة المنوفية، 2000م، متاح على: <http://usc.edu.eg/uploads/181496f7872055f39fc0c62852b1c03e.pdf>