

أثر الاستدامة التكنولوجية على رضا السائحين بالتطبيق على مدينة شرم الشيخ كمقصد سياحي

حنان أحمد علي عيد جودة
المعهد العالي للسياحة والفنادق وترميم الآثار (أبو قير)

المستخلص

تعد الاستدامة التكنولوجية في مجالات السياحة واحدة من أهم المحددات التسويقية التي تمكنها من المنافسة في الأسواق المحلية والدولية. وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الاستدامة التكنولوجية في الصورة الخاصة بتشكيل رضا السائحين بالمقاصد السياحية وذلك في صورة الخدمات المقدمة لهم والتي حظيت مؤخراً باهتمام كبير وعادة ما يكون للابتكارات الفنية في مجال السياحة تأثير إيجابي على أعمال السياحة. إن التقدم التكنولوجي أتاح للدول النهوض بخطط التنمية العمرانية المستدامة لتحقيق جودة أفضل وبالتالي الحصول على رضا السائحين القادمين، كذلك وإتاحة بيئة صديقة للبيئة تكنولوجياً تعزز الشعور بالسعادة والطمأنينة بوجود مستقبل تكنولوجي مشرق لذلك نجد أن بمساعدة التكنولوجيا، يظهر مجال جديد للتخطيط السياحي المتميز الذي يكون عامل جذب للسياحة والسائحين من مختلف الجنسيات. تم إجراء الدراسة من خلال استطلاع رأي عينة من السائحين المترددين على مدينة شرم الشيخ. ولإجراء الدراسة ذاتها تم استخدام استمارة استقصاء صممت لمقياس ليكرت الخماسي، عن طريق توزيع استمارات الاستقصاء مع 450 من السائحين من مختلف الدول المترددين على مدينة شرم الشيخ السياحية، وهي المقابلات التي تم إجراؤها. وأكدت النتائج على وجود تأثير إيجابي لكل من تأثير الاستدامة التكنولوجية، وتميزها وألفة السائحين تجاهها في درجة ولائهم لتلك الاستدامة الملحوظة في الخدمات المقدمة لهم.

الكلمات الدالة: الاستدامة التكنولوجية - رضا السائحين - شرم الشيخ - مقصد سياحي.

مقدمه

أن التنمية الخضراء أصبحت هدف لكل ذي عمل في جميع مناحي الحياة اقتصادياً، واجتماعياً، وبيئياً، وسياسياً، وتكنولوجياً وفي كل مجال من شأنه أن يرقى بالفرد ورفاهيته، وأصبحت كذلك هدف الدول و المسؤولين، فوضعت لها الخطط وخصصت لها الأموال والطاقات (Gretzel et al., 2015). بل تعدى الأمر للتجديد في مفهوم التنمية وصولاً إلى الاعتراف بحق الأجيال القادمة من الاستفادة من موارد وطاقات البلد وهو ما عرف لاحقاً بالتنمية المستدامة (Boes et al., 2016). كذلك رافقت التكنولوجيا السياحة منذ مراحلها الأولى، وأصبح التحول الرقمي للقطاع الآن عملية مستمرة و معززة بمجموعة من الابتكارات التجريبية التي غيرت في الاستراتيجيات الخاصة بمجال تنشيط السياحة و بدأت في التحول إلى قطاع السياحة (Roblek et al., 2016)، و تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً حيوياً في مفهوم السياحة الذكية مما يعني التأثير الجيد و الفعال على السائحين و العمل على ضمان ولائهم للعودة كل موسم للمدن السياحية التي تعمل بالاستدامة التكنولوجية (Fyall&Garrod, 2020)، و يلاحظ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدعم أيضاً صناعة السياحة في تطوير استراتيجيات تسويق فعالة لجذب الزوار وتقديم تجارب فريدة في المقصد السياحي (Jeong and Shin., 2020). في الوقت نفسه، قد تثير التقنيات الذكية النوايا السلوكية للزوار، مما يؤثر

على دوافعهم ونواياهم واهتماماتهم بالوجهات السياحية وبالتالي، يلاحظ أنه من الضروري فهم مدى استعداد الزائرين للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة في سياق السياحة. في الوقت نفسه، من المناسب أيضاً تقييم قدرة الدول التي تشجع الاستدامة التكنولوجية على التنفيذ الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذه لصالحها وإضافة قيمة إلى العميل (Zhao et al., 2022) يتجه الهيكل الاقتصادي العالمي بشكل متزايد نحو إطار رقمي تكنولوجي ، مدعوماً بالثورة الصناعية الرابعة. كقطاع متعدد الاستخدامات (Kumar,2020) ، كذلك تعتبر السياحة جزءاً لا يتجزأ من عملية التحول الرقمي ، وإن كان ذلك بوتيرة أبطأ بسبب التحديات التي لا حصر لها . ومع ذلك، فإن أحدث الآثار المترتبة على أزمة الوباء قد حذرت المديرين و المسؤولين من الحاجة الملحة إلى مسارات إنمائية جديدة تتماشى مع الاستدامة (Suan pang et al ., 2021) ، ولا سيما مع أهداف التنمية المستدامة التي يتجه إليها العالم . علاوة على ذلك، فإن القضايا المباشرة المتعلقة بالنشاط السياحي، مثل السياحة المفرطة والتلوث والتعبية الاقتصادية، تتطلب مناهج بديلة ومتوازنة. قد تلعب الحلول الذكية والرقمية دوراً رئيسياً في هذه العملية، لذلك تم إجراء مراجعة منهجية للأدبيات لفحص أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا حول آثار التحول الرقمي في السياحة كمحفز للتنمية المستدامة بشكل عام و للتنمية المستدامة التكنولوجية بشكل خاص (Milicevic et al ., 2020) .

مشكلة البحث

يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التالي:

- دور الاستدامة التكنولوجية وقدرتها على تحقيق رضا السائحين؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة فعالية أثر الاستدامة التكنولوجية في رضا السائحين:

- إلقاء نظرة عامة على الاستدامة التكنولوجية وما أحدثته من تغييرات.
- التعرف على أثر الاستدامة التكنولوجية في تشكيل رضا العميل.
- التعرف على قدرة الاستدامة التكنولوجية على تحقيق اللفة مع السائح في تشكيل ولائه.

فروض الدراسة

من خلال فرضيات الدراسة تم اعتماد متغير مستقل واحد للدراسة، والذي تمثل في تفرد أثر الاستدامة التكنولوجية وهي المتغير التي يتوقع أن تكون ذات تأثير في المتغير التابع للدراسة الذي يتمثل في رضا السائحين تجاه الاستدامة التكنولوجية في المدن السياحية.

الإطار النظري

تعريف الاستدامة التكنولوجية:

الاستدامة التكنولوجية، هي تطوير ونشر التكنولوجيا من أجل تأمين القدرة التنافسية للأفراد والمؤسسات والدول والمجتمعات للحفاظ على وتيرة النمو على المدى الطويل، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (Garagill et al ., 2011) ، و يري (Neahofer et al ., 2015) أن التقنيات الرقمية كالتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وسلاسل الكتل واحدة من أقوى الأدوات التي ابتكرتها البشرية على الإطلاق، وتدخلت سلبا في بعض القطاعات، بينما يري (Wang et al,2016) عكس ذلك من خلال تطويع التكنولوجيا والرقمية لتحقيق تنمية مستدامة ، هذا يعني أنه يمكن استخدام التكنولوجيا الرقمية لتمكين مستقبل مستدام بشكل عام و تكنولوجي بشكل خاص ؛ من خلال استراتيجيات واضحة ودراية ومنهجية ذات مصداقية، والأهم أن الاستدامة التكنولوجية قد تدفع نحو تسريع التنمية المستدامة (Lee et al .,2022) .

أثر الاستدامة التكنولوجية على السياحة

يوفر الاستخدام المبتكر لتكنولوجيا المعلومات بدائل للسفر ونقل البضائع، وتحوّلًا رئيسيًا نحو الإنتاج والاستهلاك والتجارة والخدمات الأقل استخدامًا للموارد. هذه التغييرات يمكن أن تقلل إلى حد كبير من التأثير البيئي للأنشطة الصناعية والتجارية والسياحية، وبالتالي تسهم في التنمية المستدامة عن طريق تطوير التنمية الخاصة بالاستدامة التكنولوجية (Gajdosik,2019). ساهم الابتكار في الإلكترونيات متناهية الصغر في إنتاج نماذج أجهزة مصغرة يمكن أن تؤدي مهامًا متعددة كانت تقوم بها مجموعة من الأجهزة الأخرى، على سبيل المثال باتت الهواتف المحمولة تؤدي مهامًا تتجاوز الاتصال الصوتي والرسائل القصيرة، لتصل إلى تصفح الإنترنت، وتسجيل الفيديو بجودة عالية، ومشاهدة البرامج التلفزيونية، وقراءة الصحف والكتب الإلكترونية، وإمكانية دمجها وترابطها عن بعد من خلال انترنت الأشياء، مع أجهزة إلكترونية منزلية وصناعية، وبالتالي تخفيض النفقات، وتقليل النفايات الإلكترونية، والتوقف عن تصنيع مواد وأجهزة زائدة لا حاجة لها (Encalada & Ferreira,2017).

تأثير التكنولوجيا الحديثة على الجذب السياحي

تتغير صناعة السياحة بسرعة، وتفتح التقنيات الجديدة الخاصة طرقًا جديدة للانتشار الجيد بين الدول على الخريطة السياحية مما لا يتعارض مع استنزاف الموارد الخاص بالدولة المستضيفة، لذلك تتجه الدول للاستدامة بمختلف أنواعها للحصول على أفضل النتائج، كان لثورة تكنولوجيا الهاتف المحمول تأثير عميق على صناعة السياحة، ولا يتضح هذا في أي مكان أكثر من الطريقة التي يخطط بها السائحون الآن لرحلاتهم ويحجزونها. في الماضي، كان المسافرون يذهبون عادةً إلى وكيل سفر للتخطيط لرحلتهم وحجز رحلتهم وإقامتهم. ومع ذلك مع ظهور المواقع السياحية المختلفة في كافة المجالات كالطيران و تأجير السيارات و حجز المطاعم و الفنادق، أصبح المسافرون الآن أكثر عرضة للبحث وحجز رحلتهم الخاصة عبر الإنترنت (Sorokina ,2019). علاوة على ذلك، مع انتشار الهواتف الذكية والتطبيقات في كل مكان مثل خرائط Google ، يمكن للمسافرين الآن العثور بسهولة على مناطق الجذب والأنشطة المحلية أثناء إجازتهم. وقد أدى ذلك إلى ازدهار ما يسمى بـ "السياحة التجريبية" حيث يبحث المسافرون عن تجارب فريدة لا يمكن العثور علىها في المنزل. بشكل عام (Gretzel et al ,2015)، كان لتكنولوجيا الهاتف المحمول تأثير إيجابي كبير على صناعة السياحة، مما يجعل استكشاف العالم أسهل من أي وقت مضى (Saunila et al .,2019).

العلاقة بين الاستدامة التكنولوجية ورضا السائحين

أصبحت أهمية التسويق لوجود الاستدامة الرقمية و التكنولوجيا للوجهات التي يبحث عنها السائحين واضحة بشكل متزايد في السنوات الأخيرة (Tsai,l,2022). لقد أدركت الوجهات قيمة إنشاء عوامل خاصة بالاستدامة قوية تساهم في تكوين تصور إيجابي عن الوجهة (Szubert,m,2022). لا يؤدي هذا إلى زيادة الوعي بالمقصد السياحي في أذهان السائحين فحسب بل يساعد أيضًا في تقليل المخاطر المتصورة وإبراز الجاذبية العاطفية (Hua,2021). لذلك، تساعد وجود الاستدامة التكنولوجية للوجهات على تمييز نفسها عن منافسيها، مما يجعلها أكثر جاذبية للزوار المحتملين (Li,2022).

لهذا السبب من الضروري الاستمرار في تطوير البحث في هذا المجال. لقد غيرت التطورات التكنولوجية في السنوات الأخيرة على نطاق واسع النماذج الراسخة. أدى ظهور وسائل التواصل الاجتماعي على سبيل المثال إلى تغييرات كبيرة في الأساليب

المستخدمة لنشر الصورة السياحية والتأثير عليها (Gierczak,2022). علاوة على ذلك ، توفر التكنولوجيا ورقمنه قطاع السياحة العالمي فرصاً جديدة ، مثل السياحة الافتراضية و كذلك دراسة الصورة السياحية والاستدامة التكنولوجية التي تسمح لنا بتعميق هذه المعرفة وتقديم مناهج جديدة لجذب السائحين (Suan pang et al., 2021) كذلك من مميزات الاستدامة التكنولوجية الحصول على كافة الخدمات التي تلزم للسائح دون الحاجة لإهدار كمية كبيرة من المستلزمات التي قد لا تستخدم في الأماكن السياحية كالفنادق و المناطق الترفيهية وكذلك المطاعم الخضراء التي تقلل من الانبعاثات و أيضا وسائل المواصلات التي تكون في الاغلب تعمل بالطاقة لذلك تكون البيئه صافية و ذات جودة عالية من النقاء لكي تكون سبباً هاماً من أسباب جذب السائحين (Tolkers,2018).

أهمية الاستدامة التكنولوجية

توفر التطورات الحديثة في التكنولوجيا فرصاً رائدة لمراقبة البيئة وحمايتها، فضلاً عن الحفاظ على الصحة العامة للكوكب. فمن خلال وجود التطوير المتوافق مع الاستدامة وذلك بالشكل الأكثر ملاءمة، يمكن توجيه الثورة الرقمية لتعزيز الاستدامة العالمية والاعتناء بالبيئة والإنسان (Gierczak,2022). كذلك واضح تماماً أن الإنترنت و التكنولوجيا الحديثة مفيدة للغاية لبيع الرحلات السياحية، وأحد الأسباب وراء ذلك هو أن الإنترنت تلغي حواجز التواصل وتكلفة نشر المعلومات تكاد تكون معدومة، ولكن لا تزال معظم أنظمة المعلومات بين المنظمات تستخدم بشكل أساسي بواسطة كبار الموزعين والناقلين لدعم أنشطة التسويق والمبيعات الخاصة بهم (Moustaka et al.,2019).

تتناسب خدمات السفر مع الوسائط التفاعلية بشكل فعال للغاية، كما أنها مناسبة تماماً للحفاظ على العلاقات وبناءها، وبالمثل مع الخدمات المالية. (Gomez-oliva et al .,2019) يخلق الحجم الكبير لمعاملات السفر على الإنترنت فرصة للدخول إلى السوق، كون خدمات السفر تتناسب جيداً مع الوسائط التفاعلية، والخدمات السياحية والمالية مناسبة تماماً للحفاظ على العلاقات وبناءها عبر الإنترنت، حيث كلاهما غني بالمعلومات، على عكس الخدمات المقدّمة بصورة مادية، مثل المتاجر التقليدية ومحطات الوقود، والتي لديها إمكانات أقل بكثير من مستخدمي الوسائط التفاعلية (Popkova et al.,2022) ، يقلل التحول الإلكتروني من إجراءات ترتيبات السفر بما في ذلك الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة وحجز غرف الفنادق وترتيب وسائل النقل، على النقيض من ذلك يمكن حجز الرحلة باستخدام الوسائط الجديدة، وذلك لأن كلا البيئات والحجز متاحين عبر الإنترنت و الوسائل التكنولوجية المختلفة المتاحة مما يؤثر بصورة إيجابية من ناحية الاستدامة بشكل عام و الاستدامة الرقمية بشكل خاص (Snyder,2019).

منهجية الدراسة

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة في تجميع بياناتها على توزيع استمارات استقصاء للسائحين من مختلف الجنسيات بمدينة شرم الشيخ حيث بلغ حجم العينة نحو (450) سائح. وقد تكونت الاستمارة من ثلاثة محاور رئيسية على النحو التالي:

- الاستدامة التكنولوجية.
- تأثير التكنولوجيا الحديثة بالجذب السياحي.
- العلاقة بين الاستدامة التكنولوجية والحصول على رضا السائحين.

بحيث تعتبر تلك الخصائص بمثابة محفزات التي تتدخل في تقييم السائح للإقامة بالمدن ذات الاستدامة بمختلف أنواعها، وتم عمل الاستقصاء عن طريق الاستمارات التي تم توزيعها على مختلف السائحين بعده أماكن بالمدينة، تم تصميم استمارة استقصاء لمقياس ليكرت الخماسي، والذي يتراوح بين غير موافق بشدة وقيمتها درجة واحدة على المقياس، وأوافق بشدة وقيمتها 5 على المقياس ذاته. وتم توزيع استمارات الاستقصاء بصورة شخصية على 450 مفردة من السائحين المترددين أماكن مختلفة بمدينة شرم الشيخ.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في السائحين في مختلف الأماكن السياحية وغير السياحية بمدينة شرم الشيخ. وقد تم توزيع عدد 450 استمارة على عينة عشوائية من السائحين. وتم استرداد 400 استمارة، وتم الاعتماد على تحليل عدد 380 استمارة صالحة لتحليل بياناتها من إجمالي ما تم توزيعه من استمارات، ووجد أن هناك 20 استمارة غير صالحة للتحليل نظراً لتكرار الإجابة على بعض الأسئلة أو عدم وجود إجابات على بعض الأسئلة، أو وجود قيم متطرفة في الاستجابات.

نتائج التحليل واختبار الفروض

الخصائص الديموجرافيا لعينة الدراسة

الخصائص الديموجرافيا لعينة الدراسة من حيث الفئة العمرية، الجنس (النوع)، الحالة الاجتماعية ومستوي التعليم.

جدول رقم (1) الخصائص الديموجرافيا لعينة الدراسة

| النسبة المئوية | التكرارات | الخصائص الديموجرافيا |
|----------------|-----------|--------------------------|
| 42% | 160 | ذكر |
| 58% | 220 | أنثى |
| 11% | 43 | 20 عاماً فأقل |
| 55% | 209 | من 20 إلي 30 عاماً |
| 3% | 8 | من 30 عاماً إلي 40 عاماً |
| 31% | 120 | من 40 عاماً فأكثر |
| 47% | 180 | أعزب |
| 53% | 200 | متزوج |
| 16% | 60 | تعليم متوسط |
| 50% | 190 | تعليم فوق متوسط |
| 34% | 130 | تعليم عالي |

يبين جدول رقم (1) التكرارات والنسب المئوية للفئة العمرية والجنس (النوع) والحالة الاجتماعية ومستوي التعليم لعينة الدراسة. بالنسبة للفئة العمرية؛ تبرز النتائج أن عينة الدراسة من 20 الي 30 عاماً وبنسبة 55%، كما أن هناك نسبة 11% من 20 عاماً فأقل، بجانب وجود نسبة 31% من 40 عاماً فأكثر و أيضاً بنسبة 3% من 30 عاماً فأكثر، وفيما يتعلق بالجنس (النوع)؛ أكثر من نصف العينة أنثى بنسبة 58% بينما يتراوح نسبة الذكور في العينة بنسبة 42,1%، وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية فأكثر من نصف العينة متزوج بنسبة 53% بينما يعتبر حاله الاعزب و هي الأقل بنسبة 47%، وفيما يتعلق بمستوي التعليم للعينة فالنسبة الأكبر للتعليم فوق متوسط بنسبة 50% يليها التعليم العالي بنسبة 34% وفي المرتبة الأخيرة يكون أصحاب التعليم المتوسط بنسبة 16% .

مدي صلاحية نموذج القياس

للتحقق من صدق وثبات النموذج المستخدم في القياس، تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لقياس الصدق الذاتي والصدق الخارجي لهيكل العلاقة بين مختلف متغيرات الدراسة، وأشارت النتائج إلى جودة وملائمة على قيمة الثبات المركبة، حيث أشارت على تقييم نموذج القياس اعتماداً مؤشرات القياس، اعتماداً البيانات الواردة في الجدول رقم (2) إلى أن جميع متوسطات التباين، للمتغيرات الأربعة تتخطى نسبة 50% وتزيد عن المستوى المقترح للصدق المتقارب للمقياس حيث تراوحت ما بين (60% و65%) لذا يمكن القول بأن مستوى صدق وثبات نموذج الدراسة المطبق يتسم بالموثوقية.

جدول رقم (2) التحليل العاملي التوكيدي

| الانحراف المعياري | متوسط الاستجابات | قيم متوسطات التباين المستخرجة | المتغيرات محل الدراسة |
|-------------------|------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|
| 0.74 | 4.32 | 0.62 | تأثير الاستدامة التكنولوجية بالجذب السياحي |

كما تم اختبار الصدق التمييزي لنموذج الدراسة، حيث تم المقارنة بين الجذر التربيعي لمتوسط التباين لكل متغير من المتغيرات ومعاملات الارتباط للهيكل المكون لكل متغير من الهياكل الأخرى.

وأظهرت النتائج الواردة في جدول (3)، أن جميع قيم الجذر التربيعي لمتوسط التباين لكل بعد من الأبعاد كانت أكبر من معاملات الارتباط القائمة بين مختلف الهياكل، لذا يمكن القول بأن الصدق التمييزي لهيكل الدراسة يتسم بالموثوقية.

جدول رقم (3) تحليل الارتباط و الصدق التمييزي

| متغيرات الدراسة | مدي العلاقة بين الاستدامة التكنولوجية ورضا السائحين |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| مدي العلاقة بين الاستدامة التكنولوجية ورضا السائحين | 0.802 |

خلاصة القول، أن نتائج الاختبارات التي أجريت على نموذج القياس أكدت على ثبات و صدق النموذج، مما يفيد بإمكانية اعتماد جميع النتائج التالية المترتبة علىه، و الخاصة باختبار الفرضيات محل الدراسة.

متوسط استجابات عينة الدراسة

أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (2) موافقة غالبية مفردات العينة عن مدي رضا السائحين للخدمات المقدمة بوسائل الاستدامة بشكل عام والاستدامة التكنولوجية بشكل خاص، محل الدراسة حيث جاء متوسط الاستجابات بقيمة قدرها (4.32) وهو ما يعبر عن مدي أثر الاستدامة التكنولوجية بالجذب السياحي.

اختبار فرضية الدراسة

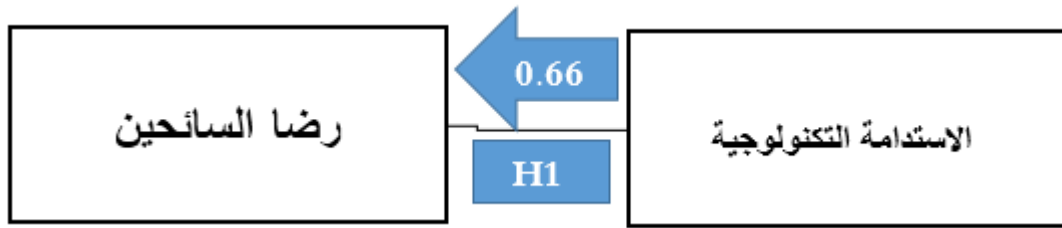
جدول رقم (4) اختبار فرضيات الدراسة

| م | الفرضية محل الاختبار | معامل المسار Path coefficient | قيمة t | مستوي المعنوية | النتيجة |
|---|----------------------|-------------------------------|--------|----------------|---------|
|---|----------------------|-------------------------------|--------|----------------|---------|

| | | | | | |
|-----------------|-------|------|------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| قبول الفرضية | 0.000 | 4.08 | 0.66 | يوجد تأثير إيجابي لمدي تأثير الاستدامة التكنولوجية على الجذب السياحي | H1 |
|-----------------|-------|------|------|----------------------------------------------------------------------------|----|

H1 : يوجد تأثير إيجابي لمدي تأثير الاستدامة التكنولوجية على الجذب السياحي بالعودة إلى البيانات الواردة بالجدول رقم (4) ، وبفحص البيانات الخاصة باختبار الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة، والتي تقضي بوجود تأثير إيجابي لمدي تأثير الاستدامة التكنولوجية بالجذب السياحي، تبين وجود تأثير معنوي إيجابي قوي لمصادقية تأثير الاستدامة التكنولوجية الإيجابي بالجذب السياحي بمدينة شرم الشيخ محل الدراسة، وكانت قيمة معامل المسار coefficient Path تساوي (0.66) ، ما يعني أن أي تغير في درجة رضا السائحين من ناحية تأثير الاستدامة بمقدار وحده واحدة يؤدي إلي زيادة درجة رضا السائحين بمقدار (0.66) مما يعني قبول الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة.

ويخلص الشكل رقم (2) العلاقة القائمة بين مختلف المتغيرات محل الدراسة وفقاً لنتائج اختبار فرضيه الدراسة:



الشكل رقم (2) العلاقة بين متغيرات الدراسة

النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

- وجود تأثير إيجابي لمدي أثر الاستدامة التكنولوجية في العصر الحديث وسط كافة الملوثات السمعية والبصرية والبيئية والاقتصادية فكان أثر الاستدامة بشكل عام والاستدامة التكنولوجية بشكل خاص في القطاع السياحي
- وجود تأثير إيجابي لمدي تأثير التكنولوجيا الحديثة على الجذب السياحي حيث يوفر وقت ومجهود للسائح في صور البحث عن الأماكن التي يريد الذهاب إليها فبدلاً من الذهاب للشركات أو الوكالات السياحية يستطيع التواصل معهم عن طريق الهاتف أو الانترنت أو البحث في المواقع المتخصصة بالسفر والسياحة وذلك يوفر طاقة ومجهود ويقلل من الوقت في الوصول للمعلومة الصحيحة.
- وجود تأثير إيجابي للألفة بين الاستدامة التكنولوجية و رضا السائحين فقد تمت الدراسة على السائحين في مدينة شرم الشيخ التي تعتبر مدينة خضراء و تسعى بشكل مستمر في المحافظة على البيئة عن طريق الاستدامة فقد لوحظ التطور الملحوظ في الخدمات و وسائل المواصلات كيف تقلل من الانبعاثات و المخلفات قدر الإمكان و كذلك تخفيف الاحمال التي تكون غير مبررة و تيسير كاهه الوسائل و توافر الحلول اللازمة الي تيسر على السائحين و الوافدين الاستخدام ، فقد استخدمت كاهه الوسائل التكنولوجية التي تساعد الوافدين على الاستخدام التكنولوجي المريح و ذلك لتوفير السعادة و الراحة مع الحفاظ على البيئة للأجيال القادمة .

- لوحظ أنه كلما كان الدول المستضيفة للوافدين ذات إمكانيات متطورة وحديثة وصديقة للبيئة وتقلل الانبعاثات والملوثات وتقدم الخدمات التي يحتاجها الوافدين دون المزايدة لهذه الاحتياجات او التقليل منها كلما زاد رضا ورضا الوافد من الدولة المستضيفة له.

ثانياً: توصيات الدراسة

تعتمد قدرة الدولة المستضيفة للسائحين في الحصول على ولاء و رضا الوافدين لها عن طريق الحملات الاعلانية و السوق التسويقي لها و أيضا على الوصول لطرق التأثير في السلوك الإيجابي للسائحين لديها ، و الذي يعد جزءاً هاماً و اساسياً عند صياغة استراتيجيات التسويق الخاصة بالدولة ، لذا تم اختبار تأثير كل من تفرد اثر الاستدامة التكنولوجية و مدي تأثير التكنولوجيا الحديثة بالجذب السياحي و أيضا الألفة بين تنفيذ الاستدامة بشكل عام و الاستدامة التكنولوجية بشكل خاص للحصول على رضا و رضا السائحين و لقد كشفت الدراسة على وجود تأثير إيجابي لكل منهم ، و استنادا إلي ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ، تم اقتراح التوصيات التالية :

- ضرورة تركيز الدول الراغبة في الجذب السياحي المنفرد على أساليب مبتكرة للاستدامة التكنولوجية عند تصميم وصياغة الاستراتيجيات التسويقية للدول والمدن المضيفة للسائحين كاستخدام البرامج المتطورة للتواصل بين السائحين والمقصد المستضيف واستخدام الروبوت الذكي في نقل الخدمات والحرص على مراقبة ملاحظات الزوار لتطوير الخدمات بصورة مستمرة ومستدامة لتلبية رغبات الزائرين.
- يجب على المسؤولين الحرص على التنمية المستمرة للموارد الخاصة بهم وربطها بالبيئة الخضراء من اجل ضمان وتعزيز المصادقية وضمان الاستمرارية.
- يجب على المدن السياحية الخضراء بذل المزيد من الجهد بغرض تطوير فهم احتياجات السائحين والسعي لتلبيتها، ضماناً لتحقيق الألفة بين السائح ة المدينة المستضيفة.
- يجب على المسؤولين ومديري المنشآت التفكير في كيفية الارتقاء بسبل الجذب وتسخيرها في الحفاظ على المجتمع المستدام الأخضر وتميزها عن المنافسين الاخرين.
- الحفاظ على وجود آليات لقياس أثر البرامج التنموية، مع ضرورة إجراء دراسات كافية للمشروعات الاستراتيجية والتنموية المستدامة قبل تنفيذها للوصول لأفضل النتائج.
- ضرورة نشر الفكر المستدام في كافة المدن والقطاعات والمؤسسات الباحثة عن التطور المناخي والمحافظة على البيئة والنظر للمستقبل المناخي والاقتصادي والبيئي والطاقة والتكنولوجيا المتطورة الداعم للفكر المستدام.

References

- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), pp. 110–124
- Caragliu, A., Del Bo, C. D., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 60–82
- Encalada, L., & Ferreira, C. (2017). Identifying Tourist Places of Interest Based on Digital Imprints: Towards a Sustainable Smart City. *Sustainability* 2017, 9(12), 2317. <https://doi.org/10.3390/su9122317> .

- Fyall,A., & Garrod,B. (2020). Destination management: a perspective article. TOURISM REVIEW, VOL. 75 NO. 1 2020, pp. 160-169.
- Gajdosik, T. (2019). Smart tourism destinations□? The case of Slovakia. 6th Central European Conference in Regional Science – CERS, September 2017. <https://www.researchgate.net/publication/330957565>.
- Gierczak-Korzeniowska, (2022),. Methodology of Cyclical Research of the Tourist Image of Podkarpackie Province (Poland)—A proposal of a Solution and Selected Research Results. *Sustainability* , 14, 2673.
- Gomez-Oliva A, Alvarado-Uribe J, Parra-Meroño MC, Jara AJ. Transforming communication channels to the co-creation and diffusion of intangible heritage in smart tourism destination: creation and testing in Ceutí (Spain) *Sustainability*. 2019;11(14):3848. doi: 10.3390/su11143848.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism□: foundations and developments. *Electron Markets* (2015) 25:165–188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>.
- Hua, Y.; (2021),. Contribution of TV Dramas and Movies in Strengthening Sustainable Tourism. *Sustainability* , 13, 12804.
- Jeong, M., & Shin, H. H. (2020). Tourists’ Experiences with Smart Tourism Technology at Smart Destinations and Their Behavior Intentions. *Journal of Travel Research*, 59(8), 1464–1477 <https://doi.org/10.1177/0047287519883034>.
- Kumar, A. (2020). Smart Destination and Technology Driven Tourism for Sustainable Development. *AVAHAN: A Journal on Hospitality and Tourism*, 8 (1), 2020, 15-31.
- Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N. (2020). Smart Tourism City□: Developments and Transformations. *Sustainability* 2020, 12, 1–15. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/10/3958>.
- Li, W.-T.; (2022),. Creating Sustainable Development of the Destination with Tea Public Version Packaging Design by Obtaining Relational Space Concept. *Sustainability* , 14, 9256.
- Milicevic, S., Petrovic, J. and Đorđević, N. (2020). ICT as a factor of destination competitiveness: The case of the republics of former Yugoslavia. *Management & Marketing*, Vol. 15, No. 3, pp. 370-392.

- Moustaka V, Vakali A, Zikos N, Tsirakidis T, Anthopoulos G (2019), May L TOMI: A framework for smart tourism on the move innovation. In: Companion Proceedings of the 2019 World Wide Web Conference, pp. 118–129.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2015). Smart technologies for personalized experiences: a case study in the hospitality domain. *Electron Markets* (2015) 25:233–254,
- Popkova EG, De Bernardi P, Tyurina YG, Sergi BS.(2022) A theory of digital technology advancement to address the grand challenges of sustainable development. *Technol Soc.* 2022;68:101831. doi: 10.1016/j.techsoc.2021.101831.
- Roblek, V., Meško, M., Štok, Z. (2016). Digital Sustainability in the Fourth Industrial Revolution. *ENTRENOVA - enterprise research Innovation*, Vol.2, No.1, 2016, Rovinj, Croatia.
- Sanchez, A. (2016). SMART TOURIST DESTINATIONS: A DUAL APPROACH. The 6th advances in hospitality and tourism marketing and management conference 14-17 July 2016, Guangzhou, China, 300-324.
- Saunila, M. Nasiri, M. Ukko, J. Rantala, T. (2019). Smart technologies and corporate sustainability: The mediation effect of corporate sustainability strategy. *Computers in Industry*, 108 (2019) 170–185.
- Snyder H. (2019) ,Literature review as a research methodology: an overview and guidelines. *J Bus Res.* 2019;104:333–339. doi: 10.1016/j.jbusres.2019.07.039.
- Sorokina, E. (2019). Towards Constructing a Comprehensive Framework of Smart Destinations. PHD Theses, the Department of Tourism, Events, and Attractions, the Rosen College of Hospitality Management, the University of Central Florida, Orlando, Florida.
- Suanpang, P., Netwong, T., & Chunhapatragul, T. (2021). Smart tourism destinations influence a tourist's satisfaction and intention to revisit. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(S1), 1-10.
- Szubert, (2022). Destination Familiarity and Perceived Attractiveness of Four Polish Tourism Cities. *Sustainability* , 14, 128.

- Tölkes C.,(2018), . Sustainability communication in tourism: a literature review. *Tour Manag Persp.* 2018;27:10–21. doi: 10.1016/j.tmp.2018.04.002.
- Tsai, L.(2022),-L. Factors That Influence Virtual Tourism Holistic Image: The Moderating Role of Sense of Presence. *Sustainability* , 14, 467.
- Wang, X., Li, X., Zhen, F., & Zhang, J. (2016). How smart is your tourist attraction?: Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP and IPA approach. *Tourism Management*, 54, 300–320.
- Zhao, Y.,(2022). Online Reservation Intention of Tourist Attractions in the COVID-19 Context: An Extended Technology Acceptance Model. *Sustainability* 14 (16) (August 21).

The impact of technological sustainability on tourist's satisfaction by applying it to the city of Sharm El-Sheikh as a tourist destination

Hanan Ahmed Eid

HIGHER INSTITUTE FOR TOURISM, HOTELS AND RESTORATION

Abstract

Technological sustainability in the fields of tourism is one of the most important marketing determinants that enable it to compete in local and international markets. The study aims to identify the impact of technological sustainability on the image of shaping tourists' approval of tourist destinations, in the form of the services provided to them, which have recently received great attention, and technical innovations in the field of tourism usually have a positive impact on tourism business. Technological progress has allowed countries to advance sustainable urban development plans to achieve better quality and thus gain the approval of incoming tourists, as well as providing a technologically friendly environment that enhances the feeling of happiness and reassurance in the existence of a bright technological future. Therefore, we find that with the help of technology, a new field for distinguished tourism planning emerges, which is an attractive factor. For tourism and tourists of different nationalities. The study was conducted by polling a sample of tourists who frequent the city of Sharm El Sheikh. To conduct the same study, a survey form designed for a five-point Likert scale was used. The data for the survey forms were specifically completed for the purposes of the study, by distributing the survey forms with 450 tourists from various countries who frequented the tourist city of Sharm El-Sheikh, and these are the interviews that were conducted. The results confirmed

the presence of a positive impact of the impact of technological sustainability, its distinctiveness, and tourists' familiarity with it on the degree of their loyalty to that sustainability observed in the services provided to them.

Keywords: technological sustainability - sustainability - tourists' approval - tourist destination.