

منصة روح المدينة: نموذج متطور للسياحة الرقمية وإتاحة المعلومات

د. اسراء صديق عبده

أستاذ المكتبات والمعلومات المشارك

قسم المعلومات: جامعه طيبة

dr.eabdoh@gmail.com

المُستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم منصة "روح المدينة" كنموذج رائد في السياحة الرقمية للمدينة المنورة، وقياس مدى فعاليتها في تحسين تجربة الزائر وتوفير خدمات رقمية متكاملة تلبي احتياجات المستخدمين ورغباتهم. اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الميداني لتحديد وتقييم الخدمات المقدمة عبر المنصة، وتحليل المحتوى لمقارنتها مع العديد من منصات السياحة العالمية. كما اعتمدت أسلوب الملاحظة بالمشاركة لتوثيق تجربة المستخدم، وتحليل الواجهة التفاعلية والوظائف التقنية أثناء الاستخدام الفعلي. أشارت النتائج إلى أن المنصة تتميز بواجهة تفاعلية سهلة الاستخدام بلغات متعددة، ومعلومات دقيقة ومحدثة عن المعالم الدينية والتاريخية. كما تقدم خدمات متكاملة لحجز الفنادق والجولات السياحية، بالإضافة إلى معلومات مفصلة عن وسائل النقل والمرافق الخدمية. وتحسن تجربة الزائر بفضل الخرائط التفاعلية والجولات الافتراضية بزاوية ٣٦٠ درجة، مما يساهم في تعزيز المعرفة التاريخية والثقافية للمستخدمين. خلصت هذه الدراسة إلى أن منصة "روح المدينة" تمثل نموذجًا ناجحًا لرقمنة الخدمات السياحية، لما توفره من تجربة تفاعلية متكاملة وتوافق مع متطلبات رحلة التحول الرقمي. كما تُبرز هذه الدراسة هذه المنصات



الرقمية كأدوات استراتيجية تتوافق مع أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ وتدعمها، مُعززة الهوية الثقافية الوطنية، مع ضمان تجربة سياحية ذكية ومستدامة.

Abstract :

This study aims to analyze and evaluate the " Ruh Al Madinah " platform as a leading model for digital tourism in Medina, measuring its effectiveness in enhancing the visitor experience and providing integrated digital services that meet users' needs and desires. The study relied on a field survey method to identify and evaluate the services provided through the platform and analyzed the content to compare it with several global tourism platforms. It also adopted a participant observation method to document the user experience and analyze the interactive interface and technical functions during actual use. The results indicated that the platform features an easy-to-use interactive interface in multiple languages, as well as accurate and up-to-date information about religious and historical landmarks. It also offers integrated services for booking hotels and tourist tours, in addition to detailed information about transportation and service facilities. The visitor experience is enhanced by interactive maps and 360-degree virtual tours, which contribute to enhancing users' historical and cultural knowledge. This study concludes that the " Ruh Al Madinah " platform represents a successful model for digitizing tourism services, as it provides an integrated interactive experience and aligns with the requirements of the digital transformation journey. This study also highlights these digital platforms as strategic tools that align with and support the goals of Saudi Vision 2030, enhancing national cultural identity while ensuring a smart and sustainable tourism experience.

الكلمات المفتاحية:

منصة روح المدينة، منصات السياحة الرقمية، البحث عن المعلومات، المدينة المنورة، الخدمات الرقمية، تقييم المنصات الذكية، تحسين تجربة الزائر.

Keywords: Ruh Al Madinah Platform, Digital Tourism Platforms, Information Search, Medina, Digital Services, Smart Platform Evaluation, Improve Visitor Experience.

أولاً: الإطار المنهجي:

١/ المقدمة:

تحتل المدينة المنورة مكانة دينية رفيعة في نفوس المسلمين، إذ تستقطب ملايين الزوّار سنوياً، ما يجعلها واحدة من أبرز الوجهات الدينية والثقافية على مستوى العالم. وفي ظل هذا الإقبال المتزايد، بات من الضروري توفير المعلومات الكافية للزوّار عبر الأدلة الرقمية والمنصات الإلكترونية والإرشادات الذكية، باعتبارها أدوات محورية لضمان تجربة زيارة متكاملة. وقد أصبحت منصات السياحة الذكية في السنوات الأخيرة عنصراً أساسياً في تطوير خدمات القطاع السياحي، من خلال تسهيل التفاعل بين المستخدم والوجهة، وتحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات السياحية. وتزايد الاعتماد على هذه المنصات بشكل لافت خلال جائحة كوفيد-١٩، حيث لعبت دوراً محورياً في تنظيم حركة الزوّار، وتطبيق إجراءات السلامة، وتقليل التلامس المباشر، حفاظاً على صحة السياح وسلامتهم (Gretzel et al., 2022).

وفي إطار السعي نحو تحسين تجربة الزائر وتقديم محتوى رقمي جاذب وفعال، يشهد قطاع السياحة تحولاً متسارعاً نحو التوسع في استخدام الحلول الرقمية. ومن أبرز المبادرات الحديثة في هذا السياق منصة "روح المدينة"، التي تهدف إلى الارتقاء بخدمات الزوّار من خلال واجهة رقمية شاملة ومتكاملة (هيئة تطوير المدينة المنورة، ٢٠٢٤) ورغم التوسع العالمي في استخدام المنصات السياحية الرقمية، لا تزال الدراسات المحلية التي تتناول تقييم فعاليتها محدودة، وهو ما يعزز الحاجة إلى إجراء دراسات تحليلية معمقة تستند إلى معايير فنية وتجريبية لقياس كفاءة هذه المنصات.



٢/ أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من تناولها موضوعًا حيويًا يتمحور حول السياحة الرقمية، من خلال تحليل وتقييم منصة "روح المدينة" وقياس مدى فاعليتها في إثراء تجربة الزائر وتقديم خدمات رقمية متكاملة تلبي تطلعات المستخدمين، كما أن لها أهمية نظرية، وأخرى تطبيقية، تتمثل فيما يلي:

- مقارنة منصة روح المدينة بالمنصات السياحية العالمية، مع تسليط الضوء على مزاياها وعيوبها.
- إيضاح مفهوم السياحة الرقمية وأثرها في نشر المعلومات وتحسين خدمات المستفيدين لجعلها وسيلة لتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات.
- مساعدة مطوّري منصات السياحة الرقمية في توفير خدمات رقمية بطرق مبتكرة وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للزوّار من خلال تقديم تجربة أكثر تفاعلية وسهولة.
- تدعيم الجهود الرامية إلى تعزيز مكانة المدينة المنورة كوجهة سياحية دولية متطورة قادرة على التكيف مع التحولات الرقمية المتسارعة في قطاع السياحة وتقنية المعلومات.

٣/ مشكلة الدراسة:

يواجه العديد من الزوّار تحديات في الوصول إلى المعلومات الدقيقة والمحدثة حول المعالم السياحية، والخدمات المتاحة، ووسائل النقل في المدينة المنورة، مما قد يؤثر على تجربتهم السياحية. ومع تزايد الاعتماد على المنصات السياحية الرقمية باعتبارها مصدرًا أساسيًا للمعلومات، تظهر الحاجة إلى تحليل

مدى فعالية منصة "روح المدينة" في تقديم تجربة سياحية رقمية متكاملة مقارنةً بالمنصات السياحية العالمية ومدى قدرتها على تحسين تجربة الزائر.

وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة البحث في الإجابة عن الأسئلة التالية:

أولاً: السؤال الرئيس:

- إلى أي مدى تلبي منصة "روح المدينة" احتياجات الزوّار من المعلومات والخدمات، مقارنةً بالمنصات السياحية العالمية؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية:

- ما الميزات والخدمات التي توفرها منصة "روح المدينة" مقارنةً بالمنصات السياحية العالمية؟
 - ما مدى كفاءة منصة "روح المدينة" في توفير معلومات شاملة حول الوجهات السياحية والخدمات؟
 - إلى أي مدى تسهم منصة "روح المدينة" في تنظيم رحلات الزوّار وتحسين تجربتهم السياحية؟
- ٤/ أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم منصة "روح المدينة" مقارنةً بالمنصات السياحية العالمية، وذلك من خلال تسليط الضوء على الفروق في الوظائف والخدمات المقدمة، ومدى فاعلية هذه المنصات في تلبية احتياجات المستخدمين. ولإنجاز ذلك، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تحليل الميزات والخدمات التي توفرها منصة "روح المدينة" مقارنةً بالمنصات العالمية.
 - تقييم مدى كفاءة منصة "روح المدينة" في توفير معلومات شاملة حول الوجهات السياحية والخدمات..



- دراسة سهولة استخدام المنصة ومدى فاعليتها في تحسين تجربة الزائر.

٥/ حدود البحث ومجتمع الدراسة:

تنصب هذه الدراسة على تحليل وتقييم منصة "روح المدينة" مقارنةً بالمنصات السياحية العالمية، مثل: منصات "زيارة دبي"، "زيارة لندن"، "دليل زيارة باريس"، "دليل السفر لمدينة نيويورك" من حيث المحتوى والمعلومات المتاحة، وسهولة الاستخدام وتجربة المستخدم، والتفاعل والتواصل مع المستخدمين، والتكامل مع الخدمات الرقمية، والتقنيات الحديثة والابتكار، وأداء المنصة والأمان، وتقييمات المستخدمين، كما تسلط الضوء على دور التقنيات الحديثة في تحسين تجربة السياحة الرقمية. وقد تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الممتدة من فبراير ٢٠٢٥م إلى أبريل ٢٠٢٥م.

٦/ مصطلحات الدراسة:

- السياحة الرقمية: يشير إلى استخدام المنصات الرقمية؛ لتحسين الخدمات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات السياحية بشكل تفاعلي من قبل المستخدمين. (Buhalis and Sinarta, 2021).
- الذكاء الاصطناعي (AI): مستمد من تحليل البيانات وتقنيات التعلم الآلي التي يتم تنفيذها؛ لضمان تقديم توصيات مخصصة للمستخدمين، مثل: اقتراح أماكن الزيارة بناءً على تفضيلاتهم السابقة، وتحليل سلوك المستخدم الفردي؛ لضمان تحسين تقديم الخدمة. (Gretzel et al., 2022).
- الواقع المعزز (AR): يربط الواقع المعزز العالم الافتراضي بالمحيط الواقعي للمستخدم؛ مما يوفر تجربة أكثر تفاعلية عند استكشاف المواقع السياحية، مثل: عرض معلومات تفصيلية عن المعالم بمجرد توجيه الهاتف إليها. (Wang et al., 2022).

- منصات السياحة الذكية: استخدام الأساليب المبنية على التقنية، مثل: تقنيات الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة؛ لتقديم خدمات سياحية متكاملة، وتوفير خرائط تفاعلية للعملاء وترتيبات الحجز الفوري. (Buhalis and Sinarta, 2021).
- أنظمة الحجز الذكية: نظام حجز إلكتروني يسمح للمستخدمين بحجز الفنادق، والرحلات، والمطاعم من خلال المنصات السياحية، مع تقديم اقتراحات وفقًا لتفضيلاتهم. (Gretzel et al., 2022).

٧/ الدراسات السابقة:

مع ظهور التكنولوجيا الرقمية، شهدت صناعة السياحة تغييرات جذرية، وأصبح من البديهي أن يكون لمنصات السياحة الذكية دورٌ محوريٌّ في تحسين تجارب المسافرين، وتلبية احتياجاتهم. وتعتمد السياحة بشكل كبير على المعلومات، مما يجعل اتخاذ أي قرار سياحي يتطلب توافر معلومات دقيقة ومحدثة. ومع تزايد اعتمادنا على الهواتف الذكية والتقنيات الرقمية، أصبح البحث عن وجهات السفر، وحجز الفنادق، والحصول على معلومات حول الأنشطة المحلية أمرًا يسيرًا عبر منصات سياحية متطورة. تسعى هذه الدراسة إلى تقييم منصة "روح المدينة"، وتحليل تكاملها مع هذه المفاهيم والتقنيات مقارنةً بالمنصات السياحية العالمية. تم إعداد هذه المراجعة العلمية من خلال مسح الإنتاج الفكري وفيما يلي عرض لما تناولته الدراسات السابقة المرتبطة بهذه الدراسة مقسمة وفقًا لمجالات الدراسة:

أولاً: دراسات تناولت السياحة الذكية ودورها في تطوير المدن: السياحة الذكية هي مفهوم جديد يهدف إلى تحسين المواقع السياحية من خلال استخدام التقنيات الحديثة والابتكار في الإدارة. يعتمد هذا النموذج على دمج البيانات



الضخمة والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، بالإضافة إلى تقنيات الاتصال الحديثة، لتقديم تجربة سياحية رقمية متكاملة تلبي احتياجات الزوار بفعالية وكفاءة. (Gretzel et al., 2022) بدورها، تُسهم المدن الذكية في تحسين تجربة السياحة الذكية، إذ تسعى إلى الحفاظ على جودة حياة السكان والزوار من خلال البنية التحتية الذكية والموارد البشرية والاجتماعية، مما يجعل الأماكن أكثر جمالاً وتنافسية. (Liberato et al., 2018) وأوضح الباحثون أن السياحة الذكية تعتمد على نماذج رقمية متطورة تتيح الوصول إلى السائح وتقدم خدمات مخصصة لهم حسب احتياجاتهم من خلال منصات إلكترونية وواجهات ذكية لسهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بالحجوزات والنقل والمعالم السياحية والترفيهية (Buhalis and Sinarta, 2021)).

تؤكد دراسة (Gretzel et al (2022). أن السياحة الذكية تمثل نموذجاً اقتصادياً جديداً قائماً على التحكم في البيانات والمعلومات ومشاركتها بين مختلف الفئات، مثل المؤسسات العامة والمدينة والأماكن التي يزورها السياح. يُسهم هذا في تحسين خدمات السفر وتنمية المدن في مجالات الاتصال والعمل الجماعي والابتكار. من ناحية أخرى، يُعدّ التنسيق بين الحكومات المحلية والقطاع الخاص العامل الحاسم في نجاح مبادرات السياحة الذكية. وتقع على عاتق منظمات تسويق الوجهات (Destination Management Organizations – DMOs). مسؤولية قيادة وتوجيه الجهود المبذولة لتطوير السياحة الذكية. وبما أن السياحة الذكية مجال حديث نسبياً، فإن التوقعات تشير إلى أنها ستشهد توسعاً سريعاً على مستوى العالم وستشكل أحد أهم المحفزات للحدثة والمنافسة في قطاع السفر في السنوات القادمة (Gretzel et al., 2022)

ثانياً: دراسات تناولت منصات السياحة الذكية وتأثيرها على تجربة السياح وتلعب تجربة المستخدم دوراً رئيسياً في تحسين جودة السياحة، لا سيما عندما يتعلق الأمر بأنظمة معلومات دقيقة آنية ومنصات للتفاعل الثقافي والمعرفي مع المواقع السياحية. وقد أكدت (Liberato et al (2018). على أهمية تصميم محتوى المنصات الذكية بما يتماشى مع احتياجات السياح وتوقعاتهم المتغيرة، نظراً لأهمية هذا القطاع في دعم الاقتصاد المحلي والوطني. وتسهم المنصات كذلك في تسهيل عملية الاتصال المباشر بين السياح والعاملين في القطاع السياحي، مما يسمح بتخطيط وتنظيم الرحلات بمرونة وكفاءة عالية.

وبيّنت دراسة (Chen et al (2021). أن المنصات الرقمية تعزز تجربة السائح من خلال تمكينه من التفاعل مع الثقافة المحلية، واكتشاف البيئة المحيطة، وتخصيص المعلومات المقدمة له، مما يساهم في إثراء رحلته وتحويلها إلى تجربة ذات قيمة. كما أشارت دراسات سابقة إلى أن دمج خدمات الدفع الإلكتروني والتذاكر الذكية في المنصات السياحية يُعد تطوراً نوعياً في تمكين السياح من خوض تجربة رقمية كاملة دون الحاجة إلى التعاملات النقدية، مما يُبسط الإجراءات ويزيد من أمان الرحلة (Sigala, 2021). وبفضل الابتكارات المتسارعة، أصبحت منصات السياحة الذكية قادرة على تقديم خدمات بحث ذكي، وتوصيات مخصصة، وتكامل مع البيانات الضخمة، مما يرفع من جودة الخدمة ويُسهل في تحسين تجربة المستخدم بشكل ملموس

(Buhalis and Sinarta, 2021; Gretzel et al., 2022) وتتوافق هذه

النتائج مع ما تسعى إليه الدراسة الحالية، والتي تركز على تحليل منصة "روح المدينة" كأحد التطبيقات الفاعلة لمفاهيم السياحة الذكية، من حيث: تكامل المعلومات الرقمية، سهولة الاستخدام، دقة البيانات، وتوافر المحتوى التفاعلي.



وتُظهر الدراسة كذلك مدى فعالية المنصة مقارنةً بنظيراتها العالمية، خاصة من حيث سهولة الوصول إلى المعلومات، تجربة المستخدم، وجودة الخدمات الرقمية المقدمة.

ثالثاً: دراسات متعلقة بكيفية تعزيز الذكاء الاصطناعي في مجال البحث عن معلومات السياحة:

أثبتت العديد من الدراسات أن استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي لتصميم نصائح السفر وتعزيز تحسين محركات البحث (Search engine optimization-SEO) يُحسّن تجربة السفر بشكل كبير. على سبيل المثال، يشير Xiang et al (2015). إلى أن تحليل سجل بحث المستخدم وسلوكه التفاعلي يُمكن الأنظمة الذكية من تعديل المعلومات المعروضة وإعادة توجيهها، مما يزيد من دقة توصيات السياحة. وفي السياق نفسه، يُشدد Gretzel et al (2022). على أهمية المساعدين الافتراضيين وروبوتات الدردشة الذكية في تسهيل عملية البحث السياحي من خلال توفير إجابات فورية ودقيقة لأسئلة الزوار، مما يوفر الوقت ويزيد من رضاهم. كما أظهر Buhalis and Sinarta (2021) أن تحليل البيانات الضخمة يُعزز فعالية استراتيجيات التسويق السياحي من خلال تحديد أنماط سلوك السياح وتقديم توصيات مُخصصة لكل مستخدم، مما يؤثر إيجاباً على جودة الخدمة ورضا الزوار.

كما بحثت بعض الدراسات في دور معالجة اللغة الطبيعية (Natural language processing-NLP) في تحسين محركات البحث السياحية، حيث يتم التحقق من رغبات المستخدم من خلال كلمات رئيسية مُحددة لتقديم إجابات دقيقة (Li et al., 2018). تُظهر دراسات أخرى أن الاطلاع على معلومات السياحة الكبيرة يُساعد صانعي القرار على فهم اتجاهات السفر المتغيرة، مما

يُسهّل وضع خطط تسويقية أفضل (Kim & Lee, 2019). ومن الوظائف الأكثر تطوراً للذكاء الاصطناعي التنبؤ باتجاهات السياحة المستقبلية بناءً على تحليل البيانات السابقة والمؤشرات الاقتصادية وعوامل المناخ. يُساعد هذا التنبؤ شركات السياحة في تخطيطها الاستراتيجي طويل المدى (Neuhofer et al., 2021). كما برزت روبوتات الدردشة كأدوات جديدة رئيسية لتحسين تجربة المستخدم في البحث عن السفر. فهي تُساعد على تقديم إجابات سريعة، والتحدث مع المستخدمين في محادثات متبادلة، وتقديم حلول سريعة وصحيحة. وقد أظهرت الدراسات أن روبوتات الدردشة تُعزز ثقة المستخدم وسعادته وإخلاصه من خلال تقديم المساعدة المستمرة (Chen et al.'s, 2021).

رابعاً: دراسات تناولت دور إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة في السياحة الذكية:

أظهرت الدراسات أن جمع البيانات عبر أجهزة الاستشعار والأجهزة المتصلة بالإنترنت يُمكن أن يُسهم بفعالية في تحسين كفاءة إدارة الوجهات السياحية. وقد أكد (Li et al, 2018). على أن تحليل البيانات المُتدفقة من أجهزة الاستشعار يُمكن من فهم أنماط تدفق الزوار، مما يُتيح تحسين إدارة الحشود وتخصيص الموارد بذكاء. وفي هذا السياق، أشار (Buhalis and Sinarta, 2021) إلى أن دمج البيانات الضخمة مع الذكاء الاصطناعي يُتيح تحليلاً أكثر دقة لسلوك الزوار، مما يُساعد الوجهات السياحية على تقديم خدمات مُحسّنة وتوقعات دقيقة للطلب المستقبلي.

من ناحية أخرى، أوضح (Xiang, Magnini, & Fesenmaier, 2015) أن استخدام البيانات الضخمة في استراتيجيات التسويق السياحي يُوفر رؤية دقيقة حول تفضيلات السياح واتجاهاتهم، ويدعم الحملات الترويجية المُستهدفة،



ويُقدم عروضاً سياحية مُخصصة لكل فئة من الزوار. كما ناقش Del Chiappa (2015) & Baggio أهمية استخدام تحليلات البيانات الضخمة لدعم قرارات إدارة الوجهات السياحية الذكية، مُشيرين إلى أن البنية التحتية القائمة على البيانات تُمثل ركيزة أساسية لتقييم استهلاك السياحة وتحسين كفاءة الخدمات. تشير هذه الدراسات مجتمعة إلى أن تكامل إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة يُعزّز من تنافسية المدن الذكية، ويُساهم في تحقيق تجارب سياحية شخصية وفعالة، إلى جانب تحسين إدارة الموارد السياحية في الوقت الفعلي. وتأتي هذه الرؤية منسجمة مع أهداف الدراسة الحالية، التي تسعى إلى تحليل مدى تضمين منصة "روح المدينة" لهذه التقنيات الذكية، وتقييم عناصر القوة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تعزيز أو تحسين لضمان تقديم تجربة رقمية متميزة وشاملة للزوّار.

٨/ منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الميداني، وهو أحد المناهج الوصفية الكمية التي تُستخدم لجمع بيانات مباشرة من الميدان، بهدف توصيف الظاهرة المدروسة وتحليل خصائصها. ويُعد هذا المنهج ملائماً لحصر المنصات السياحية الرقمية التي تُشكّل مجتمع الدراسة، من أجل تحليل سماتها وقياس مدى فعاليتها، بالإضافة إلى رصد مستوى استخدامها من قبل الزوّار والمستفيدين (عبدالحמיד، ٢٠١٠). ولتنفيذ ذلك، تم إعداد قائمة مراجعة (Checklist) تضم مجموعة من العناصر الأساسية، المصنّفة ضمن محاور رئيسة لتقييم المنصات السياحية (انظر جدول ١)، بما يساهم في تقديم رؤية متكاملة حول جودة الخدمات الرقمية المقدمة، ودرجة توافقها مع توقعات واحتياجات الزوّار. إلى جانب ذلك، استعانت الدراسة بأسلوب تحليل المحتوى، وهو منهج

يجمع بين التحليل الكيفي والكمي للمضامين الرقمية، ويُعد أداة فعالة لوصف المنصات السياحية وتحليلها من حيث المحتوى والوظائف، من خلال مقارنة منصة "روح المدينة" بمنصات سياحية عالمية مثل "زيارة دبي" و"دليل باريس"، وذلك وفق مؤشرات علمية دقيقة (Krippendorff, 2004).

وقد شمل التحليل تقييم الوظائف والخدمات التي تقدمها المنصات، إلى جانب تحليل تجربة المستخدم، مما مكن من فهم كفاءة المنصات في إيصال المعلومات وسهولة الوصول إليها، ودراسة مدى تكاملها مع خدمات الحجز والخرائط التفاعلية، بالإضافة إلى رصد عدد التحييلات والتقييمات من وجهة نظر المستخدمين. كما تم توظيف أسلوب الملاحظة بالمشاركة، من خلال إجراء جلسات معيشة مباشرة لمنصة "روح المدينة"، بهدف رصد السلوك التفاعلي للمستخدمين وتحليل واجهة المنصة وأدائها الفعلي خلال الاستخدام الواقعي أثناء فترة الدراسة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

١/ مقدمة موجزة لمنصة "روح المدينة" ودورها في تحسين تجربة السائح:
أطلقت منصة "روح المدينة" ضمن المبادرات الرقمية لهيئة تطوير منطقة المدينة المنورة. وتهدف إلى تعزيز تجربة الزوار وإثراء تجربتهم من خلال محتوى ثري وجذاب، يتناول الثقافة ومعالم المدينة التاريخية والدينية المهمة. وتساهم المنصة في تعزيز التخطيط السياحي من خلال توفير جولات افتراضية وصور عالية الجودة ومقاطع فيديو حصريّة تُعرّف المستخدمين بأبرز مواقع ومعالم المدينة (روح المدينة، ٢٠٢٥).

ووفقاً لهيئة تطوير منطقة المدينة المنورة، تتمتع هذه المنصة بأهمية بالغة في دفع رؤية المنطقة نحو تطوير قطاع السياحة باستخدام التقنيات الذكية التي



تُلبي احتياجات الزوار، وتُسهّل تفاعلهم مع العديد من الخدمات. كما تهدف المنصة إلى توفير تجربة سياحية رقمية متكاملة تجمع بين الهوية الثقافية والتاريخية للمدينة المنورة والتقنيات الرقمية الحديثة، مما يُعزز مكانتها كوجهة سياحية دينية وثقافية متقدمة. ووفقًا لهيئة تطوير منطقة المدينة المنورة، لهذه المنصة أهمية بالغة في دفع رؤية المنطقة نحو تطوير قطاع السياحة باستخدام التقنيات الذكية التي تُلبي احتياجات الزوار، وتُسهّل تفاعلهم مع العديد من الخدمات (هيئة تطوير المدينة المنورة، ٢٠٢٤).

تعتمد المنصة على معلومات دقيقة ومُحدّثة حول العروض والمواقع والأماكن السياحية، مدعومًا بشاشات لمس ذكية تُسهّل الحصول على التفاصيل وتقديم المساعدة الفورية للمستخدم. من خلال هذا الربط الإلكتروني، يُقدّم الموقع تجربة متكاملة تُواكب التغيرات الذكية الحالية في قطاع السياحة، وتُسهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بالتحول الإلكتروني وعرض الأماكن الثقافية والدينية. تتبنى منصة "روح المدينة" رؤية استراتيجية شاملة تهدف إلى تسهيل رحلة الزائر، وإثراء تجربته السياحية بمحتوى تفاعلي يُعزز معرفته بتاريخ المدينة وثقافتها، ودعم انتعاش القطاعين السياحي والاقتصادي من خلال التقنيات الحديثة مثل أنظمة الحجز الذكي والخرائط التفاعلية وتكامل الخدمات الرقمية (هيئة تطوير المدينة المنورة، ٢٠٢٤).

نتيجةً لهذه الجهود، صُنّفت المدينة المنورة ضمن أفضل ١٠٠ وجهة سياحية عالمية لعام ٢٠٢٥ من قِبل يورومونيتور إنترناشونال (Euromonitor International, 2024)، مما يُظهر تنامي شهرة المدينة عالميًا في مجالات السياحة المستدامة والتحول الرقمي.

شكل رقم (١) واجهة وتجربة المستخدم (UI/UX) لمنصة "روح المدينة"



تسهم واجهة المستخدم وتصميم تجربة المستخدم (User Interface) design ((UI and User Experience (UX)) في منصة "روح المدينة" بشكل كبير في تعزيز تجربة الزوّار، كما هو موضح في الشكل (١). تتيح المنصة للزوّار الوصول بسهولة إلى المعلومات من خلال واجهة سهلة وسريعة، كما تتضمن عناصر تصميم تفاعلية، مثل: الخرائط الرقمية، القوائم المبسطة، ونظام البحث المتقدم، مما يسهل تصفح المعالم الدينية والثقافية، حجز الخدمات، واستكشاف ملخص التجارب السياحية المتاحة.

تركز تصميم واجهة المنصة على تسهيل التنقل وتعزيز التفاعل المرئي؛ حيث يتم استخدام أيقونات واضحة، ونظام ألوان مريح، بالإضافة إلى أدوات تصفية متقدمة. كل هذه الميزات تعزز تجربة المستخدمين وتسهل لهم تنظيم رحلاتهم.



٢/ العروض والخدمات الأساسية لمنصة "روح المدينة":

محتوى ثري: توفر المنصة محتوى غنياً حول تاريخ وثقافة المدينة المنورة، مما يساعد الزوّار في التعرف على تراثها الغني، كما هو موضح في الشكل (٢).

شكل رقم (٢)

واجهة رقمية تفاعلية لاستكشاف ثقافة وتراث المدينة المنورة



- يتضمن هذا المحتوى عناصر ثقافية وتراثية، مثل: الأطعمة والمشروبات التقليدية: تقديم لمحة يسيرة عن الوجبات والمشروبات المحلية، التي تعكس ثقافة المدينة، مثل: القهوة العربية، التمر، والأطعمة الشائعة.
- الحرف اليدوية: التركيز على الحرف التقليدية، بما في ذلك صناعة الفخار، والحرف اليدوية، والتطريز التراثي.
- النقوش الأثرية: عرض الآثار والمعلومات حول النقوش القديمة المنتشرة في المنطقة؛ حيث يتمكن الزوّار من مشاهدة بعض الأدلة التاريخية القيمة.
- معالم التراث: استكشاف المباني والأسواق القديمة التي تعكس الطابع الفريد للمدينة، وتعرض كل ما هو مهم من الناحية الأثرية والتاريخية.

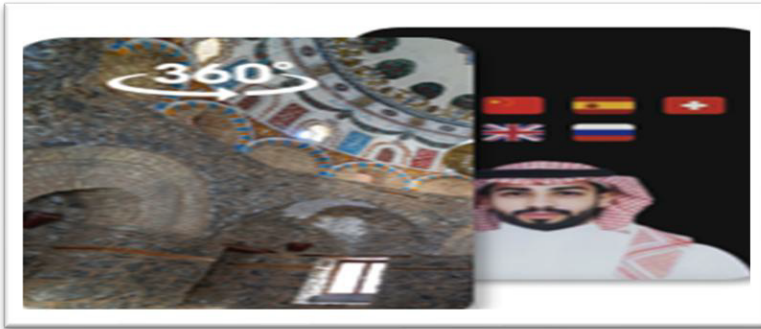
- تسهم هذه العناصر في إثراء تجربة المستخدم للمنصة وتعزيز الهوية الثقافية والتاريخية للمدينة المنورة.

٣/ منصة "روح المدينة" للمساعدة في الأدلة السياحية:

تعتمد المنصة على أحدث تقنيات الإرشاد السياحي؛ لتمكين السائحين من التنقل داخل المدينة بهدف تحسين تجربة المستخدم، وزيادة الوصول إلى المعلومات والخدمات، كما يظهر ذلك في الشكل (٣)، وتتضمن هذه التقنيات:

- خرائط تفاعلية: تُمكن المستخدمين من تحديد مواقعهم الجغرافية، واستكشاف المحيط بسهولة، مع عرض معلومات عن المعالم القريبة، والمسارات المناسبة للوصول إليها.
- دعمًا متعدد اللغات: تقديم محتوى دليلك بعدة لغات؛ لضمان أن يفهم الزوّار من مختلف اللغات المعلومات المقدمة.
- دليلًا صوتيًا ومرئيًا: يُتيح للزوّار استكشاف المواقع التاريخية والدينية باستخدام تقنيات الصوت والفيديو، متجاوزًا الحاجة إلى مرشد سياحي تقليدي.

شكل رقم (٣) تقنيات الإرشاد السياحي في المنصة



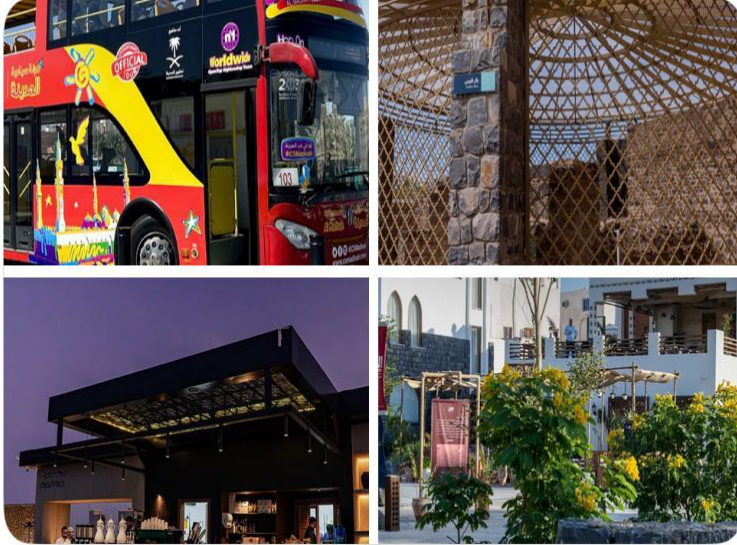
٤/ كيف تدعم منصة "روح المدينة" الفعاليات والأنشطة؟

تُمكن المنصة المستخدمين من متابعة جميع الأحداث والأنشطة التي تحدث في المدينة مباشرة من خلال التالي: عرض جديد للأحداث الثقافية والدينية والسياحية، وحجز جولات سياحية تفاعلية تُتيح للزوّار فرصة المشاركة في تجارب فريدة في المدينة.

- برامج تفاعلية لـ "روح المدينة" مع الزوّار:

توفر هذه المنصة تجربة مخصصة لكل زائر بمساعدة برامج تفاعلية مصممة خصيصًا للزائر (الشكل ٤)، مثل: التواصل عبر المنصة لتقديم توصيات سياحية وفقًا لتفضيلات المستخدم، وميزة "خُطط زيارتك"، التي تُمكن الزوّار من جعل زياراتهم تتناسب مع أولوياتهم واهتماماتهم الشخصية.

شكل رقم (٤) خطط لزيارتك - الوجهات والخدمات السياحية في المدينة المنورة



٥/ كيفية الوصول إلى منصة "روح المدينة":

"روح المدينة" هي منصة متكاملة تكنولوجياً تُقدم خدماتها للزوّار بالطرق التالية:

- الموقع الإلكتروني: يوفر معلوماتٍ محدّثةً وخرائط تفاعلية وجدول أحداث؛ بحيث يمكن للزوّار التخطيط لرحلاتهم قبل الوصول إلى المدينة.
- المنصة الرقمية: متوفرة في كل من متجر (أبل) ومتجر (جوجل).
- محتوى بلغات مختلفة: منصة "روح المدينة" تقدم محتوى بلغات متعددة.

ثالثاً: الإطار العملي للدراسة

١/ دراسة ميدانية حول معايير تقييم المنصات السياحية الرقمية:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المصادر الأكاديمية والميدانية التي تتناول أحدث التوجهات في التحول الرقمي للسياحة وتحليل تجربة المستخدم على المنصات الذكية. وقد استُخدمت هذه المعايير لإجراء دراسة ميدانية تحليلية لتقييم منصة "روح المدينة" ومقارنتها بمنصات سياحية عالمية مختارة، بهدف التوصل إلى فهم علمي لمستوى أدائها.

وبناءً على الدراسات السابقة، شكّلت مجموعة من الدراسات

الأساس النظري والتطبيقي لبناء معايير التقييم، أبرزها:

- دراسة (Jayakumar (2024) عرضت التقنيات الحالية المستخدمة لتحسين تجربة مستخدم السياحة، وتضمن دور التصميم الذكي والميزات التفاعلية في رفع جودة المنصات الرقمية.
- درس (Wang et al (2022). تأثير الرقمنة على رضا السياح والزوار، مسلطين الضوء على كيفية تحسين الخدمات الرقمية المتكاملة لتجارب المستخدمين وتعزيز ولائهم للمنصة.



- في دراسة (Gretzel et al (2022)، نوقشت استخدام البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تخصيص اقتراحات السياحة من خلال دراسة سلوك المستخدم وتفضيلاته على المنصات الذكية.
- في دراسة (Sigala's (2021)، ركزت على تحسين تجربة المستخدم من خلال التحليلات التفاعلية، مؤكدةً على أهمية بناء نظام رقمي قادر على تقييم أنماط الاستخدام والاستجابة الفورية لاحتياجات السياح.
- حدد (Buhalis and Sinarta (2021) ممارسات عالمية نموذجية في تصميم وتطوير منصات السياحة الرقمية. وأكدوا على أن مواءمة ميزات المنصة مع احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم.

من خلال هذه الدراسات تم صياغة محاور التقييم الأساسية المعتمدة في هذه الدراسة، وهي جودة المحتوى، وسهولة الاستخدام، وتجربة المستخدم، والتكامل مع الخدمات الذكية، وتعدد اللغات، والتفاعل بين المنصة والمستخدم. وبناءً على هذه المحاور، تم إجراء تقييم وتحليل متعمق لأداء منصة "روح المدينة" مقارنةً بالمعايير الدولية.

٢/ إطار التقييم والمعايير:

استنادًا إلى الدراسات السابقة والمعايير الدولية المعتمدة، تم تطوير إطار تحليلي منهجي يتكوّن من سبعة محاور رئيسة تُشكّل المعايير الأساسية لتقييم أداء المنصات السياحية الرقمية (انظر جدول ١). ويُعد هذا الإطار بمثابة أداة مرجعية علمية تتيح تقييم منصة 'روح المدينة' بطريقة موضوعية، من خلال مقارنتها بالمنصات السياحية العالمية الرائدة.

معايير التقييم: تم اعتماد هذه المعايير بناءً على الدراسات الحديثة المذكورة أعلاه، والتي استندت إلى المعايير العالمية لتقييم التطبيقات السياحية، بما في ذلك:

- Google UX Principles for Travel Apps معايير تجربة المستخدم في تطبيقات السياحة من Google.
- ISO 9241-210: Human-Centered Design for Interactive Systems معايير التصميم التفاعلي وتجربة المستخدم.
- Tourism Mobile App Usability Guidelines by UNWTO (2023) إرشادات الاتحاد العالمي للسياحة حول تجربة المستخدم في التطبيقات السياحية.

جدول رقم (١) معايير تقييم منصة روح المدينة

المحور	العناصر
١/ المحتوى والمعلومات المتاحة.	- شمولية المعلومات حول المعالم السياحية. - دقة تحديث البيانات الخاصة بالمواقع والخدمات. - توفر أدلة شاملة تشمل الإقامة، المطاعم، ووسائل النقل.
٢/ سهولة الاستخدام وتجربة المستخدم.	- تصميم واجهة المستخدم ومدى سهولة التنقل داخل المنصة. - توفر البحث الذكي وإمكانية تصفية المحتوى وفقاً لاحتياجات المستخدم. - دعم المنصة للغات متعددة، خاصة اللغة العربية واللغة الإنجليزية. - توافق المنصة مع جميع أنظمة التشغيل ios و Android.





- الدعم للزُّوَّار ذوي الاحتياجات الخاصة. - إمكانية تقديم تقييمات وتعليقات من قِبل المستخدمين. - مدى التفاعل مع الزُّوَّار من خلال الإشعارات الذكية والتوصيات المخصصة لإبلاغ المستخدمين بالعروض أو التحديثات المهمة.	٣/ التفاعل والتواصل مع المستخدمين.
- دعم حجوزات الفنادق، التذاكر، والجولات السياحية. - تكامل المنصة مع خدمات الخرائط والملاحة لتوجيه المستخدمين. - إمكانية مشاركة التجربة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	٤/ التكامل مع الخدمات الرقمية.
- مدى استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المستخدم. - توفر ميزات مثل الجولات الافتراضية والتفاعل ثلاثي الأبعاد. - دعم الواقع المعزز لعرض المعالم السياحية بطريقة تفاعلية.	٥/ التقنيات الحديثة والابتكار.
- سرعة الأداء واستجابة المنصة في أثناء الاستخدام. - حماية بيانات المستخدم والخصوصية. - توافق المنصة مع أحدث معايير الأمان السيبراني.	٦/ أداء المنصة والأمان.



- التقييم من قبل المستخدمين	٧/تقييم منصات السياحة العالمية من وجهة نظر المستفيدين.
------------------------------------	---

٣/ نتائج الدراسة:

المعيار الأول: المحتوى والمعلومات المتاحة:

يُعدّ المحتوى الرقمي وتوفير المعلومات معيارين أساسيين لتقييم كفاءة وشفافية عمل منصات السياحة الرقمية، إذ تُحسّن بشكل كبير تجربة المستخدم، ورضا الزوار، وفعالية الخدمات. وتعتمد السياحة بشكل كبير على هذه الأنظمة لتوفير البيانات المتعلقة بالمعالم السياحية، والفعاليات، وأماكن الإقامة، ووسائل النقل (Buhalis & Sinarta, 2021).. لذا، يعتمد نجاح أي منصة على دقة المعلومات واكتمالها، بالإضافة إلى تحديثها بانتظام، مع الأخذ في الاعتبار أهمية بناء الثقة بينها وبين المستخدمين.

تُعدّ هذه المواقع من أفضل الأمثلة - مثل Lonely و TripAdvisor و Planet و Booking.com - حيث تُقدّم محتوىً ممتازاً وموثوقاً، مع نصوص وصور رائعة، ومقاطع فيديو تعريفية، وأدلة إرشادية مفصّلة، تُساعد الشخص على اتخاذ قرار حكيم بشأن الوجهة المراد زيارتها.

يجب تحديث المحتوى باستمرار، في كل ما يتعلق بالسياحة، - من المواقع إلى الفعاليات إلى البنية التحتية - لتطوير المعلومات اللازمة لهذه



الأغراض. في حالات الطوارئ أو تغيرات المواسم، تُعد البيانات الواضحة ضرورية لتوجيه السياح (Wang et al., 2022). علاوة على ذلك، تُحسّن أنظمة الفهرسة الذكية وتجميع المحتوى بشكل كبير تجربة المستخدم من خلال تسهيل العثور على المعلومات الصحيحة بسرعة. وقد أظهرت الدراسات أن إضافة روابط لمواقع رسمية موثوقة - مثل الصفحات الحكومية أو مكاتب السياحة المحلية - يزيد من مصداقية المعلومات المشاركة وموثوقية المواد المقدمة (Gretzel et al (2022)، مما يرفع من مكانة الموقع ويعزز مكانته التنافسية.

جدول رقم (٢) المعيار الأول المحتوى والمعلومات المتاحة

المنصة	المحاور		
	شمولية المعلومات	دقة تحديث البيانات	دليل شامل للإقامة والمطاعم ووسائل النقل
"دليل السفر لمدينة نيويرك"	توفر معلومات موسعة عن المعالم الرئيسية، وتقدم جولات يومية ومشى منظمة لأهم مواقع الجذب في المدينة.	تظهر المنصة تحديثات دورية للمعلومات، مما يضمن دقة البيانات المقدمة للمستخدمين.	توفر خرائط تفصيلية للشوارع والنقل العام، بما في ذلك بيانات دقيقة عن المترو والقطارات لتسهيل التنقل داخل المدينة.



"دليل وزارة باريس"	تركز على المواقع الثقافية والمتاحف الشهيرة، وتقدم جولات مشي إرشادية، لكنها تفتقر إلى تغطية شاملة لبعض المواقع التاريخية الثانوية.	تركز التحديثات على الفعاليات الكبرى، ويُصح بالتحقق من المعلومات بشكل مستمر بسبب غياب توضيح دوري لمعدل التحديث.	تركز على جولات المشي الإرشادية، لكنها تفتقر إلى دليل مفصل للإقامة، المطاعم، ووسائل النقل، ما يقلل من شمولية التجربة السياحية.
"زيارة لندن"	تعرض قوائم دقيقة لأبرز المعالم والأنشطة في لندن، بما في ذلك بيج بن، قصر باكنغهام، جسر البرج، وعين لندن، بالإضافة إلى أماكن غير معروفة نسبياً.	تظهر تحديثات دورية للمعلومات، إلا أن بعض المواقع قد تفتقر إلى التحديث الفوري.	قدم معلومات مشابهة عن المطاعم ووسائل النقل، وتضم خرائط للنقل العام وتفاصيل حول حركة المرور.
"زيارة دبي"	تقدم محتوى متكاملًا حول مجموعة واسعة من المعالم السياحية، تشمل دبي مول، القرية العالمية، دبي هيلز مول، ديب دايف، ومول الإمارات.	يتم تحديث المنصة بشكل منتظم لتوفير أحدث المعلومات حول الفعاليات والمعالم السياحية.	توفر معلومات دقيقة عن المطاعم والمعالم القريبة، مدعومة بخرائط للنقل العام وتحديثات حول حالة المترو.



تقدّم جولات مقترحة عبر مسارات متعددة، تشمل أماكن دينية وثقافية، إلى جانب جولات افتراضية بزاوية ٣٦٠ درجة تعزز من التفاعل الرقمي مع المواقع.	يتم تحديث البيانات بشكل دوري، لضمان موثوقية المعلومات المقدّمة.	توفر المنصة معلومات مصوّرة وشاملة حول المعالم الدينية والتاريخية والمرافق الخدمية في المدينة المنورة، مما يساعد الزوار على التعرف على أبرز المواقع ذات الأهمية	"روح المدينة"
--	--	---	------------------

بناءً على النتائج من الجدول (٢)، منصة "روح المدينة" تقدم محتوى متميزاً، بصرياً وتفاعلياً، من خلال الرسوم البيانية والخرائط التفاعلية التي تُظهر المعالم الدينية والتاريخية للمدينة المنورة، مما يُحسّن تجربة المستخدمين بشكل كبير ويُسهّل عليهم استكشاف هذه المواقع السياحية رقمياً. من أبرز ميزات الموقع جولاته الافتراضية بزاوية ٣٦٠ درجة، إلى جانب مسارات مقترحة تُعرض من خلالها مواضيع دينية وثقافية مختارة بعناية. هذا الجانب من التوجيه هو ما يميزه عن بعض المواقع المنافسة. باستثناء مواقع مثل "زيارة دبي" و"دليل نيويورك"، يتميز "روح المدينة" بشمولية المعلومات. من ناحية أخرى، في مواقع مثل "زيارة لندن" و"دليل زيارة باريس"، هناك نقص في تحديث البيانات وتنظيم المحتوى، مما يجعل "روح المدينة" أفضل من حيث تنظيم المعلومات ووضوح العرض. تتميز منصة "روح المدينة" بكفاءة عالية في تقديم محتوى حول الهوية الثقافية والدينية للمدينة المنورة من خلال التقنيات التفاعلية.



المعيار الثاني: سهولة الاستخدام وتجربة المستخدم:

أصبحت سهولة الاستخدام وتجربة المستخدم (UX) عنصرين أساسيين في نجاح تبني منصات السياحة الرقمية، لما لهما من تأثير على التفاعل والرضا والاحتفاظ بالزوار.

وبحسب (Buhalis & Sinarta, 2021)، ينبغي أن يكون تصميم المنصة بسيطاً وواضحاً، مع واجهة جذابة تُمكن المستخدمين من التنقل بسهولة بين الأقسام. سيُرسى هذا الأساس لتجربة رقمية جيدة وشاملة.

تُشير الدراسات الحديثة إلى أن المواقع التي تتجاوز مجرد سهولة الاستخدام، من خلال توفير تفاعل سهل وهيكلي مرّن وبسيط، تحقق معدلات تفاعل واستخدام أفضل (Wang et al., 2022). يُساعد تصميم المحتوى المنظم جيداً، بالإضافة إلى الأيقونات المرئية الواضحة وأدوات البحث الجيدة، بشكل كبير في الوصول إلى المعلومات بسهولة، مما يُقلل من الوقت الذي يتعين على المستخدمين القيام به! وهذا يُشير إلى أهمية ميزة "البحث الذكي"، التي تُتيح للمستخدمين تضيق نطاق النتائج تلقائياً بناءً على احتياجاتهم الخاصة. (Sigala, 2021)

كما أن دعم العديد من اللغات أمر أساسي لتحسين التجربة، خاصةً لمواقع السفر التي تخدم مجموعة واسعة من الأشخاص من مختلف الثقافات. تُظهر المواقع العالمية الكبرى التزاماً قوياً بهذا. بالإضافة إلى ذلك، يُساعد التوافق الجيد مع أنظمة مختلفة مثل Android و iOS في زيادة الوصول إلى الموقع وتسهيل استخدامه (Gretzel et al., 2022).



جدول رقم (٣): المعيار الثاني سهولة الاستخدام وتجربة المستخدم

الميزة	المحاور			
	تصميم واجهة المستخدم	البحث الذكي وتصفية المحتوى	دعم اللغات المتعددة	التوافق مع أنظمة التشغيل
"دليل السفر لمدينة نيويورك"	تعتمد على تصميم حديث وسهل الاستخدام، مع قائمة جانبية تتيح التنقل السريع بين أقسام المنصة.	توفر أدوات بحث ذكية وفلاتر متقدمة، تسهل الوصول إلى المعلومات وتخصيص النتائج بناءً على تفضيلات المستخدم.	تدعم تسع لغات عالمية، تشمل: الإنجليزية، الإسبانية، الفرنسية، الألمانية، الإيطالية، البرتغالية، اليابانية، الكورية، الصينية المبسطة.	متاحة على أنظمة Android و iOS، مع أداء مستقر على الهواتف الذكية.
"دليل وزارة باريس"	التصميم تقليدي نسبياً، ويحتاج إلى تطوير، إلا أن المستخدمين أشاروا إلى سهولة التنقل وتجربة استخدام مريحة.	يعتمد على التصنيفات اليدوية، ويُفتقر إلى أدوات تصفية ذكية أو بحث مخصص للمستخدم.	تدعم عددًا من اللغات (الإنجليزية، الفرنسية، الإيطالية، البرتغالية، الإسبانية)، لكنها لا توفر دعمًا للغة العربية.	متاحة على Android و iOS، مع تجربة سلسلة على مختلف الأجهزة.

متوفرة على الموقع الإلكتروني وتطبيقات الهواتف، إلا أن الاعتماد الأكبر على الويب.	تقتصر على دعم اللغة الإنجليزية فقط.	يتوفر نظام بحث، إلا أنه يحتاج إلى تحسينات في الدقة وسرعة الوصول للمعلومة.	الواجهة جيدة بشكل عام، لكنها بحاجة إلى بعض التحسينات في التنقل وسرعة التفاعل.	"زيارة لندن"
متاحة على نظام iOS، ولا توجد معلومات موثقة حول توفرها على Android	تدعم اللغة العربية ومعظم اللغات العالمية، مما يعزز شمولية الاستخدام.	تقدم نظام بحث متقدم وفلاتر مخصصة تتيح للمستخدم تصفح المحتوى وفقاً للموقع أو الاهتمامات.	توفّر واجهة تفاعلية حديثة وسهلة الاستخدام، وتدعم التصفح دون اتصال، مع خرائط تفاعلية وفلاتر لتخصيص نتائج البحث.	"زيارة دبي"

متوفرة على Android و iOS، ما يوفر وصولاً واسعاً لمختلف المستخدمين.	تدعم ست لغات: العربية، الإنجليزية، الفرنسية، الإندونيسية، الأردو، التركية.	توفر خرائط تفاعلية تُمكن المستخدم من الوصول بسرعة إلى المعالم والخدمات القريبة، لكن لا تحتوي على نظام بحث ذكي متكامل.	تتميز بواجهة استخدام بسيطة وسلسة، مع محتوى موثوق وتصميم جذاب يعكس طابع المدينة. تسهّل الواجهة استكشاف المواقع والوصول إليها بسهولة	"روح المدينة"
--	--	---	--	---------------

يوضح الجدول (٣) أن جميع المنصات قيد الدراسة تقدم تجارب مستخدم مقبولة. ومع ذلك، يختلف مستوى التطوير وسهولة الاستخدام من منصة لأخرى. واجهة مستخدم منصة "روح المدينة" بسيطة وسلسة. لا تزال هذه المنصة تعتمد على القوائم أكثر من محركات البحث الذكية. قد يُسبب هذا بعض القيود في سرعة الوصول إلى المعلومات مقارنةً بمنصتي "زيارة دبي" و"دليل السفر لمدينة نيويورك" اللتين تتميزان بتصميم أكثر تطوراً وتجربة بحث متقدمة.

من ناحية أخرى، تتميز منصة "روح المدينة" بدعم لغوي أفضل، حيث توفر خيارات أكثر تشمل العربية والإنجليزية، والفرنسية، والإندونيسية، والأردية، والتركية. هذا يُسهّل على الأشخاص من مختلف الثقافات استخدامهما مقارنةً ببعض الأماكن الأخرى التي لا تدعم سوى لغتين أو ثلاث لغات. أما

من حيث التوافر التقني، فهي متوفرة فقط على أنظمة تشغيل الهواتف المحمولة Android و iOS، مع ضمان استقرار تجربة المستخدم على هذه الأجهزة.

المعيار الثالث: التفاعل والتواصل مع المستخدمين:

يُعد التفاعل أحد أهم عناصر نجاح منصات السياحة الرقمية، إذ يؤثر مباشرةً على تجربة المستخدم ورضاه عن الدعم والمساعدة الشخصية. ويبدو أن المنصات الحديثة تستخدم قنوات تفاعلية متعددة، بما في ذلك التعليقات وردود الفعل، بالإضافة إلى الإشعارات الذكية لإبقاء المستخدمين على اطلاع دائم بأخبار وعروض السياحة ذات الصلة (Buhalis & Sinarta, 2021). تؤكد الأبحاث أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة - مثل روبوتات الدردشة، والمساعدين الرقميين، وخدمة العملاء التفاعلية - يُحسن من سرعة الاستجابة، ويزيد من فعالية الحلول. وهذا بدوره يزيد من معدلات استخدام المنصة وولاء المستخدمين.

تُعد الإشعارات الذكية جوهر المحتوى السياحي المخصص، حيث يتلقى المستخدمون إشعارات مُوجّهة حول الفعاليات والعروض والمعالم السياحية بناءً على اهتماماتهم وسلوكياتهم داخل المنصة (Sigala, 2021). كما أن السماح للمستخدمين بتقييم الخدمات وترك تعليقاتهم يُعد أداة فعالة لتحسين المستمر للمنصة. ويمكن استخدام ملاحظات المستخدمين كمصدر بيانات واحد في تطوير المحتوى والخدمات مستقبلاً (Gretzel et al., 2022). تعطي المنصات الحديثة الأولوية لتجربة المستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير ميزات شاملة مثل التوجيه الصوتي والنص التفاعلي - مما يسهل الوصول ويوفر تجربة أكثر شمولاً لجميع الزوار.





جدول رقم (٤): المعيار الثالث التفاعل والتواصل مع المستخدمين

الميزة	المحاور		
	الدعم للزوار ذوي الاحتياجات الخاصة	إمكانية تقييم المستخدمين	التفاعل عبر الإشعارات الذكية
"دليل السفر لمدينة نيويورك"	تقدم معلومات محددة حول إمكانية الوصول لبعض المواقع، لكنها لا توفر أدوات مساعدة تفاعلية.	لا تتوفر آلية داخلية واضحة لتقييم المواقع أو تقديم تعليقات مباشرة عبر المنصة	لا توفر إشعارات ذكية أو توصيات مخصصة، ولا توجد معلومات تشير إلى وجود نظام تفاعلي مبني على اهتمامات المستخدم.
"دليل وزارة باريس"	لا تُوفّر دعمًا مخصصًا أو واضحًا لذوي الاحتياجات، ولا تشير إلى أي أدوات تسهيلية في المنصة	تدعم التقييم العام، لكنها تفتقر إلى تعليقات تفصيلية من المستخدمين داخل المنصة.	تعتمد على إشعارات عامة تتعلق بالأحداث، ولا تقدم توصيات فردية مخصصة.
"زيارة لندن"	تدعم الوصول إلى بعض المواقع السياحية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة، مع معلومات عامة غير تفاعلية.	توفّر خاصية التقييم والتعليق، ويمكن للمستخدمين كتابة آرائهم عبر متاجر التطبيقات أو داخل النظام.	تحتوي على إشعارات وعروض مرتبطة بالموقع، لكنها بحاجة إلى تطوير أكبر في تخصيص المحتوى.



"زيارة دقي"	تتيح معلومات محددة حول المواقع المناسبة لهذه الفئة، لكن دون أدوات تفاعلية مخصصة.	تتيح تقديم التقييمات مباشرة عبر المنصة.	تدعم إشعارات مخصصة واقتراحات ذكية اعتماداً على تفضيلات المستخدم.
"روح المدينة"	توفر المنصة ميزات مخصصة، مثل التوجيه الصوتي والخرائط التفاعلية، لتسهيل تنقل الزوار من ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المدينة.	تتيح المنصة تقييم المواقع ومشاركة الآراء حول جودة الخدمات، مما يساهم في تحسين المحتوى بناءً على تجارب المستخدمين.	تقدم المنصة توصيات ذكية مخصصة، مثل تنبيهات بالفعاليات أو العروض ذات الصلة باهتمامات المستخدم وموقعه.

يوضح الجدول (٤) الفجوة بين تفاعل المستخدم والتواصل على جميع المنصات. ويضع هذا منصة "روح المدينة" في مكانة ممتازة فيما يتعلق بتحسين تفاعل المستخدم، إذ توفر ميزات تدعم ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل التوجيه الصوتي والخرائط التفاعلية، مما يجعلها متفوقة على بعض المنصات التي لم تذكر دعماً مباشراً لهذه الفئة. كما تتيح المنصة للمستخدمين تقديم تقييمات وآراء حول الأماكن والخدمات، مما يوفر محتوى عالي الجودة لاعتماده على تجربة الزائر الشخصية. وتُعد هذه خطوة فعّالة نحو إشراك المستخدمين في تطوير الخدمات.

فيما يتعلق بالإشعارات والاقتراحات الذكية، توفر "روح المدينة" نظاماً شخصياً يُطلع المستخدمين على الأحداث أو العروض ذات الصلة ببناءً



على اهتماماتهم. ويُعد هذا النظام بداية جيدة لتصميم المحتوى وتوجيه المستخدمين إلى تجارب سفر تناسب أذواقهم. ومع ذلك، لا يزال الموقع بحاجة إلى تطوير بعض أدوات التفاعل الفوري، مثل روبوتات الدردشة أو المساعدين الافتراضيين. وتُقدم منصات أخرى، مثل "دليل السفر لمدينة نيويورك"، أدوات أكثر تطوراً. تساعد هذه الأدوات في حل المشكلات أو الإجابة على الأسئلة بشكل فوري مما يؤدي إلى تحسين فعالية الخدمة واستجابة أسرع من الزوار.

المعيار الرابع: التكامل مع الخدمات الرقمية:

يُعدّ الربط بالخدمات الإلكترونية أحد أهمّ العناصر التي تُتميّز أفضل مواقع السياحة الرقمية. فهو ليس مجرد ميزة تقنية، بل عنصر أساسي في توفير تجربة سفر سلسة ومتكاملة للمستخدم، بدءاً من التخطيط وحتى الوصول إلى الوجهة المراد زيارتها. يُعد هذا التكامل بالغ الأهمية، إذ يُمكن للمنصة ربط عدد من الخدمات الأساسية بذكاء، مثل أنظمة الحجز الإلكتروني، والخرائط التفاعلية، وبوابات الدفع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يُغني عن الحاجة إلى تطبيقات أو مواقع إلكترونية متعددة. وهذا بدوره، وفقاً (Buhalis & Sinarta, 2021)، يُوفّر الجهد والوقت، ويُعزز رضا المستخدمين عن المنصة وثقتهم بها. أكدت دراسات حديثة، مثل دراسة (Wang et al, 2022). أن دمج خدمات مثل حجز الفنادق، وشراء التذاكر، والجولات السياحية داخل التطبيق نفسه يُؤثّر إيجاباً على قرارات المستخدم. يُمكن للسائح التخطيط لرحلته بالكامل من مكان واحد؛ فلا يضطر إلى التنقل بين تطبيقات مختلفة، ويتمتع بتحكم أفضل، وسهولة أكبر.

من جوانب الانضمام الأخرى الانضمام إلى تطبيقات السفر والخرائط، مثل خرائط جوجل أو خرائط آبل، مما يُمكن المستخدمين من تتبع

مساراتهم والوصول بسهولة إلى الأماكن السياحية بمساعدة مُحدّثة. وقد أشار Sigala (2021) إلى أن هذا يُعدّ أحد العناصر الرئيسية في تحسين التواصل والحركة في المدن السياحية. يُعدّ التكامل مع شبكات التواصل الاجتماعي جزءًا لا يتجزأ من بيئة السياحة الرقمية المعاصرة، حيث يُمكن للزوار نشر الصور والتجارب. وهذا يُقدّم دعمًا بالغ الأهمية لتسويق السياحة من خلال المحتوى التفاعلي الذي يُنشئه المستخدمون. ففي هذه الحالة، يُسهم هذا النوع من التسويق في بناء الثقة وزيادة فرص جذب زوار جدد من خلال التوصيات والتجارب الواقعية، كما أوضح Gretzel et al., 2022.

لا يُعدّ التكامل الرقمي ترفًا تقنيًا، بل يجب أن يكون أساس أي منصة سياحية ذكية وشاملة. وهذا يمنحنا معيارًا لتقييم أداء "روح المدينة" كمنصة لتقديم هذه الخدمات الحيوية بشكل موحد ومتسق بحيث يتمتع المستخدمون بتجربة غنية ومرنة مثل وسائلهم، متصلة بكفاءة بجميع الأدوات والخدمات التي يحتاجونها.

جدول رقم (٥): المعيار الرابع التكامل مع الخدمات الرقمية

المحاور	دعم حجوزات الفنادق والجولات السياحية	التكامل مع خدمات الخرائط والملاحة	مشاركة التجربة عبر وسائل التواصل الاجتماعي



"دليل السفر لمدينة نيويورك"	تقدّم مسارات يومية وجولات متعددة مثل "Hop-On Hop-Off"، مع تجربة حجز متكاملة نسبياً.	توفّر خرائط شوارع ووسائل نقل عامة، بما فيها المترو والقطارات، لدعم التنقل داخل المدينة.	لا توفّر معلومات واضحة حول دعم مشاركة التجارب عبر وسائل التواصل الاجتماعي
"دليل وزارة باريس"	تركّز على جولات المشي الإرشادية، ولا توفّر معلومات واضحة عن دعم الحجوزات	تقدّم جولات مشي إرشادية بتوجيهات خطوة بخطوة، لكنها غير متكاملة مع أنظمة الخرائط اللحظية	تعتمد على الترويج للأحداث الكبرى، ولا توفّر خاصية مشاركة التجارب مباشرة من داخل المنصة
"زيارة لندن"	توفّر روابط غير متكاملة للحجوزات مع قوائم مختارة للأنشطة، دون إمكانية حجز مباشرة.	توفّر خرائط النقل العام وتحديثات مترو الأنفاق لتسهيل الحركة داخل المدينة.	توفر روابط للمشاركة لكنها تفتقر للأدوات التفاعلية المتقدمة.
"زيارة دبي"	لا تدعم الحجز المباشر للفنادق أو التذاكر أو الجولات	متكاملة مع خرائط Google وخدمات التنقل الذكية	تدعم مشاركة التجارب على مختلف المنصات الاجتماعية.



تتيح حجز التذاكر والجولات السياحية مباشرة، لكن حجز الفنادق يتطلب التوجه إلى مواقع خارجية.	توفر توجيهات دقيقة للمواقع السياحية داخل المدينة المنورة لتسهيل التنقل.	تعتمد على الترويج للأحداث الكبرى، ولا توفر خاصية مشاركة التجارب
---	---	--

يتضح من الجدول (٥) التكامل مع الخدمات الرقمية علامةً رئيسيةً على نضج وفعالية منصات السياحة، إذ يلعب دورًا محوريًا في تسهيل تجربة المستخدم وتقديم خدمات سياحية متصلة دون الحاجة إلى التنقل بين تطبيقات ومصادر مختلفة. تتميز منصة "روح المدينة" بتوفير حجوزات التذاكر والجولات السياحية مباشرةً على الموقع. تُعدّ هذه ميزةً مقارنةً بغيرها من المنصات التي لا تستطيع القيام بذلك إطلاقًا، مثل "زيارة دبي"؛ أو التي تُقدّم روابط حجز خارجية فقط، مثل "زيارة لندن" و"دليل زيارة باريس". يُقدّم "دليل السفر لمدينة نيويورك" العديد من الجولات السياحية، ولكنه لا يُتيح حجوزات مُدمجة داخل الموقع. فيما يتعلق بخدمات الخرائط والملاحة، أثبتت "روح المدينة" تكاملها الجيد، حيث تُقدّم توجيهات دقيقة للمعالم والمواقع الدينية، مما يُسهّل حركة الزوار في المدينة. ومع ذلك، تُوسّع المنصات العالمية، مثل "دبي" و"نيويورك"، نطاق تكاملها مع تطبيقات التنقل الذكية، مثل خرائط جوجل، بالإضافة إلى التحديثات الفورية حول حالة النقل العام، مما يُحدث فرقًا نوعيًا في دعم التنقل الحضري.

المعيار الخامس: التقنيات الحديثة والابتكار:

دمج التقنيات والابتكارات الجديدة في منصات السياحة الرقمية له أثرٌ بالغٌ في تحسين تجربة المستخدم وتحسين تقديم الخدمات. ويساهم دمج



الأدوات الذكية، مثل الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز والجولات الافتراضية وميزات التفاعل ثلاثي الأبعاد، بشكل كبير في جعل الرحلة أكثر خصوصيةً وتفاعلاً. يتيح الذكاء الاصطناعي للمواقع الإلكترونية الاطلاع على سلوكيات المستخدمين وما يفضلونه، وتقديم نصائح شخصية حول الأماكن التي يمكن زيارتها، والإقامة، والوجبات التي تناسب الأذواق الفردية. وتُحسن هذه القدرة من ترابط الأفكار المعروضة على مواقع السفر ودقتها. أيضاً تتيح الجولات الافتراضية والعناصر التفاعلية ثلاثية الأبعاد للمستخدمين التجول افتراضياً في الأماكن المهمة قبل زيارتها فعلياً. وتُعدّ تجربة المعاينة هذه إيجابيةً للغاية، إذ تُساعد المسافر على اتخاذ قرارات مسبقة مدروسة بناءً على علاقة بصرية وتجريبية مسبقة (Sigala, 2021). يُعدّ الواقع المعزز ابتكاراً جذرياً في قطاع السياحة، إذ يُمكن السياح من التواصل مع البيئة من خلال أجهزةهم المحمولة، مما يُثري عملية التعلم والاستكشاف. قد توفر التطبيقات تراكبات ديناميكية للمعلومات التاريخية والثقافية واللوجستية مما يعزز كل من التجربة المادية وسياق الفهم في موقع ما (Wang et al., 2022).

جدول رقم (٦): المعيار الخامس التقنيات الحديثة والابتكار

المحاور			المعيار
استخدام الذكاء الاصطناعي	الجـولـات الافتراضية والتفاعل ثلاثي الأبعاد	دعم الواقع المعزز	

"دليل السفر لمدينة نيويورك"	لا تتوفر معلومات محددة تشير إلى استخدام المنصة لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المستخدم.	تقدم المنصة جولات افتراضية لبعض المعالم السياحية في نيويورك، مما تسمح للمستخدمين باستكشاف هذه المواقع بشكل تفاعلي قبل زيارتها.	تحتوي على أداة واقع معزز (AR Tool) تتيح البحث عن نقاط الاهتمام القريبة بطريقة تفاعلية.
"دليل وزارة باريس"	تحتاج إلى تحديث في الذكاء الاصطناعي. ولا تتوفر معلومات حول استخدام المنصة لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المستخدم.	يقتصر على صور ونصوص، وتوفر جولات مشي إرشادية، لكنها تفتقر إلى الجولات الافتراضية والتفاعل الثلاثي الأبعاد.	تفتقر إلى عناصر التفاعل، ولا تدعم المواقع المعزز لعرض المعالم.
"زيارة لندن"	تعتمد على أدوات بحث تقليدية.	لا تتضمن محتوى ثلاثي الأبعاد.	لا تدعم تقنيات الواقع المعزز أو الجولات التفاعلية.





توفر توصيات ذكية مبنية على تحليل بيانات المستخدم..	توفر جولات افتراضية لبعض المعالم.	متوافقة مع تقنيات الواقع المعزز.	زيارة دي
لا توفر توصيات مخصصة بناءً على سلوك المستخدمين.	تقدم المنصة جولات افتراضية للمعالم والمرافق من خلال التصوير بزاوية ٣٦٠ درجة، مما يوفر تجربة تفاعلية للمستخدمين.	تدعم الواقع المعزز من خلال تمكين الزوار من استكشاف المواقع التاريخية باستخدام كاميرات هواتفهم.	روح المدينة

بالنظر إلى جدول (٦)، يتضح أن تطبيق "روح المدينة" قد قدّم جولات إرشادية متقدمة، ولكنه لم يُوظّف تقنيات الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز بشكل كامل. من ناحية أخرى، يتميز تطبيقاً "زيارة دبي" و"دليل السفر لمدينة نيويورك" بتكامل أفضل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز، مما يُحسّن من مستوى تخصيص المحتوى، بالإضافة إلى تجارب تفاعلية للمستخدم.

المعيار السادس: أداء المنصة والأمان:

تعد كفاءة المنصة وأمنها عنصريّن أساسيين في تحسين تجربة المستخدمين وجودة الخدمات المقدمة عبر منصات السياحة الرقمية. وتُقيّم الكفاءة بناءً على عوامل عديدة، أهمها: سرعة استجابة النظام، واستقراره، وسرعة تحميل البيانات، وسهولة التنقل في الموقع - وكلها عوامل أساسية في



جعل تجربة المستخدم سلسلة وفعالة (Jayakumar, 2024). كلما كان الموقع أفضل وأكثر استقرارًا، زادت احتمالية جذب المستخدمين وتعزيز رضاهم عن الخدمات الرقمية المقدمة. من ناحية أخرى، نظرًا لأن هذه المواقع تتعامل مع معلومات بالغة الأهمية - فهي تتعامل مع بيانات شخصية، وبيانات حجز، ومعاملات مالية مرتبطة بالمعاملات الإلكترونية - يُصبح الأمن السيبراني أمرًا بالغ الأهمية. ولضمان أمنها، يجب استخدام تقنية تشفير عالية المستوى، وإضافة خاصية المصادقة الثنائية، وتطبيق قواعد خصوصية صارمة.

كما أن اتباع القواعد والإرشادات العالمية الصحيحة، مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR- The General Data Protection Regulation) والمعيار الدولي لإدارة أمن المعلومات (ISO/IEC 27001:2013)، أمرٌ بالغ الأهمية لكسب ثقة المستخدمين بالمنصة. فالمنصات التي تحافظ على أمان البيانات وتقدم تجربة رقمية جيدة ومستقرة تحظى بفرص أكبر لتحقيق معدلات رضا وولاء عالية، مما يعزز مكانتها التنافسية في سوق السياحة الرقمية المتنامي (Buhalis & Sinarta, 2021; ISO/IEC 27001:2013).

جدول رقم (٧): المعيار السادس أداء المنصة والأمان

المحور	سرعة الأداء واستجابة المنصة	حماية بيانات المستخدم والخصوصية	الامتثال لمعايير الأمان السيبراني
--------	-----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

تلتزم بالمعايير الحديثة للأمن السيبراني وفقاً لمطوري المنصة.	تقدم المنصة جولات افتراضية لبعض المعالم السياحية في نيويورك، مما تسمح للمستخدمين باستكشاف هذه المواقع بشكل تفاعلي قبل زيارتها.	سريعة الاستجابة، وتوفّر تجربة استخدام محدثة وفورية، وفقاً لمراجعات المستخدمين.	"دليل السفر لمدينة نيويورك"
تتوافق مع معايير الأمان السيبراني الأساسية.	تفتقر إلى شفافية واضحة في سياسات الخصوصية، وتحتاج إلى تعزيز مستوى الأمان وحماية البيانات	أداء متوسط مقارنة بالمنصات الأخرى.	"دليل وزارة باريس"

تتوافق مع معايير الأمان السيرياني الحديثة.	تلتزم بسياسات الخصوصية البريطانية، والتي تضمن حماية بيانات المستخدمين وفقاً للأنظمة المعمول بها.	أداء جيد إجمالاً، لكنه بحاجة إلى تحسين بعض الميزات، كما لا تدعم المنصة الواقع المعزز لعرض المعالم.	"زيارة لندن"
تتوافق مع أحدث معايير الأمان السيرياني المعتمدة	تعتمد سياسة خصوصية تتيح جمع معلومات المستخدم، مثل بيانات الاتصال والمعرفات والاستخدام، إلى جانب بيانات غير مرتبطة بالهوية، كالموقع والتشخيص	تتميز بأداء سريع واستجابة فورية.	"زيارة دبي"





تتوافق مع أحدث المعايير الدولية في الأمان السيبراني.	تتبع المنصة معايير الخصوصية الحديثة، وتشير سياسة الخصوصية إلى إمكانية معالجة بيانات المستخدم.	تتميز بأداء سريع وسلسلة في الاستخدام	"روح المدينة"
---	--	---	----------------------

يوضح الجدول (٧) أن المنصات الخمس تتفاوت في أدائها من حيث السرعة والاستجابة والأمان. يُظهر كلٌّ من "روح المدينة" و"زيارة دبي" أداءً استثنائيًا في توفير تجربة مستخدم سلسة وسريعة، بالإضافة إلى التزام واضح بحماية بيانات المستخدم باستخدام بروتوكولات أمنية حديثة. يُظهر "زيارة لندن" أداءً مقبولاً مع مستوى جيد من الخصوصية، إلا أنه يحتاج إلى تحسين في بعض الجوانب التكنولوجية (مثل دعم الواقع المعزز). من ناحية أخرى، يتعين على موقع "دليل زيارة باريس" بذل المزيد من الجهود في جوانب الأداء والأمان، وخاصةً فيما يتعلق بوضوح سياسة الخصوصية والامتثال لمعايير الأمان السيبراني. يتميز هذا الموقع بسرعة استجابته، إلا أنه يحتاج إلى معلومات أكثر وضوحًا حول كيفية ربط البيانات المجمعة بهوية المستخدمين ومستوى امتثاله لقوانين الأمان حول العالم. فيما يتعلق بالامتثال الأمني، تُعدّ "روح المدينة" و"زيارة دبي" من أكثر المنصات تطورًا. ويتعين على "زيارة لندن" و"دليل زيارة باريس" بذل المزيد من الجهود للوصول إلى المعايير الدولية الكاملة.



المعيار السابع: تقييم منصات السياحة العالمية من وجهة نظر المستخدمين:

إلى جانب تقييم المنصات السياحية من وجهة نظر المستخدمين بشكل أساسي من حيث جودة الخدمات الرقمية ومدى توافرها حسب احتياجاتهم، فإن نجاح أي منصة سياحية يتوقف على مدى رضا المستخدمين عنها، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وخدماتها المتاحة، ومستوى التفاعل مع الخدمات الرقمية. (Jayakumar, 2024)؛ ولهذا السبب فإن التقييم المباشر من قبل الآخرين يُعدُّ وسيلة فعالة لجودة المنصة، ويضمن التحسين المستمر بصورة جيدة. كما تُعدُّ أنظمة التقييم في المنصات الرقمية وسيلة فعالة لتوقع أدائها؛ حيث تعطي للمستخدمين فرصة لإبداء آرائهم في المنصة من حيث: سهولة الاستخدام، وتوافر المعلومات، وفعالية الأداء، وتشجيع العملاء. (Wang et al, 2022a). وهناك تقييمات للمنصات السياحية تكون من قبل الأنظمة القوية، وخدماتها المتعلقة بتجارب المستخدمين الذين يرغبون فيها، مما يؤدي إلى رفع جودة الخدمة وزيادة الاعتماد عليها والاستخدام لها.

جدول رقم (٨)

المعيار السابع تقييم المنصات السياحية العالمية من وجهة نظر المستخدمين

المنصة	التقييم من ٥
روح المدينة	٤,٤
زيارة دبي	٣,٧
زيارة لندن	٤,٨
دليل السفر لمدينة نيويورك	٤,٨
دليل زيارة باريس	٣,٩

بشكل عام، ومن منظور تجربة المستخدم في منصات السياحة العالمية، كما يبدو واضحاً في جدول (٨)، فقد اختلفت تقييمات المستخدمين لجودة



تجربة المستخدم، وجودة المعلومات، وجودة الوظائف الخدمية، وقد حصلت منصة "روح المدينة" على تقييم ٤,٤، مما يعني أن المستخدمين راضون عن المنصة. بناءً على هذه المؤشرات، يتضح أن تقييمات المستخدمين تشكل مرآة حقيقية لأداء المنصات، وتعدّ أداة قياس مهمة لتحسين جودة التجربة الرقمية في قطاع السياحة العالم.

٤ / مناقشة نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن منصة "روح المدينة" نموذج واعد ومتميز في السياحة الرقمية، ذات طابع ديني وثقافي، تُلبّي احتياجات الزوار من المعلومات والخدمات بكفاءة عالية. برزت هذه المنصة كأداة ذكية تُسهم في تحسين تجربة الزائر وتسهيل رحلته، بدءًا من التخطيط لرحلته وحتى الوصول إلى المواقع الدينية. تُقدم هذه المنصة معلومات مُفصلة وجيدة عن المواقع الدينية والتاريخية في المدينة المنورة من خلال وسائط مُتنوعة، كالصور، والجولات الافتراضية بزاوية ٣٦٠ درجة، والخرائط التفاعلية الدقيقة، مما يجعلها موثوقة لدى الزوار في نسختها الرقمية. كما أن دعمها للعديد من اللغات - العربية، والإنجليزية، والفرنسية، والتركية، والأردية، والإندونيسية - يجعلها أكثر شموليةً وشموليةً، مما يُبرز أهميتها الدينية والثقافية مُقارنةً بالمنصات العالمية.

تُقدم منصة "روح المدينة" دعمًا مُتكاملًا، حيث تُتيح حجز الرحلات مباشرةً من الموقع نفسه، بالإضافة إلى توفير تفاصيل كاملة حول طرق السفر، مما يُقلل من حاجة الزوار إلى تطبيقات أو مصادر خارجية. يُظهر هذا ميزة تنافسية كبيرة، بما يتماشى مع دراسة (Buhalis and Sinarta, 2021) حول ضرورة التكامل الرقمي لتوفير تجربة مستخدم متكاملة. وفيما يتعلق بتجربة المستخدم، كشفت الدراسة أن واجهة المنصة بسيطة وسهلة الاستخدام، مما

يُسهم في سرعة الوصول إلى المحتوى المطلوب. كما يُلبّي هذا احتياجات المستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال أدوات مثل التوجيه الصوتي وخريطة الوصول. وتؤكد نتائج هذه الدراسة أن التحديثات الدقيقة للبيانات وتوفير المعلومات المحدثة حول المعالم والخدمات تُميز المنصة. في دراسات سابقة، ربط (Xiang et al (2015). التحديث المستمر للمحتوى برضا المستخدم، وقد تجلّى هذا الارتباط بشكل واضح في دراسة "روح المدينة".

تتمتع المنصة بفرصة كبيرة للتطوير، لا سيما من خلال إضافة الذكاء الاصطناعي لتقديم اقتراحات شخصية، وتفعيل أدوات المحادثة الفورية مثل الدردشة الفورية. وقد أشار (Gretzel et al (2021). إلى أهمية هذه الجوانب في تحسين تجربة المستخدم وبناء الولاء الرقمي. تعكس منصة "روح المدينة" نموذجاً متكاملًا للسياحة الدينية الرقمية، وثراءً معرفيًا، وسهولة استخدام، وتفاعلاً ثقافيًا. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن المنصة تتمتع بكفاءة عالية في تنظيم رحلات الزوار وتحسين تجربتهم بما يتماشى مع طموحات التحول الرقمي في المملكة، ودعم أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ في تطوير السياحة الدينية وتحقيق الاستدامة الرقمية. ومن ثم، يقترح البحث توسيع نطاق وظائف التفاعل الذكي، وتحديث المحتوى الثقافي والترفيهي، مما يعزز مكانة المنصة كمصدر موثوق ومحفز للزوار من جميع أنحاء العالم.

ثالثاً: التوصيات والخلاصة والمراجع:

١/٣ توصيات الدراسة

- يُنصح بتحسين نظام البحث من خلال إدراج فلاتر متقدمة وخاصة البحث التنبؤي، مما يتيح للمستخدمين العثور على المعلومات المطلوبة بسهولة وسرعة أكبر.



- يُوصى بتطوير أدوات التفاعل داخل المنصة عبر إضافة ميزات، مثل: الدردشة الفورية، المساعد الرقمي، وتحسين الإشعارات الذكية؛ لتوفير توصيات مخصصة تلّئم احتياجات كل مستخدم.
- يمكن تعزيز تجربة المستخدم من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك الزوّار، واقتراح الوجهات المناسبة لهم، إلى جانب توظيف تقنيات الواقع المعزز؛ لتوفير تجربة أكثر تفاعلية واستكشافاً للمعالم السياحية.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن لمنصة "روح المدينة" أن تحقق تكاملاً أكبر مع أحدث الابتكارات الرقمية في قطاع السياحة، مما يعزز من جاذبيتها ويجعلها أكثر تطوراً وقدرة على تلبية احتياجات زوّار المدينة المنورة بطريقة ذكية وشاملة.

٢/٣ الخلاصة:

تُعد منصة "روح المدينة" رائدةً في التحول الرقمي. فهي تُقدم تجربة رقمية متكاملة، تجمع بين المحتوى الغني والتقنيات الحديثة التي تُعزز جاذبية المدينة المنورة كوجهة سياحية عالمية. وقد أكدت نتائج الدراسة أن هذه المنصة تُسهم بشكل كبير في تحسين تجربة الزائر من خلال معلومات موثوقة وخرائط تفاعلية وجولات افتراضية تُحسّن المعرفة والفهم، مما يُسهّل التخطيط للزيارات مُسبقاً.

ويأتي ذلك في ظل اختيار المدينة المنورة كواحدة من أفضل ١٠٠ وجهة سياحية عالمياً لعام ٢٠٢٥، مما يُؤكد أهمية مواصلة العمل على الموقع لتقديم خدمات رقمية متميزة على المستوى العالمي. تتماشى جهود منصة "روح المدينة" مع رؤية السعودية ٢٠٣٠، حيث تُركّز، إلى جانب جعل السياحة

وسيلةً رئيسيةً لتنويع الاقتصاد وتعزيزه، على حركة المرور الذكية باستخدام الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز وتحليل البيانات الضخمة.

مقارنةً بالمنصتين العالميتين "زيارة دبي" و"زيارة لندن"، تتميز منصة "روح المدينة" في تقديم محتوى يعكس التفرد الديني والثقافي للمدينة المنورة، من خلال واجهة شاملة سهلة الاستخدام تلبي الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين من مختلف الجنسيات والخلفيات واللغات. تساهم منصة "روح المدينة" في استدامة الاقتصاد المحلي من خلال إرشاد الزوار إلى مقدمي الخدمات المحليين - المطاعم والأسواق والفنادق - مما يعزز الفرص السياحية والتجارية. كما تساهم في تحقيق الاستدامة البيئية من خلال تقليل استخدام الأدلة الورقية واستخدام تقنيات المدن الذكية لإدارة حركة الزوار بكفاءة ومسؤولية.

تعد منصة "روح المدينة" مصدرًا موثوقًا للمعلومات الثقافية والدينية والتاريخية حول المعالم المهمة، مثل المسجد النبوي الشريف والمساجد التاريخية والمواقع الأثرية الإسلامية. كما تعزز المنصة محتواها من خلال صفحات توعوية مخصصة للحجاج والمعتمرين، بما يتماشى مع الخصوصية الدينية والثقافية لزوار المدينة. وبهذا، تمثل "روح المدينة" نموذجًا رائدًا يُحتذى به في تطوير المنصات السياحية الرقمية في العالم الإسلامي.

٣/٣ قائمة المصادر والمراجع:

١/٣/٣ المراجع العربية:

- عبد الحميد، ص. (٢٠١٠). منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. دار الفكر العربي.
- مكتب تنمية الوجهة. (٢٠٢٤). منصة روح المدينة: دليل السياحة الرقمية في المدينة المنورة. المدينة المنورة.



- روح المدينة. (February 9, 2024). روح المدينة

<https://apps.apple.com/us/app/visitmadinah/id6473151864>

٢/٣/٣ المراجع الأجنبية:

- Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2021). Smart tourism and artificial intelligence: Future trends and challenges. *Journal of Tourism Research*, 23(4), 245–267.
- Chen, X., Huang, S., & Xu, H. (2021). Chatbot adoption in tourism services: Exploring the role of usability and response quality. *Journal of Travel Research*, 60(5), 1121–1135.
- Del Chiappa, G., & Baggio, R. (2015). Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 145–150.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2022). The role of AI in tourism applications: Enhancing user engagement and personalization. *International Journal of Digital Tourism*, 19(2), 112–129.
- Jayakumar, P. (2024). Digitalization in tourism: A review of emerging trends and implications. *International Journal of Tourism Research*, 26(1), 45–63.
- Kim, D., & Lee, H. (2019). Big data analytics for tourism destination management: A review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 100550.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology* (2nd ed.). Sage Publications.
- Liberato, P., Alén, E., & de Azevedo Liberato, D. (2018). Smart tourism destinations: A systematic literature review. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(4), 552–571.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2021). Smart technologies for personalized experiences: A case study in the hospitality domain. *Electronic Markets*, 25(3), 243–254.
- Sigala, M. (2021). Cultural tourism and digital transformation: A strategic perspective. *Journal of Travel Research*, 44(2), 150–168.
- Wang, D., Li, X., & Li, Y. (2022). Smart tourism: State of the art and future perspectives. *Tourism Review*, 77(3), 556–573.
- Wang, L., Zhang, Y., Chen, X., & He, M. (2022a). Mobile tourism applications: Usability, personalization, and smart



- services. Journal of Travel & Hospitality Research, 27(5), 198–213.
- Xiang, Z., Magnini, V. P., & Fesenmaier, D. R. (2015). Information technology and consumer behavior in travel and tourism: Insights from travel planning using the Internet. Journal of Retailing and Consumer Services, 22, 244–249.
 - Euromonitor International. (2024, December 10) Al Arabiya. المدينة المنورة ضمن أفضل ١٠٠ وجهة سياحية عالميًا لعام ٢٠٢٤. <https://www.alarabiya.net/saudi-today/2024/12/10/>
 - Google. (2023). Google UX Principles for Travel Apps. Google Developer Guidelines.
 - International Organization for Standardization. (2013). ISO/IEC 27001:2013 – Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements. <https://www.iso.org/standard/54534.html>

