

أثر المخاطر المدركة على قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية دراسة حالة (مجموعة من السياح الجزائريين)

The Impact Of Perceived Risk on the decision to choose the local tourist destination (case study Algerian tourists group)

تبانى رندة¹ / جامعة فرجات عباس سطيف¹ (الجزائر)، randa_tebbani@yahoo.com

د. هباش فارس / جامعة فرجات عباس سطيف¹ (الجزائر)، issamhabbache@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/12/31

تاريخ القبول: 2020/11/25

تاريخ الاستلام: 2020/11/14

ملخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة أثر المخاطر المدركة على قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية لمجموعة من السياح الجزائريين حيث تكونت عينة الدراسة من 324 سائحاً جزائرياً وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبينت الدراسة أن مخاطر الأداء هي الأكثر تأثيراً على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية تلها المخاطر المالية ثم المخاطر الجسدية ومخاطر الوقت والمخاطر النفسية من جهة ومن جهة أخرى كان تأثير المخاطر الاجتماعية ضعيفاً نوعاً ما. أما فيما يخص تأثير البيانات الشخصية كمتغيرات وسيطة فقد تبين لنا أنه لا توجد اختلافات جوهرية في تأثير المخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية باختلاف الجنس، السن، الدخل.

الكلمات المفتاحية: الخطر، المخاطر المدركة، المخاطر المدركة السياحية، اختيار الأماكن السياحية

تصنيف JEL : D81 ، M3 ، M31

Abstract:

The contribution of this research paper is to investigate the effect of Perceived Risk (Functional risk, Psychological risk, Social risk, Financial, Time, and Physical risk) on the decision of choosing the local tourist destination, in which a sample consists of (324) Algerian tourists.

The data were analyzed and the hypotheses tested using the statistical software for social sciences SPSS V.26. The study found that Functional risk is the most influencing on the visit to the local tourist destination decision, followed by the Financial risk and the Physical risk. and Time risk and Psychological risk. on the one hand, and the other hand The influence of social risk was rather weak.

the research shows that the impact of Of Perceived Risk on the decision to choose the local tourist destination has not a significant difference in terms of sex, age, and income.

Keywords: risk, perceived risk, tourism perceived risk, choice of tourist destination

Jel Classification Codes : D81; M3; M31

¹ المؤلف المرسل: تباني رندة، الإيميل: randa_tebbani@yahoo.com

1 - تمهيد :

يشير مفهوم المخاطر المدركة إلى حالة عدم التأكد التي يشعر بها المستهلك عندما لا يستطيع رؤية نتائج أو عواقب القرار الشرائي الذي قام باتخاذها، كما أن المخاطر المدركة تختلف حسب نوع المنتج وقد تزداد خطورة عندما يتعلق الأمر بالخدمات نظرا لخصوصيتها المتمثلة في اللاملموسية، وعدم التجانس، والتلازمية والتلف فكل هذه الخصائص تزيد من مستوى إدراك المخاطر. وفي سياق السياحة فإن المخاطر المدركة تؤثر على السائح من حيث اختيار الوجهة السياحية فكلما كانت المخاطر المدركة المرتبطة بها مرتفعة كلما أثر هذا سلبا على نية السائح في السفر.

أما على المستوى الوطني فالجزائر تتوفر على الكثير من المقومات السياحية التي تنفرد بها عن بعض الدول المصنفة في المراتب الأولى في المجال السياحي ورغم ذلك فهي لم ترقى بعد للمستوى الذي وصلت إليه السياحة في كل من تونس والمغرب سواء من حيث المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، أو توفير مناصب العمل أو حتى من حيث عدد السياح والإيرادات السياحية. فلطالما فضل السياح الجزائريين الوجهة الأجنبية عن السياحة المحلية حيث أن عدد السياح الجزائريين الذين زاروا تونس منذ بداية 2019 إلى نهاية شهر جويلية الماضي أكثر من مليون 357 ألف سائح من إجمالي 5 ملايين سائح.

1.1- إشكالية البحث :

وقد افترض هذا البحث أن أسباب عدم إقبال السائح الجزائري لممارسة النشاط السياحي داخل الوطن يعود بالأساس إلى المخاطر المدركة التي يتوقع أن يجدها السائح الجزائري في الخدمات المقدمة مقارنة بالوجهة الأجنبية سواء ما تعلق منها بالمخاطر المالية، الأمنية، النفسية، الإجتماعية، مخاطر الأداء إضافة إلى المخاطر المتعلقة بعامل الوقت فكل هذا يؤدي إلى إعاقه السياحة المحلية رغم كل المقومات التي تمتلكها الجزائر.

وعليه جاءت هذه الورقة البحثية لطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل تؤثر المخاطر المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟

وينطوي عن هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية:

- هل تؤثر مخاطر الأداء المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟
- هل تؤثر المخاطر النفسية المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟
- هل تؤثر المخاطر الإجتماعية المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟
- هل تؤثر المخاطر المالية المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟
- هل تؤثر المخاطر الزمنية المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟
- هل تؤثر المخاطر الجسدية والأمنية المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؟

- ما هو العامل الأكثر تأثيرا من بين المخاطر المدركة على قرار اختيار أماكن الزيارة داخل الوطن؟
 - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، الفئة العمرية، الدخل) ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة؟
- 2.1 - فرضيات البحث: انطلاقا من إشكالية البحث المطروحة سابقا ومختلف الأسئلة الفرعية، فقد تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر المدركة السياحية على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية.

حيث تنقسم هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية 01: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمخاطر الأداء المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 02: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر النفسية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 03: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الإجتماعية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 04: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر المالية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 05: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الزمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 06: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الجسدية والأمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الرئيسية الثانية: تعتبر مخاطر الأداء المدركة العامل الأكثر تأثيراً من بين المخاطر المدركة على قرار اختيار أماكن الزيارة داخل الوطن.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، الفئة العمرية، الدخل) ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

حيث تنقسم هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية 01: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين النوع ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة؛

الفرضية الفرعية 02: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة؛

الفرضية الفرعية 03: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الدخل ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

3.1 - أهداف البحث : يأتي هذا البحث لتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- التعرف على مفهوم المخاطر المدركة ومكوناتها؛

- التعرف على درجة تأثير المخاطر المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

- معرفة العامل الأكثر تأثيراً من بين المخاطر المدركة على قرار السائح الجزائري عند اختيار أماكن الزيارة داخل الوطن

- معرفة أثر متغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، الفئة العمرية، الدخل) على درجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

4.1 - أهمية البحث: تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يعالجه والمتعلق بالمخاطر المدركة السياحية، والذي يعتبر أحد أهم المعوقات التي تعيق السياحة على الصعيدين المحلي أو الدولي، لاسيما وأن السائح أصبح يعزف عن زيارة بعض الأماكن السياحية داخل الوطن مقارنة مع المقاصد السياحية الأجنبية بمجرد أن تكون هناك شكوكا يتوقع أن يجدها السائح عند زيارته لتلك الأماكن المحلية سواء ما تعلق منها بالمخاطر المالية، الصحية، الأمنية، النفسية، الاجتماعية، مخاطر الأداء إضافة إلى المخاطر المتعلقة بعامل الوقت فكل هذا يؤدي إلى إعاقة السياحة المحلية. ويمكن تحديد أهمية البحث في جانبين كالآتي:

الأهمية النظرية: وتتمثل في تقديم إطار نظري لمفهوم المخاطر المدركة، وتبيان أنواعها وكذا دورها في اختيار الوجهة السياحية.

الأهمية العلمية: وتجسدت في نتائج البحث؛ والتي توضح معنوية وطبيعة تأثير المخاطر المدركة على درجة تأثير قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

5.1 - الدراسات السابقة:

- دراسة بن علي إحسان بعنوان المخاطر المدركة وانعكاساتها في درجة تبني الزبون التسوق عبر الانترنت دراسة ميدانية في البيئة الجزائرية لخدمة التسوق عبر الانترنت هدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة التأثير والعلاقة بين المخاطر المدركة وتبني تكنولوجيا التسوق عبر الانترنت باعتباره متغيرا تابعا، على عينة من الزبائن الجزائريين. وتم هذا بناء على دراسة وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة والأدبيات الخاصة بموضوع الدراسة، وتطوير نموذج استمارة استبيان من أجل جمع البيانات الأولية للبحث. حيث تم توزيع 380 استبانة على مجموعة من الزبائن الجزائريين عبر الانترنت واسترجع منها 350صالحة للتحليل بنسبة 100%. فتكنولوجيا التسوق عبر الانترنت ما زال مفهوماً حديثاً نسبياً، كون أن التفاعل ما بين الزبون وهذا الأخير لا يخلو من بعض الآثار السلبية، التي قد يجدها الزبون المحتمل والحالي ذات خطورة وتهديد له يجعل تبنيهاً لها أمراً يحتاج إلى التأني والتفكير، مما يؤدي ذلك إلى خلق تباين بين الزبائن في درجة تبنيهم لهذا النوع من التكنولوجيا، خاصة وأنها في الجزائر تعتبر تكنولوجيا جديدة في بداياتها الأولى. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المخاطر المدركة ودرجة تبني تكنولوجيا التسوق عبر الانترنت للزبون الجزائري.

- لا تعتبر مخاطر الوقت ومخاطر امن المعلومات والمخاطر الاجتماعية الأكثر تأثيراً في حالة تبني تكنولوجيا التسوق عبر الانترنت للزبون الجزائري، فهناك تباين للمخاطر المدركة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة نحو المخاطر المدركة يرجع للمتغيرات الديموغرافية السن، الجنس، المستوى التعليمي، الدخل الشهري).

- الزبون الجزائري ليس لديه استعداد لتبني تكنولوجيا التسوق عبر الانترنت.

- دراسة عليط نصيرة بعنوان أثر المخاطر المدركة على سلوك المستهلك دراسة ميدانية لسوق السيارات في الجزائر هدفت هذه الدراسة إلى إبراز طبيعة وأثر الخطر المدرك على نية المستهلك لشراء سيارة سياحية جديدة والتعرف على العوامل التي تفسر إدراكه لها وكذا التعرف على الطرق والأساليب التي يتبناها من أجل تخفيضه، ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، ولقد اشتملت عينة الدراسة على 565 فرداً من ولاية الجزائر العاصمة، وهران وقسنطينة، توصلت هذه الدراسة إلى أن الخطر المدرك الإجمالي وأبعاده الستة تؤثر سلباً على نية المستهلك لشراء سيارة جديدة، وأن المشتري يتبنى جملة من الطرق لتقليل الخطر أهمها: بلد منشأ السيارة، الكلمة المنقولة، التسهيلات المقدمة (مثل البيع بالتقسيط)، شراء

العلامة التجارية المعروفة والمشهورة، والولاء للعلامة والبحث عن المعلومات. أما الطرق التي كان لها تأثير ضعيف على تخفيض الخطر فهي: الإشهار، تقليد ومحاكاة المشاهير وتفضيل السيارة الأعلى سعرا. كما أكدت نتائج الدراسة وجود فروق في إدراك أفراد عينة الدراسة للخطر تعزى للمتغيرات الديمغرافية وللعلامة.

- دراسة سليطين فاطر 2017 بعنوان تأثير المخاطرة المدركة في مرحلة ما بعد الرأى على الولاء للعلامة التجارية دراسة مسحية لمستهلكي العلامات التجارية الوطنية لمنتجات الشامبو في مدينة اللاذقية هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير المخاطرة المدركة لدى المستهلك في مرحلة ما بعد الشراء، على ولائه للعلامات التجارية الوطنية لمنتجات الشامبو في سوق مدينة اللاذقية. وقد تم التركيز على دراسة خمسة أبعاد للمخاطرة المدركة، وهي: المخاطرة الوظيفية، والمخاطرة المالية، والمخاطرة البدنية، والمخاطرة النفسية، والمخاطرة الاجتماعية. بينما تم تناول الولاء للعلامة التجارية وفقاً لثلاثة أبعاد تمثلت في: الولاء الاتجاهي، والولاء السلوكي، والولاء الكلي. ومن ناحية أخرى تم مسح استجابات المستهلكين باستخدام عينة عشوائية مؤلفة من 391 مستهلك في مدينة اللاذقية، ممن اشترؤوا شامبو يحمل علامة تجارية سورية. بينت نتائج الدراسة الآتي: وجود تأثير معنوي سلبي للمخاطرة المدركة في مرحلة ما بعد الشراء (بجميع أبعادها المدروسة، ماعدا المخاطرة الاجتماعية) على ولاء المستهلك السلوكي للعلامات التجارية الوطنية لمنتجات الشامبو، ووجود تأثير معنوي سلبي للمخاطرة المدركة في مرحلة ما بعد الشراء (بجميع أبعادها المدروسة) على كل من ولاء المستهلك الاتجاهي، ولاء المستهلك الكلي للعلامات التجارية الوطنية لمنتجات الشامبو.

- دراسة طارق نائل هاشم وعمر صالح أبو حميدة 2007 بعنوان: أثر الخطر المدرك على مراحل عملية اتخاذ قرار شراء الأجهزة الكهربائية المنزلية عبر الإنترنت للمستهلك الأردني تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الخطر المدرك على مراحل عملية اتخاذ قرار شراء الأجهزة الكهربائية المنزلية عبر الإنترنت للمستهلك الأردني، اشتمل مجتمع البحث من المواطنين الأردنيين الذين يتعاملون مع الإنترنت والمقيمين في محافظة العاصمة، حيث تم أخذ عينة عشوائية مؤلفة من (500) مواطن لتوزيع استبانة الدراسة عليهم، وكان من بين أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان أن الخطر المدرك يؤثر على مراحل عملية اتخاذ قرار شراء الأجهزة الكهربائية المنزلية عبر الإنترنت للمستهلك الأردني.

- دراسة (Eugene Tafadzwa Maziriri, Tinashe Chuchu, 2017) بعنوان (The Conception of Perceived Social Risk: A Review of Literature) الهدف من هذه الدراسة هو تقديم لمحة عامة عن مفهوم المخاطر المدركة وكذلك المخاطر الاجتماعية المدركة. من المعروف على نطاق واسع في الأدبيات ذات الصلة أن المخاطر الاجتماعية المدركة للمستهلك تشكل حاجزاً رئيسياً أمام عمليات الشراء لمنتجات الملابس عبر الإنترنت. ومع ذلك، فإنه لم يتم إيلاء اهتمام كبير لهذا المفهوم الدقيق تاريخاً فجوة أكاديمية. يهدف هذا البحث إلى المساهمة في إغلاق قضية البحث على هذا النحو من خلال جمع مختلف البيانات من خلال الأدبيات الموجودة. كانت الدراسة نوعية بطبيعتها حيث تم إجراء التحليل المفاهيمي من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة لمفاهيم مثل المخاطر والمخاطر المدركة والمخاطر الاجتماعية المدركة. وبعد مناقشة مفهوم المخاطر المدركة، تبين أن المخاطر الاجتماعية المدركة تمثل جانباً مهماً في التأثير على قرار شراء المستهلكين لمنتج أو اختيار متجر. أبرزت الدراسة الرئيسية أن تجار التجزئة للملابس يمكنهم التغلب على تحدي مقاومة المستهلك بسبب المخاطر الاجتماعية المدركة من خلال تزويدهم بالمعلومات المفيدة ذات الصلة. علاوة على ذلك، فإن

تزويد المستهلكين بمعلومات كافية فيما يتعلق بالمنتجات وكذلك استخدام العلامات التجارية المعروفة يعزز عملية صنع القرار لدى المستهلك التي من المحتمل أن تؤدي إلى عمليات شراء.

- دراسة (Fei-Fei Cheng, Tien-Yin Liu Chin-Shan Wu, 2013) بعنوان

PERCEIVED RISKS AND RISK REDUCTION STRATEGIES IN ONLINE GROUP-BUYING

الغرض من هذا البحث هو معرفة العلاقة بين المخاطر المدركة (المخاطر المالية، مخاطر الأداء، المخاطر الاجتماعية، المخاطر الزمنية ومخاطر الخصوصية) واستراتيجيات الحد من هذه المخاطر (الولاء للعلامة التجارية، الكلمة المنطوقة، الخبرة السابقة، ضمان استعادة الأموال، صورة المتجر، التسوق، صورة العلامة التجارية الرئيسية، العينة المجانية، سمعة موقع الويب، وأمان الدفع) في سياق الشراء عبر الإنترنت. تم إجراء استبيان في الحرم الجامعي. حيث تم توزيع 212 استبياناً، 198 منها كانت صالحة للتحليل. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أنه عندما ينظر الأشخاص إلى المخاطر المالية، سيتم اعتماد الولاء للعلامة التجارية، الكلمة المنطوقة، ضمان استعادة الأموال، سمعة الموقع الإلكتروني ونظام الدفع للحد من المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، ترتبط مخاطر الأداء بالولاء للعلامة التجارية، الكلمة المنطوقة، ضمان استعادة الأموال، صورة العلامة التجارية الرئيسية والعينة المجانية. ترتبط مخاطر الوقت بالتسوق وسمعة الموقع، في حين أن مخاطر الخصوصية لها علاقة كبيرة بالتسوق. لا توجد استراتيجيات للحد من المخاطر المتعلقة بالمخاطر الاجتماعية. وبالتالي، يجب على الممارس أن يجرب بعض الطرق الأخرى لتقليل المخاطر الاجتماعية.

الآثار العملية: توفر نتائج الدراسة الحالية معرفة مفيدة لمساعدة المسيرين عبر الإنترنت في فهم الاستراتيجيات المفيدة للحد من المخاطر المختلفة التي يراها العملاء المحتملون. على سبيل المثال، إن بناء علامات تجارية قوية وصورة المتجر، وتشجيع المستهلكين على نشر كلمة منطوقة إيجابية هي طرق مفيدة للتخفيف من قلق المستهلكين بشأن أداء المنتج.

محل الدراسة من الدراسات السابقة: إن ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها في أنها تركز على واحدة من أبرز المجالات التي أصبحت تحظى بالاهتمام الكبير من قبل المسؤولين في الجزائر ألا وهي السياحة المحلية والتي أصبحت تعرف عزوفاً كبيراً من قبل السائح الجزائري مقارنة مع السياحة الأجنبية، حيث نجد أن قرارات السائح لزيارة الأماكن السياحية داخل الوطن محفوفة بالمخاطر المدركة وبالتالي قد تؤثر على نية السائح الجزائري في اختيار وجهة سياحية معينة.

كما تتميز الدراسة الحالية كونها من الدراسات الأولى في الجزائر التي تبحث في المخاطر المدركة وأثرها على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن، فهي تبحث في فهم الآليات المعرفية والسلوكية المستخدمة من قبل السياح في الحصول على المعلومات المتعلقة بمختلف الوجهات السياحية المحلية.

II-المخاطر المدركة: قبل التطرق لمفهوم المخاطر المدركة فإنه جدير بنا التعرف على الخطر أولاً كونه مفهوم متشعباً وله عدة معاني.

II-1- المعنى اللغوي للخطر:

المخاطر في اللغة مشتقة من (خ ط ر) وهذه الحروف أصلان لمعنيين، أحدهما القدر والمكانة، والثاني اضطراب الحركة. ويظهر ذلك من خلال المعاني التي استعملت فيها، منها: (قندوز، 2018، الصفحات 22-23)

- ارتفاع القدر والمكانة والشرف والمنزلة: يقال رجل خطير أي له قدر، وأمر خطير أي رفيع ومنه قوله صلى الله عليه وسلم في الحديث الشريف: "أَلَا مُشْمِرٌ لِلْجَنَّةِ فَإِنَّ الْجَنَّةَ لَا خَطَرَ لَهَا"، أي لا مثل لها."

- الإشراف على الهلاك: يقال خَاطَرَ بنفسه يُخاطر وخاطر بقومه كذلك إذا أشفاه وأشفى بها وبهم على خطر أي على شفا هلك أو نيل ملك وقد جاء في الحديث النبوي قوله عليه الصلاة والسلام "... إِلَّا رَجُلٌ خَرَجَ يُخَاطِرُ بِنَفْسِهِ وَمَالِهِ" أي يلقيها في التهلكة بالجهد.
- ويسمى الرهان خطرا لوجود احتمالية الريح أو الخسارة، يقال تَخَاطَرَا أي تَرَاهَنَّا وَتَخَاطَرُوا على الأمر أي تَرَاهَنُوا وَخَاطَرَهُمْ رَاهَنَهُمْ.

لقد كانت المخاطر في الحياة اليومية جزءا من التجربة البشرية لآلاف السنين حيث يخاطر الأشخاص بممتلكاتهم عن طريق المقامرة كونها تعتبر حدثا منتظما. ولم يتم بذل أي جهد لحساب المخاطر والاحتمالات حتى عصر النهضة. فحتى ذلك الحين، كانت استراتيجية إدارة المخاطر الأكثر شيوعا تلك التي تستخدم من طرف البحارة من خلال الركوع والتعبد قبل رفع شراع السفينة والإبحار، لأنهم كانوا يعتقدون أن مصيرهم في أيدي الآلهة. (Tracey & Dolnicar, 2004, pp. 5-6) أي أن البحارة خلال تلك الحقبة الزمنية يحاولون تقليل مختلف المخاطر التي يتوقعون إيجادها في عرض البحار (هيجان البحر، تحطم السفينة وغرقها، القرصنة، الانحراف عن المسار، وغيرها) من خلال التعبد ظنا منهم أن هذا الفعل سيجنبهم التعرض لهذه المخاطر، أما اليوم فيوجد فهم أوسع للمخاطر.

II-2- التعريف الاصطلاحي للخطر:

تناول الكثير من الباحثين والكتاب تعريف الخطر، كل يعبر عن وجهة نظره وغالبا ما كانت وجهات النظر هذه متأثرة بنوع وطبيعة دراساتهم والأغراض التي يرمون لها والمدارس التي ينتمون لها، إلا أن أغلب هذه التعاريف قد عرفت الخطر على أنه حالة من عدم التأكد Uncertainty أو الخوف من تحقيق ظاهرة معينة أو موقف معين بالنظر لما قد يترتب عليه من نتائج ضارة من الناحية المالية أو الإقتصادية ويمثل الخطر ظاهرة عامة ترتبط ارتباطا وثيقا بحياة الإنسان اليومية وما يقوم به من مختلف الأنشطة وينبع الخطر أساسا من عدم التأكد والذي يحيط بالفرد من كل جانب ويرجع عدم التأكد إلى مصدرين رئيسيين هما: (عيد أحمد والسيفو، 2019، صفحة 26)

- عدم القدرة على التنبؤ Unpredictability

- عدم دقة المعلومات اللازمة للتنبؤ Imperfect Knowledge

- تعريف Willett: "الخطر هو عدم التأكد الموضوعي المتعلق بتحقيق حادث غير مرغوب فيه" (عيد أحمد و السيفو، 2019، صفحة 26) ويركز هذا التعريف على عامل الموضوعية التي يجب توفرها في عدم التأكد حتى يصبح خطرا أي أن الخطر يقتصر على حالات الشك أو عدم اليقين الممكن قياسه.

II-3- تعريف المخاطر المدركة:

إن مفهوم المخاطر لا يمكن فصله عن مفهوم الخيارات. فالقرارات المتعلقة بالمخاطر تدور دائما حول الخيارات بين البدائل، وهناك دراسات واسعة حول المخاطر سواء في التسويق أو التخصصات الأخرى على غرار الإقتصاد وعلم النفس وعلوم القرار والإدارة، المخاطر والتأمين والمالية. كل علم يستخدم نهجا مختلفا ويركز على جوانب مختلفة من المخاطر (Margy P & all, 2004, p. 418) أشار كل من Dunn & Lumpkin سنة 1990 إلى أن أبحاث المخاطر المدركة هي واحدة من المجالات البحثية القليلة للغاية في مجال سلوك المستهلك، وعلى الرغم من أن المخاطر المدركة ليست العامل التوضيحي الوحيد لسلوك المشتري، فقد تم تأسيسها كجزء

لا يتجزأ من قرار الشراء. وعليه يمكن القوا أن المخاطر المدركة واحدة من أهم العوامل المؤثرة على القرار الشرائي للمستهلك.

يعتبر العديد من الباحثين أن مفهوم المخاطر مهما لفهم كيفية قيام المستهلكين باتخاذ الخيارات. ولقد أكد كل من Bauer (1960-1967)، بالإضافة إلى الباحثين Ingene & Hughes (1985) على أن المخاطر تشكل المفهوم الأساسي والجوهرى لنظرية المستهلك. (Margo P & all, 2004, p. 418)

تم طرح مسألة المخاطر المدركة لأول مرة في مجال أبحاث سلوك المستهلك من قبل Bauer. من خلال تحديد المخاطر التي يدركها المستهلك ويتصورها في السوق. (Maciejewski, 2011, p. 2) ويتبنى العديد من الباحثين الذين يتعاملون مع مسألة المخاطر المدركة للمستهلك وجهات نظره (Grzegorz, 2012, p. 38). تم تقديم نظرية المخاطر المدركة لأول مرة من قبله سنة (1960) في دراسة سلوك المستهلك (Peter Misiani, Kuria, & Makau Muathe, 2014, p. 143). من خلال مقالته الشهيرة التي قدمها إلى الجمعية الأمريكية للتسويق، وفي هذه المقالة اقترح Bauer أن سلوك المستهلك الشرائي يمكن النظر إليه وتفسيره باستخدام هذا المفهوم، ويقول Bauer في هذا الصدد: "إن سلوك المستهلك ينطوي على مخاطرة لأن سلوكياتهم الشرائية سوف تسفر عن نتائج لا يمكنهم توقعها مع أي شيء من التأكد (اليقين) وبعضها على الأقل يحتمل أن تكون غير سارة (Pierre, 1995, p. 01) ويعتبر بذلك Bauer أول باحث في الستينيات من القرن العشرين الذي ربط عملية الشراء بمخاطر خيار فاشل (منتج أو مورد إلخ). وأشار في أبحاثه، إلى وجود بعدين من مخاطر المستهلك: عدم اليقين والنتائج المترتبة عليه. وفقًا لما ذكره Bauer، فإن المخاطر المدركة من قبل المستهلك هي وظيفة عدم اليقين بالنسبة لنتائج القرارات المتخذة وأهمية عواقب الاختيار الفاشل (Grzegorz, 2012, pp. 38-39)

II-4 دور المخاطرة المدركة في اختيار الوجهة السياحية: تلعب المخاطرة المدركة دورًا مهمًا في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالسفر على عدة نواحي (مثل طريقة السفر، تنظيم السفر، وقت السفر، أسلوب السفر، تكاليف السفر، وجهة السفر). فعلى سبيل المثال، يعتمد النوع المفضل لتنظيم السفر (مثلا الاعتماد على رحلات منظمة من طرف وكالات سياحية مع ترتيبات النقل والإقامة بأسعار معينة مقابل رحلات سياحية منظمة بصفة فردية، سفر السائح مع مجموعات مقابل السفر بمفرده) على المخاطر المدركة للسائح. إن استراتيجيات أخرجة المخاطر (والتي تعني تحويل المخاطر إلى طرف ثالث من خلال دفع التكاليف من أجل التأمين على السفر) أو استبدال عوامل الخطر (أي يتم نقل المخاطر الجسدية إلى مخاطر مالية عن طريق زيادة تكاليف السفر وذلك عن طريق دفع مبالغ مالية للمرشدين السياحيين المتعلمين جيدًا أو لمنظمي الرحلات السياحية ذوي الخبرة أو الاعتماد على الفنادق الباهظة التي تتمتع بمعايير أمان أعلى)، يمكن أن تفسر سبب تفضيل نوع معين من تنظيم السفر وارتباطه بمستوى إدراك المخاطر. فكلما زادت درجة تنظيم السفر، قل خطر السائح. (Marion & Jürgen, 2017, pp. 140-141) معنى ذلك أنه عندما يدرك الفرد مستوى مرتفعًا من المخاطر نحو وجهة ما، فإن احتمال سفرهم إلى هذه الوجهة يكون ضعيفًا، وكذلك عندما يكون لدى الأفراد مستوى مرتفع من إدراك المخاطر نحو سفرهم لوجهة دولية معينة فإن احتمال اختيارهم للسفر الجماعي المنظم سيكون أكبر من اختيارهم للسفر الفردي والمستقل.

إن اختيار وجهة سياحية تتحدد من خلال المخاطر بالإضافة إلى عدم اليقين، فكلًا المفهومين يرتبطان بالخسارة المحتملة كنتيجة لحدث ما. وعلى الرغم من أن الباحثين يستخدمون غالبًا مصطلحي "المخاطرة وعدم اليقين" بشكل متبادل في سياق عملية صنع القرار، إلا أنه يمكن تمييزهما باحتمالية نتائجهما، ومع

ذلك أشار Quintal وآخرون (2010) إلى وجود منظورين في البحوث السياحية فيما يتعلق بتعريف المخاطر وعدم اليقين: المخاطر وعدم اليقين كمفهوم واحد، حيث أن الخطر هو شعور بعدم اليقين بشأن العواقب. المخاطر وعدم اليقين كمفاهيم منفصلة، حيث يرتبط الخطر باحتمال معين للوقوع وعدم اليقين باعتباره نتيجة غير معروفة. ترتبط خيارات الوجهة دائماً بمستوى عالي من عدم اليقين وحسب Knight (1921) ينشأ عدم اليقين من "المعرفة الجزئية"، ويوضح Crompton (1992) أنه غالباً ما تكون هذه المعرفة ناتجة عن عجز السياح عن معالجة المعلومات حول جميع وجهات السفر المحتملة التي يتعرض لها كل سائح محتمل. كما يضيف Fuchs & Reichel (2006) أن الخصائص المحددة لخدمة السفر والمتمثلة في عدم الملموسية، التلازمية، التباين، والقابلية للتلف تزيد من مستوى عدم اليقين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالسفر. (Marion & Jürgen, 2017, p. 141)

علاوة على ذلك، فإن اتخاذ القرارات المتعلقة بالسفر واختيار الوجهة هي خيارات محفوفة بالمخاطر ويرى Weber & Bottom (1989) أن الاختيار بين البدائل يمكن وصفها بتوزيعات الاحتمالات على النتائج المحتملة، ويعتقد كل من Sonmez & Graefe (1998) أن المخاطر من وجهة نظر المستهلك، تكون مرتبطة بالتكاليف، وبالتالي فإن السياح المحتملين يختارون الوجهة التي تناسب احتياجاتهم عن طريق التوفيق بين تعظيم المنفعة بأقل تكلفة (أو خطر). كما أشار الباحثين Roehl & Fesenmaier (1992) إلى أن السياح يختارون خيارات الوجهة بناءً على إدراكاتهم للمخاطر. (Marion & Jürgen, 2017, p. 142)

وبمجرد أن تعاني الوجهة من أزمة سياحية، بغض النظر عما إذا كانت قد حدثت أو سوف تحدث، فقد يسعى السياح المحتملون للحصول على قدر كبير من المعلومات المحددة حول حالة الأزمة السياحية في الوجهة المختارة. ذكر Sonmez و Graefe (1998) أن هذا يحدث لأن عوامل السلامة والمخاطر فيما يتعلق بمشاكل أزمة السياحة تحفزهم على الحاجة إلى مزيد من المعلومات من أجل تقييم الوجهة. (Anshul & Jeetesh, 2017, p. 147)

وفقاً لـ Sonmez و Graefe (1998) في مرحلة التقييم، فإن صورة الوجهة تتشكل من خلال المعلومات والتفاصيل ذات الصلة التي جمعها السياح وأيضاً من مصادر خارجية أخرى. وتعتبر صورة البدائل هي المعايير الأساسية لتقييم الوجهات البديلة. وبمجرد حدوث الأزمة في الوجهات المختارة، تؤثر التغطية الإعلامية للأزمة والمشورة الحكومية بالإضافة إلى المعلومات الأخرى المختلفة المتعلقة بالأزمة على تصور السائح للوجهة ومستوى المخاطر المدركة. في هذه الحالة، قد تؤثر مستويات السلامة المختلفة على عملية تقييم البدائل. سيتم إيلاء المزيد من الاهتمام للوجهات التي تعتبر آمنة من الأزمات السياحية، وقد يتم رفض تلك التي تعتبر محفوفة بالمخاطر. وفي هذا الصدد يرى كل من Sonmez و Graefe (1998) إن اختيار الوجهة يتم عن طريق اختيار خيار يلبي جميع احتياجات السياح تقريباً ويُعتبر آمناً. إذا كان هناك حدوث أزمة في الوجهة المختارة بعد اختيار الوجهة النهائية، فإن التغطية الإعلامية للأزمة في الوجهة والإعلانات من نصائح السفر والمعلومات من التفاعلات الاجتماعية ستشكل معرفة السائح للأزمة. تؤثر المعرفة المكتسبة على قرار السفر النهائي ونية السفر نحو الوجهة المختارة. في المواقف الأخرى، التي تحدث فيها أزمة السياحة في الوجهة المختارة، تأتي معرفة الأزمة أيضاً من مصادر خارجية. تتعلق هذه المعرفة بما إذا كان السياح لا يزالون يختارون هذه الوجهة المتأثرة كوجهة نهائية. ويعتبر Sonmez و Graefe (1998) بأن هذه المعلومات لها القدرة على التأثير في نتائج القرار ويشار إليها على أنها العنصر السلوكي لعملية صنع القرار. (Anshul & Jeetesh, 2017, p. 147)

III الدراسة التطبيقية:

III-1 منهج الدراسة: تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتبويبها وتحليلها واختبار الفرضيات، كما تم الإعتماد في معالجة الظاهرة المدروسة على منهج الدراسة الميدانية (المنهج التحليلي)، وذلك من خلال الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences من خلال إدخال وتخزين وتحليل البيانات المجمعة من العينة المستهدفة.

III-2 مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع السياح الجزائريين، وبالنسبة لعينة الدراسة فقد تم إختيار العينة سهلة المنال (الميسرة للباحث)، والتي تندرج ضمن العينات غير الإحتمالية. باعتبار أن مجتمع البحث (والمتمثل في السياح الجزائريين) غير محدد ومعرف. وبالنسبة لمبررات إختيار العينة سهلة المنال، يمكن القول أن سهولة الإتصال بمفرداتها كان السبب الرئيسي في الاعتماد عليها (كونها تسعى للتيسير والتسهيل على الباحث إذ على هذا الأساس سميت بالعينة الميسرة).

وفي ظل الظروف التي تشهدها الجزائر على غرار العديد من دول العالم بسبب تفشي فيروس كورونا المستجد، فقد تم توزيع الإستبيان على العينة المستهدفة إلكترونيا بالإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي. وقد بلغت عينة الدراسة 324 سائحا جزائريا.

III-3 أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية بسبب بساطته وسهولة استخدامه وفهمه من طرف المستجوب وعلى العموم فقد تكون الاستبيان من 40 سؤال توزعت عبر ثلاثة محاور، وقد تم استخدام مقياس ليكرت likert الخماسي وهذا نظرا لسهولة استخدامه حيث أن هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا لأنه سهل الاستخدام يقوم على إعطاء مفردات العينة مجموعة من العبارات ويطلب منهم التعبير عن درجة موافقتهم من عدمها على سلم متدرج من 1 غير موافق بشدة إلى 5 موافق بشدة وهذا بالنسبة لجميع عبارات الاستبيان

III-4 ثبات أداة الدراسة: فقد تمّ استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل "ألفا كرونباخ"، الذي يعتبر مؤشرا إحصائيا دقيقا على مدى الاعتمادية، مثلما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (1): نتائج إختيار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان

معامل ألفا	حجم العينة	عدد الأسئلة	محاور الاستبيان
0.976	324	40	تقييم مستوى المخاطر المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول (1) يتبين لنا، أنّ قيمة ألفا كرونباخ لجميع عبارات الإستبيان فقد بلغت 0.976 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظل أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت.

III 5- التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان ومناقشة النتائج:

1- وصف خصائص العينة (البيانات الشخصية): إنطلاقا من مخرجات برنامج spss يمكن توزيع أفراد العينة وفق البيانات الشخصية على النحو التالي:

الجدول(2): توزيع أفراد العينة وفق البيانات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	208	64.2
	أنثى	116	35.8
	المجموع	324	100
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	57	17.6
	من 25 إلى 35 سنة	168	51.9
	من 36 سنة إلى 45 سنة	74	22.8
	من 46 سنة إلى 55 سنة	14	4.3
	أكثر من 56 سنة	11	3.4
	المجموع	324	100
الدخل	أقل من 18000 دج	135	41.7
	من 18000 لأقل من 25000 دج	29	9
	من 25000 لأقل من 30000 دج	42	13
	من 30000 لأقل من 50000 دج	76	23.5
	من 50000 فما أكثر	42	13
	المجموع	324	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول (2) أنّ هناك تفاوت نوعا ما في أعداد السياح محل الدراسة من حيث النوع، حيث بلغت نسبة الذكور 64.2% في حين نجد نسبة الإناث 35.8% ، ويمكن تفسير ذلك أنّ زيارة الأماكن السياحية المحلية يستحوذ على اهتمام العنصر الذكري أكثر من العنصر النسوي ولو أنّ زيارة الأماكن السياحية المحلية لا يقتصر على نوع معين من السياح فكل من العنصر الذكري والنسوي يجذبون نحو زيارة الوجهات المحلية السياحية لعدة أغراض منها الصحية، الترفيهية، التعليمية، وغيرها من الدوافع. إلا أنّ فئة الذكور هم الأكثر حيوية ونشاط وحباً للسفر كما أنهم يتمتعون بحرية تكاد تكون مطلقة مقارنة مع الإناث بحكم المجتمع الجزائري.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أنّ ما نسبته 51.9% من عينة الدراسة هم الفئة العمرية التي تتراوح بين 25 إلى 35 سنة وهي النسبة الأولى تليها الفئة العمرية الثالثة بنسبة 22.8% تليها الفئة العمرية الأولى بنسبة 17.6% ثم الفئة العمرية الرابعة بنسبة 4.3% لتأتي في الأخير الفئة العمرية الخامسة والتي يتجاوز أعمارهم عن 56 سنة بنسبة 3.4% وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أنّ زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن يجذب فئة الشباب أكثر من الفئات الأخرى وهذا لما تتمتع به هذه الفئة من قوى بدنية واندفاع كبير إلى المغامرة والاستكشاف

كما يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نسبته 41.7 % من عينة الدراسة هم الفئة التي تملك دخلا أقل من 18000 دج وهي النسبة الأولى تليها الفئة الرابعة بنسبة 23.5 % تليها الفئة الثالثة والخامسة بنسبة 13 % لتأتي في الأخير الفئة الثانية والتي يتراوح دخلهم بين 18000 دج لأقل من 25000 دج وهذا ما يدل على الأفراد ذوو الدخل المتوسط بأمكانهم القيام بالسياحة المحلية لأنها تتناسب وقدراتهم المالية في حين أن ذوو الدخل المرتفع قد يتوجهون نحو السياحة الأجنبية لأنها تتطلب ميزانية كبيرة فهم يستطيعون توفير جزء من دخلهم لغرض الانتفاع به في رحلة سياحية أجنبية.

2- وصف متغيرات المخاطر المدركة:

من خلال هذا العنصر سنتطرق لإستجابات السياح نحو تأثير المخاطر المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية وقد تم التحقيق في ذلك باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على إستجابات أفراد العينة محل الدراسة نحو كل بعد من أبعاد المخاطر المدركة في الإستبيان، سوف نحاول دراسة وتحليل وتفسير كل محور على حدى من أجل التعرف أكثر على مدى تأثير المخاطر المدركة في التوجه نحو السياحة المحلية (الداخلية)، وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي:

تقييم مستوى مخاطر الأداء المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية

حاولنا من خلال هذا الفرع معرفة مدى تأثير مخاطر الأداء المدركة على السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية وهذا من خلال معالجة ثمانية أسئلة وكانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

الجدول (03): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لبعدها

مخاطر الأداء المدركة

المحور الأول:	العبارات	الإستجابات											
		موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
مخاطر الأداء المدركة	Q1	165	50.9	106	32.7	26	8	13	4	14	4.3	4.219	1.046
	Q2	151	46.6	109	33.6	30	9.3	26	8	8	2.5	4.139	1.042
	Q3	151	46.6	111	34.3	34	10.5	17	5.2	11	3.4	4.154	1.032
	Q4	163	50.3	95	29.3	43	13.3	10	3.1	13	4	4.188	1.043
	Q5	165	50.9	101	31.2	34	10.5	14	4.3	10	3.1	4.225	1.008
	Q6	166	51.2	96	29.6	35	10.8	20	6.2	7	2.2	4.216	1.009
	Q7	174	53.7	95	29.3	32	9.9	11	3.4	12	3.7	4.259	1.020
	Q8	176	54.3	97	29.9	30	9.3	8		13	4	4.281	1.01

				2.5								
1.026	4.210	2.86	4.087	10.2	31.24	50.56	المعدل					
		6.947		10.2	81.8							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم 03 نسبة اتفاق إيجابية جيدة قدرها 81.8 % في حين بلغت نسبة المحايد 10.2 % وبلغت نسبة عدم الاتفاق 6.95 %. حيث أنّ إجابات المستجوبين على جميع العبارات التالية Q1، Q2، Q3، Q4، Q5، Q6، Q7، Q8 جاءت بدرجة موافقة متفق والتي تنص على (عند قيامي باختيار أماكن الزيارة داخل الوطن، أخاف من عدم توافق الخدمات المقدمة مع توقعاتي، يتأنيبني الخوف من عدم تلبية قرار زيارتي للأماكن السياحية داخل الوطن لمختلف حاجاتي، تؤدي السياحة المحلية دورها بشكل سيئ مقارنة مع السياحة الأجنبية، أخاف من انخفاض جودة الخدمات نتيجة اختياري لوجهة سياحية محلية، أخشى من عدم مطابقة الخدمات المرتبطة بالسياحة المحلية مع المنافع والمزايا المتوقعة، أخشى وجود بعض العيوب عند تقديم الخدمات المرتبطة بالسياحة المحلية، أخشى التأخير في تقديم الخدمات المرتبطة بالسياحة المحلية) وذلك بمتوسط حسابي مقداره "4.219، 4.139، 4.154، 4.188، 4.225، 4.216، 4.259، 4.281" وبانحراف معياري مقداره "1.046، 1.042، 1.032، 1.043، 1.008، 1.009، 1.020، 1.01" على التوالي.

وعلى العموم جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 4.210 وانحراف معياري بلغت قيمته 1.026 وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات الأسئلة المطروحة مما يدل على أن مخاطر الأداء تؤثر على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن. فبمجرد شعور السائح بعدم مطابقة الخدمة السياحية للفوائد والمنافع التي يتوقع أن يجدها في المقصد السياحي المحلي ستجعله في حالة من الشك والخوف اتجاه المقصد المحلي وهو ما سيؤدي به إلى العزوف عن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن واختيار البديل المناسب من الوجهات الأجنبية.

تقييم مستوى المخاطر النفسية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية حاولنا من خلال هذا الفرع معرفة مدى تأثير المخاطر النفسية المدركة على السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية وهذا من خلال معالجة ثمانية أسئلة وكانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

الجدول (04): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لبعده

المخاطر النفسية المدركة

المحور الثاني:	العبارات	الإستجابات										الانحراف المعياري
		موافق بشدة		موافق		محايد		موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
المخاطر النفسية المدركة	Q9	39.2	127	30.2	98	14.2	46	17.3	56	7.4	24	3.849
	Q10	32.1	104	20.4	66	16.4	53	13.9	45	13.9	45	3.395
	Q11	35.8	116	19.8	64	8.3	27	20.4	66	20.4	66	3.349

1.593	3.145	24.4	79	17.3	56	7.7	25	20.7	67	29.9	97	Q12
1.595	3.231	23.1	75	16.4	53	6.8	22	21.6	70	32.1	104	Q13
1.561	3.185	22.5	73	17.3	56	8.3	27	22.8	74	29	94	Q14
1.435	3.577	12.3	40	16	52	10.5	34	23.8	77	37.3	121	Q15
1.401	3.559	14.5	47	11.1	36	9.3	30	34.3	111	30.9	100	Q16
1.48	3.411	17.31	15.01		10.19		24.2		33.29		المعدل	
		32.32			10.19		57.49					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم 04 نسبة اتفاق إيجابية جيدة قدرها 57.49 % في حين بلغت نسبة المحايد 10.19 % وبلغت نسبة عدم الاتفاق 32.32 %. وعليه فقد جاءت إجابات المستجوبين على جميع العبارات التالية Q9، Q10، Q11، Q12، Q13، Q14، Q15، Q16 بدرجة موافقة متفق والتي تنص على (أخاف من الملل (عدم الإستمتاع) عندما اختار وجهة سياحية محلية. أشعر بالضغط النفسي إذا ما زرت الأماكن السياحية المحلية، أشعر بالإخفاق في تحقيق ذاتي عند قيامي بالسياحة المحلية، أشعر بالتأنيب إذا اخترت وجهة سياحية محلية. أشعر بالتوتر بسبب زيارتي لأماكن الزيارة داخل الوطن، أشعر بالقلق النفسي عندما اختار أماكن الزيارة داخل الوطن، أخشى أن يختلف قرار اختياري للأماكن السياحية المحلية مع اتجاهاتي، أخشى أن يختلف قرار زيارتي لوجهة سياحية محلية مع شخصيتي) وذلك بمتوسط حسابي مقداره "3.849، 3.395، 3.349، 3.145، 3.231، 3.185، 3.577، 3.559"، وانحراف معياري مقداره "1.241، 1.437، 1.577، 1.593، 1.561، 1.435، 1.401" على التوالي.

وعلى العموم جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 3.411 وانحراف معياري بلغت قيمته 1.48 وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات الأسئلة المطروحة مما يدل على أن المخاطر النفسية المدركة تؤثر على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن. حيث أن شعور السائح الجزائري بالإحباط اتجاه المقاصد السياحية المحلية وعدم استمتاعه بزيارتها نتيجة عدم تطابق شخصيته مع الأداء الفعلي للخدمة السياحية ستجعله في حالة توتر وقلق نفسي جراء اختياره الخاطئ وهو ما يؤدي به إلى الإمتناع عن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.

تقييم مستوى المخاطر الاجتماعية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية حاولنا من خلال هذا الفرع معرفة مدى تأثير المخاطر الاجتماعية المدركة على السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية وهذا من خلال معالجة ثمانية أسئلة وكانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

الجدول (05): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لبعء المخاطر الإجتماعية المدركة

المحور الثالث:	العبارات	الإستجابات												
		موافق بشدة		موافق		محايد		موافق		موافق بشدة				
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
المخاطر الاجتماعية المدركة	Q17		87	26.9	69	21.3	19	5.9	29	9		37	2.92	1.691
	Q18		71	21.9	82	25.3	15	4.6	35	10.8		37.3	2.836	1.647
	Q19		78	24.1	78	24.1	17	5.2	33	10.2		36.4	2.892	1.661
	Q20		83	25.6	69	21.3	20	6.2	27	8.3		125	2.87	1.69
	Q21		88	27.2	66	20.4	9	2.8	30	9.3		131	2.846	1.728
	Q22		84	25.9	73	22.5	9	2.8	24	7.4		134	2.843	1.725
	Q23		86	26.5	64	19.8	10	3.1	27	8.3		137	2.799	1.733
	Q24		75	23.1	77	23.8	12	3.7	33	10.2		127	2.815	1.676
المعدل		25.15		22.31		4.29		9.19		39.07		2.853	1.73	
		47.46		4.29		48.26								

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم 05 نسبة اتفاق إيجابية متوسطة قدرها 47.46% في حين بلغت نسبة المحايدين 4.29% وبلغت نسبة عدم الاتفاق 48.26%. حيث أنّ إجابات المستجوبين على جميع العبارات التالية Q17، Q18، Q19، Q20، Q21، Q22، Q23، Q24 جاءت بدرجة موافقة غير متفق والتي تنص على (أشعر بالإحراج أمام الآخرين عندما أختار وجهة سياحية محلية. نتيجة زيارتي للأماكن السياحية المحلية سأعرض للسخرية، أخشى عدم نيل استحسان الآخرين إذا ما قمت بزيارة الأماكن السياحية المحلية، زيارتي للمقاصد السياحية المحلية تلحق الضرر بمكانتي الاجتماعية، زيارتي للأماكن السياحية داخل الوطن يقلل من تقدير أفراد أسرتي لي، زيارتي للأماكن السياحية داخل الوطن يقلل من تقدير أصدقائي لي، زيارتي للأماكن السياحية داخل الوطن يقلل من تقدير جيراني لي، زيارتي للأماكن السياحية داخل الوطن يقلل من تقدير زملائي لي) وذلك بمتوسط حسابي مقداره "2.92، 2.836، 2.892، 2.87، 2.846، 2.843، 2.799، 2.815، وبانحراف معياري مقداره على التوالي 1.691، 1.647، 1.661، 1.69، 1.728، 1.725، 1.733، 1.676.

وعلى العموم جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 2.853 وهو يقل عن المتوسط الفرضي 3 وبانحراف معياري بلغت قيمته 1.738 وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بعدم الموافقة على عبارات الأسئلة المطروحة مما يدل على أن المخاطر الاجتماعية المدركة لا تؤثر على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن معنى ذلك أن السائح لا يتأثر بآراء الآخرين السلبية عنه ونظرتهم له ولا ينحرج أمامهم إذا ما أراد ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.

تقييم مستوى المخاطر المالية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية حاولنا من خلال هذا الفرع معرفة مدى تأثير المخاطر المالية المدركة على السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية وهذا من خلال معالجة خمسة أسئلة وكانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي: الجدول (06): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لبعـد

المخاطر المالية المدركة

المحور الرابع:	العبارات	الإستجابات											
		موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
المخاطر المالية المدركة	Q25	135	41.7	82	25.3	37	11.4			28	8.6	3.784	1.336
	Q26	174	53.7	80	24.7	27	8.3			17	5.2	4.136	1.183
	Q27	155	47.8	92	28.4	28	8.6			19	5.9	4.031	1.211
	Q28	144	44.4	115	35.5	27	8.3			13	4	4.086	1.092
	Q29	175	54	84	25.9	29	9			7	2.2	4.207	1.069
	المعدل	48.32		27.96		9.12		9.4		5.18		4.049	1.18
		76.28		9.12		14.58							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم 06 نسبة اتفاق إيجابية جيدة قدرها 76.28% في حين بلغت نسبة المحايدين 9.12% وبلغت نسبة عدم الاتفاق 14.58%. حيث أن إجابات المستجوبين على جميع العبارات التالية Q25، Q26، Q27، Q28، Q29، جاءت بدرجة موافقة متفق والتي تنص على (زيارتي لأماكن الزيارة المحلية تكلفني مبالغ مالية كبيرة مقارنة مع أماكن الزيارة خارج الوطن، ينتابني الإحباط في حالة ارتفاع أسعار السياحة المحلية مقارنة مع السياحة الأجنبية، الخوف من زيادة التزاماتي المالية عندما أقوم بزيارة الأماكن السياحية المحلية، أخشى عدم استحقاق زيارتي للأماكن السياحية المحلية الثمن المدفوع، أخشى أن تتجاوز أسعار السياحة المحلية قدراتي المالية) وذلك بمتوسط حسابي مقداره "3.784، 4.136، 4.031، 4.086، 4.207"، وبانحراف معياري مقداره "1.336، 1.183، 1.211، 1.092، 1.069" على التوالي.

وعلى العموم جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 4.049 وبانحراف معياري بلغت قيمته 1.18 وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات الأسئلة المطروحة مما يدل على أن المخاطر المالية المدركة تؤثر على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن. فالتكاليف المرتفعة لزيارة الأماكن السياحية المحلية والتي يفترض أن تكون في متناول جميع طبقات المجتمع جعلت العديد من السياح الجزائريين يعزفون عن زيارة تلك الأماكن باعتبار أن كلفتها ترهق كاهلهم مقارنة مع الوجهات الأجنبية.

الفرع الخامس: تقييم مستوى المخاطر الزمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية حاولنا من خلال هذا الفرع معرفة مدى تأثير المخاطر الزمنية المدركة على السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية وهذا من خلال معالجة خمسة أسئلة وكانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي: الجدول (07): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لبعد

المخاطر الزمنية المدركة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابات										العبارات	المحور الخامس: المخاطر الزمنية المدركة
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.360	3.703	11.4	37	9.9	32	13.3	43	27.8	90	37.7	122	Q30	
1.295	3.809	8.3	27	9.9	32	15.4	50	25.3	82	41	133	Q31	
1.136	3.907	4.3	14	11.4	37	9.3	30	39.2	127	35.8	116	Q32	
1.165	3.88	5.6	18	8.6	28	15.1	49	33.6	109	37	120	Q33	
1.242	3.827	7.1	23	11.1	36	11.1	36	33.3	108	37.3	121	Q34	
1.24	3.825	7.34		10.18		12.84		31.84		37.76		المعدل	
		17.52				12.84		69.6					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم 07 نسبة اتفاق إيجابية جيدة قدرها 69.6% في حين بلغت نسبة المحايدين 12.84% وبلغت نسبة عدم الاتفاق 17.52%. حيث أنّ إجابات المستجوبين على جميع العبارات التالية Q30، Q31، Q32، Q33، Q34، جاءت بدرجة موافقة متفق والتي تنص على "إن عملية البحث والتقصي عن الأماكن السياحية داخل الوطن يتطلب مني الكثير من الوقت، قد يستغرق مني الوصول للأماكن السياحية المحلية الكثير من الوقت، عند قيامي بزيارة الأماكن السياحية المحلية أخاف أن تتطلب مني بعض الخدمات وقتا من أجل الحصول عليها، أثناء زيارتي للأماكن السياحية المحلية، أخشى عدم ملائمة وقت تقديم بعض الخدمات مع وقت احتياجي لها، أخشى خسارة الوقت نتيجة الاختيار الخاطئ لزيارتي للأماكن السياحية

المحلية" وذلك بمتوسط حسابي مقداره "3.703، 3.809، 3.907، 3.88، 3.827"، وبانحراف معياري مقداره "1.360، 1.295، 1.136، 1.165، 1.242" على التوالي

وعلى العموم جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 3.825 وبانحراف معياري بلغت قيمته 1.24 وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات الأسئلة المطروحة مما يدل على أن المخاطر الزمنية المدركة تؤثر على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن. إن مجرد شعور السائح بأن الرحلة السياحية داخل الوطن ستكون مضيعة للوقت أو أنها تستغرق منه وقتا زمنيا طويلا للوصول إلى الوجهة المحلية سيؤثر ذلك سلبا على إدراك السائح وبالتالي على قرار ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.

تقييم مستوى المخاطر الجسدية والأمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية حاولنا من خلال هذا الفرع معرفة مدى تأثير المخاطر الجسدية والأمنية المدركة على السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية وهذا من خلال معالجة ستة أسئلة وكانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

الجدول (08): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لبعد

المخاطر الزمنية المدركة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابات										العبارات	المحور السادس: المخاطر الجسدية والأمنية المدركة
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.027	4.216	4	13	4	13	8	26	34.3	111	49.7	161	Q35	
0.969	4.308	3.7	12	2.2	7	7.4	24	33	107	53.7	174	Q36	
1.038	4.154	4	13	4	13	11.1	36	34.3	111	46.6	151	Q37	
1.063	4.071	3.7	12	5.2	17	15.1	49	32.1	104	43.8	142	Q38	
1.374	3.716	11.1	36	11.7	38	10.5	34	27.8	90	38.9	126	Q39	
1.353	3.688	13	42	7.7	25	10.8	35	34.6	112	34	110	Q40	
1.14	4.026	6.58		5.8		10.48		32.68		44.45		المعدل	
		12.38				10.48		77.13					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم 08 نسبة اتفاق إيجابية جيدة قدرها 77.13% في حين بلغت نسبة المحايدين 10.48% وبلغت نسبة عدم الاتفاق 12.38%. وعلى العموم جاء هذا المحور بمتوسط حسابي 4.026 وبانحراف معياري بلغت قيمته 1.14 وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات الأسئلة المطروحة مما يدل على أن المخاطر الجسدية والأمنية المدركة تؤثر على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

حيث أن إجابات المستجوبين على جميع العبارات التالية Q35، Q36، Q37، Q38، Q39، Q40 جاءت بدرجة موافقة متفق والتي تنص على (بعض الأماكن السياحية المحلية تفتقر لشروط الراحة الجسدية، بعض الأماكن السياحية المحلية تفتقر لشروط النظافة الصحية، انعدام شروط الأمن في بعض الأماكن السياحية المحلية، زيارتي لبعض الأماكن السياحية داخل الوطن يزيد من نسبة تعرضي لحوادث السرقة، تداعيات العشرية السوداء تؤثر بشكل سلبي على قرار زيارتي للأماكن السياحية داخل الوطن، توجد العديد من الأماكن السياحية المحلية الممتازة لكن هواجس الإرهاب تمنعي من زيارتها) وذلك بمتوسط حسابي مقداره "4.216، 4.308، 4.154، 4.071، 3.716، 3.688"، وبانحراف معياري مقداره "1.027، 1.069، 1.038، 1.063، 1.374، 1.353" على التوالي وهذا يدل على أن أفراد العينة محل الدراسة يتأثرون بالمخاطر الجسدية والأمنية أثناء زيارتهم للأماكن السياحية المحلية.

يعتبر توفر عامل الصحة والنظافة شرطا ضروريا في الأماكن السياحية المحلية وهو أمرا مهما من أجل ضمان راحة وصحة السياح المحليين. ففي حالة وجود الأوبئة وكل ما يهدد الصحة الجسدية في المقصد السياحي المحلي سيتمتع السائح عن زيارته حفاظا على صحته وبالتالي سيؤثر ذلك سلبا على إدراكه اتجاه المقاصد السياحية. (وهو الأمر الذي شاهدناه مؤخرا بسبب تفشي وباء كورونا عبر العديد من دول العالم بما في ذلك الجزائر حيث امتنع السياح عن القيام بالرحلات السياحية خوفا على صحتهم).

كما أن المشاكل الأمنية تؤثر هي الأخرى على السياحة المحلية في الجزائر، كون أن السياحة صناعة حساسة للآزمات الأمنية وأعمال السرقة والعنف والإرهاب، فعامل الأمان يعتبر مصدر اهتمام بالنسبة للسائح. وهو من المحددات الأساسية والهامة له في تقييم الوجهة فكلما توفر الأمن كلما تعززت عملية اختيار الوجهة من طرف السائح. وكلما غاب الأمن كلما أثر هذا على إدراك السائح حول الوجهة وبالتالي سيؤثر سلبا على قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية.

3- إثبات الفرضيات:

إثبات الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

حيث تنقسم هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية 01: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمخاطر الأداء المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 02: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر النفسية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 03: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الإجتماعية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 04: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر المالية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية؛

الفرضية الفرعية 05: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الزمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية.

الفرضية الفرعية 06: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الجسدية والأمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية.

وسيتم اختبار الفرضية على المستويين الكلي والجزئي كما يلي:

اختبار الفرضية على المستوى الكلي

أولاً_ الاختبار الوصفي للفرضية:

انطلاقاً من النتائج المحصل عليها سابقاً حول تقييم تأثير المخاطر المدركة في توجهه نحو السياحة المحلية سنحاول اختبار الفرضية على المستوى الكلي من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الجزء الثاني من الاستبيان، وفيما يلي النتائج المحصل عليها ممثلة في الجدول التالي:

الجدول (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم مستوى المخاطر المدركة من قبل

السائح نحو السياحة المحلية

الرقم	المحاور الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تقييم مستوى مخاطر الأداء المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.210	1.026
02	تقييم مستوى المخاطر النفسية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.411	1.48
03	تقييم مستوى المخاطر الإجتماعية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	2.853	1.73
04	تقييم مستوى المخاطر المالية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.049	1.18
05	تقييم مستوى المخاطر الزمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.825	1.24
06	تقييم مستوى المخاطر الجسدية والأمنية من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.026	1.14
	المتوسط العام	3.729	1.3

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المحصل عليها من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات الجزء الثاني من الاستبيان والمتعلقة بالفرضية الثالثة قد بلغت قيمته 3.729 وهي قيمة تفوق قيمة المتوسط الفرضي وبانحراف معياري قدر بـ 1.3 وعليه يمكن القول أن هناك اتفاق بين أفراد العينة المستجوبين على تأثير المخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية مما يقودنا إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

ثانيا- الاختبار الإستدلالي للفرضية:

بعدما تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية من الجانب الوصفي بالإعتماد على درجة الموافقة لدى العينة محل الدراسة وذلك باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، سيتم اختبار هذه الفرضية من جانب الإحصاء الإستدلالي، حيث تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:

- فرضية العدم H_0 : لا تؤثر المخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

- الفرضية البديلة H_1 : تؤثر المخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

وقد إقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، إستخدام إختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح الجزائريين محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:

الجدول (10): نتائج إختبارات لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير المخاطر المدركة في التوجه نحو

السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى المخاطر المدركة المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.729	14.029	1.653	0.000	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 10، إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 14.029 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم 10، أنّ المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 3.729 يفوق قيمة المتوسط الفرضي 3، ممّا يدل على أنّ السياح الجزائريين محل الدراسة قد وافقوا وبدرجة عالية على أن المخاطر المدركة تؤثر على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن، ممّا يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة طارق نائل هاشم وعمر صالح أبو حميدة 2007 ودراسة ثامر عبد الحميد عبد الرحمان سلامة 2016 بالإضافة إلى دراسة خالد محمد حسن النعيمي سنة 2016 حيث أكدت تلك الدراسات أن الخطر المدرك يؤثر على القرار الشرائي للمستهلكين.

اختبار الفرضية على المستوى الجزئي

بعدما تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية على المستوى الكلي اعتمادا على درجة الموافقة لدى العينة محل الدراسة بالإضافة إلى اختبار T، سيتم اختبار هذه الفرضية على المستوى الجزئي وعليه سيتم إثبات الفرضيات الفرعية التالية:

أولا- إثبات الفرضية الفرعية 01: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمخاطر الأداء المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

من أجل اختبار صحة الفرضية تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:

H_0 : لا تؤثر مخاطر الأداء المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

H_1 : تؤثر مخاطر الأداء المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

وقد إقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، إستخدام إختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:

الجدول (11): نتائج إختبارات لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير مخاطر الأداء المدركة في التوجه

نحو السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى مخاطر لأداء المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.210	23.944	1.653	0.000	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 11، إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 23.944 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم 11، أنّ المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 4.210 يفوق قيمة المتوسط الفرضي 3، ممّا يدل على أنّ السياح الجزائريين محل الدراسة قد وافقوا وبدرجة عالية على أن مخاطر الأداء المدركة تؤثر على قرار زيارتهم للأماكن السياحية المحلية، ممّا يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. ثانيا- إثبات الفرضية الفرعية 02: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر النفسية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

من أجل اختبار صحة الفرضية تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:

H0 : لا تؤثر المخاطر النفسية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

H1: لا تؤثر المخاطر النفسية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

ولاختبار هذه الفرضية، تمّ إستخدام إختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:

الجدول (12): نتائج إختبارات لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير المخاطر النفسية المدركة في التوجه

نحو السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى المخاطر النفسية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.411	5.599	1.653	0.220	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 12، إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 5.599 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم

12، أن المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 3.411 أكبر قيمة من المتوسط الفرضي 3، ممّا يدل على أنّ السياح الجزائريين محل الدراسة وافقوا على أن المخاطر النفسية المدركة تؤثر على قرار زيارتهم للأماكن السياحية المحلية، ممّا يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.

ثالثا- إثبات الفرضية الفرعية 03: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الاجتماعية المدركة على زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

من أجل اختبار صحة الفرضية تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:

H0: لا تؤثر المخاطر الاجتماعية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

H1: لا تؤثر المخاطر الاجتماعية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

ولاختبار هذه الفرضية، تمّ استخدام اختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح الجزائريين محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:

الجدول (13): نتائج إختبارت لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير المخاطر الاجتماعية المدركة في التوجه

نحو السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى المخاطر الاجتماعية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	2.853	-1.622	1.653	0.106	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 13، إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ -1.622 أقل من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم 13، أن المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 2.853 أقل من قيمة المتوسط الفرضي 3، ممّا يدل على أنّ السياح الجزائريين محل الدراسة لم يوافقوا على أن المخاطر الاجتماعية المدركة تؤثر على قرار زيارتهم للأماكن السياحية المحلية، ممّا يؤكد رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بن علي إحسان، دراسة سليطين فاطر 2017 ودراسة ثامر عبد الحميد عبد الرحمان سلامة 2016 حيث أكدت تلك الدراسات أن المخاطر الاجتماعية أقل تأثيرا على القرار الشرائي. في حين أنها لا تتفق مع دراسة (Eugene Tafadzwa Maziriri, Tinashe Chuchu, 2017) والتي بينت أن المخاطر الاجتماعية المدركة تمثل جانبا مهما في التأثير على قرار شراء المستهلكين لمنتج أو اختيار متجر معين. رابعا- إثبات الفرضية الفرعية 04: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر المالية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

من أجل اختبار صحة الفرضية تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:

H0: لا تؤثر المخاطر المالية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

H1: تؤثر المخاطر المالية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

ولإختبار هذه الفرضية، تمّ إستخدام إختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح الجزائريين محل الدراسة محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:

الجدول (14): نتائج إختبارات لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير المخاطر المالية المدركة في التوجه

نحو السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى المخاطر المالية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.049	18.246	1.653	0.000	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 14، إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 18.249 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم 14، أنّ المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 4.049 يفوق قيمة المتوسط الفرضي 3، ممّا يدل على أنّ السياح الجزائريين محل الدراسة قد وافقوا وبدرجة عالية على أن المخاطر المالية المدركة تؤثر على قرار زيارتهم للأماكن السياحية المحلية، ممّا يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. خامسا- إثبات الفرضية الفرعية 05: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الزمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

من أجل اختبار صحة الفرضية تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:

H0: لا تؤثر المخاطر الزمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

H1: تؤثر المخاطر الزمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

وقد إقتضت عملية إختبار هذه الفرضية، إستخدام إختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح الجزائريين محل الدراسة محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:

الجدول (15): نتائج إختبارات لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير المخاطر الزمنية المدركة في التوجه

نحو السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى المخاطر الزمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.825	13.502	1.653	0.000	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 15 إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 13.502 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم

15، أن المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 3.825 يفوق قيمة المتوسط الفرضي 3، مما يدل على أن السياح الجزائريين محل الدراسة قد وافقوا وبدرجة عالية على أن على أن المخاطر الزمنية المدركة تؤثر على قرار زيارتهم للأماكن السياحية المحلية، مما يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. سادسا- إثبات الفرضية الفرعية 06: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمخاطر الجسدية والأمنية المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

من أجل اختبار صحة الفرضية تم وضع فرضية العدم والفرضية البديلة وفق ما يلي:
H0: لا تؤثر المخاطر الجسدية والأمنية المدركة على قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية.
H1: تؤثر المخاطر الجسدية والأمنية المدركة الرأي على قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية.
وقد إقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار T لعينة واحدة، لإختبار مدى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجوده بين متوسط إجابات مجموعة من السياح محل الدراسة وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05. والجدول التالي، يبين نتائج هذا الإختبار:
الجدول (16): نتائج إختبارات لعينة واحدة لمعرفة مدى تقييم تأثير المخاطر الجسدية والأمنية المدركة

في التوجه نحو السياحة المحلية

البعد	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المحسوبة	قيمة ت الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
تقييم مستوى المخاطر الجسدية والأمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.026	20.142	1.653	0.000	معنوية

قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 323

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تُشير نتائج الجدول رقم 16، إلى أن قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 20.142 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.653 وبمستوى دلالة أقل من 0.05، كما نلاحظ أيضا من الجدول رقم 16، أن المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ 4.026 أكبر من قيمة المتوسط الفرضي 3، مما يدل على أن السياح الجزائريين محل الدراسة قد وافقوا وبدرجة عالية على أن على أن المخاطر الجسدية والأمنية المدركة تؤثر على قرار زيارتهم للأماكن السياحية المحلية، مما يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.

عرض وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية ومناقشتها

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على: تعتبر مخاطر الأداء المدركة العامل الأكثر تأثيرا من بين المخاطر المدركة على قرار اختيار أماكن الزيارة داخل الوطن.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها من كل من الجدول رقم (11، 12، 13، 14، 15، 16)، يُمكن ترتيب أبعاد المخاطر المدركة حسب درجة تأثيرها على مجموعة من السياح الجزائريين عند اختيار أماكن الزيارة داخل الوطن، كما هو موضّح في الجدول رقم 17:

الجدول (17): الأهمية النسبية لأبعاد الجماعات المرجعية حسب درجة تأثيرها على قرار اختيار الأماكن السياحية المحلية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تقييم مستوى مخاطر الأداء المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.210	1.026
تقييم مستوى المخاطر المالية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.049	1.18
تقييم مستوى المخاطر الجسدية والأمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	4.026	1.14
تقييم مستوى المخاطر الزمنية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.825	1.24
تقييم مستوى المخاطر النفسية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	3.411	1.48
تقييم مستوى المخاطر الاجتماعية المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية	2.853	1.73

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

انطلاقاً من الجدول رقم 17 وبالإعتماد على أرقام المتوسط الحسابي نجد أن مخاطر الأداء هي العامل الأكثر تأثيراً من ضمن أبعاد المخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي لمخاطر الأداء المدركة 4.210، يليه متغير المخاطر المالية المدركة بمتوسط حسابي 4.049، ثم المخاطر الجسدية والأمنية المدركة بمتوسط حسابي 4.026، ثم المخاطر الزمنية المدركة بمتوسط حسابي 3.825 تليها المخاطر النفسية المدركة بمتوسط حسابي 3.411 وأخيراً المخاطر الاجتماعية المدركة بمتوسط حسابي 2.853.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، الفئة العمرية، الدخل) ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

من أجل إثبات هذه الفرضية فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية 01: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين النوع ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة؛

الفرضية الفرعية 02: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة؛

لفرضية الفرعية 03: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الدخل ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

وفيما يلي أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول (18): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

المتغير	المتوسط الحسابي	اختبار ك ²	معامل الارتباط لبيرسن	مستوى الدلالة
النوع	1.494	27.126	-	0.371
الفئة العمرية	2.241	-	-0.001	0.467
الدخل	2.571	-	-0.038	0.588

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج برمجية SPSS.

أ- إثبات الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين النوع ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين النوع ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

يتضح من نتائج الجدول رقم 18 أنه لا توجد علاقة بين النوع ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالجماعات المرجعية في عينة الدراسة حيث جاءت قيمة الدلالة 0.894 وهي أكبر من 0.05 وبناء على ما تقدم نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة

ب- إثبات الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفئة العمرية ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

للاختبار صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون، وبعد حساب قيمة معامل الارتباط باستخدام برنامج SPSS والذي وجدناه يساوي $r = -0.159$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة وعكسية بين الفئة العمرية ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة، وهذا يعني صحة الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة

ت- إثبات الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الدخل ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الدخل ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

للاختبار صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون، وبعد حساب قيمة معامل الارتباط باستخدام برنامج SPSS والذي وجدناه يساوي $r = -0.126$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين الدخل ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة، وهذا يعني صحة الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

انطلاقاً من النتائج المحصل عليها من الفرضيات الفرعية الثلاثة السابقة يمكن الحكم على أن الفرضية الرئيسية الثالثة لم تتحقق أي أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الديمغرافية (النوع، الفئة العمرية، الدخل) ودرجة تأثير قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية للسائح الجزائري بالمخاطر المدركة.

IV- الخلاصة :

تواجه السياحة في الجزائر تحديات كبيرة لم تعدها من قبل. فابتداء من سنة 2014 اتخذت الحكومة جملة من القرارات من أجل تشجيع السياحة بما في ذلك السياحة الداخلية في إطار ما يسمى بتشجيع المنتج الوطني ورغم كل الجهود التي تقوم بها الدولة في سبيل تشجيع زيارة الأماكن السياحية المحلية إلا أنه لوحظ مؤخراً حالة من العزوف عن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن وانخفاض الزوار

المحليين إلى حد غير مسبوق. بالمقارنة مع زيارتهم للأماكن خارج الوطن، حيث يعتبر قرار زيارة الأماكن السياحية المحلية قرارا معقدا وصعبا بالنسبة للسائح الجزائري وقد يكون ذلك راجعا إلى ارتفاع تكاليف الزيارة وأهميتها للسائح، خاصة عندما لا تتوفر لديه المعلومات الكافية. أو إلى المخاطر المادية وهي تأثير الخدمة السياحية مادياً على السائح أثناء استخدامه أو استهلاكه لها، فضلا عن المخاطر الوظيفية (الأدائية) وهي عدم التماثل بين خصائص الخدمة وبين أدائها، بينما المخاطر النفسية وهي عدم التماثل بين شخصية العميل والأداء الفعلي للخدمة السياحية. وغيرها من المخاطر.

وعليه يجب على المختصين في المجال السياحي في الجزائر تقديم خدمات ذات جودة للسائح المحلي وبأسعار مناسبة من أجل التقليل من أثر المخاطر المدركة عند ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن. والعمل على بناء علاقة مع السياح وكسب ولائهم لاسيما وأن الولاء يعتبر من بين أهم الطرق المستعملة في تقليل المخاطر المدركة.

٧- استنتاجات البحث:

- تؤثر المخاطر المدركة (مخاطر الأداء، المخاطر النفسية، المخاطر المالية، المخاطر الزمنية، المخاطر الجسدية والأمنية) على قرار ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.
- لا المخاطر الإجتماعية المدركة على قرار السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن معنى ذلك أن السائح لا يتأثر بآراء الآخرين السلبية عنه ونظرتهم له ولا ينحرج أمامهم إذا ما أراد زيارة الوجهة المحلية.
- يعتبر توفر عامل الصحة والنظافة شرطا ضروريا في الأماكن السياحية المحلية وهو أمرا مهما من أجل ضمان راحة وصحة السياح المحليين. ففي حالة وجود الأوبئة وكل ما يهدد الصحة الجسدية في المقصد السياحي المحلي سيمتنع السائح عن زيارته حفاظا على صحته وبالتالي سيؤثر ذلك سلبا على إدراكه اتجاه المقاصد السياحية.
- كما أن المشاكل الأمنية تؤثر هي الأخرى على السياحة المحلية في الجزائر، كون أن السياحة صناعة حساسة للآزمات الأمنية وأعمال السرقة والعنف والإرهاب، فعامل الأمان يعتبر مصدرا اهتمام بالنسبة للسائح. وهو من المحددات الأساسية والهامة له في تقييم الوجهة فكلما توفر الأمن كلما تعززت عملية اختيار الوجهة من طرف السائح. وكلما غاب الأمن كلما أثر هذا على إدراك السائح حول الوجهة وبالتالي سيؤثر سلبا على قرار اختيار الوجهة السياحية المحلية.
- مخاطر الأداء هي العامل الأكثر تأثيرا من ضمن أبعاد المخاطر المدركة على قرار زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن تليها المخاطر المالية المدركة، ثم المخاطر الجسدية والأمنية المدركة، ثم المخاطر الزمنية المدركة، تليها المخاطر النفسية المدركة، وأخيرا المخاطر الإجتماعية المدركة.

٧١. مقترحات البحث:

- يتوجب على القائمين على السياحة إجراء بحوث ميدانية للتعرف على أنواع المخاطر التي يتعرض لها السائح عند زيارة أماكن سياحية معينة ومن ثم خلق المزيج التسويقي المناسب وتقديم الضمانات اللازمة للسائح من أجل التقليل من أثر المخاطر المدركة عند ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.
- ينبغي على القائمين على السياحة وضع إستراتيجية شاملة للنهوض بجودة خدماتهم واستخدام المزيج التسويقي لإرضاء السياح لما لذلك من تأثير كبير على تحسين خدماتهم السياحية بأسعار مناسبة

وتخفيض المخاطر لديهم، والعمل على بناء علاقة مع السياح وكسب ولائهم لاسيما وأن الولاء يعتبر من بين أهم الطرق المستعملة في تقليل المخاطر المدركة.

- يعتبر الأمن جزءا من المتطلبات الضرورية التي يجب على الدولة الجزائرية توفيره للسياح الجزائريين في مختلف الأماكن السياحية داخل الوطن وعليه يجب توفير كل الوسائل المادية والبشرية والقانونية الكفيلة لضمان ذلك وتوفير الظروف الأمنية التي تسمح بإقامة السياح المحليين فكلما توفر الأمن في أماكن الزيارة كلما شجع هذا السياح وجذبهم لزيارة تلك الأماكن بكل ارتياحية واطمئنان وكلما غاب الأمن كلما أدى هذا إلى تشكيل مخاطر مدركة أمنية في ذهن السائح وهو ما سيؤدي به إلى العزوف عن زيارة تلك الأماكن.

VII آفاق البحث:

من خلال دراستنا هذه نقترح على الدراسات المستقبلية تغطية النقاط التالية:

1. استراتيجيات تقليل المخاطر المدركة وأثرها على ولاء المستهلك.
2. دراسة مقارنة بين المخاطر المدركة للسلع مع المخاطر المدركة للخدمات.
3. المخاطر المدركة السياحية وأثرها على نية السائح الجزائري في اختيار المقصد السياحي.

VIII قائمة المراجع:

- 1) Anshul, G., & Jeetesh, K. (2017). The Impact of Risk Perception and Factors on Tourists' Decision Making for Choosing the Destination Uttarakhand/India. *Journal of Tourism and Management Research* , Vol 02 (Issue2).
- 2) Conchar Margy P & all.(4 April, 2004) .An Integrated Framework for the Conceptualization of Consumers' Perceived Risk Processing .*Journal of the Academy of Marketing Science*.32 ،
- 3) Grzegorz, M. (2012). PERCEIVED RISK IN PURCHASING DECISIONS OF THE POLISH CONSUMERS – MODEL BASED APPROACH. *Journal of Economics & Management* , Vol 8.
- 4) Maciejewski, G. (2011). The Meaning Of Perceived Risk In Purchasing Decisions Of The Polish Customers . *Scientific Annals of the Alexandru loan Cuza University of Iasi, Economics Sciences* , LVIII.
- 5) Marion, K., & Jürgen, S. (2017). Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis. *Tourism* , Vol 65 (N 02).
- 6) Peter Misiani, M., Kuria, J., & Makau Muathe, S. (2014). Effects of Perceived Attributes, Perceived Risk and Perceived Value on Usage of Online Retailing Services. *Journal of Management Research* , Vol 6 (ISSN 1941-899X).
- 7) Pierre, V. (1995). Le concept de risque perçu en psychologie du consommateur: antécédents et statut théorique. Article publié dans la revue Recherche et Applications en Marketing , Vol 10 (N 1).
- 8) Tracey, D., & Dolnicar, S. (2004). No risk, no fun: The role of perceived risk in adventure tourism. Proceedings of the 13th International Research Conference of the Council of Australian University Tourism and Hospitality Education. Australia: University of Wollongong.
- 9) أبو بكر عيد أحمد، و وليد إسماعيل السيفو. (2019). إدارة الخطر والتأمين (الإصدار الأول). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 10) عبد الكريم قندوز. (2018). التحوط وإدارة الخطر: مدخل مالي . لندن، بريطانيا: دار إي كتب للتوزيع.