

الترويج عبر مواقع التواصل الاجتماعي * فنادق ولاية عين الدفلى نموذجا *

Promoting via social media sites* Ain Defla hotels as an example *

ط.د عبد القادر بوعقادة¹، أ.كريمة بكوش²

¹مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة (الجزائر)

abdelkader.bouagada@univ-dbk.m.dz

²جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة (الجزائر)

k.bekkouch@univ-dbk.m.dz

تاريخ القبول: 2024/05/17

تاريخ الاستلام: 2024/03/05

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية ودور ترويج الخدمات الفندقية في ترقية الوجهة السياحية لولاية عين الدفلى، كما نبرز من خلال هذا العمل التحول الرقمي الذي تشهده الوظيفة التسويقية في مختلف الأوجه خاصة في فترة الكورونا وما بعد الكورونا كوفيد 19، وهو ما نجم عنه تغيير في سلوكيات المستهلك الجزائري وخاصة السياحي، الذي أصبح يستخدم الوسائط الاجتماعية كمصدر للمعلومة وللتنقل، وهذا باستخدام منهج وصفي وتحليل لمعطيات احصائية حول قطاع السياحة بولاية عين الدفلى والامكانيات التي تتوفر عليها، وخلصت الى ان مواقع التواصل الاجتماعي يمكن ان تشكل حلول ترويجية بالنسبة للمؤسسة وبذلك للولاية حتى تصبح قطبا سياحيا بامتياز بالنظر الى المتاحات التي تتوفر عليها.

كلمات مفتاحية: تسويق، فنادق، مواقع تواصل اجتماعي، سياحة

تصنيف JEL: M31، L83، L86

Abstract :

This study aims to highlight the importance and role of promoting hotel services in upgrading the tourist destination of Ain -Defla State .We also highlight through this work, the digital transformation of the marketing function in various aspects, especially in the coronavirus period and post-coronavirus COVID-19, which resulted in a change in the behaviour of Algerian consumers, especially the tourist, who has become using social media as a source of information and interaction, and this using a descriptive approach and an analysis of statistical data about the tourism sector in Ain -Defla and the possibilities offered; It concluded that social media sites can be a promotional solutions for the institution and thus for the state to become a tourist pole with distinction given the available resources.

Keywords: Marketing, Hotel, Social networking sites, tourism.

Jel Classification Codes : m31, l83,l86

1. مقدمة :

كانت آثار جائحة كورونا كوفيد 19 على قطاع السياحة ونشاط الفنادق كارثية وغير متوقعة، إلا أن القطاع عاد ليشكل قاطرة حقيقية للنمو الاقتصادي بالنسبة إلى بلدان عديدة، وهذا بفضل البروتوكولات الصحية التي أثبتت نجاعتها واستغلال التحولات الرقمية، التي أصبحت بمرور الوقت سلوك دائم الاستعمال.

الجزائر على غرار باقي دول العالم، تعطي لقطاع السياحة أهمية بالغة من خلال تشجيع الاستثمار والرفع من قدرات الإيواء، استقطاب السواح، تهيئة العقار السياحي، تكوين اليد العاملة، وانتهاج سياسة ترويجية ملائمة.

يعتبر نشاط الفنادق والذي أصبح يحمل مصطلح - الصناعة الفندقية - من أهم الأنشطة المكونة للقطاع السياحي بحيث يعتبر الحلقة الأساسية، وعليه تركز معظم الجهود الرامية إلى تطوير القطاع السياحي. (مقابلة، 2005)

أدركت الجزائر منذ الاستقلال هذه الأهمية فقامت بإنجاز عدة مركبات ومؤسسات فندقية في مختلف ربوع الوطن وبتقنيات وهندسة متميزة (المهندس الشهير بويو) ، ومن بين هذه المؤسسات المنجزة نجد المركب الحموي بحمام ريغة بولاية عين الدفلى، كما تعمل السلطات المكلفة بقطاع السياحة على تحديث وعصرنة الهياكل التابعة لمجمع فندقية وسياحة، العمومي حتى يواجه المنافسة وترتقي بمستوى خدماتها تلبي لاحتياجات السائح الجزائري والأجنبي، وهذا رفقة عدد معتبر من الاستثمارات الفندقية الخاصة، منها ما هو مستغل ومنها ما هو في طور الانجاز، تتوزع على مختلف مناطق الولاية. وهذا ما يسمح للقطاع بتوفير طاقة استيعابية كبيرة ما يستوجب استراتيجية تسويقية وترويجية تتماشى والعرض الفندقي المتزايد خاصة إدراج التكنولوجيات الحديثة في هذا السياق نطرح الإشكالية التالية :

ما هو واقع الترويج عبر مواقع التواصل الاجتماعي لفنادق ولاية عين الدفلى ؟

فرضيات الدراسة: إجابة على ما سبق قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- تمتلك ولاية عين الدفلى مقومات سياحية معتبرة، تمكنها من بناء وجهة سياحية واستقبال استثمارات فندقية في مختلف الأنشطة السياحية.

- تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي أداة فعالة للترويج للمؤسسات الفندقية بالولاية واستقطاب السواح الى المناطق المتواجدة بها وتحسين صورة الولاية سياحيا.

أهمية الدراسة وأهدافها: تكمن أهمية الدراسة في معرفة مختلف صيغ وانواع خدمات الايواء والضيافة التي تتوفر عليها ولاية عين الدفلى وواقع الحاضرة الفندقية بها، بالإضافة الى التعرف على إطارها التنظيمي وشروط ممارستها، كما تهدف الدراسة إلى إبراز الإمكانيات السياحية لولاية عين الدفلى ومدى مساهمة الوسائط التكنولوجية والرقمية الحديثة في تحسين مرتبة العرض السياحي والفندقي للولاية.

المنهج المتبع في الدراسة: من اجل معالجة إشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، معتمدين على مراجع وأبحاث سابقة ، كما اعتمدنا على تحليل الاحصائيات المقدمة من مختلف الهيئات الرسمية المشرفة على قطاع السياحة والصناعة التقليدية بولاية عين الدفلى وقراءة لتواجد المؤسسات الفندقية لولاية عين الدفلى عبر موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك كنموذج، ومن اجل الإجابة على الإشكالية ، سنتطرق في هذه الورقة البحثية الى محورين:

المحور الأول : نشاط الفندقة.

المحور الثاني: المقومات السياحية والفندقية لولاية عين الدفلى والترويج لها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

2. المحور الاول : نشاط الفندقة

يعتبر نشاط الفندقة او الضيافة، الايواء، الاسكان وعدة تسميات اخرى بمختلف لغات العالم تصب في مجملها الى حاجة المسافر مهما كان سبب سفره، سواء للعمل، للعبادة، للتجارة، له ولتمتاعه مكان امن يوفر له الايواء، الطعام احيانا، الراحة له و لدابته، اشهر التسميات كانت - الخان - بالفارسية، الفندق بالعربية ونزل عند سكان المغرب العربي، و HOTEL باللاتينية. (المؤسسة العامة للتعليم الفني و التدريب المهني، 2000)

مفهوم الفندق : لقد وردت عدة تعاريف يمكن ان نميز ما يلي:

التعريف الاول: الفندق هو هيكل معد للإيواء، منشأة فنية تقدم خدمات الايواء والاطعام الشراب والخدمات الاخرى كالتسليه والترفيه الى زبائنهم ومرافقيهم المحتملين (زهرة و موسى ، 2020)

التعريف القانوني و التنظيمي للفندق في التشريع الجزائري: عرف المشرع الجزائري الفندق في عدة نصوص اهمها واخرها ما جاء في المادة رقم 02 من المرسوم التنفيذي رقم 158-19 المؤرخ في 24 شعبان 1440 هـ الموافق لـ 30 افريل 2019 م الذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيريتها، بحيث اشارت المادة الى ان الفندق نشاط تجاري، يقدم خدمات الايواء دون يتخذوها اقامة دائمة، تكون الليلة الفندقية هي وحدة للإيجار، ويمكن ان يصاحب الايواء خدمات مرافقة، كالإطعام، الترفيه والتسليه، التداوي والرفاهية، الراحة والرياضة، المؤتمرات وميناء النزهة وجميع الانشطة الاخرى المتعلقة بالسياحة.

يمكن للمؤسسات الفندقية ان تأخذ عدة انماط تتلائم والبيئة التي تتواجد بها، لاسيما الخيم الصحراوية، القصور، هياكل اخرى معدة للفندقة، او حتى الاقامة لدى الساكن كصيغة جديدة اقترتها الوزارة المكلفة بالسياحة ، لتغطية العجز المسجل في هياكل الايواء.

2.2 انواع المؤسسات الفندقية : هناك اربعة (04) انواع و هي :

✓ الفنادق - المركبات السياحية أو قرى عطل

✓ شقق الفنادق أو الإقامة الفندقية

✓ الموتيلات أو نزل طريق

✓ المخيمات السياحية

3.2 ترتيب المؤسسات الفندقية: ترتب المؤسسات الفندقية الى الرتب التالية:

الفنادق: 05 اصناف : 05 نجوم، 04 نجوم، 03 نجوم، 02 نجمتان، نجمة واحدة.

المركبات السياحية أو قرى عطل : 03 نجوم، 02 نجمتان، نجمة واحدة.

شقق الفنادق أو الإقامة الفندقية: 03 نجوم، 02 نجمتان، نجمة واحدة.

الموتيلات أو نزل طريق: 03 نجوم، 02 نجمتان، نجمة واحدة.

- المخيمات السياحية: 03 نجوم، 02 نجمتان، نجمة واحدة.

4.2 استغلال المؤسسات الفندقية: نصت المادة 09 من المرسوم السالف الذكر على شروط استغلال مؤسسات فندقية كما يلي: المادة 9 - يخضع الشروع في استغلال مؤسسة فندقية وتصنيفها في رتب واعتماد مسيرها، إلى الحصول على التوالى: رخصة استغلال، قرار تصنيف، اعتماد المسير، تسلم من طرف السيد والي الولاية التي تقع بها المؤسسة الفندقية.

3-المقومات السياحية لولاية عين الدفلى :

تزرخ ولاية عين الدفلى بإمكانيات سياحية تمكنها من أن تكون وجهة سياحية بامتياز، خاصة وأنها تقع ضمن القطب السياحي للامتياز "شمال وسط" وهي بذلك قريبة من الأسواق الموفدة للسياح وفي متناول الطلب الداخلي المعتر والذى هو في نمو مستمر .

1.3 التعريف بولاية عين الدفلى

تقع ولاية عين الدفلى على بعد 145 كلم جنوب غرب الجزائر العاصمة، وقد انبثقت عن التقسيم الإداري لعام 1984، عن الولاية الأم شلف، تتربع على مساحة قدرها 4260 كلم مربع، ويقدر عدد سكانها بـ 955.415 نسمة، إحصائيات عام 2022، كما انها تعتبر بوابة الجنوب الغربي باتجاه كل من تيسمسيلت، تيارت، وبوابة نحو الغرب الجزائري باتجاه وهران وتلمسان.

تتميز الولاية بمناخ شبه قاري، مناخ حار صيفا وبارد شتاء، كما تتوفر ولاية عين الدفلى على ثروة غابية هامة لاسيما في جبال الظهرة وزكار في الشمال، والونشريس ناحية الجنوب. تقدر المساحة الغابية الإجمالية حاليا بـ 132.709 هكتار، مشكلة أساسا من الصنوبر الحلبي، الفلين، البلوط الأخضر، السرو. (مديرية البرمجة و التخطيط لولاية عين الدفلى ، 2022)

2.3 - أنواع السياحة في ولاية عين الدفلى: تعرف ولاية عين ولاية بطابعها الفلاحي بامتياز، إلا أن موقعها مكنها من امتلاك مؤهلات سياحية معتبرة وجعل منها وسطا طبيعيا وفضاء مميزا للزائرين من خلال تعاقب الحقب التاريخية على المنطقة والآثار المتواجدة وكذا الصناعة التقليدية العريقة التي وجب الحفاظ عليها، لذلك يختلف السياح الوافدين فحسب دراسة المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT آفاق 2030 فإن ولاية عين الدفلى تتميز بستة أقطاب رئيسية وأربع

أقطاب ثانوية موزعة على ثلاثة شعب سياحية رئيسية وهي: السياحة الطبيعية والبيئية، السياحة الثقافية، الأثرية والروحية، السياحة الحموية العلاج والترفيه. (مصطفى، بوكدر، و زحوفي نوالدين، 2021)

أ- **السياحة الحموية والصحية:** حمام ريغة قطب سياحي بامتياز، مصنفة كمنطقة هيدرو معدنية بالإضافة الى طابعه السياحي الحموي، تتميز كذلك بمناظرها الطبيعية ومعالمها التاريخية (مدينة رومانية اكواكاليداي)، حمام معدني يملك تاريخا يحد بالقرون ويعود اكتشاف أحواضه المعدنية إلى عام 44 ق. م، تعتبر مياه هذا الحمام المعدني، مياه مالحة غنية بكبريتات الكالسيوم، تتراوح درجة حرارته باختلاف الينابيع بين 44° و 68° م، لهذه المياه خصائص علاجية جد فعالة في أمراض الروماتيزم، آثار الرضوض، فقر الدم، العجز الكلوي، اليرقان، واضطراب وظائف الجهاز الهضمي بصفة عامة، وهو مجهز بتجهيزات صحية حديثة وعصرية. (صليحة، 2014)

بالإضافة الى المنبع الحموي حمام ريغة، يوجد منبع حموي ثاني متواجد بمنطقة العطاف يطلق عليه تسمية حمام بوطريق او حمام سيدي بنجمة، المنبع فقد نسبة كبيرة من تدفقه جراء زلزال سنة 1980، الا ان تطور تقنيات جلب المياه و التنقيب عنها، بالإضافة الى التحولات الاقتصادية للبلاد سيما تحرير الاستثمار مكن من استخراج المياه، والاستثمار في المياه الحموية للمنبع عن طريق منح احد المستثمرين حق الامتياز لاستغلال المياه الحموية، ومشروع انجاز المركب الحموي قيد الانجاز.

ب- **السياحة الثقافية والشعائرية:** (وزارة السياحة و الصناعة التقليدية، 2024)

تتمركز معظمها بمدينة مليانة التاريخية عاصمة الأمير عبد القادر والتي صنفت من طرف وزارة الثقافة والفنون كمدينة تاريخية واثرية سنة 2021، بحيث تحتوي على المعالم التاريخية التالية :

- **متحف الأمير عبد القادر:** يتواجد بوسط مدينة مليانة، وقد كان فيما مضى مقر إقامة الأمير عبد القادر، شيد وفق الطابع الإسلامي (الموريسكي) لم يفتح أبوابه للجمهور إلا في عام 1997م، تم ترميمه و تقسيمه إلى عدة قاعات للعرض: قاعة الأسلحة، قاعة المسكوكات، قطع نقدية مصنفة

وفق الترتيب الزمني، قاعة المقاومة الشعبية التي تجسد ملحمة ومآثر الأمير عبد القادر، قاعة حرب التحرير الوطنية، وقد خصصت لتاريخ الثورة قاعة الفن المعماري.

- **دار الأمير عبد القادر:** لقد كانت هذه الدار مقر إقامة "باي مليانة" أثناء الفترة العثمانية، ثم أصبحت مقراً لخلافة الأمير ومنها جاءت التسمية الحالية "دار الأمير". بعد احتلال مليانة من طرف الفرنسيين عام 1840 م، أصبحت هذه البناية مقراً للفرع العسكري الذي يحكم الفيلق التاسع للقنصاة، كما تم استقبال نابليون الثالث في هذه البناية في 08 ماي 1865 م، غداة زيارته للجزائر.

- **مسجد سيدي أحمد بن يوسف:** مسجد يحمل اسم شخصية صوفية مدفونة بمليانة، ويعتبر هذا المسجد من أهم معالم المنطقة لقيمتة المعمارية ولتأثيره الاجتماعي، الديني والروحي .

- **مئذنة المسجد العتيق البطحاء:** المئذنة هي من بقايا المسجد العتيق المسمى "البطحاء" الذي تم تشييده في بداية الفترة العثمانية، وقد تم تدميرها في عام 1844 م، ومنذ ذلك الوقت حولت إلى ساحة كبيرة وسميت "ساحة الكنيسة" ثم "ساحة كارنو" ليطلق عليها بعد الاستقلال اسم "ساحة الأمير عبد القادر"، لقربها من دار الأمير.

- **الحديقة العمومية:** أنجزت في سنة 1890م، تحتوي على نباتات مختلفة البعض منها نادر مثل السكويلا وشجرة الكستناء، كما تحتوي على تمثال الكاهنة المصرية المتواجد وسط الحديقة، وأصبح المكان المفضل لسكان المنطقة خاصة في موسم الصيف ويكون مع المسبح البلدي مجمع للترفيه والتسلية يقصده الجميع.

- **الاحتفال بالمولد النبوي الشريف:** يكتسي الاحتفال بمولد النبي محمد صلى الله عليه وسلم طابعا خاصا ومميزا، حيث يسبق التحضير لهذه المناسبة تحضيرات ويشعر المليانيون في صنع المنارات وهي عبارة عن تصميمات مصنوعة من الخشب والقصب تتخذ أشكال مساجد تضيئها الشموع " تزينها الحلوى والفواكه وزجاجات العطر وباقات الأزهار" هذه المنارات تجهز للانطلاق بها إلى مسجد سيدي أحمد بن يوسف، عشية الاحتفال بهذه التظاهرة الدينية تسود أجواء من البهجة و الورع تعم شوارع وأحياء المدينة تحت طلقات البارود وزغاريد النساء يرافق موكب المنارات فرقة الزرنة على وقع الموسيقى الشعبية ودقات الطبول.

ج- السياحة البيئية والجبلية:

يعتبر سد غريب ببلدية وادي الشرفاء بأجوائه اللطيفة المكان الأمثل لتنظيم نزاهات في نهاية الأسبوع، غابة السد بطرقاتها ومسالكه الغابية تمنح للزائر إمكانية التجول على الأقدام، كما توجد عدة أماكن طبيعية ساحرة جديرة بالزيارة، يوفر المكان عدة نشاطات أخرى للترفيه والتسلية مثل الصيد السياحي والرياضة المائية، ويمكن أن يكون مرتعا للسياحة المناخية والبيئية.

- عين تركي: كانت تسمى فيها مضى مارغوريت، تقع في أعالي جبل زكار، أعلى نقطة هي عين النسور على ارتفاع 1200 م وقد اشتهرت بفاكهة الكرز. إنها منطقة تتميز بمناخها المعتدل في فصل الصيف، بينما تتساقط الثلوج فيها بكثافة في فصل الشتاء، وقد صنفت منطقة مناخية، تتوفر عين التركي على مناظر طبيعية جد ملائمة للصيد والتنزه على الأقدام، وممارسة التزلج على الثلج ونشاطات رياضية أخرى.

د- سياحة الاعمال والمؤتمرات: لعدة سنوات اشتهرت ولاية عين الدفلى بتنظيمها للملتقى الدولي للفقه المالكي بحيث احتضنت الولاية الطبعة السادسة عشر للملتقى من 20 الى 22 فيفري 2024 تسخر الولاية جميع الإمكانيات لإنجاح الملتقى وهذا لعدة اعتبارات دينية بالدرجة الاولى ثم اعتبارات اقتصادية واجتماعية، ومنها البعد السياحي الذي من خلاله تسوق الولاية وجهتها السياحية عبر وسائل الاعلام الوطنية والدولية او حتى عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

2.3 نشاط وكالات السياحة والاسفار :

تتوفر ولاية عين الدفلى على 42 وكالة سياحية معتمدة، يقتصر نشاطها على تنظيم رحلات العمرة وتنظيم قليل من الرحلات داخل مناطق الوطن كسياحة داخلية، اما فيما يتعلق بجلب السواح الى المنطقة فهو شبه معدوم.

3.3- العرض الفندقى بولاية عين الدفلى :

لا يمكن الحديث عن قطاع السياحة دون التطرق الى المؤسسات الفندقية التي تعتبر ركيزة القطاع واما اصبح يصطلح عليه (الصناعة الفندقية) حيث تتوفر ولاية عين الدفلى على المؤسسات الفندقية المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم 1 : الحاضرة الفندقية لولاية عين الدفلى

الرقم	المؤسسة الفندقية	العنوان	طاقة الاستيعاب		التصنيف	تاريخ التصنيف
			الغرف	الأسرة		
01	مركب حمام ريغة- قطاع عام	حمام ريغة	330	780	*03	1988/10/25
02	فندق النجاح	بلدية عين الدفلى	17	35	*01	2013/06/26
03	فندق ناجم	بلدية عين الدفلى	45	91	*01	2007/06/13
04	فندق دوي	بلدية عين الدفلى	82	164	*01	2007/06/16
05	فندق العباس	بلدية عين الدفلى	40	80	*01	2012/07/01
06	فندق البحري	بلدية العطف	23	40	*01	2012/07/19
07	فندق السلام قلواز	بلدية عين الدفلى	14	28	*1	2018/07/16
08	مرقد الكون	خميس مليانة	24	38	//	خارج التصنيف
09	مرقد شلف	خميس مليانة	12	24	//	خارج التصنيف
10	فندق باشا رويال	حمام ريغة	46	100	*03	2021/12/26
11	فندق مونت روز	حمام ريغة	18	36	*02	2021/12/26
12	فندق المقام	بلدية مليانة	17	49	*03	2022/09/26
مجموع : 12			668	1465		

المصدر : مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى مارس 2024

من خلال الجدول نسجل الملاحظات التالية:

- عدم وجود مؤسسات فندقية من فئة الاربعة وخمسة نجوم وهوما يعكس مستوى الخدمات المتوسط او دون المتوسط، وعدم تنوع العرض الفندقي بالولاية.
- عدم وجود مؤسسات فندقية بأكبر بلدية بالولاية من حيث التعداد السكاني وهي بلدية خميس مليانة، والتي تعتبر منطقة عبور نحو الجنوب الغربي وتتوسط محاور طرقية مهمة وذات نشاط تجاري و ثقافي مهم وهي كذلك مدينة جامعية.
- القطاع العمومي يمثل نصف الطاقة الاستيعابية للولاية بـ 780 سرير بحيث يعود تاريخ تصنيف المركب الى عام 1988 وهو لا يتطابق مع الشروط المعيارية الجديدة لتصنيف المؤسسات الفندقية وهي النقطة السلبية للعرض الفندقي بالولاية.

-عاصمة الولاية والتي من المفروض انها تحتضن الملتقيات الدولية (ملتقى الامام مالك) و سياحة الاعمال بحكم وجود المنطقة الصناعة الرئيسية بها، تقتقر الى مؤسسات ذات نجمتين فما فوق وهي نقطة سلبية اخرى .

4.3-العقار السياحي:

تتوفر ولاية عين الدفلى على منطقتين للتوسع السياحي :

- منطقة التوسع السياحي لحمام ريغة: تم تصنيفها حسب المرسوم التنفيذي رقم 131/10 المؤرخ في 2010/04/10 بمساحة تقدر بـ40,64 هكتار، المنطقة مهيأة و قابلة لاستقبال الاستثمارات .

- منطقة التوسع السياحي سد غريب بوادي الشرفاء: تم تصنيفها حسب المرسوم التنفيذي رقم 308/16 المؤرخ في 2016/11/28 بمساحة تقدر بـ35 هكتار، حيث أنه تم الشروع في إعداد مخطط التهيئة السياحية للمنطقة الذي هو في مرحلته الأخيرة(مصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى)

5.3-الاستثمار السياحي:

على الرغم من التسهيلات التي اقترتها الدولة والتي وصفت بالتحفيزية الا ان عدد المشاريع التي هي في طور الانجاز على مستوى الولاية، تعتبر ضئيلة من حيث الكم ومن حيث النوع (الصنف) خاصة منها التي تشكل عامل جذب للسواح، كالمركبات المائية ومنتجعات الالاب، حدائق التسلية والترفيه، حدائق الحيوانات ومختلف الهياكل الرياضية والثقافية.

جدول رقم 2 : المشاريع الاستثمارية السياحية بولاية عين الدفلى

المشاريع	العدد	سعة الاستقبال	عدد مناصب الشغل المحتمل انشاؤها	نسبة تقدم الاشغال
مشاريع قيد الانجاز	02	236	57	فوق 80 %
مشاريع متوقفة	02	273	221	توقف لأسباب مالية
مشاريع غير منطلقة	02	74	35	قيد تسوية الوضعيات الادارية
المجموع	06	583	313	

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى 2024

جدول رقم 3: مشاريع الاستثمار العمومي: العمليات التي تم رفع التجميد عنها (تابع)

العملية	رخصة البرنامج	ملاحظات
1- تحسين و تهيئة منطقة التوسع السياحي - حمام ريغة-	400.000.000 دج	
2- تحسين و تهيئة منطقة التوسع اسياحي - سد غريب-	70.000.000 دج	

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين الدفلى 2024

- من خلال الجدولين (2-3) يتضح ان وتيرة الاستثمار بالولاية متوسطة، بالنظر الى ما سلف ذكره وان ولاية عين الدفلى تسجل تأخرا و ضعفا من حيث هياكل الايواء خاصة المؤسسات الفندقية من نوع 03 و 04 نجوم، وتسجيل اختلال في توزيع الاستثمار على مختلف ربوع الولاية، كما نسجل ضعفا في تهيئة العقار السياحي بحيث ان المنطقتين السياحييتين المتواجدتين بالولاية في طور التهيئة، كما يشهد اكثر من 60 % من المشاريع توقفا او مشاكل ادارية .

6.3-الجمعيات و الدواوين المحلية للسياحة :

يؤدي المجتمع المدني دورا فعالا في ترقية وتنشيط الحركة السياحية في كل منطقة، بحيث يعتبر احد العارفين بها واحد اهم العناصر المؤثرة و المتأثرة بالتدفق السياحي على عدة اصعدة اقتصادية(العائدات المالية للأنشطة السياحية....الخ) وعلى الصعيد الاجتماعي(التشغيل والتدريب) والثقافي (اكتساب مهارات وثقافات جديدة)، فولاية عين الدفلى تحصي ديوان محلي للسياحة تنشط ببلدية عين الدفلى، وعدة جمعيات سياحية تستثمر في الفضاء الازرق ومختلف منصات التواصل الاجتماعي، من اجل الترويج والتعريف بالمناطق السياحية للولاية .

7.3 مواقع التواصل الاجتماعي:

لا يخفى على احد ان اغلب الجمهور اصبح يتفاعل بشكل كبير مع المضامين السياحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وان هذه الاخيرة تهدف الى اثارة اهتمامه ودفعه بصورة او بأخرى الى الاستفادة من الخدمة السياحية وما تتضمنه من خدمات مرافقة (خدمات الدعم) ومن بين الخدمات نجد الخدمات الفندقية او خدمات الايواء التي وجدت في مواقع التواصل الاجتماعي سبيلا الى الترويج والتعريف بالمؤسسات الفندقية، من حيث الموقع، الاسعار، التنشيط، ومختلف الاعلانات المتعلقة بالترفيه والتسلية.

أ- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

كان اول ظهور لمواقع التواصل الاجتماعي في تسعينات القرن الماضي، واقتترنت في الجيل الاول بالويب web وكانت في بدايتها تقدم خدمات الرسائل القصيرة بين الاصدقاء، وتمنح الافراد المنخرطين ضمن هذه الشبكات فرصا للتعريف بانفسهم، والتواصل بالأصدقاء المنتسبين لنفس الشبكة وكان الغرض منها هو ربط زملاء الدراسة، ومن اهم هذه المواقع او الشبكات: موقع six degrees الذي ظهر عام 1997، وتلاه live journal black planet سنة 1999 وعدة مواقع اخرى و التي لم تعمر طويلا .

غير ان تطور الويب وظهور الجيل الثاني، وتحديدًا عام 2003 انتشر موقع my space وبعده موقع Facebook و صار مستخدمو هذه المواقع يتزايدون طردًا مع تزايد مستخدمي الانترنت حول العالم بأسره. ومنه يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها منصات افتراضية تمكن مستخدميها من تشارك المعارف والافكار والاهتمامات بنشرها على مقالات، او صور او فيديوهات، والتفاعل معها من قبل المستخدمين كما تساعد على تكوين علاقات جديدة.

تحتل مواقع التواصل الاجتماعي الصدارة من حيث الزيارة على شبكة الانترنت وخاصة بعد ارتباطها بتطبيقات الهاتف المحمول (الهواتف الذكية)، حيث بلغ عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي سنة 2022 الى 4.2 مليار مستخدم، حيث يعد تطبيق الفايسبوك الاكثر استخدامًا بـ 2.91 مليار مستخدم خلال نفس السنة (2022). (صفية، 2023)

- **تعريف اخر:** مواقع التواصل الاجتماعي هي عبارة عن منصات افتراضية تمكن مستخدميها من تشارك المعرفة، الافكار والاهتمامات بنشرها على شكل مقالات او صور او فيديوهات والتفاعل معها من قبل المستخدمين، كما تساعد على تكوين علاقات جديدة مع الآخرين. (زعباط و سردوك ، 2022)

من خلال ما سبق يمكن تلخيص مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي في انها اداة تواصل الكتروني بين مختلف الفئات، لأغراض اجتماعية وثقافية واقتصادية، لكن التطور الحاصل في تصميمها لاسيما استخداماتها على الهواتف الذكية، اضاف لها ابعاد تجارية و ترويجية غير محدودة و ذات ابعاد اقتصادية عالمية مؤثرة جدا في القرار السياسي والاقتصادي للدول.

ب-إحصائيات مواقع التواصل الاجتماعي في الجزائر: نشر موقع الغد الجزائري على موقعه الإلكتروني بتاريخ 14 فيفري 2023 الإحصائيات المتعلقة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف الجزائريين الى غاية يناير من سنة 2023 و كانت الارقام كالتالي :

- هناك 23.95 مليون مستخدم لوسائل التواصل الاجتماعي في الجزائر في يناير 2023.
- 22.10 مليون مستخدم تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي وهو ما يعادل 75.4 في المائة من تعداد سكان الجزائر .

- عدد مستخدمي فايسبوك :20.80 مليون مستخدم الى غاية جانفي 2023

- عدد مستخدمي فايسبوك ماسنجر : 13.60 مليون مستخدم

- عدد مستخدمي اليوتيوب : 22.70 مليون مستخدم في الجزائر الى غاية جانفي 2023

- عدد مستخدمي تويتر : 1.5 مليون مستخدم

- عدد مستخدمي انستغرام : 8.7 مليون مستخدم

- عدد مستخدمي لينكدن : 3.4 مليون مستخدم

- عدد مستخدمي سناشات : 6.95 مليون مستخدم

من خلال هذه الارقام تظهر الدرجة العالية لاستخدام الجزائريين لوسائل التواصل الاجتماعي و هو ما يدعو المؤسسات وخاصة السياحية والفندقية الى استغلالها في ترويج خدماتها و الترويج للوجهة السياحية و ربط علاقات بزيائنها. (الغد الجزائري ، 2023)

ج- المؤسسات الفندقية لولاية عين الدفلى عبر موقع الفايسبوك:

من خلال هذه الورقة البحثية اردنا ان نعرف مدى استغلال اصحاب المؤسسات الفندقية لولاية عين الدفلى، خاصة موقع الفايسبوك للترويج للخدمات التي يقدمونها، من خلال وجودهم اولا على الموقع، عدد المشتركين في صفحاتهم والمحتوى المعروض على الصفحة، بحيث تم احصاء سبعة (07) مؤسسات فندقية متواجدة على الموقع بصفحات، فيما بقيت 05 مؤسسات متبقية خارج عن هذا الفضاء التجاري الترويجي، اما عن محتوى فيقتصر على الصور وبعض الفيديوهات، بينما تحتاج بعض الصفحات الى التحديث والتجديد، كما ان هذا الفضاء عالمي يمكن متابعته الا في حالات الحجب الاداري الذي تستعمله بعض الدول، اما عن المتابعة والاعجاب بصفحات المؤسسات الفندقية المتواجدة بالولاية فنلخصها في الجدول التالي:

جدول رقم 4 : تواجد المؤسسات الفندقية على موقع الفايسبوك

الفندق	اسم الصفحة	عدد المتابعين	عدد المعجبين
مركب حمام ريغة - قطاع عام	EGT Hammam Righa مؤسسة التسيير الحموي حمام	2.700	1.700
فندق النجاح	SARL Hotel Nadjah Ain-Defla	314	252
فندق ناجم	facebook.com/hotelnadjem	3.900	3.700
فندق البحري	Hotel El-Bahri	3.100	3.100
فندق باشا رويال	Hôtel Bacha Royal - فندق باشا رويال	20.000	18.000
فندق مونت روز	Hotel Mont Rose Hammam Righa - فندق القمة الوردية حمام ريغة	11.000	9.500
فندق المقام	Hotelmakam فندق المقام	1200	955

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تصفح موقع فايسبوك يوم 2024/03/03

4. تحليل النتائج :

سمحت وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات الفندقية من الترويج لخدماتها من خلال صفحاتها على الفايسبوك، حيث أن المؤسسات الفندقيتين المتواجدتين بمدينة حمام ريغة (فندق باشا رويال- فندق مونت روز) واللتي دخلتا حيز الخدمة خلال سنة 2021 تملكان اكبر عدد من المتابعين وهو ما يسمح لهما بمرئية اكبر لخدماتها، وانعكس هذا على تصنيفهما في درجة 03 نجوم ونجمتان على التوالي وهو احسن تصنيف بالولاية.

- برغم ان مؤسسة التسيير الحموي- حمام ريغة- مؤسسة عمومية تمتلك نصف الطاقة الاستيعابية للولاية بـ 780 سرير، ولها من الامكانيات المادية والبشرية ما يسمح لها بالعمل على الترويج لخدماتها المتنوعة لاسيما الحموية، الا ان تواجدها على موقع الفايسبوك يبقى محدود، وهذا ما ضيع عليها فرص ترويجية، انعكست سلبا على ادائها وعلى حصتها السوقية.

- تمتلك ولاية عين الدفلى مقومات سياحية هامة تتطلب برامج ترويجية واعلامية تتماشى والمتطلبات الحديثة لاسيما الوسائط الاجتماعية، وهذا بهدف استقطاب المستثمرين، تحقيق التنمية المستدامة المرجوة واحداث توازن ضمن قطب الامتياز شمال - وسط، بما يسمح بتحقيق اهداف المخطط التوجيهي للسياحة افاق 2030.

5. خاتمة :

من خلال الدراسة وبالرغم اننا ركزنا على الجانب الاعلاني فقط للترويج، نستنتج ان مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة موقع فايسبوك، يتيح للمستخدم فرص ترويجية معتبرة، يبقى على المؤسسات الفندقية بولاية عين الدفلى او باقي المؤسسات عبر الوطن، ان تولي هذا الجانب اهمية قصوى، وهذا بالاتفات نحو محيطها والتفاعل معه، لاسيما في مجالها السياحي، وان تعطي لهذه الوظيفة الاتصالية بالدرجة الاولى الاهتمام الاكبر بتكليف كوادر بشرية مؤهلة سيما في مجال التسويق السياحي والفندقي.

كما خلصت الدراسة للتوصيات التالية:

- استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف المؤسسات الفندقية لتحقيق اهداف ترويجية ممكنة وفي المتناول اذا ما استخدمت بطريقة علمية ومدروسة ومن طرف متخصصين.
- تشجيع المؤسسات الناشئة Startup المتخصصة في مجال التسويق والترويج في الاندماج في القطاع السياحي وهذا لما يوفره من فرص للاستثمار والعمل- انشاء المنصات مثلا.
- تدعيم الشراكة بين المؤسسات الفندقية ومراكز التكوين والتعليم المهنيين، من اجل تعاون اكبر في مجال التسويق، التكوين والتدريب للموارد البشرية.
- الزام وحث المؤسسات الفندقية على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة، لاسيما مواقع التواصل الاجتماعي في مختلف برامجها الترويجية واحداث الطفرة الرقمية في هذا المجال.
- دمج المؤسسات الفندقية في مختلف الدعائم الترقية، لاسيما منها الرقمية(خريطة سياحية رقمية، تطبيق سياحي، منصات حجز،... الخ).
- تشجيع الاستثمار خاصة في المؤسسات المصنفة 04 نجوم و 03 نجوم، مع توزيع الاستثمار على البلديات ذات الجذب السياحي المتميز وتنويع العرض الفندقي.
- تشجيع الوكالات السياحية المستقطبة للسواح، وهذا بمنحها تحفيزات شبه ضريبية ونقاط اولوية في الحصول على الصفقات العمومية.
- دعم المجتمع المدني والجمعيات الناشطة في المجال السياحي، من اجل مساعدتها على انجاز حملات ونشاطات ترويجية وتسويقية للوجهات السياحية لبعض المناطق العذراء سياحيا وغير المكتشفة.

-احمد محمود مقابلة. (2005). صناعة السياحة (المجلد 1). (1، المحرر) عمان، الاردن: كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

-العمرى صفية. (07, 06, 2023). تأثير الترويج الالكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي على اختيار الوجهة السياحية بعد جائحة كوفيد 19. مجلة المنهل الاقتصادي، 06(01)، الصفحات 1231-1250.

-الغد الجزائري . (14, 2, 2023). اخر احصائيات استخدام الانترنت و شبكات التواصل بالجزائر .
تاريخ الاسترداد 04, 3, 2024، من الغد الجزائري :

https://elghadeldjazairi.dz/%D8%A2%D8%AE%D8%B1-
%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A7%D
8%AA-

المملكة العربية السعودية : الادارة العامة لتميم و تطوير المناهج. (2000). اساسيات الفندقية. الرياض ، المملكة العربية السعودية : الادارة العامة للتعليم الفني و التدريب المهني.

بورحلة زهرة، و اسية موسى . (ديسمبر، 2020). تسويق الخدمات الفندقية ولاية مستغانم نموذجا. مجلة دراسات في الاقتصاد و ادارة الاعمال، 03(06)، الصفحات 70-87.

حواسني صليحة. (2014). التطورات الجديدة في التسويق السياحي و دورها في خلق الجيو سياحة (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، الجزائر : جامعة الجزائر 3 .

- سامي زعباط، و فاتح سردوك . (31 3، 2022). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنشيط السياحة الداخلية بولاية جيجل. مجلة اقتصاديات الاعمال و التجارة، 7(1)، الصفحات 223-241.

-عبد القادر خداوي مصطفى، يوسف بوكدرن، و زحوفي نوالدين. (31 03، 2021). نحو تثمين المقومات السياحية بما يخدم التنمية المحلية لولاية عين الدفلى. مجلة اقتصاديات الاعمال و التجارة، 6(1)، الصفحات 53-69.

- مديرية البرمجة و التخطيط لولاية عين الدفلى . (2022). منوغرافيا ولاية عين الدفلى 2022 .
- مديرية التخطيط و متابعة الميزانية. (2022). منوغرافيا ولاية عين الدفلى 2022. عين الدفلى.
- وزارة السياحة و الصناعة التقليدية. (2024). وزارة السياحة و الصناعة التقليدية - عين الدفلى.

تاريخ الاسترداد 02 03, 2024، من المواقع السياحية: <https://ain-defla.mta.gov.dz/%d8%a7%d9%84%d8%b3%d9%8a%d8%a7%d8%ad%d8%a9->

%d8%a7%d9%84%d8%ab%d9%82%d8%a7%d9%81%d9%8a%d8%a9-
%d9%88%d8%a7%d9%84%d8%b4%d8%b9%d8%a7%d8%a6%d8%b1%d
/9%8a%d8%a9