

السياحة في الجزائر: بين مجهودات الدولة وتقييم السياح.

Tourism in Algeria: between the efforts of the state and the evaluation of tourists

هدى كرماني*، جامعة الجزائر -3، الجزائر.

Houda.Kermani@gmail.com

نجا كورتيل، جامعة قسنطينة -2، الجزائر.

nadjet.kourtel@yahoo.com

عبد الله الفايدة، جامعة قسنطينة -2، الجزائر.

abelefay@yahoo.fr

تاريخ التسليم: (2020/10/19)، تاريخ المراجعة: (2020/02/01)، تاريخ القبول: (2021/03/06)

Abstract :

ملخص :

Through this paper, we will try to identify the efforts made to develop the tourism sector in Algeria as well as determine the reasons for not achieving desired results; a field study has been carry out on a sample of tourists in three cities: Tipaza, Mostaganem, and Annaba.

The study found that there is a difference in the degree of approval of the sample members regarding the quality of tourism services, and that there is a significant effect of the quality of services on the degree of tourist's satisfaction.

Keywords: Master plan of tourist development, Service level, satisfaction

نحاول من خلال هذه المقالة الوقوف على المجهودات التي بذلت لتطوير قطاع السياحة في الجزائر، ومعرفة الأسباب التي تحول دون تحقيق النتائج المرجوة، من خلال دراسة ميدانية على عينة من السياح، على مستوى ولايات تيبازة، مستغانم، عنابة، ولقد توصلنا إلى وجود اختلاف في درجة موافقة أفراد العينة حول مستوى خدمات السياح، وإلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات ودرجة رضا السياح.

الكلمات المفتاحية: المخطط التوجيهي

للسياحة، مستوى الخدمة، الرضا.

مقدمة:

يعتبر قطاع السياحة قطاعا حيويا حيث يؤدي دورا مهما في دعم النشاط الاقتصادي، لأنه يساهم في تكوين الناتج الداخلي الخام ومن ثم دعم معدلات النمو، والتأثير إيجابا على المتغيرات الاقتصادية الكلية للاقتصاد.

تزرخ الجزائر بمخزون سياحي كبير ومتنوع، يؤهلها لأن تكون قطبا سياحيا متميزا، غير أن قطاع السياحة، لم يحظ بالاهتمام الكافي لسنوات طوال، بالرغم من المزايا التي كان ليوفرها للاقتصاد الوطني.

إلا أن انخفاض أسعار البترول، جعل السلطات الجزائرية تتأكد من ضرورة البحث عن مصادر جديدة للحصول على مداخيل، وازداد الاهتمام بقطاع السياحة في السنوات الأخيرة.

1.1. السؤال الرئيسي

من هنا يبرز السؤال الرئيسي التالي:

ما هي الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتطوير قطاع السياحة وكيف يقيم السياح

الخدمات المقدمة ؟

2.1. الأسئلة الفرعية

من أجل الإجابة على هذا السؤال، سنحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هي الإجراءات التي تم تبنيها لتطوير قطاع السياحة في الجزائر؟
- ما هي إسهامات قطاع السياحة في المتغيرات الاقتصادية الكلية للجزائر؟
- كيف يقيم السياح الخدمات السياحية المقدمة في كل من تيبازة ومستغانم وعنابة؟

3.1. فرضيات الدراسة :

بالاستناد إلى إشكالية الدراسة سنسعى للتحقق من الفرضيات التالية:

- تبنت الجزائر العديد من الإجراءات لتطوير قطاع السياحة ؛
- يسهم قطاع السياحة في تحسين المتغيرات الاقتصادية الكلية للجزائر؛
- يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الخدمات السياحية المقدمة على رضا السياح في كل من تيبازة ومستغانم وعنابة.

4.1. أهمية الدراسة :

تكتسي هذه الدراسة أهمية كونها تركز على أحد القطاعات الذي يساهم في دول عديدة بتوفير

مبالغ كبيرة من العملة الصعبة، وتخفيض معدلات البطالة، بالإضافة إلى كون الجزائر قد تبنت إستراتيجية للنهوض بالقطاع باعتباره كبديل عن قطاع المحروقات.

5.1. أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحليل واقع السياحة في الجزائر من خلال رصد أهم الإجراءات التي تم تبنيها لحد الآن، ومعرفة مدى مساهمة القطاع في المتغيرات الاقتصادية الكلية، بالإضافة إلى التعرف على تقييم قطاع السياحة في الجزائر من خلال رأي السياح حول الخدمات السياحية المقدمة في كل من تيبازة ومستغانم وعنابة.

6.1. منهجية البحث:

للإجابة على إشكالية الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي عند الوقوف على واقع قطاع السياحة، كما استخدمنا المنهج التحليلي عند تحليل مختلف الإحصائيات حول القطاع والمجهودات التي بذلت للنهوض بقطاع السياحة، من جهة أخرى قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة من السياح من أجل تقييم نجاعة السياسات المتبعة.

2. إستراتيجية دعم قطاع السياحة في الجزائر

1.2. المقومات الطبيعية:

تتمتع الجزائر بمقومات طبيعية، تاريخية وبشرية متنوعة، فبالإضافة إلى موقعها الجغرافي الاستراتيجي، ومناخها المتنوع، تمتد على شريط ساحلي طوله أكثر من 1200 كلم، تتخلله شواطئ رمليّة وصخرية متنوعة، كما تضم صحراء شاسعة تمتد على أكثر من 2 مليون كيلومتر مربع، تحوي على منطقة الطاسيلي التي صنفت ضمن التراث العالمي، من جهة أخرى تحوي الجزائر مناطق جبلية تتميز بوجود سلسلتي الأطلس التلي والأطلس الصحراوي.

تتميز الجزائر بآثار تاريخية وحضارية قيم، صنفت منظمة اليونسكو سبعة منه ضمن التراث العالمي للإنسانية، ويتعلق الأمر بقصبة الجزائر، الآثار الرومانية في مدينة جميلة، تيمقاد في باتنة، قصور وادي ميزاب في غرداية، قلعة بني حماد بالمسيلة، الآثار الرومانية في تيبازة، الطاسيلي في اليزي. (<https://en.unesco.org/>)

تعتبر المقومات التي تتمتع بها الجزائر ركيزة أساسية لخلق سياحة متنوعة، واستقطاب أنواع كثيرة من السياح كل حسب هدفه.

عملت الجزائر خلال السنوات الماضية على تطوير قطاع السياحة، من خلال تبني جملة من التدابير، تتمثل في وضع إطار قانوني، إنشاء هيئات مرافقة وتدعيم، بالإضافة إلى الإجراءات التحفيزية، ويمكن ذكرها كما يلي:

2.2. المخطط الإستراتيجي السياحي للجزائر 2030

في البداية تجدر الإشارة إلى أنه تم إصدار جملة من القوانين والمراسيم التي تعمل على رسم إطار تشريعي متكامل لقطاع السياحة نذكر من بينها:

-القانون 03-01 الذي يحدد شروط التنمية المستدامة للأنشطة السياحية وكذا التدابير وأدوات تنفيذها حيث يهدف إلى إحداث محيط ملائم ومحفز من أجل: (القانون 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، 2003):

- ترقية الاستثمار وتطوير الشراكة في السياحة؛
 - إدماج مقصد الجزائر ضمن السوق الدولية للسياحة من خلال ترقية الصورة السياحية؛
 - تنويع العرض السياحي وتطوير أشكال جديدة للأنشطة السياحية؛
 - تحسين نوعية الخدمات السياحية؛
 - تثمين التراث السياحي الوطني.
- القانون 03-02 يحدد طرق استغلال الشواطئ ويهدف إلى (القانون 03-02 المتعلق القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، 2003)

- حماية وتثمين الشواطئ؛
 - توفير شروط تنمية منسجمة ومتوازنة للشواطئ؛
 - تحسين خدمات إقامة المصطافين؛
 - تحديد نظام تسلية مدمج ومتناسب مع نشاطات السياحة الشاطئية.
- القانون 03-03 المتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية يحدد القانون مبادئ وقواعد حماية وتهيئة وترقية وتسيير مناطق التوسع والمواقع السياحية ويهدف إلى: (القانون 03-03 المتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية، 2003)

- إدراج مناطق التوسع والمواقع السياحية في المخطط الوطني لتهيئة الإقليم؛
- حماية المقومات الطبيعية للسياحة؛
- المحافظة على التراث الثقافي والمواقع السياحية من خلال الاستعمال والاستغلال؛
- إشراك المواطنين في حماية التراث والمساحات السياحية.

تم سنة 2008 إعداد مخطط توجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2025 من طرف وزارة تهيئة الإقليم والبيئة والسياحة، بمساهمة لجنة فرنسية قامت آنذاك بإعداد تقرير خبرة حول النقاط والمحاور المرجعية لهذا المخطط، بعد أن عقدت جلسات جهوية ثم وطنية لقطاع السياحة بمشاركة كل من الوزارة، السلطات المحلية، وكالات السفر السياحية، المؤسسات السياحية والفندقية، المستثمرين، الحركة الجمعوية، كذلك قطاعات أخرى معنية، وهذا من أجل تجسيد برامج عمل ميدانية بعد تسجيل النقائص التي يعرفها القطاع.

يعد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2030، الإطار العام لإستراتيجية تطوير قطاع السياحة، وهو يمثل جزء من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم، يضم المخطط التدابير الجديدة، وكل الشروط

التحفيزية (اقتصادية، مالية، جبائية) للنهوض بقطاع السياحة، في آفاق 2030، في إطار برنامج التنمية المستدامة.

يقوم المخطط على خمس نقاط أساسية: (www.mtatf.gov.dz)

- مخطط الجزائر كوجهة سياحية: عن طريق العمل على الترويج للسياحة في الجزائر، مع التركيز على كل من السياحة الداخلية، السياحة الصحراوية، البحرية، سياحة المدن، السياحة العلاجية، السياحة الثقافية، وسياحة الصيد بمختلف أنواعه؛
- مخطط الجودة السياحية: والذي يقضي بتحسين الخدمات والعروض السياحية مع التوازن بين السعر ونوعية الخدمات، عن طريق التكوين، والاستثمار، من أجل استقطاب عدد كبير من السياح والمحافظة على ولائهم.

يرتبط مخطط جودة السياحة الجزائرية بالنقاط التالية:

- تأسيس العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر؛
- تدعيم كفاءات الموارد البشرية؛
- تنظيم الأنشطة السياحية؛
- تحديث البنى التحتية.

ويتم ذلك عن طريق جملة من التدابير:

- الالتزام بمعايير الجودة؛
- الخضوع للمراقبة الخارجية والداخلية؛
- الالتزام بالشروط والقواعد المهنية؛
- احترام قواعد النظافة والأمان؛
- إدماج معايير البيئة؛
- وضع نظام للأخذ بعين الاعتبار احتجاجات العملاء.

- الاستثمار: وذلك عن طريق تحديد مناطق التوسع السياحي، وحمايتها، بالإضافة إلى حل كل المشاكل المرتبطة بالعقار السياحي.

- مخطط الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص: وذلك عن طريق وضع نظام تعاون بين المتعاملين العموميين والخواص في مجال إنتاج وتوزيع الخدمات السياحية، والسهر على عدم تضارب المصالح.

- توفير التمويل المناسب: عن طريق شراكة فعالة مع البنوك والمؤسسات المالية، مع تقديم الدعم والمراقبة لأصحاب المشاريع السياحية من أجل الحصول على التراخيص اللازمة لإنشاء مشاريعهم.

3.2. المزايا الممنوحة للاستثمار في قطاع السياحة:

تبنّت الجزائر عدة إجراءات تحفيزية لاستقطاب الاستثمارات في قطاع السياحة، من بينها:

أ- الإجراءات الخاصة بالعقار السياحي:

حددت طرق التنازل عن العقار بموجب قانون المالية التكميلي لسنة 2011، كما بينت المادة 15 من القانون 11-11 التخفيضات الخاصة بالإتاوة الإيجارية بالطرق التالية: (القانون 11-11 يتضمن قانون المالية التكميلي ، 2011)

- 90٪ خلال فترة انجاز الاستثمار التي قد تمتد من سنة إلى 3 سنوات.

- 50٪ خلال فترة الاستغلال التي قد تمتد من سنة إلى 3 سنوات.

- الدينار الرمزي للمتر المربع خلال 10 سنوات، وترتفع بعد هذه المدة إلى 50٪ من مبلغ أتاوة الدولة بالنسبة للمشاريع الاستثمارية المقامة في الولايات التي استعملت لتنفيذ برنامجي الجنوب والهضاب العليا.

- الدينار الرمزي للمتر المربع خلال 15 سنة، وترتفع بعد هذه المدة إلى 50٪ من مبلغ أتاوة الدولة بالنسبة للمشاريع الاستثمارية المقامة في الجنوب.

ب - الامتيازات الممنوحة من طرف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:

تقوم بتقديم العديد من الامتيازات مقسمة إلى ثلاث أنواع تتمثل فيما يلي: (قانون رقم 16-09 المتعلق بتطوير الاستثمار ، 2016)

- في إطار النظام العام: وهي التحفيزات التي تمنح للمستثمرين، خارج المناطق المراد تطويرها.

- الامتيازات المقدمة في إطار نظام المناطق المراد تطويرها:

- الامتيازات الممنوحة في إطار نظام الاتفاقية: تمنح في إطار المشاريع التي تشكل منفعة خاصة للاقتصاد الوطني ويمكن للاستثمارات ذات الصلة بهذا النظام أن تستفيد من كل أو بعض الاعفاءات.

ج- المزايا الجبائية:

يستفيد النشاط السياحي من المزايا الجبائية التالية:

✓ في مجال الضرائب المباشرة:

- تستفيد من إعفاء لمدة عشر (10) سنوات، المؤسسات السياحية المحدثّة من قبل مستثمرين وطنيين أو أجانب، باستثناء الوكالات السياحية والأسفار وكذا شركات الاقتصاد المختلط الناشطة في القطاع السياحي؛

- تستفيد من الإعفاء لمدة ثلاث (3) سنوات ابتداء من تاريخ بداية ممارسة النشاط، وكالات

السياحة والأسفار وكذا المؤسسات الفندقية حسب حصة رقم أعمالها المحقق بالعملة الصعبة؛

- الإعفاء من الرسم على النشاط المهني للمبلغ المحقق بالعملة الصعبة في النشاطات السياحية والفندقية والحمامات والإطعام المصنف والأسفار.

- ✓ في مجال الرسم على القيمة المضافة: تخضع للمعدل المخفض للرسم على القيمة المضافة (9%) الخدمات المتصلة بالنشاطات السياحية والفندقية والحمامات المعدنية والإطعام السياحي المصنف والأسفار وتأجير السيارات للنقل السياحي.
- ✓ في مجال حقوق التسجيل: إعفاء العقود التي تتضمن تكوين و زيادة رأسمال الشركات التي تنشط في القطاع السياحي. (<https://www.mfdgi.gov.dz>)

2. مؤشرات قطاع السياحة ومساهمته في الاقتصاد

إن المجهودات التي بذلت لتطوير قطاع السياحة، تعد غير كافية بالنظر إلى التصنيف الذي ورد من المنتدى العالمي الاقتصادي WEF في أبريل 2017، إذ تحتل الجزائر المرتبة 116 عالميا في مجال التنافسية السياحية من أصل 146 بلد مصنف. (Forum World Economic, 2019)

يعتمد التصنيف على عدة معايير، كالصحة، الأمان، النظافة، الانفتاح على الخارج، الموارد الطبيعية، الأسعار والموارد البشرية... إلخ، سنحاول من خلال ما سيأتي استعراض أهم المؤشرات في قطاع السياحة بالإضافة، إلى مساهمته في المتغيرات الاقتصادية الكلية.

أ- مؤشرات قطاع السياحة

يمكن قياس مدى تطور قطاع السياحة بالنظر إلى المؤشرات التي يمكن إظهارها من خلال الجدول التالي:

الجدول 1: مؤشرات قطاع السياحة

البيان	2015	2016	2017	2018
عدد الليالي للمقيمين	6307411	6283910	6260409	6010676
عدد الليالي لغير المقيمين	1525358	1146061	992611	83961
عدد الفنادق المصنفة	47502	52040	52551	54428
هيئات فندقية قيد التصنيف	54742	55380	59713	64727
عدد الفنادق الإجمالية	102244	107420	112264	119155
عدد الوكالات السياحية التراكمي	1643	2241	2020	2626
المشاريع الاستثمارية السياحية المنتهية	58	106	107	67
عدد المشاريع السياحية المتوقفة	101	119	147	181
عدد المشاريع السياحية في طور الانجاز	504	584	764	799

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

-وزارة التهيئة العمرانية والسياحة والصناعة التقليدية، ملتقى وطني حول: مخطط التنمية السياحية آفاق

2030 ، 2016

-www.ons.dz

8-les statistiques du tourisme fin 201

يظهر جليا من خلال المؤشرات الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تحسن في الطاقة الاستيعابية للإيواء من سنة إلى أخرى، بحيث قدر عدد الفنادق الإجمالي بـ 102244 فندق سنة 2015، ليرتفع العدد إلى 112264 سنة 2017، و 119155 فندق سنة 2018، ويمكن إرجاع سبب ذلك إلى السياسات المعتمدة لتطوير السياحة لكنها تبقى غير كافية، مع الإشارة إلى أن غالبية الفنادق غير مصنفة، كما أن متوسط سعة الفنادق الغير مصنفة تفوق سعة الفنادق المصنفة.

من جهة أخرى نلاحظ انخفاض عدد السياح الأجانب مقارنة بالمقيمين بحيث قدر عدد المقيمين سنة 2015 بـ 6307411 مقابل 1525358 سائحين غير مقيمين، و 6010676 مقيم سنة 2018، مقابل 83961 غير مقيم، وهذا ما ينعكس سلبا على حصيلة عائدات الصادرات من السياحة في الجزائر، كما يمكن القول أن هناك تدهور في السياحة الداخلية.

بالنسبة لعدد الوكالات السياحية فيعد منخفضا بحيث بلغ عددها 2626 وكالة سياحية سنة 2018، مقابل 1643 سنة 2015، مع الإشارة إلى أن غالبية نشاطها هي السياحة الخارجية، إذ أنها غالبا ما تروج للسياحة خارج الوطن.

ما يمكن قوله هو أن حقيقة الأرقام في قطاع السياحة، لا تتوافق مع القيم التي كان يتوقع تحقيقها، بحيث أنه عند إعداد المخطط التوجيهي للسياحة، كان يتوقع أن يكون عدد المشاريع المنتهية أكثر من المشاريع الحالية، كما أن عدد السياح المستهدف خلال السنوات الماضية لم يصل إلى المستويات المخططة، بالإضافة إلى ذلك يشهد قطاع السياحة العديد من العراقيل خاصة تلك المتعلقة بالعقار السياحي، الذي يعد سعره مرتفعا ولازالت هناك العديد من المشاكل المرتبطة به كتلك المتعلقة الملكية.

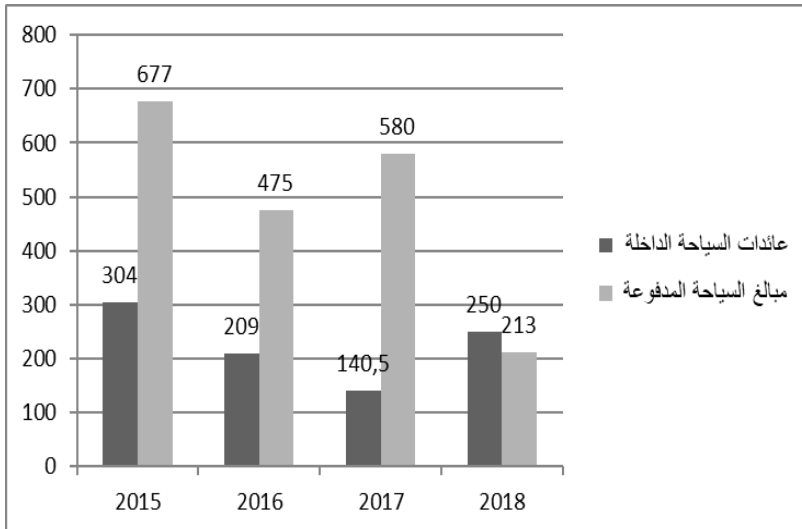
ب - مساهمة قطاع السياحة في تحسين المتغيرات الكلية

يساهم قطاع السياحة في توفير دخل للاقتصاد، وتحسين المؤشرات الاقتصادية الكلية، لأنه يخلق مناصب عمل، ويوفر مداخيل من العملة الصعبة، بالإضافة إلى مزايا أخرى يمكن إدراجها فيما يلي: (كافي، 2016)

- زيادة وتنمية الناتج القومي الإجمالي للدولة؛
- تحسين وزيادة الدخل القومي الإجمالي للدولة،
- تحسين ميزان المدفوعات عن طريق زيادة حصيلته النقد الأجنبي وحصيلته الضرائب المباشرة وغير المباشرة الناتجة عن ممارسة النشاط السياحي؛
- تطوير هيكل الإنتاج الوطني والمنتجات الوطنية وتأثيرها على توزيع أولويات الإنفاق والاستهلاك والادخار والاستثمار؛

- زيادة العائد والمردود الاقتصادي المتولد عن ممارسة الأنشطة السياحية؛
 - تأثير السياحة على الثقافة الوطنية والشخصية الوطنية وعلى العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والعائلات والجماعات؛
 - تحسين الأوضاع المستقبلية المحتملة للسياحة البيئية والعمل على جني المكاسب؛
 - زيادة الإنفاق السياحي ويشمل شراء السلع والخدمات المتعلقة بالسفر والإقامة والمواصلات وغيرها، وهذا الإنفاق هو بمثابة تحويل للأموال من طرف السائحين إلى المستقبلين للسياح، كما تساهم هذه المداخل في عملية الترميم والتحديث للمرافق السياحية، كالمناطق الأثرية والمركبات السياحية؛
 - يساهم قطاع السياحة في تفعيل الحركة البرية والجوية والبحرية مما يؤدي إلى زيادة مداخل هذه الأخيرة، مما يدفع إلى ضرورة زيادة الاستثمارات للتوسيع وتحسين الطرقات والمرافق التابعة وتعزيز خطوط المواصلات الدولية؛
 - يؤدي ازدهار السياحة إلى ازدهار العديد من القطاعات الأخرى التي ترتبط بالسياحة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- تقاس أهمية السياحة في الاقتصاد، من خلال تأثيرها على ميزان المدفوعات بالمقارنة بين الإيرادات السياحية والإنفاق السياحي، ويمكن إظهار حصيلة السياحة في الجزائر من خلال الشكل التالي:

الشكل 1: عائدات السياحة الوحدة: مليون دولار أمريكي

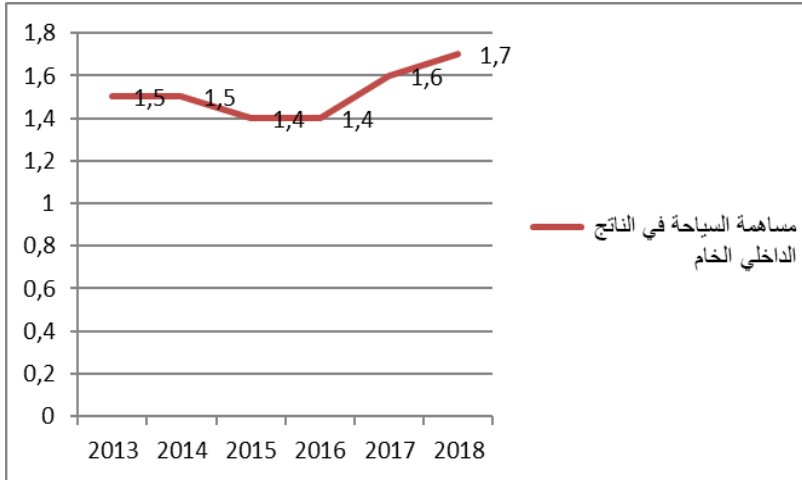


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إحصائيات وزارة السياحة والصناعات التقليدية

يلاحظ من خلال الشكل أن هناك عجز في ميزان المدفوعات الخاص بالسياحة، بحيث عرف هذا العجز أعلى مستوياته سنة 2015 (304 داخلة مقابل 677 خارجة) ، وقد تحسن الفارق سنة وأصبح إيجابيا لأول مرة 2018 سنة بفضل السياسات المنتهجة (250 داخلة مقابل 213 خارجة)، وهو ما يعني أن جزءا كبيرا من الجزائريين يفضلون التنقل للخارج، وبالتالي فإن كمية العملات الأجنبية التي ينفقها المواطنون في الخارج أعلى من مقدار العملات الأجنبية الناتجة عن تدفقات غير المقيمين، كما أن قدراً كبيراً من التبادل يحدث على مستوى سوق الصرف الأجنبي الموازي، وخاصة من قبل الجزائريين، المقيمين في الخارج.

تشير إحصائيات المجلس العالمي للسياحة والسفر إلى أن متوسط مساهمة قطاع السياحة في الناتج الداخلي الخام العالمي تصل إلى 15%، وبالنسبة للجزائر فإن مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي تعتبر جد منخفضة، ضعيفة جدا كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل 2: مساهمة السياحة في الناتج الداخلي الخام خارج المحروقات

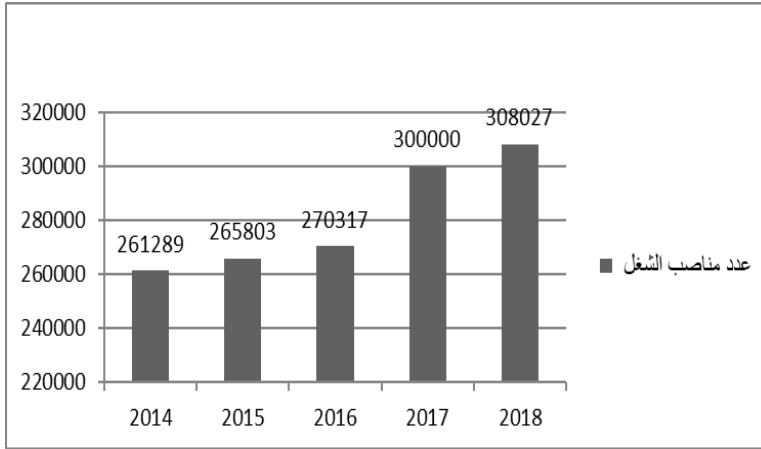


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إحصائيات الديوان الوطني للإحصائيات تعتبر مساهمة قطاع السياحة في الناتج الداخلي الخام خارج قطاع المحروقات جد منخفضة بحيث قدرت بـ 1.7 سنة 2018 ، وهي أقل بكثير من المستويات العالمية، رغم تحسنها من سنة إلى

أخرى، وهو ما يعكس عدم قدرة السياسات المنتهجة على النهوض بالقطاع السياحي ليلعب دورا أكبر في الاقتصاد.

من جهة أخرى يمكن تلخيص مساهمة القطاع السياحي في التشغيل في الشكل الموالي حيث ساهم القطاع السياحي في خلق مناصب شغل دائمة ومؤقتة، وقد قدرت سنة 2018 بـ 308027. مقابل 300000 سنة 2017 غير أن هذه النسب تعد جد منخفضة، وهو ما يؤكد عدم نجاعة السياسات المنتهجة، بالنظر إلى الإمكانيات التي تتوفر عليها الجزائر.

الشكل 3: عدد مناصب الشغل المتولدة من قطاع السياحة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إحصائيات وزارة السياحة والصناعات التقليدية

3. تقييم مستوى الخدمة المقدمة وأثرها على رضا السياح

إن الهدف الأساسي للدراسة هو معرفة أكثر النقائص التي يراها السائحون كعقبة تحول دون اعتبار الجزائر كوجهة سياحية بامتياز، بالرغم من المجهودات التي قامت الدولة بها للنهوض بقطاع السياحة.

1.3. منهجية الدراسة الميدانية:

نظرا لضخامة مجتمع الدراسة، وصعوبة تحديد إطار المعاينة، تم الاعتماد على عينة ميسرة، كعينة غير احتمالية تشمل المفردات المتاحة من مجتمع البحث، وقد تم توزيع استمارات على 400 سائح بولايات تيبازة، مستغانم، عنابة خلال الفترة الممتدة من 19 جويلية إلى 30 أوت 2019، غير أننا لم نسترجع سوى 310 استمارة، أي أن نسبة الإجابة أكثر من 75%، وهي نسبة مقبولة.

كما استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، للتأكد من ثبات البحث، واستخدمنا التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة.

تم عرض الاستمارة على 4 محكمين من هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجزائر 3، للتأكد من ملائمة فقرات الاستبيان، وبناء على ملاحظاتهم تم تعديل المحتوى، ومن أجل التأكد من

ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وقد فاقت قيمته 57% من القيمة المقبولة، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الإجابات ، وبالتالي فيمكن الحصول على نتائج مماثلة، لو أعيدت الدراسة في ظروف أخرى .

اعتمدنا في طرح الأسئلة على أهم العناصر التي تعتمد عند تصنيف التنافسية السياحية من طرف المنظمة العالمية للسياحة، بالإضافة إلى أسئلة أخرى ارتأينا أنها قد توصلنا إلى معرفة عناصر الجذب السياحي، ومدى رضا السياح عن الخدمات المقدمة .

2.3 تحليل نتائج الاستبيان :

شملت الدراسة متغيرات العمر، والجنس، الجنسية والجدول الموالي يوضح عينة الدراسة وفقا لهاته المتغيرات:

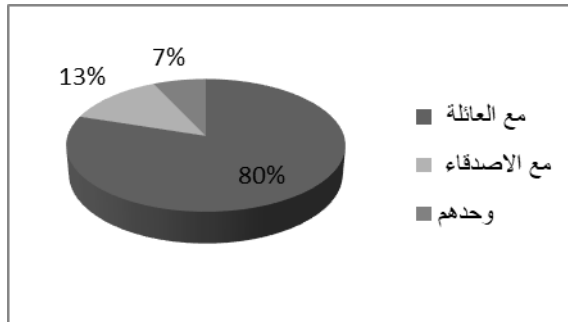
الجدول 2 : المعلومات الشخصية عن أفراد العينة

البيان	الترار	النسبة
الجنس	رجال	60%
	نساء	40%
العمر	أقل من 18 سنة	1%
	من 18-40 سنة	57%
	من 40-55 سنة	37%
	أكثر من 55 سنة	5%
الجنسية	جزائريين	65%
	أجانب	35%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

تنقسم عينة الدراسة إلى 60% رجال و 40% نساء، كما أن أغلبية المستجوبين من فئة 18 إلى 40 سنة ويمكن القول أنهم من الشباب، ما يعني ضرورة التركيز على عناصر الجذب لهاته الفئة، يمثل الجزائريون 65% من العينة مع الإشارة إلى أن معظمهم جزائريين مقيمون في الخارج. بالنسبة للسؤال حول ما إذا أتى السائح وحده يظهر الشكل أدناه أن 80% من أفراد العينة، يتنقلون للجزائر مع عائلاتهم، و 13% مع الأصدقاء، في حين أن نسبة 7% يتنقلون لوحدهم.

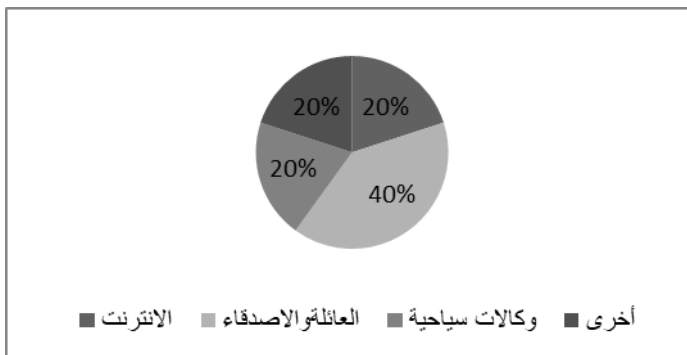
الشكل 4: المرافقون في التنقل



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

أما عن إجابة السؤال الخاص بكيفية اختيار الوجهة فقد كانت كما يلي:

الشكل 5: طريقة اختيار الوجهة

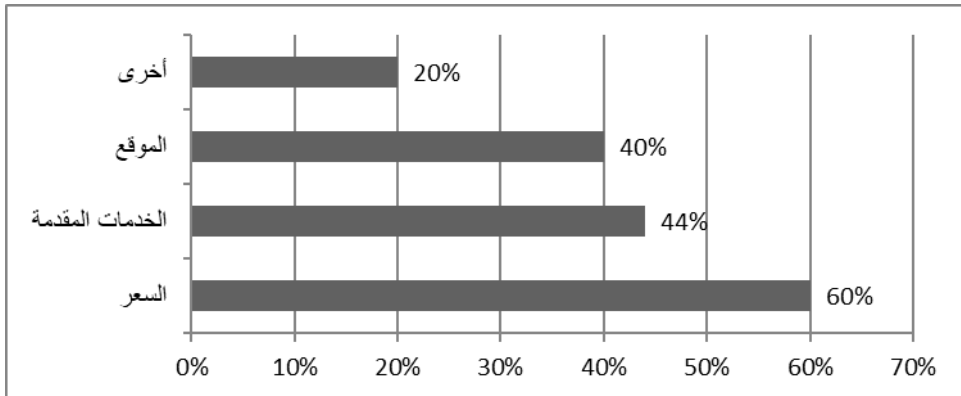


المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يتبين من الشكل أعلاه أن 40% من أفراد العينة اختاروا القدوم للجزائر بناء على توصيات أفراد من العائلة أو الأصدقاء، مع الإشارة إلى أن غالبية العينة هم جزائريون مقيمون في الخارج، بالنسبة لباقي أفراد العينة فقد اختاروا المجيء للجزائر إما عن طريق اقتراح من الوكالات السياحية (20%)، أو نتيجة بحث في الانترنت (20%)، أو لأن الأمر يتعلق بزيارة عمل، من الملاحظ أن المستجوبين لم يشيروا إلى دور الإعلام ومؤسسات السياحة في اختيار وجهتهم، مما يعني أن المؤسسات السياحية لا تقوم بدورها في الترويج للتوجه للجزائر.

أما عن معايير اختيار الفندق فقد كانت الإجابات كالتالي:

الشكل 6: أسباب اختيار الفندق

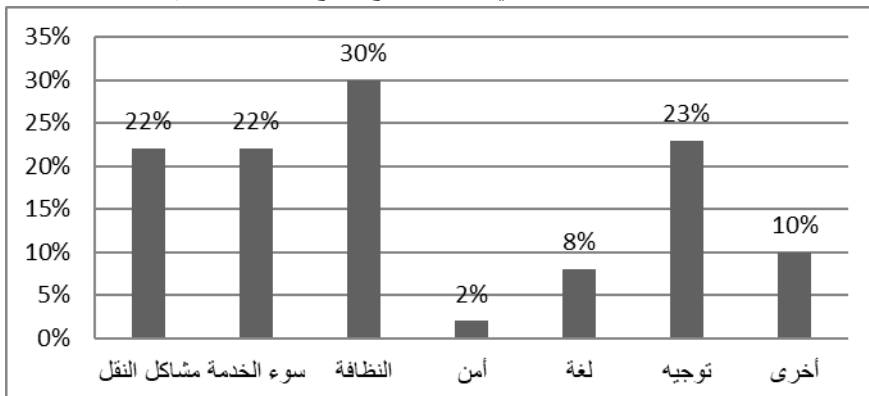


المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

تتعدد معايير اختيار الفندق كما تختلف من فرد إلى آخر، ويمكن أن يحدد الفرد الواحد اختياره بناء على عدد من المعايير، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معيار السعر يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 60 %، متبوعا بمعيار الخدمات المقدمة 44 %، كأحد العناصر الرئيسية التي يتم على أساسها اختيار الفندق بنسبة 44 % ومعيار موقع الفندق بنسبة 40 %.

وفي سؤال عن المشاكل التي واجهتهم أثناء إقامتهم كانت الإجابات كالتالي:

الشكل 7: المشاكل التي تواجه السياح خارج مناطق إقامتهم



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن 30 % من أفراد العينة المستجوبة يرون أن النظافة هي المشكلة الأساسية الذي يواجههم، بينما 23 % من العينة ترى أن مشكلة التوجيه يعيقهم في التنقل واختيار المناطق التي يودون زيارتها، حتى أنهم يعزفون عن كراء السيارات للتنقل لعدم تمكنهم من الوصول إلى الوجهة، حتى مع استعمال خدمة gps، في حين أن سوء الخدمة ومشاكل التنقل يمثلان نسبة 22 %

من المشاكل التي ترى العينة أنها من مشاكل السياحة في الجزائر، بالإضافة إلى مشكل التواصل (8%)، ويأتي مشكل الأمن في آخر مرتبة من المشاكل.

وفي سؤال عن مستوى الخدمة كانت الإجابات كالتالي:

الجدول 3: إجابات أفراد العينة عن مستوى الخدمة المقدمة

البيان	مستوى الخدمة					الانحراف المعياري
	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	
الاستقبال على مستوى المطارات	-	-	80	210	20	0.47
الاستقبال على مستوى الموانئ	-	84	103	123	-	0.83
ظروف الإقامة في الفندق	-	98	90	102	20	0.75
لنظافة داخل الفنادق	20	104	136	50	-	0.63
النظافة خارج الفنادق	-	-	70	200	40	0.35
خدمات النقل	-	96	88	100	26	0.51
الأسعار	50	76	60	101	23	0.68
تدفق الانترنت	-	166	99	41	4	0.39
الترفيه	7	80	16	102	105	0.46

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

بالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة للخدمات المقدمة تفاوت المتوسط الحسابي للفقرات الذي تراوح بين 2.25 و 3.51، حيث جاء تدفق الانترنت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 2.25 وانحراف معياري يساوي 0.39، متبوعة بالأسعار بمتوسط حسابي 2.52 وانحراف معياري 0.39، أما الاستقبال على مستوى المطارات فقد جاء في المرتبة الأخيرة وكانت نسبة الموافقة عليها 30% وكان متوسطها الحسابي مساويا 1.90 وانحرافها المعياري مساويا لـ 0.841.

من خلال الإجابات المختلفة المحصل عليها، يمكن القول أن هناك نقائص عديدة على مستوى الاستقبال خاصة في المطارات والموانئ، كما أن هناك نقص على مستوى التوجيه والإعلام، وبعد مشكل النظافة على مستوى الشواطئ وخارج الفنادق من الانتقادات الكبيرة التي وجهتها الفئة المستجوبة، كما أن الأسعار غالبا مالا تناسب السائح الذي دائما ما يقارن بأسعار الدول الأخرى، وهو ما يدعو للعمل في هذا الاتجاه لتطوير القطاع، من جهة أخرى هناك نقص كبير في الجانب الترفيهي، الذي يجعل العائلات

القادمة لا تكون راضية وتفضل الاتجاه لدول أخرى. وفي سؤال عن مستوى الرضا كانت الإجابات كالتالي:

الجدول 4: إجابات أفراد العينة عن مستوى الرضا

البيان	راض	راض	محايد	غير راض	غير راض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مستوى الرضا	7	60	98	135	10	2.11	0.61

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أفراد العينة يميلون إلى عدم الرضا عن الخدمات التي يقدمها الفندق بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 0.61.

3.3 اختبار فرضية الدراسة الثالثة:

بعدما تم في الجزء السابق تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، يتضمن هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة حيث يظهر الجدول التالي النتائج المستخرجة من إجراء تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر مستوى الخدمات المقدمة على رضا السياح، تجدر الإشارة إلى أنه تم إجراء اختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار.

الجدول 5: أثر مستوى الخدمة على رضا السياح

البيان	R ²	F	Sig	Beta	T	Sig
مستوى الخدمة	0.486	35.211	0.000	0.613	6.02	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول أن مستوى الخدمة يؤثر في رضا السياح، حيث أن مستوى الخدمة المقدمة ($\text{Sig} = 0.000$, $\text{beta} = 0.613$) معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما نلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية، وهو ما تؤكد قيمة معامل التحديد، حيث أن مستوى الخدمة يفسر 48% من التغيرات في رضا السياح.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل أن مستوى الخدمة يؤثر على رضا السياح عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

4. تحليل النتائج: من خلال هذا البحث توصلنا للنتائج التالية:

- لم يرق قطاع السياحة على المستوى الذي يجعل منه بديلا لقطاع المحروقات في تمويل الاقتصاد، بالرغم من أن كل المقومات الضرورية لذلك متوفرة في الجزائر؛
- عدم وجود مخطط تسويقي فعال لتثمين الوجهة إلى الجزائر، بالرغم من أن خطاب القائمين على قطاع السياحة يؤكد على ذلك؛

- نقص عناصر الجذب السياحي المتمثلة في الإعلان، النظافة، النقل، والبرامج الترفيهية؛
- نقص الاحترافية، لأغلبية الفنادق من ناحية الاستماع إلى انشغال السائحين، وتوفير خدمات أحسن مما يقدمه المنافسون(تونس)؛
- عدم توفر المناخ الاستثماري المناسب، بالرغم من توفير الأطر القانونية والتسهيلات والحوافز الضريبية والجبائية، إلا أن عدم المتابعة الفعلية للمشاريع، وتهيئة البنى التحتية والهياكل القاعدية الضرورية، لن يسمح بالوصول إلى الأهداف؛
- نقص المعطيات والمعلومات الخاصة بقطاع السياحة، وعدم تحديث المواقع الالكترونية لمختلف هيئات السياحة؛
- عدم تفاعل المواطنين مع برامج تطوير السياحة، بتبني عادات مختلفة وتطوير أنشطتهم بناء على ذلك.

خاتمة:

يلعب قطاع السياحة دورا هاما في دعم التنمية الاقتصادية، ويعتبر مصدرا بديلا لمداخل المحروقات، وقد قامت الجزائر بتبني إستراتيجية لتطوير القطاع، بإحداث هيئات وإعداد مخططات بالإضافة إلى ترسانة من القوانين والأنظمة للتحفيز على الاستثمار في القطاع.

وقد تبين من خلال الدراسة التي قمنا بها أن السياح غير راضيين عن الخدمات المقدمة، وهذا بالرغم من المجهودات التي بذلت لتطوير قطاع السياحة والنهوض به في الجزائر، إلا أنه لا زال يعرف العديد من النقائص التي تعيق تحقيق الأهداف المرجوة منه، ولا تسمح باستقطاب السياح بالشكل الذي يتناسب مع المقومات السياحية الهائلة التي تمتلكها الجزائر .

إن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية الذي تبنته الجزائر يعتبر برنامجا متكاملًا، بحيث يتبنى مفهوم التنمية المستدامة، مما يضيف تحديات أخرى للقائمين على السياحة، وكل الأطراف المرتبطة، وهو بذلك مشروع مجتمع، يجب أن تهيأ له الأرضية بتغيير الذهنيات وتطوير فكر المواطن والوعي السياحي لدى جميع الأطراف. من أجل تفعيل دور قطاع السياحة في الجزائر يجب القيام بما يلي:

- السهر على تنفيذ المخططات السياحية بالكامل، وزيادة هياكل الاستقبال والإطعام وفق الشروط العالمية؛

- تطوير الحس والوعي السياحي لدى المواطنين، بتكثيف الحملات التحسيسية لأهمية القطاع؛
- إنشاء شرطة سياحية للوقوف على التجاوزات التي تقع على مستوى القطاع ؛
- تفعيل دور الوكالات السياحية لتشجيع السياحة الداخلية واستقطاب السياح الأجانب؛
- تشجيع الشراكة مع الأجانب لتطوير القطاع؛

- توفير وسائل النقل المناسبة للتنقل، وتحسين ظروف الاستقبال على مستوى المطارات

والموانئ والتقليل من التأخير؛

- تحسين شروط النظافة على مستوى كل الهيئات المستقبلية؛
- تحسين الخدمات السياحية، وذلك بتدريب وتكوين العاملين في هذا القطاع والاهتمام بتعليم اللغات الأجنبية؛
- الإستفادة من تجارب الدول المجاورة؛
- التركيز على السياحة الداخلية، مع وضع أسعار تنافسية.

قائمة المراجع:

(consulte le :13/04/2020)<https://en.unesco.org/>-

-القانون 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية، العدد 11، مؤرخة في 2003/02/19.

-القانون 03-02 المؤرخ في 2003/02/17 المتعلق القواعد العامة للاستعمال والاستغلال السياحيين للشواطئ، الجريدة الرسمية، العدد 11، مؤرخة في 2003/02/17.

-القانون 03-03 المؤرخ في 2003/02/17 المتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية، الجريدة الرسمية، العدد 11، مؤرخة في 2003/02/19.

(consulte le :13/04/2020)<http://www.mtatf.gov.dz/?p=2830&lang=ar>

-القانون 11-11 المؤرخ في 18 جويلية 2011، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2011، الجريدة الرسمية العدد 40، المؤرخة في 20 جويلية 2011.

-القانون 16-09 المؤرخ في 29 شوال 1437 الموافق 03 أوت 2016 المتعلق بتطوير الاستثمار، الجريدة الرسمية، العدد 46 .

<https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/vos-avantages-fiscaux-ar/141-2014-07-02-11->
(consulte le :13/04/2020)03-13/376-2014-07-16-13-13-12

The Travel& Tourism Competitiveness Report, World Economic Forum, 2019.-

-مصطفى يوسف كافي، فلسفة اقتصاد السياحة والسفر، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2016.