جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة :علوم التجارية

التخصص : تسويق الخدمات

من إعداد الطالبة : ربـــــوح حـــــدة

بعنوان:

دور خدمات النقل (البري والجوي) في تنشيط الحركة السياحية

دراسة حالة مدينة ورقلة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ : ../../2016

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ (ة)/ عبد الحق بن تفات ..... جامعة قاصدي مرباح– ورقلة رئيسا

الدكتور / حكيم بن جروة..... جامعة قاصدي مرباح – ورقلة مشرفا

الأستاذ(ة) / .قويدري ميادة ..... جامعة قاصدي مرباح– ورقلة مناقشا

السنـــة الجـــامعية 2016/2015

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ما ستر أكاديمي

الميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

من إعداد الطالبة : ربـــوح حـــــــدة

بعنوان:

دور خدمات النقل (البري والجوي) في تنشيط الحركة السياحية

دراسة حالة مدينة ورقلة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ:../.. /2016

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ(ة) / ....(أستاذ ..... قسم ".." جامعة قاصدي مرباح– ورقلة) رئيسا

الدكتور/ حكيم بن جروة..... (أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة قاصدي مرباح– ورقلة) مشرفا

الأستاذ(ة) / .....(أستاذ ..... قسم ".." جامعة قاصدي مرباح – ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2015 / 2016

شكر وتقدير

قال الله تعالى:

﴿ولا تنسوا الفضل بينكم﴾ البقرة -237.

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود بها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة.

وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة.

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة.

إلى أساتذتنا الأفاضل

وأخص بالتقدير وجزيل الشكر:

الأستاذ بن جروة حكيم

الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة، ولم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي صوبت اتجاه الدراسة، فجزاه الله عنا كل خير.

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمامه.

حيث نتوجه بالشكر الخاص للأساتذة الكرام:

"بوبكر قواميد"، "سعيد هتهات"، "بن تفات عبد الحق"

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات ربما دون أن يشعروا بدورهم في ذلك فلهم كل الشكر والتقدير

وأخص بالذكر أساتذة العلوم الاقتصادية تخصص تسويق الخدمات.

كما أقدم شكري الخاص إلى الأستاذ الكريم :

داوود القائدي "العراق"

الشكر

كن عالما فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

التي أنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات التي لن أوفيها حقها مهما قلت ومهما فعلت

حفظها الله

إلى رمز العطاء وسندي في المصاعب ومن سعى وراء نجاحي والدي العزيز

أطال الله في عمره

إلى إخوتي وأخواتي، سندي في الحياةو كافة أفراد عائلتي كبيرها وصغيرها

إلى كل الأصدقاء والأحبة

إلى كل زملائي وزميلاتي طلبة السنة الثانية ماستر تسويق الخدمات دفعة {2016-2015}

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة ولو بالدعاء

وكل من سقط من قلمي سهوا.

إلى كل من كل من عرفني وأحبني أهدي ثمرة جهدي

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن ينفعنا به وينفع به غيرنا

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية وذلك في محاولة منا لإبراز الدور الذي تلعبه خدمات النقل مع باقي القطاعات الخدمية الحديثة وعلى هذا الأساس تمت معالجة الدراسة إنطلاقا من إشكالية البحث التي تم طرحها بالشكل التالي : مامدى مساهمة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية ؟ وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة تم إستخدام المنهج الوصفي بالجانب النظري للبحث ، أما فيمايتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد في دراسة الموضوع على توزيع إستبيانات على عينة من السواح الداخليين والخارجيين بمدينة ورقلة والتي بلغ عددها 150 إستبانة وبعد معالجتها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية ال SPSS فقد تم التوصل إلى أن خدمة النقل تساهم في تنشيط الحركة السياحية عن طريق الدقة، المصداقية ، التردد، الأمان ، التكرار وغيرها .

الكلمات المفتاحية : النقل ، خدمات النقل ، السياحة،السائح، حركة السياحة.

The summary:

The study aims to know the role of transport services in the revelation of tourist movement to an from us in the highlight the role of transport services cohesion and interact with the rest of the service sectors of modern on this basis has to address the study from the problematic find that have been put forward as follows: how can contribute to transport services in the revitalization of tourist movement?

In order to answer on the dilemma posed been using descriptive approach side of the oretical research either with regard to side of applied has been relying in the study of thread to the distribution of questionnaires on a sample of the tourist internal and external city of Ouargla which numbered 150 to identify with science and after addressed using the package statistical the SPSS has been to reach that the transport service contribute to activate the tourist movement through the accuracy , credibility , frequency safety . repitition and other .

Key words: Transport, transport services, tourism, tourist, tourist traffic.

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	II
الشكر	III
ملخص	IV
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال البيانية وقائمة الملاحق	VIII
المقدمة	ب
الفصل الاول : الأدبيات النظرية لدور خدمات النقل في تنسيط الحركة السياحية	
المبحث الأول : خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية .	03
المبحث الثاني : الدراسات السابقة .	18
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية	
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	34
المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها	39
الخاتمة	83
المصادر والمراجع	88
الملاحق	92
الفهرس	103

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	يوضح أهم الفروقات الخاصة بالدراسات العربية و الأجنبية .	29
1-2	يمثل حركة المسافرين و المؤسسات الجوية بمطار ورقلة من 2003 الى 2015	34
2-2	يوضح أهم الخطوط الناشطة بالمدينة .	36
3-2	يمثل تطور عدد السواح بمدينة ورقلة .	37
4-2	يمثل عدد الوكالات بدلالة السنوات من 2005 الى 2015.	38
5-2	يمثل تطور عدد الفنادق من 2005 الى 2015 .	39
6-2	يمثل عدد الإستبيانات الموزعة و المعتمدة بالدراسة .	40
7-2	يمثل معامل ألفا كرومباخ للإستبانة .	45
8-2	يمثل تقييم خدمات النقل بمدينةة ورقلة.	50
9-2	يمثل تحليل محور الحركة السياحية .	53
10-2	يمثل تقييم عناصر نوعية الخدمة في وسائل و مؤسسات النقل من وجهة نظر السواح .	54
11-2	يبين ترتيب العبارات في محور خدمات النقل .	60
12-2	يبين ترتيب النتوسطات في محور الحركة السياحية .	61
13-2	يمثل الإرتباط بين جودة خدمة النقل و تنشيط الحركة السياحية .	62
14-2	يمثل معامل الارتباط الخطي .	63
15-2	معامل الإرتباط الخطي بين المتغيرين المستقل و التابع	63
16-2	تحليل التباين بخط الإنحدار	64
17-2	تحليل انوفا لدراسة معاملات خط الأنحدار	65

2–18	يمثل إختبار T.TEST لفرضية المناطق .	66
2–19	يمثل تحليل التباين الأحادي لأنوفا لفرضية إختلاف المواسم .	67
2–20	اختبار T,TEST لفروقات متغير الجنس و دور خدمة النقل في تنشيط الحركة السياحية	68
2–21	تحليل التباين أنوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السيياحية و التي تعزى لعامل المستوى التعليمي .	69
2–22	تحليل التباين أنوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السيياحية و التي تعزى لعامل السن .	70
2–23	تحليل التباين أنوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السيياحية و التي تعزى لعامل الوظيفة .	71
2–24	تحليل التباين أنوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السيياحية و التي تعزى لعامل الدخل .	72
2–25	تحليل التباين أنوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السيياحية و التي تعزى لعامل الحالة الإجتماعية .	73
2–26	تحليل التباين أنوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السيياحية و التي تعزى لعامل الغرض من الرحلة .	74

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	يوضح عناصر نوعية الخدمة في النقل	08
2-1	يوضح أنواع السياحة	11
3-1	يوضح التداخل بين النقل و حركة السياح	16
1-2	يوضح النموذج الإفتراضي للظاهرة المدروسة	41
2-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس داخل ورقلة .	45
3-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس خارج ورقلة .	45
4-2	توزيع أفراد العينة حسب عينة الدراسة خارج ورقلة .	46
5-2	توزيع أفراد العينة حسب عينة الدراسة داخل ورقلة .	46
6-2	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة خارج ورقلة .	46
7-2	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة داخل ورقلة .	46
8-2	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية خارج ورقلة .	47
9-2	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية داخل ورقلة .	47
10-2	توزيع أفراد العينة حسب الغرض من الرحلة خارج ورقلة .	47
11-2	توزيع أفراد العينة حسب الغرض من الرحلة داخل ورقلة .	47
12-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنسيةخارج ورقلة .	48
13-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنسية داخل ورقلة .	48
14-2	توزيع أفراد العينة حسب المناطق خارج ورقلة .	48
15-2	توزيع أفراد العينة حسب المناطق داخل ورقلة .	48

2–16	توزيع أفراد العينة حسب الدولة .	49
2–17	توزيع أفراد العينة حسب الوسيلة المستخدمة خارج ورقلة .	49
2–18	توزيع أفراد العينة حسب الوسيلة المستخدمة داخل ورقلة .	49
2–19	توزيع أفراد العينة حسب وقت الزيارة .	51
2–20	توزيع أفراد العينة حسب مع من سافرت ؟	52
2–21	توزيع أفراد العينة حسب هل كان قدومك مع ؟	52
2–22	عرض فقرة – توفر إشارات التوجيه في مدينة ورقلة –	56
2–23	عرض فقرة – محطات البنزين بمدينة ورقلة –	57
2–24	عرض فقرة – الطريق في مدينة ورقلة –	57
2–25	عرض فقرة – التخفيضات بمؤسسات النقل تساعدك على التنقل –	58
2–26	عرض فقرة – تقنيات الإتصال بوسائل النقل تساعدك على التنقل –	58
2–27	عرض فقرة – التنوع في أنظمة التسديد يساعدك على التنقل –	59
2–28	عرض فقرة – الخدمة الجيدة في سائل النقل تدفعك للتنقل –	59

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	إستمارة الاساتذة المحكميين	92
02	إستمارة الاستبيان باللغة العربية	93
03	إستمراة الإستبيان باللغة الإنجليزية	98

المقدمة

أ- توطئة :

يحضى قطاع الخدمات بإهتمام كبير في الألفية الجديدة من طرف الإقتصاديين والباحثين ولهذا فإن تطويره يعد مطلبا أساسيا وملحا في الوقت الراهن في ظل التحديات التي يشهدها العالم ولهذا وجب البحث في الخدمات والعناصر المكونة له ، من هنا جئنا بهذه الدراسة قصد البحث في ركيزتين من ركائز القطاع الخدمي الا وهما النقل والسياحة.

ويعتبر النقل بوسائله المختلفة من أهم الخدمات بالاقتصاد حيث يشكل أساس البنية التحتية التي يعتمد عليها النشاط الإقتصادي و الخدمي .وأن خدمات النقل تعتبر جزء ا حيويا من النشاط الإقتصادي والتي لها الدور الكبير في تحريك البضائع والأفراد بين مختلف الشعوب والبلدان حيث تساهم بفعالية في الإطلاع على حضارات الآخرين وتبادل الثقافات مابين الدول والشعوب وبهذا فهو من الخدمات الفاعلة والمنفعلة لبقية القطاعات ومن المسلم به أن أي تحليل لقطاع النقل على المستوى المحلي أو الوطني يلاحظ الترابط الوثيق بينه وبين القطاعات الأخرى ونخص بالذكر القطاع السياحي

والتي تشمل كافة الانشطة الاقتصادية والاجتماعية التي تهتم بتقديم خدمات للسياح وهي ركيزة من ركائز النشاط الخدمي . فلها الدور الكبير و المهم في دعم حركية النشاط الاقتصادي بإعتبارها قطاع حيوي تساهم في تكوين الناتج الداخلي ومن ثم دعم معدلات النمو وإزدهاره .

ومن هذان الدوران المحوريان اللذان يتمتعان بهما في القطاع الخدمي والإقتصادي جاءت هذه المذكرة البحثية كمحاولة لمعالجة موضوع خدمات النقل وعلاقتها بالحركة السياحية بالنظر إلى مكانة ووزن هاتين القطاعين من جهة ومن جهة أخرى إلى ترابط وتكامل هاتين الخدمتين في إنجاح وتطوير خدماتهما ومن هذا إرتئينا طرح إشكالنا الذي يبحث في العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية .

ب – طرح الإشكال :

ومما سبق ذكره تم طرح إشكالنا بالصيغة التالية

مامدى مساهمة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحة ؟

وإنطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكننا صياغة عدة تساؤلات فرعية نذكر منها مايلي :

التساؤلات الفرعية :

1. ما هو واقع خدمات النقل في مدينة ورقلة ؟
2. ماهو واقع الحركة السياحية في مدينة ورقلة ؟
3. هل تساهم جودة الخدمات في وسائل ومؤسسات النقل في تنشيط الحركة السياحية بمدينة ورقلة ؟
4. ماهي العلاقة الموجودة بين خدمات النقل والحركة السياحية ؟
5. هل تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المناطق ؟
6. هل تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المواسم ؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية تعزى للمتغيرات الديمغرافية

(الجنس ،المستوى التعليمي ، العمر ، الوظيفة ، الدخل ، الحالة الإجتماعية، الغرض من الرحلة، الجنسية ، الوسيلة المستخدمة).

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى :خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى عال .

الفرضية الثانية : يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة.

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعناصر جودة خدمات وسائل ومؤسسات النقل في تنشيط الحركة السياحية.

الفرضية الرابعة : توجد علاقة طردية بين خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية .

الفرضية الخامسة : تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المناطق .

الفرضية السادسة : تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بغختلاف المواسم.

الفرضية السابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية تعزى للمتغيرات الديمغرافية

(الجنس ،المستوى التعليمي ، العمر ، الوظيفة ، الدخل ، الحالة الإجتماعية، الغرض من الرحلة، الجنسية ، الوسيلة المستخدمة)

مبررات إختيار الموضوع :

- محاولة توضيح الإهتمام بالقطاعات الحديثة الأساسية ونخص منها الخدمية كالنقل والسياحة ؛
- مدى حساسية قطاع النقل في النشاط السياحي كون أن النقل وبناه التحتية أحد أهم مقومات السياحة من جهة ومن جهة أخرى تمثل تكاليف النقل 39 % من مصروف السائح ثم الخدمات التسويقية ثم الزيارات السياحية وهذا يشير إلى ضرورة البحث في هاذان الخدمتان ؛
- ملائمة القطاعان للتخصص فهما ضمن التسويق الخدمي؛
- طرح مواضيع ميدانية والخروج من المواضيع النظرية المتداولة بغرض تقديم بعض الرؤى الواقعية للنقل والسياحة بالمدينة
- الرغبة الشخصية في الموضوع.

أهداف الدراسة :

- التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بخدمتي النقل والسياحة ؛
- معرفة مستوى ونوعية الخدمة في وسائل النقل البرية والجوية بالمدينة المدروسة (ورقلة ؛
- التعرف بمدى أهمية خدمات النقل في تفعيل وتنشيط الحركة السياحية ؛
- التوصل إلى بعض النتائج والإقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين خدمات النقل البري والجوي وكذا الخدمة السياحية بمدينة ورقلة ؛
- إعطاء صورة واقعية حول خدمتي النقل و السياحة بمدينة ورقلة .

أهمية الدراسة :

موضوع يعتبر من أهم المواضيع النظرية الملموسة علميا نظرا لحيوية القطاع في حياة الأفراد والمدن إذ يتم التطرق إلى إشكالية واقعية حول خدمات النقل كنشاط أساسي وفاعل في إحياء الحركة السياحية وتنشيطها ، وتكمن أيضا من خلال العلاقة الإيجابية والمتبادلة بينهما سيما إذا توفرت وسائل النقل على خدمات ذات مستوى عالي من شأنها أن تساهم في تطوير وتنشيط حركة السياحة فهما توأمان يكمل إحداهما الآخر فلا يمكن أن تكون السياحة بدون نقل والعكس صحيح كما تبرز أهمية الموضوع في تحليل قطاعي النقل والسياحة من أجل الوقوف على أهم المشاكل بالمدينة المدروسة والعراقيل مع تقديم الحلول لها .

حدود الدراسة:

وقد تمثلت حدود دراستنا في مايلي :

✓ **الحدود الموضوعية** : تناولنا بهذا الطرح جملة العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية

✓ **الحدود المكانية** : شملت مدينة ورقلة الواقعة بالجنوب الشرقي من الجزائر وهي عاصمة الإقتصاد بثرواتها البترولية وقد شملت الدراسة عينة من الأفراد الذيين يستخدمون نقل الولاية بنوعيه البري والجوي لقصد السياحة من وإلى المدينة وإستقصاء آرائهم حول خدمات النقل بها .

✓ **الحدود الزمنية** : إنجزت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2015 – 2016 فيما يخص الجانب النضري فقد عولج بمقاربات ودراسات علمية حديث في حين الزمن الميداني للدراسة حدد بشهر أفريل وبداية ماي من العام 2016.

منهج البحث :

المنهج المتبع : يتم معالجة الورقة البحثية باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الإحصائي قصد تقديم عمل علمي ممنهج ومميز غرضه إثراء ومعالجة الإشكال المطروح بالدراسة ويمكن تقديم بعض المعطيات حول المنهجان المتبعان بالدراسة على النحو التالي :

المنهج الوصفي : المتعلق بالجانب النظري وإستنادا إلى طبيعة الموضوع وهذا لتحديد وتأصيل المفاهييم النظرية فيما يتعلق بدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث أما في ما يتعلق بالأداة المستخدمة فقد تم جمع المعلومات والبيانات بالإطلاع على مختلف المؤلفات ، المجلات المحكمة العلمية إظافة إلى مواقع الشبكة العنكبوتية ذات الصلة المباشرة بالموضوع .

المنهج التحليلي : يتعلق بالجانب التطبيقي من أجل تحليل آراء مستخدمي نقل ورقلة للغرض السياحي هادفا من ورائها للوصول إلى إقتراحات وإستنتاجات تساهم في تطوير وتحسين خدمات النقل وهذا من جهة المنهج المتبع أما فيما يخص الأداة فقد تم القيام بدراسة ميدانية بمدينة ورقلة وجمع البيانات المباشرة من خلال بعض من مؤسسات النقل البري والجوي وكذلك مديرية السياحة بالتنقل المباشر إلى هذه المؤسسات إظافة إلى المقابلة الشخصية مع مسؤوليها من أجل الحصول على بعض الأرقام والمعطيات المفيدة بمجال البحث .

مرجعية الدراسة :

الإعتماد بهذا البحث على جملة من المصادر يتقدمها مجموعة كتب من طبعات مختلفة (أردنية ، مصرية وأجنبية) كما إعتمدنا على مجموعة من البحوث العلمية (أطروحات دكتورا. مذكرات ماستر) بالإضافة إلى بعض الملتقيات والمجلات وكذا المقالات الأجنبية قصد الإثراء إلى جانب بعض الأرقام والإحصائيات الخاصة بالموضوع حول منطقة الدراسة .

صعوبات البحث:

- ✓ تمثلت صعوبات البحث فيما يلي: صعوبة تجميع المراجع ذات الفروقات بموضوع البحث خاصة التي تربط بين المتغيرين باللغة العربية
- ✓ غياب الثقافة لكثير من أفراد العينة بعدم الإهتمام واللامبالات للمواضيع العلمية وهو ما إنعكس على إلغاء الكثير من الإستبيانات المسترجعة نظرا لعدم قابليتها في التحليل الإحصائي بسبب ملئها بطريقة عشوائية أو بسبب نقص جزئي أو كلي في تدوين المعلومات الأساسية في أجزاء الإستبيان .
- ✓ غياب التعاون الجدي لدى كثير من المسؤولين حول إعطاء صورة واقعية وأرقام حقيقية عن معطيات الدراسة بإستثناء البعض القليل وهذا ما جعل الدراسة تنحصر في حيزها هذا كون طموحنا أكبر بتقديم دراسة واسعة وذات بعد أشمل من هذا المطروح .
- ✓ نقص المحللين الفعليين للبيانات الإحصائية ونخص بالذكر أداة الإستبيان وهذا ما جعلنا نتأخر في تقديم العمل بالشكل المطلوب .
- ✓ صعوبة إيجاد السواح وهذا ما جعلنا نتأخر في إعداد البحث لأن معظم الخارجين وجهاتهم صيفية أما الداخليين فوجهاتهم شتوية وهذا ما صعب علينا إيجاد الفئة الحقيقية والمستهدفة بالدراسة هذا الأخير ما جعلنا نكتفي بقدر من الأفراد كنا نطمح بالحصول على عينة أكبر قصد الوصول لنتائج أكثر تعبيير عن الظاهرة .

هـ. هيكل البحث :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة إشكاليتها تم تقسييم البحث إلى فصليين فصل نظري وآخر تطبيقي وقد تمنهجت الدراسة بالخطوات التالية :

تتناول الفصل الأول أهم المفاهييم المتعلقة بخدمات النقل والحركة السياحية وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع،حيث تم تقسيمه إلى مدخليين : الأول منه خصص لعموميات حول خدمات النقل والحركة السياحية أما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة ذات الصله بموضوع البحث العربية منها والاجنبية

كما خصصنا فصل ثاني للدراسة الميدانية بمدينة ورقلة ذكرنا في مطلبه الأول معطيات إحصائية حول منطقة الدراسة من المبحث أما المبحث الثاني فكان بعنوان أدوات وطرق الدراسة وقد تم فيه التعرض إلى أهم الأدوات المستعملة بهذه الدراسة فيما يخص المبحث الثاني فقد تضمن مناقشة وتفسير النتائج مع إثبات الفرضيات المطروحة إظافة إلى التطرق لأهم ما ميز دراستنا هاذه عن مثيلاتها من الدراسات ذات الموضوع المشترك

وفي الأخير تم تقديم قائمة تضمنت النتائج المحوصلة ومجموعة التوصيات ذات الرأئ والتوجه الشخصي .

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية

تمهيد :

يعتبر النقل من أهم القطاعات الفاعلة بالإقتصاد لما له من أهمية في تحريك وتنمية الإقتصاد إذ يرتبط هذا الأخير بجملة من القطاعات الإقتصادية والخدمية وفي طليعتها السياحة ، وعليه سوف يتم التطرق في هذا الفصل إلى إبراز الدور الوثيق بينه وبين الحركة السياحية قصد فهم الترابط وإيضاح هذا الدور وقبل هذا سيتم البدأ بخطة عمل أما أولها فهي عموميات تخص كل من خدمتي النقل والسياحة وصولا إلى الأهمية والخصائص للسياحة وقد إرتأينا تقديم ماسبق ذكره في الطريقة التالية

المبحث الأول : خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول : خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بخدمات النقل وأشكالها كما سيتم تقديم عام عن السياحية وصناعتها.

المطلب الأول: عموميات حول خدمات النقل

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم خدمات النقل، خصائصها و أشكالها.

الفرع الأول: مفهوم خدمات النقل وخصائصها

قبل التطر**ق لمفهوم خدمات النقل نشير أن النقل هو** " نشاط خدمي ينتج منفعة في المكان والزمان بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص والبضائع في مجال معين ومن مكان إلى آخر بإستعمال وسيلة معدة لهذا الغرض ولمسافة طويلة نسبيا "[1].

أولا مفهوم خدمة النقل [2]:

تعددت الآراء حول ما إذا كان النقل نشاط صناعي أم خدمي ويرجع هذا إلى أن للنقل سمات خاصة تميزه عن باقي الصناعات إذ تتركز مفاهيم من ينظر إلى النقل كخدمة إلى مايلي :

- ✓ يعد النقل خدمة لانه يولد طاقة تحميلية ، فالسلع والركاب هم العملاء الذين يستخدمون المنتج المتمثل في الطاقة التحميلية ومن ثم تأتي تحقيق المنفعة المكانية والزمانية .
- ✓ يهدف النقل إلى خدمة المجتمع لكن الكثير من منشآت النقل هي إقتصادية تهدف لتحقيق الربح وإتجاه الدولة لعدم تحقيق الربح المادي من مشاريع النقل لا يعني تحويل مشاريع النقل من إقتصادية إلى مشاريع خدمية .

ومما سبق يمكن إعتبار النقل نشاط خدمي في حال ما اذا كان المنقول أشخاص ذلك أن قيمتهم لا تتغير بنقلهم فهو في هذه الحالة غير إنتاجي أما إذا تعلق الامر بنقل البضائع يعد نشاط صناعي لان قيمة السلع ترتفع بعد نقلها .

---

[1] فؤاد مسعودي ، **التسويق في النقل الحضري ETUS** مذكرة ماستر غير منشورة جامعة باتنة 2010 – 2011 ص 07-09

[2] زكرياء المقلاتي ،**دراسة تحليلية لتسيير النقل الجامعي داخل الوسط الحضري، المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUBSنموذجا** ، مذكرة ماستر غير منشورة ،جامعة باتنة 2010 _2011 ص 7،9.

وسيلة النقل : هو جهاز دينلميكي يستخدم في توصيل مجموعة ساع و الأشخاص من مكا ن إلى آخر مقابل أجر مدفوع متفق عليه و يسلك شبكة طرق

ثانيا : خصائص خدمات النقل

تتميز خدمات النقل بجملة من الخائص نوجزها في ما يلي [1]:

1)- الخصائص المميزة لجانب الطلب على خدمات النقل

والتي منها (الطلب على خدمات النقل هو طلب محفز أو مشتق ، إختلاف معدلات الطلب على خدمات النقل البديلة بإختلاف الوفر في زمن أداء الخدمة ، تباين معدلات الطلب على خدمات النقل وفقا لإختلاف مستوى النشاط الإقتصادي ، التقلبات اليومية، الأسبوعية، الموسمية في معدلات الطلب على خدمات النقل) .

2)- الخصائص المميزة لجانب العرض على خدمات النقل :

ومنها (إختلاف تكاليف عرض خدمات النقل بإختلاف وسيلة النقل المستخدمة ، عرض خدمات قطاع النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة ، إختلاف معدلات عرض خدمات النقل وفقا لتباين وسيلة النقل على السبق في إنجاز الخدمة ، إختلاف عرض خدمات النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وإنجازها على الوجه الأكمل).

الفرع الثاني: أشكال خدمات النقل

تشمل خدمات النقل جملة من العمليات الخاصة منها بالطرق (الحرص على تنظيمها ، تعبيدها،....الخ)،الصيانة ،التنظيم ، المراقبة بالإظافة إلى ماسبق تتخذ خدمات النقل أنماط عدة منها[2]:

أ. **خدمات النقل البري** : هو نوع مهم يتميز بالإستجابة العالية وكذا المرونة لتلبية حاجات الأفراد وتأتي في مقدمة وسائله السيارات لما لها من أهمية في الربط بين المناطق ويضم أيضا **السكة الحديدية** وهو نوع مهم من خلال القدرة على نقل الحمولات لمسافات بعيدة بسرعة عالية وهناك صنف ثالث هو **الحافلات** الذي يستخدم على نطاق واسع خصوصا إذا ما زود بخدمات تكميلية [3].

---

[1] سميرة أيوب ،**إقتصاديات النقل دراسة تمهيدية** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 - 2004 ص 30 -31.

[2] زكريا المقلاني ، **مرجع سبق ذكره** ص 10

[3] فؤاد مسعودي ، **مرجع سبق ذكره** ص 14

ب)– خدمات النقل الجوي :

" هو نقل البضائع والركاب والبريد من نقطة واقعة في مكان معين إلى نقطة أخرى مقابل أجر مادي عن طريق الطائرة"[1]

هذا النوع مهم ويقدر عدد إحصائيات السواح المنقولين جوا سنويا ب **2,7** مليون سائح وقد بلغت الفائدة الإجمالية لسلع المنقولة جويا **35** % من التجارة المنقولة دوليا ويوفر **32** مليون منصب شغل . كما قدر عدد الخطوط ب **1629** خط جوي دولي ممثلة في 23 ألف رحلة جوية و**27,271** وكالة .في حين كما قدرت عدد المطارات ب **3,733** و**29,6** مليون جدول سنوي عبر العالم .[2] وينقسم إلى عدة أنواع منها [3]:

المنتظم(يكون وفق طريقة منظمة مجدولة محددة ومعترف به دوليا) ، **غير المنتظم**(تقوم به الشركات السياحية حيث تستأجر طائرات من شركة الطيران لتسيير الرحلة السياحية وهو أقل تكلفة من النوع السابق ، **التاكسي الطائر** (يستخدم طائرات صغيرة تسع لمجموعات صغيرة ما بين 4–24 شخص يتميز بالسرعة و الراحة) ، **الرحلات الاضافية** (وهو التعزيز الاضافي للرحلة المنتظمة المعينة برحلة أخرى تليها مباشرة بعد موافقة السلطات) ،**الرحلات الشاملة بالطائرة** (رحلات ذهاب وإياب تتضمن قيمتها ثمن الإضافة من خلال المدة التي يقضيها المسافر بعيدا عن موطنه وفي الغالب تكون موجهة لمكان ما او لاماكن معلن عنها ولا تتاح لكل فرد على حدى بل تمنح لوكالات السفر ومكاتب السياحة). كما لهذا الاخير بجملة من الخدمات منها:

خدمات **ماقبل الإقلاع** (سعر التذاكر، الحجز ، تقديم المعلومات ،نقل المسافرين إلى المطار ....الخ .) خدمات على **متن الطائرة** منها (الاستقبال ،الإطعام ، الرعاية ،التواصل النفسي .....الخ.) خدمات مابعد **الهبوط منها** (التعليمات ، الإرشاد ، إستلام الحقائب ،الإبلاغ عن المفقودات.....إلخ .)

---

[1] ردينة عثمان يوسف ،**إدارة خدمات النقل الجوي** ، دار المناهج للنشر والتوزيع الطبعة 1 عمان – الاردن 2009 ص 104 .

2 بتصرف الباحثة بالإعتماد على المراجع التالية :

Mammadov ;*Rufat* (2012) ;**The importation of transport in tourism sector**, ,business Administration department ,facility of Economies and administrative sciences
Parodic @ita –org June 2015

[3] بتصرف الباحثة نقلا عن

منال شوقي عبد المعطي أحمد ، **إقتصاديات النقل السياحي** ، دار الوفاء للطباعة والنشر ص 2012 - 2013.

فؤاد عبد المنعم البكري ، **التسويق السياحي وتخطيط الحملات الترويجية في عصر تكنولوجيا الإتصال** ، دار العالم للكتب ، 2007 ص 20.

دلال بالأطرش ، **دور خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا الزبون** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي ، 2014 – 2015 ص 09.

ج)- خدمات النقل المائي :

يكون بحري أو نهري يعتمد على البواخر و القوارب البخارية الشراعية ، اليخوت ،الأتوبيسات النهرية ، الفنادق العائمة ، و هناك عوامل عدة تؤثر في تكلفة النقل بهذا النوع هي :نوعية وسيلة النقل ، معدل الاستخدام ، نسبة الاشغال .

الفرع الثالث:

نوعية الخدمة في ميدان النقل ومعايير الحكم عليها[1]

أولا : نوعية خدمة النقل

هي تلك الإجراءات والمعايير الواجب توفرها في خدمة النقل لإشباع إحتياجات الركاب ورغباتهم بأكبر قدر ممكن مع مراعاة قيود البيئة والمحيط أما مستوى الخدمة يقصد به" كمية النقل اللازمة لتغطية الطلب المعين " ويتضمن مستوى الخدمة في النقل المعايير التالية :

✓ **السعة** :يقصد بالسعة في ميدان النقل قدرة نظام النقل على إستيعاب حجم معين من الطلب عليه وتتضمن العناصر التالية: **سعة المركبة:** (تعتمد على عدة عوامل تشمل أبعاد المركبة ،قوة العجلات، قوة الدفع)، **عدد المركبات**(ويتضمن طرقا عملية لتقدير كمية الطلب من أجل الحصول على العدد المثالي للمركبات المطلوبة حتى لا يكون هناك فائض ولا نقص في عرض الخدمات المقدمة). **سعة المسار** (يمثل الحد الأقصى لعدد المركبات التي تمر على نقطة معينة في إتجاه واحد وذلك خلال فترة زمنية معينة)

✓ **سهولة الوصول والتكرار**: وتتضمن

أ سهولة الوصول : تعتمدعلى موقع المسار وتصميم شبكة الطرق ومرونة وسيلة النقل المعينة وشبكة الطرق وحجم الحركة في ساعات الذروة التي ينجم عنها في أغلب الأحيان ازدحام كبير في حركة المرور.

ب)- تكرار الخدمة :

يتطلب ذلك تذليل الصعوبات المتعلقة بالجدولة الزمنية للمركبات ومقدار توفرها. ويكون من الإسراف إنتاج خدمة نقل أكثر من الحاجة .ويؤدي عدم كفاية السعة في خدمة النقل إلى انخفاض مستوى الخدمة، وهذا يؤدي إلى فقد السمعة الحسنة وانخفاض الطلب على الخدمة، حيث يتحول الزبائن إلى وسائل أخرى .ويمكن تقدير تكرار الخدمة من خلال تحليل بيانات دراسة الطلب.

[1] سكحال ريمة ، **السلطة التنظيمية للنقل الحضري ودورها في تحسين أداء نظام لنقل الحضري بالجزائر**،مذكرة لنيل شهادة الماستر غير منشورة ،فرع إقتصاد وتسيير الخدمات ،تخصص نقل وأمداد 2010-2011 ص 125 .

ثانيا : معايير نوعية الخدمة في النقل [1]

هذه المعايير هي عبارة عن مؤشرات للحكم عن مستوى نوعية الخدمة المقدمة، هذه النوعية تعكس الطريقة التي يتم بها توفير تلك الكمية من النقل، وتتضمن عدة عناصر موضحة في الشكل رقم (1) وهي كالتالي :

✓ **الوقت**: هو عامل مهم يؤثر على نوعية الخدمة ويتعلق أساسا بسرعة وسيلة النقل المعتمدة،وهذه الأخيرة تتأثر في العموم بسعة الطريق ومستوى الخدمة ،محطات التوقف، الإنتظام ،نوعية المسالك وغيرها.

✓ **الرفاهية**: تمثل الرفاهية عنصرا ذي أهمية بالنسبة للراكب فهو يفضل دفع ثمن أكبر من أجل التنقّل فيجب تصميم المركبة وفق التقنية التي تقلل من الإرتجاج والتأرجح . كما يعد عامل الهدوء داخل المركبة من عناصر الرفاهية ويجب الإهتمام بعزل صوت المحركات ، التحكم بدرجة الحرارة وتكيف الهواء ، النظافة ، المقاعد المريحة ..... وغيرها من العناصر .

✓ **الأمن**: يتضمن عنصر الأمن السلامة والاعتمادية، وهي عوامل متداخلة بشكل كبير فالاعتمادية تعني نقل الركاب وتوصيلهم سالمين في الوقت المحدد بدون تأخير أو عطب أثناء الطريق. أما السلامة تعني إيصال المسافرين بنفس حالتهم الأولى من مكان الانطلاق إلى المكان المرغوب دون حوادث مثل الانحرافات وحوادث المرور، وتتضمن السلامة أيضا توفير وسائل داخل الحافلة مثل علب الإسعاف ومنافذ النجدة.

✓ **الاستقبال**: لعنصر الاستقبال أو المعاملة دور بارز في نوعية خدمة النقل، لما له من تاثير على نفوس الركاب ويجب توفر شروط لتحقيقه منها اللباقة ، الإحترام ،المعاملة ،المظهر ،الرقة ،توفير المعلومات ، حول التوقيت والمعلومات .....إلخ .

✓ **التسعيرة** : تعرف بأنها القيمة المقابلة لخدمة النقل المدفوعة من قبل الزبون نظير حصوله على هذه الخدمة، وتحدد بطريقة مراعاة حاجيات الزبون وتحقيق مردودية للناقل ، وتسعيرة خدمة النقل للمسافرين تتواجد في عدة أنواع منها التسعيرة المثلى والتسعيرة العمومية.

✓ **المحطات والمواقف**: تمثل المحطات والمواقف بالنسبة للركاب البوابة الأولى لقَبول النقل لأنها تثير أو تثبط شهية المسافر في إستعمال وسائل النقل العمومي أو الوسائل البديلة.

✓ **البيئة**: تعد صحة البيئة وسلامتها من العناصر الضرورية والمكملة لأداء خدمة النقل بالنوعية المطلوبة، ولعمليات النقل عموما تأثيرات ضارة على البيئة السابقة الذكر، وتختلف درجة مساهمة وسائل النقل المختلفة في التلوث باختلاف نوع المركبة، كما يؤثر النقل على استخدام الأرض وخاصة في المناطق الحضرية التي تتميز فيها الأرض بالندرة وارتفاع الأسعار ويمكن إيضاح عناصر نوعيه الخدمة في الشكل التالي:

---

[1] سليم بوقنة ، **دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص تسيير المؤسسات ، جامعة منتوري ، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير 2004-2005 ص 119.

الشكل رقم (01-01) يمثل عناصر نوعية الخدمة في النقل

المصدر : سليم بوقنة ، مرجع سبق ذكره ص 120

المطلب الثاني : مدخل إلى السياحة

الفرع الأول : مفهوم السياحة :

يمكن تعريف السياحة على **حسب منظمة السياحة العالمية (WTO)(Word tourism organization**) بأنها " نشاط من الأنشطة التي تتعلق بخروج الفرد من الوسط الذي يقيم فيه ولمدة لاتتجاوز سنة متواصلة لغرض الترفيه والإستمتاع أو غيرها على أن لا تكون مرتبطة بممارسة نشاط بهدف الحصول على دخل "[1] .

و تعرف أيضا حسب الإقتصادي النمساوي VAV Schuler فونش ولير بأنها

كل العمليات المتداخلة خصوصا العمليات الإقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وإنتشارهم داخل وخارج منظمة أو ولاية أو دول معينة "

و يعرفها ماكنشوف وزملائه Mchntosh بأنها :

مجموعة الظواهر والعلاقات الناتجة عن عمليات التفاعل بين السياح ومنشآت الأعمال، الدول والمجتمعات المضيفة بهدف إستقطاب وإستضافة هؤلاء الزائرين والسياح " [2].

مما سبق نصل إلى أن السياحة " **هي مجموع الانشطة المتعلقة بحالة الفرد وتنقلاته وإقامته داخل وخارج الولاية او الدولة لمدة لاتتجاوز السنة لأغراض مختلفة ".**

ولفهم ظاهرة السياحة يجب التمييز بين المفاهيم التالية وهي:

1)– المسافر : هو القائم برحلة بعيدة عن مقر إقامته الدائمة لأي سبب من الأسباب يستثنى من ذلك رحلة العمل اليومية ومفهوم المسافر يشمل عدة تعاريف وهي :

1/1 الزائر : هو الذي يقوم بزيارة مكان ما ، والإقامة فيه بصورة مؤقتة دون أن يحاول الحصول فيه على عمل به ، أو أن تكون الزيارة لفترة زمنية قصيرة وقد تكون في ضيافة آخرين وبذلك يمكن تصنيف الزائرين إلى فئتين رئيسيتين :

---

[1] Jean – louis barama ; **Marketing du Tourisme et de lhotellerie** ,**touriséme édition** ,édition d organisation, paris ,2004 p 04.

[2] حميدة بوعموش ، **دور القطاع السياحي في تمويل الإقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة ، دراسة حالة الجزائر** ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة سطيف ، الجزائر 2011- 2012 ص 18 .

Word tourism organization (WT0):المنضمة الدولية لتطوير السياحة والتنمية مقرها إسبانيا تهتم بتنفيذ وتنمية المشاريع دات العلاقة بالسياحة .

أ)– المتنزه : هو الذي يقوم بنزهة في الهواء الطلق أو برحلة قصيرة لا تتجاوز اليوم الواحد وتشمل القائمين بزيارات يومية من أجل الإستحمام أو المشاركة في جولات بحرية ترويجية [1].

ب)– السائح : هو الشخص الذي يترك مكان إقامته المعتاد إلى مكان آخر يمارس الأنشطة الترويجية أو الترفيهية شريطة أن يبيت ليلة واحدة على الأقل في مكان الهدف وأن لا تطول مدة إقامته فيه عن عام كامل وينقسم إلى [2]:

- **السائح الدولي** : زائر مؤقت يعبر دود البلاد الأصلية أو محل الإقامة الدائم لأغراض مختلفة ولفترة أكثرها نسبة وأقلها 24 ساعة بقصد غير العمل أو البحث عن إقامة دائمة في البلد التي يزورها
- **السائح المحلي** : هو الشخص الذي يسافر داخل بلده لمكان غير مكان إقامته المعتاد ويقيم في وسائل الراحة التجارية لفترة لاتزيد عن ستة أشهر في المدة الواحدة لأسبب دينية ، اجتماعية ..إلخ . شريطة أن لا يبحث أو ينوي الإقامة الدائمة في المنطقة التي يزورها أو حتى يمارس أي نشاط ربحي فيها .

2)– الزائر العابر: أي شخص يسافر في بلد غير بلده لفترة أقل من 24 ساعة شريطة أن يكون قد توقف لفترة زمنية بسيطة ولأسباب غير سياحية.

ومن التعاريف السابقة **نستبعد الفئات التالية** (العاملون بالسلك الدبلوماسي والقنصلي ، اللاجئوون، المقيمين بالثكنات العسكرية المشيدة بالدول الأجنبية ، المهاجرون هجرة دائمة أو مؤقتة ،السكان الرحل المسافرون العابرين كطاقم الطائرة وسائقي القطارات .....إلخ ، العاملون المؤقتون ممن يرتبطون بعقود عمل في دولة أجنبية كالخبراء أو الموظفون)

الفرع الثاني :أنواع السياحة وأهميتها

أولا أنواع السياحة

تصنف وتتعدد أنواع السياحة وفقا لعدة معايير نذكر منها :

عدد الأشخاص، الوسيلة ، السن والجنس،مستوى الإنفاق ،الموقع ، الدوافع ، المواسم ، التأثير على ميزان المدفوعات. ويمكن إيضاح هذه الأنواع في الشكل رقم (02) [3]

---

[1] عبد القادر إبراهيم ، **ناصر محمود عبد ، مدخل إلى جغرافية السياحة** ، الطبعة 1 مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع بالاردن ، – 2012 ص 21 .

[2] شنوفي نور الدين ، محمد لمين مراكشي ، **صناعة السياحة في المملكة العمومية السعوية ، المؤتمر الدولي حول التنمية السياحية في الدول العربية** ، تقييم وإشراف جامعة غرداية ، يومي 16– 17 فيفري 2013 ص 413.

[3] عامر عيساني ، **الأهمية الإقتصادية للتنمية السياحية المستدامة بالجزائر حالة الجزائر**، أطروحة دكتورا غير منشورة كلية العلوم الغقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة باتنة 2009 – 2010 ص 15 –16 .

الشكل رقم (01_ 02) يمثل أنواع السياحة

المصدر :تلي محمد إسلام ،دور السياحة في التنية المحلية دراسة حالة غرداية ، ص 7نقلا عن

عامر عيساني،الأهمية الإقتصادية للتنمية المستدامة بالجزائر ،

ثانيا أهمية السياحة: [1]

يمكننا توضيح اهمية السياحة من خلال النقاط التالية :

- ✓ المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي والعالمي؛
- ✓ جذب رؤوس الأموال إلى البلاد من حيث العملات الصعبة ورؤوس الأموال الضخمة ؛
- ✓ تساعد في تشغيل عدد كبير من الأيدي العاملة والقضاء على البطالة ؛
- ✓ تعتبر السياحة سوق زاخر بالصناعات المختلفة كصناعة والتجارة والزراعة ؛
- ✓ تزداد أهمية السياحة خاصة في الدول النامية التي تهدف إلى تحقيق فائض في مجال العملة الصعبة ؛

[1] أحمد محمود **مقابلة صناعة السياحة** دار المنوز للمعرفة العلمية ، عمان الأردن الطبعة 1 بدون سنة نشر ص 28 .

- ✓ السياحة كصناعة لها أهميتها الخاصة تستمد من أي من تأثيرها على بنيان وأداء الاقتصاد القومي ؛
- ✓ تشمل السياحة جميع الأنشطة الاقتصادية في الدول وخارجها فهي تؤثر وتتأثر على نشاطات أخرى كالنقل والاتصالات .[1]

الفرع الثالث : السوق السياحي

أولا : الطلب السياحي :

والذي هو تغيير اتجاهات السائحين لشراء منتج سياحي معين أو زيادة منطقة أو دولة سياحية بذاتها قوامه مزيج مركب من العناصر المختلفة تمثل الدوافع والرغبات والقدرات والميول الشخصية التي تتأثر بها المستهلكين السياحيين من حيث احتياجات الطلب على منطقة معينة [2].

وتتلخص أنواع الطلب السياحي في ثلاث أنواع وهي:

أ)– الطلب السياحي العام: هو الطلب العام على إجمالي الخدمات السياحية أو على السياحة بصرف النضر على الوقت والمدة

ب)– الطلب السياحي الخاص: يرتبط هذا النوع ببرنامج سياحي معين يجده السائح لإشباع رغباته واحتياجاته ويختص هذا البرنامج بإشباع تلك الرغبات.

ج)– الطلب السياحي المشتق: يرتبط هذا النوع من الطلب على الخدمات السياحية المكملة أو المكونة للبرنامج السياحي مثل الطلب الطلب على الفنادق، الطلب على شركات الطيران، الطلب على النقل السياحي، الوكالات مثل السفر .[3]

ثانيا : العوامل المؤثرة في زيادة الطلب السياحي:

- ✓ التقدم التكنولوجي الذي أدى إلى التطور في وسائل النقل؛
- ✓ ارتفاع مستوى المعيشة وزيادة الدخل في كثير من الدول الذي أدى إلى الاهتمام بالسياحة كنشاط له أهميته في مجتمعات هذه الدول ؛
- ✓ التقدم في مجال الاتصالات والمعلومات أدى إلى توفير المعلومات والبيانات وتحسين الاتصال الجيد بين الدول المصدرة للسائحين والدول المستقبلة لهم ؛

---

[1] أحمد محمود مقابلة ، **مرجع سبق** ذكره ص 29.

[2] علي فلاح الزغبي ، **التسويق السياحي والفندقي ، مدخل على صناعة السياحة والضيافة** ، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، الأردن , 2013 ص 205 – 206

[3] ماهر عبد العزيز ، **صناعة السياحة** ، الطبعة الاولى، دار زهران للنشر والتوزيع الأردن ، 2013 ص 154 – 155 .

- ✓ ظروف العمل وأساليب الحياة للدول المصدرة للسائحين جعلت غالبية شعوب ومجتمعات هذه الدول نتيجة إلى السياحة والسفر تمارس مختلف الأنشطة والأنماط السياحية المعروفة ؛
- ✓ إهتمام كثير من الدول السياحية بمقوماتها الطبيعية والصناعية وخدماتها السياحية بشكل ملحوظ مما أدى إلى إقبال الكثيرين من السائحين لزيارتها والاستمتاع بها ؛
- ✓ ظهور الرحلات السياحية الجماعية الشاملة التي تنظمها الشركات السياحية العالمية في معظم دول العالم بالتعاون مع شركات الطيران بأسعار منخفضة مما ساعد كثيرا على إتساع الطلب السياحي في مختلف الدول السياحية [1].

ثانيا : العرض السياحي

يمثل العرض السياحي مختلف عناصر الجذب السياحي والمغريات السياحية الموجودة بها الطبيعية والصناعية بالإظافة إلى الخدمات السياحية التي تقدمها الدول إلى السائحين القادمين إليها من مختلف أنحاء العالم .

مكونات العرض السياحي :[2]

أ)– **المقومات الطبيعية** : تشمل كل ما خلقه الله تعالى في الدول السياحية من بحار ، الموقع الجغرافي، التضاريس، العيون المعدنية ، الخصائص الاجتماعية للمجتمعات والشعوب.

ب)– **مقومات صناعية** : تمثل كل ما صنعه الإنسان وأصبح له قيمة تاريخية مثل الآثار التاريخية ،المتاحف ، الحدائق ، الأبراج ، المهرجانات الدولية .....إلخ .

ج)– **المرافق العامة والسياحية** : تشمل شبكات الطرق والجسور ، شبكات المياه ، شبكة الإتصالات ، المراكز الصحية والعلاجية ، شركات الملاحة والطيران ، البنوك .....وغيرها .

كما تشمل أيضا على المرافق السياحية مثل المنظمات الفندقية ، المحلات السياحية ، محلات البيع التذكارية ، مكاتب وشركات تأجير السيارات .

---

[1] علي فلاح الزغبي ، **مرجع سبق ذكره** ص 206 – 207 .

[2] ماهر عبد العزيز ، **مرجع سبق ذكره** ص 156 .

الفرع الرابع : عناصر صناعة السياحة وخدماتها :

أولا : عناصر صناعة السياحة:

تتكون هذه العناصر من مجموعة عناصر تتكامل معاً وتؤثر وتتأثر في بعضها البعض وبالتالي وهذه العناصر هي :[1]

مناطق الجذب السياحي: تتضمن العناصر الطبيعية مثل المناخ ،التضاريس ،الشواطئ ،البحار والغابات المحميات، والعناصر البشرية مثل المواقع التاريخية والحضارية والأثرية والدينية أو من صنع الإنسان أو تدل على حدث معين كالمهرجانات والمعارض.

التسهيلات: لا تقوم بنفسها بحفز السائح على السفر بل تقوم بدور تكميلي بالنسبة للموقع السياحي ويعتبر عدم توافرها في جهة القصد السياحي عاملاً سلبياً في حركة قدوم السياح، على سبيل المثال إفتقار المنطقة السياحية إلى فندق مناسب أو البلد المقصود إلى مطار مزود بجميع التسهيلات الضرورية الامر الذي يؤدي إلى قلة الحركة السياحية بسبب نقص هذه التسهيلات

سهولة الوصول: تشمل وسائل النقل، على أختلاف أنواعها إلى المنطقة السياحي ويتعلق بوسيلة النقل التي يستخدمها السياح للوصول إلى المنطقة السياحية ، ويتحدد هذا العامل بشرطين هما: الوقت الذي يستغرقه السائح في الوصول، والتكاليف التي يدفعها..

السائح: السائح هو الأساس في العملية السياحية ورأس مال المنشآت السياحية وكفيل بإستمرارية العمل فيها، فتوفير العناصر الأخرى بدون السائح لا تعني شيئاً، لذلك لكي تنجح العملية السياحية يجب أن تتكامل العناصر مجتمعة على شكل حزمة كما في الرحلات السياحية المنظمة.

رأس المال: يعتبر رأس المال ضرورياً جداً للمنشآت السياحية لكون صناعة السياحة تحتاج إلى أموال طائلة لكي تستكمل شكلها الطبيعي، **البرامج** (لا تنجح السياحة بدون برنامج وتشمل حف والأماكن الأثرية والتأريخية وأماكن الترفيه والمناطق العلاجية أو الدينية أو الطبيعية المتاحف أوالرياضية، بالإضافة إلى المحلات والأسواق.) **خدمات البنية التحتية** (تشمل توفير المياه الصالحة للشرب والطاقة الكهربائية والتخلص من الفضلات الصلبة، وتوفير شبكة من الطرق والاتصالات)،

عناصر مؤسسية(تتضمن خطط التسويق وبرامج الترويج للسياحة، مثل سن التشريعات والقوانين والهياكل التنظيمية العامة، ودوافع جذب الإستثمار في القطاع السياحي، وبرامج تعليم وتدريب الموظفين في القطاع السياحي) **مرافق وخدمات الإيواء**

[1] داوود القائدي ، **محاضرات في السياحة** ، المعهد التقني الإداري بأربيل – العراق 2016 ص 12

والضيافة(مثل الفنادق والنزل وبيوت الضيافة والمطاعم والاستراحات) **خدمات مختلفة**(مثل مراكز المعلومات السياحية ووكالات السياحة والسفر، ومراكز صناعة وبيع الحرف اليدوية والبنوك والمراكز الطبية والبريد والشرطة والادلاء السياحيين) .

ثانيا : الخدمات السياحية

تشمل الإهتمام بالسياحة تطويرا وفنا وصناعة ولها عدة خدمات منها :

خدمة الإقامة (تتمثل بجميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة مثل الفنادق ،الموتيلات ، القرى السياحية ، الشقق المفروشة بيوت الشباب والمخيمات) **خدمة النقل السياحي** (تتولى شركات النقل السياحي العام والخاص وبعض الفنادق ومكاتب تأجير السيارات قصد تسيير التنقل للسياح) **خدمات شركات الطيران ووكالات السياحة والسفر** : مثل الحجز ، التنقل الداخلي الحجز الجوي ، العلاقات العامة السياحية) ، **الخدمات الثقافية** (تضم العديد من الجوانب الثقافية الدينية مثل (المتاحف المسارح ،المعارض المهرجانات ، المواقع الأثرية ، المراقد ،الكنائس ،أماكن العبادة)، **الخدمات الترفيهية**(تضم مدن الملاهي ،الشواطئ ،المسابح ،المدن المائية ،المتنزهات ،الألعاب الرياضية وغيرها من أماكن الترفيه.) ، **خدمات الصناعات الحرفية**: (هي الصناعات المعتمدة على اليد أو باستخدام الأدوات البسيطة فقط. **خدمة المعلومات السياحية** (تقدمها بعض الفنادق الكبرى ومكاتب الاستعلامات السياحية الرسمية الخاصة للدول السياحية سواء داخل الدولة أو خارجها في مكاتبها الموجودة ، **الاتصالات** (تقدم هذه الخدمة مكاتب حكومية تابعة للدولة بالإضافة إلى المكاتب الخاصة والفنادق وهي جد مهمة بالوقت الراهن)[1] .

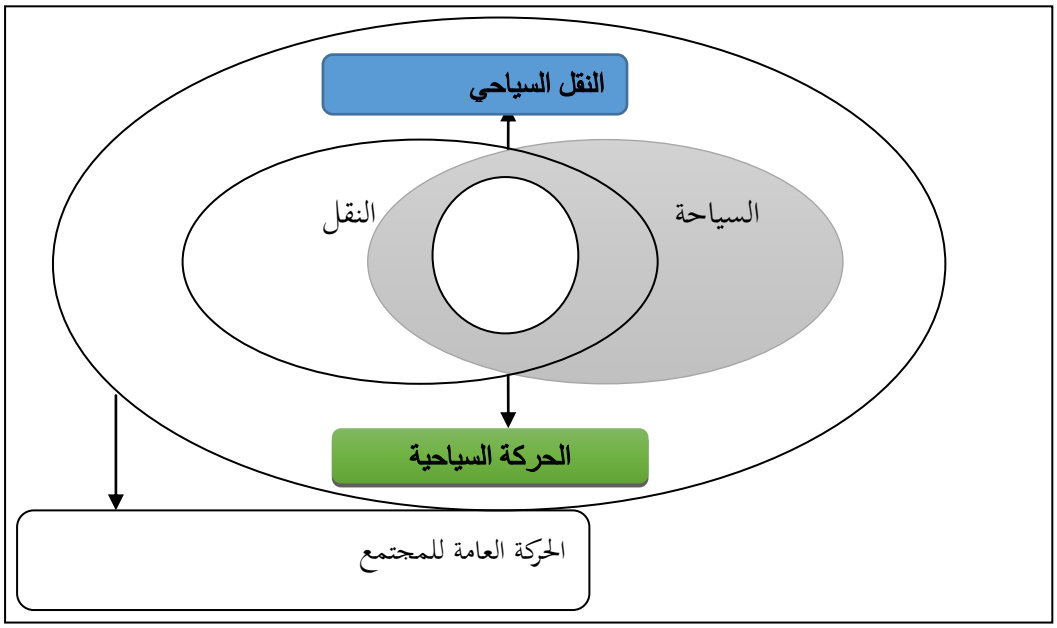
المطلب الثالث: العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية

العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية تنطلق من المنافع المتأتية من خدمات النقل والتي لها جانبان الأول فهو قيمة المنافع في الوفر بزمن الإنتقال التي يحصل عليها مستخدمي النقل أما عن المنافع غير المباشرة فتتضمن الآثار الإقتصادية والإجتماعية لخدمات النقل على باقي الانشطة ونخص بالذكر النشاط السياحي ويمكننا أيضا إيضاح الترابط من خلال المخطط التالي :

[1] دنيا طارق أحمد ، **أثر الإبداع التقني في تطوير خدمة الإيواء، دراسة ميدانية على عينة من الفنادق في دات الدرجة الاولى** ، مذكرة ماستر تخصص سياحة جامعة بغداد ص 205.

الموتيلات : هي فنادق عائمة توجه لطبقة معينة بمستوى دخل مرتفع و تنحصر على فئة معينة .

الشكل رقم (1-3) يوضح التداخل بين النقل و حركة السياح



source : Michaela Axent ,system de transport et Tourism –interaction : evaluation ,University Have Master recherché -2006 p40

ثانيا العوامل المؤثرة في التنقل السياحي :

يتغير النشاط السياحي بتغير النشاطات اليومية (الدخل ,المناخ , الثقافة , القيم , الطبقة الاجتماعية و غيرها) التي تميز المسافرين رغم إستخدامهم لنفس الوسيلة . وتتحدد عوامل النقل السياحي حسب ثلاث أبعاد : البعد النفسي , البعد الاقليمي , البعد البدني التي تحرك وتنظم الفرد المستقل . البعد الاقليمي يقدم صور كنتائج للادراك العام للافراد حسب المناطق ويتدخل في هذا البعد العامل النفسي في نفس الوقت البعد الاقليمي سيكون الحامل لطريقة التصرف المحددة بالبعد البدني ومظاهره الفيزيائية مثل التنقلات أيضا التداخل بين الابعاد النفسية والبدنية يتمثل في الرغبات فالسائح يكون تحت تأثير الصورة التي تولد رغباته و أن طريقة إرضاء هذه الرغبات يظهر في مختلف التنقلات و التوجهات السياحيه.[1]

[1] : Michaela **Axent** ,***system de transport et Tourism –interaction evaluation*** ,University Have Master recherché -2006 p15

ويمثل النقل السياحي نسبة 35% من مصروف السائح وهو أحد العناصر المكونة للمزيج التسويقي ويتحدد في نوعين هما :[1]

أ)**النقل الخارجي** : هو انتقال السائح من بلده الاصلي الى دولة أخرى للزيارة والعودة ثانية ويمثل النقل الجوي نسبة 69 % من حركة النقل السياحي بالعالم تبعا للاحصائيات العامة فيما يمثل النقل البحري 21 % وباقي النسبة للنقل البري.

ب)**النقل الداخلي** : يقصد بها تنقل السائح داخل الدوله باستخدام كافة الوسائل ويختلف إنتشار الوسيلة حسب العوامل المساعدة لاستخدام كل منها و مدى الاتساع الجغرافي للدولة وبعد المناطق السياحية اضافة الى حجم الحركة السياحية ويعتمد كل من هذين النوعين على وسائل مختلفة وهي المذكورة سابقا (النقل البري ، البحري والجوي)

ثالثا دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية

يمكننا إيجاز بعض النقاط التي توضح الإرتباط بين خدمات النقل والسياحة فيما يلي:

- ✓ تقدم خدمات النقل وإعتدال أسعاره فضلا عن تحسين مستوى الخدمة ذاتها من خلال الراحة والأمان في عملية الإنتقال إلى جانب السرعة، التردد ،الإنتظام ،المصداقية والإلتزام بالمواعيد من شأنه زيادة الجذب السياحي في الدول التي تتوفر لديها مقومات السياحة .
- ✓ التطور التقني والتكنولوجي في مجال النقل مثل نظام السرعة المتعلق بالمسافات الطويلة ، تدفق المعلومات ، الأنترنت ، ونظم الحجز من شأنه تحسين جودة الخدمة السياحية .
- ✓ يساعد النقل في سرعة تنفيد الإستثمارات السياحية من خلال الحصول على النقد الأجنبي الذي يساهم في تطوير الخدمات السياحية التي تحتاجها برامج التنمية السياحية .
- ✓ تزايد الطلب المحلي والعالمي على خدمات أي دولة يترتب عليه زيادة معدلات الشغل في قطاع النقل الأمر الذي يترتب عليه التخطيط والتنسيق بين القطاعين .

---

[1] بتصرف الباحثة نقلا عن :

سميرة أيوب ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 24

wttc.info graphic.orgتاريخ الإطلاع 5 فيفري 2015 على الساعة الرابعة و االثني وثلاثون دقيقة مساءا .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سيتم القيام بعرض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية حول خدمات النقل والسياحة حيث يتم التعرف على تلك الدراسات من خلال تقسيم المتغيرات المدروسة على النحو التالي :

المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية

الدراسة الاولى : العطرة العقون (2015/2014) بعنوان دور خدمة النقل الحضري في تحقيق البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة.

مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015/2014 **تهدف** هذه الدراسة إلى معرفة الفروقات بين خدمة النقل الحضري الجماعي وأحد أبعاد التنمية المستدامة وهو البعد الإجتماعي وذلك في محاولة **لإبراز** مساهمة النقل في تحقيق متطلبات البعد الإجتماعي وهذا بهدف تحقيق خدمات نقل جماعية تختلف في الآداء وتلبي إحتياجات مختلف المستخدمين . وعلى هذا الأساس تمت معالجة الدراسة إنطلاقا من إشكالية بعنوان" **كيف يساهم النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة ؟** " وإعتمدت الباحثة على جملة **فرضيات** منها :

- للبعد الإجتماعي دور فعال في تحقيق التنمية المستدامة لخدمة النقل الحضري العمومي؛

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين خدمة النقل وتحقيق البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة وقصد **الإجابة** على هذه الإشكالية إتبعت **المنهج الوصفي** في الجانب النظري أما **الدراسة التطبيقية** فقد تم توزيع الا ستبيان على عينة من مستخدمي النقل الحضري بمدينة ورقلة بلغ عددها 70 إستبانة وبعد معالجتها بإستخدام برنامج SPSSأهم **ما توصلت** إليه ان **خدمة النقل الحضري العمومي تساهم بالفعل في تحقيق البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة .**

الدراسة الثانية : دراسة دلال بالأطرش (2014،2015) بعنوان " **دور خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون " دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية .**

مذكرة ماستر تخصص تسويق الخدمات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، تمحورت إشكاليتها في "كيف تساعد خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون " أين هدفت الدراسة إلى تحليل وتحديد أثر جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا الزبائن .ولتحقيق

أهداف الدراسة إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وأعتمدت دراسة حالة زبائن الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة حيث العينة متكونة من 110 زبون على مستوى المدينة وعولجت بإستخدمام برامج SPSS. وتوصلت إلى مجموعة نتائج أهمها ان كل أبعاد جودة خدمة النقل الجوي (الأمان ، الملموسية ، الإعتمادية ، الإستجابة ، التعاطف) تؤثر في رضا الزبائن بالخطوط الجوية الجزائرية وأن أكثر بعد يؤثر هو التعاطف في حين ان اضعف بعد هو الإعتمادية مقارنة بالأبعاد الأخرى . كما **أظهرت** الدراسة انه كلما زاد عمر أفراد العينة يزيد تأثيره على جودة الخدمة وان غالبية الزبائن يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع الخطوط الجوية .

نلاحظ أن كل من **الدراستين الاولى والثانية** تناولتا نوع خاص من أنواع خدمات النقل فالأولى عن خدمة النقل الحضري وهو نوع من أنواع خدمات النقل البري أما الثانية فهي خدمة النقل الجوي وقد جمعت دراستنا كل **من هاذان النوعان** بالتطرق إلى خدمات النقل عموما دون تخصيص .أيظا ما يلاحظ على الدراسة الأولى هو تشابهها في الطرح الخاص بدراسة الحالة أين إستخدمت مدينة ورقلة وهذا ماينطبق على الدراسة الحالية .من جهة أخرى تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة الثانية في العينة وهي زبائن الخطوط الجوية إلى أن دراستنا تختص بنوعية من الزبائن وهم فئة السواح .

الدراسة الثالثة:

كاملة صديقي" (2013) **دور جودة خدمة النقل الجامعي في تحقيق رضا الطلبة، دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة ورقلة".**

مذكرة ماستر ، تخصص تسويق الخدمات جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، **هدفت** هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات جودة خدمة النقل الجامعي. إستخدمت الباحثة **المنهج الوصفي التحليلي** وتم إعتماد الإستبيان المزع على 100 طالب وطالبة وتحليله ببرنامج SPSS . **توصلت هذه الدراسة** أن الطلبة يقومون بتقييم جودة الخدمات من خلال محددات جودة الخدمة التي تختلف من عدد لأخر، **كما أن** جودة خدمات النقل الجامعي لها تأثير كبير في تحقيق رضا الطلبة .

الدراسة الرابعة : " رضا الزبون على خدمات النقل دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر "

مذكرة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات السنة الجامعية 2014/2113 جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدفت الدراسة إلى معرفة رضا الزبون حول خدمة النقل بطرح الإشكالية التالية **مامدى رضا الزبون على خدمات النقل** ؟

حيث إعتمد الباحث على جملة تساؤلات منها

- هل أن رضا الزبون من خلال الإستراتيجية المتبعة يحقق زيادة الرضا للخدمات على النقل ؟

هل أن جودة خدمات النقل تزيد من رضا الزبون ؟ وقصد الإجابة عن الأسئلة المذكورة إتبع الباحث الفرضيات التالية

-أن رضا الزبون من خلال الإستراتيجية المتبعة يحقق زيادة الرضا لخدمات النقل

جودة خدمات النقل تزيد من رضا الزبون . بغيت التوصل إلى حل للإشكالية إتبع **الباحث المنهج الوصفي التحليلي** وقد تم الإستعانة بعدة أدوات في الدراسة وهي **الملاحضة** ، **المقابلة** ، وتكونت العينة من 100 إستبانة وإسترد 85 وكانت النتائج المتوصل إليها أن رضا الزبون من خلال الإستراتيجية المتبعة يحقق زيادة الولاء لخدمات النقل.

مانشير إليه في **الدراستين الثالثة والرابعة** انهما يبحثان في جودة خدمة النقل وعلاقتها برضا الزبون وقد إختلفتا في العينة كون الأولى الطلبة الجامعيين اما الثاية فهي زبائن مؤسسة ميترو الجزائر وكلتا الدراستين تتشابه مع دراستنا الحالية في كونها تهتم بنوعية ومستوى الخدمة في مؤسسات النقل وتختلف دراستنا عنهما في كون إبراز نوعية خدمة النقل وتأثيرها في حركة تدفق السواح على خلاف الدراستين السابقتين المرتبطان برضا الزبون .

الدراسات المتعلقة بالحركة السياحية :

الدراسة الأولى : منصور خديجة "الترويج للأقاليم الجنوبية كآداه لتفعيل حركة السياحة في الجزائر دراسة حالة ولايتي تامنغست وورقلة " جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2010 / 2011.

هي مذكرة ضمن متطلبات الماستر تخصص تسويق الخدمات **هدفت** الدراسة إلى التطرق لمدى قدرة الترويج في تفعيل الحركة السياحية بالولايتين المذكورتين وتدور **إشكاليتها** حول كيفية الترويج للأقاليم الجنوبية وكانت الصيغة كالتالي " **كيف يمكن للترويج للاقاليم الجنوبية أن ينمي حركة السياحة في الجزائرنحو المساهمة الفاعلة في التنمية الإقتصادية** ؟ وللإجابة عن هذا السؤال تبنت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مجموعة متنوعة من المصادر والإحصائيات التابعة للهيئات المعنية وتوصلت الدراسة إلى **مجموعة نتائج** أهمها أن الترويج ووسائله يلعبان الدور الإيجابي في زيادة عدد السواح وأن الولايتين يزخران بمقومات سياحية كبيرة إلا أن الترويج فيها لا يزال عشوائيا وغير مدروس.

الدراسة الثانية :

داوود مسعودة "دور عناصر الاتصال التسويقي في تنشيط الخدمة السياحيةدراسة حالة وكالتين سياحيتين ولاية ورقلة"

يهدف هذا البحث إلى دراسة أهمية دور عناصر الاتصال التسويقي الذي تستخدمه الوكالات السياحية في تنشيط الخدمة السياحية وإستندت الباحثة على طرح إشكاليتها بالصيغة التالية **كيف يمكن للإتصال التسويقي أن يساهم في عملية تنشيط الخدمة السياحية** ؟ ضمن هذه الإشكالية صيغت التساؤلات التالية :

هل هناك أهمية خاصة لوسائل الإتصال التسويقي داخل هذه الوكالات وكيف يتم الإستفادة منها ؟

هل الإتصال التسويقي يساهم في عملية تنشيط الخدمة السياحية داخل الوكالات محل الدراسة ؟ وفي ظل هذه التساؤلات قدمت الباحثة جملة **فرضيات** أولها يمكن لوسائل الإتصال أن تكون مصدرا مهما في تنشيط الخدمة السياحية **تليها** تتبنى المؤسسات السياحية الإتصال كسياسة واضحة في تنشيط خدماتها **أما الاخيرة هي أن للاتصال التسويقي** دور إيجابي في تنشيط الخدمة السياحية في المؤسستين محل الدراسة .فيما **يتعلق بالمنهج المتبع** إعتمدت الباحثة المنهج المتكامل ويشمل التاريخي ، الوصفي والتحليلي . **أما أدوات جمع البيانات فتمثلت في الإستبيان ، الملاحضة ومن أجل إختبار االفرضيات تمت معالجة المعطيات بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS 20 .وأهم ماتوصلت إليه هو أن تفاعل وتناسق عناصر الإتصال يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة والزبون كذلك أن الإتصال التسويقي في مجال الخدمات السياحية معقدة وصعبة التعامل بسبب خاصية الخدمة .**

من **الدراستين السابقتين** نجد أن الأولى تبحث في تنشيط الحركة السياحية أما الثانية تبحث عن تنشيط الخدمة السياحية بالتركيز على الترويج وعناصر الإتصال التسويقي في حين الدراسة الحالية تبحث في تنشيط الحركة السياحية بإستخدام خدمة النقل من جهة أخرى دراسة الحالة للدراسة الأولى كانت بمنطقتي ورقلة وتامنغست أما الثانية فهي في وكالتين أما عن دراستنا فهي حركة الداخلين والخارجين بالمنطقة الواحدة وهي ورقلة..

الدراسة الثالثة بختي إبراهيم وشعوبي محمد فوزي" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"

مجلة الباحث ، العدد 07 لسنة 2010/2009 جامعة قاصدري مرباح ورقلة .

هدفت هذه الورقة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية القطاع السياحي **وأشارت المداخلة** إلى أهم العناصر المؤثرة في زيادة الطلب السياحي منها الدخل ، الترويج السياحي ،تطور وسائل النقل بمختلف أنواعه ،إنخفاض أسعار الرحلات الجوية فضلا عن لجوء العديد من المؤسسات السياحية إلى أسلوب الحزمة الذي يجمع بين النقل والإيواء والخدمة الفندقية وكذلك تنظيم زيارات الفرجة نظير مبلغ معلوم ، بالإظافة إلى ذلك **تعزى الزيادة** في الطلب السياحي إلى التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تؤدي إلى تحقيق الإتصال الجيد بين الدول المصدرة للسياحة والدولة المستقبلة وتؤدي أيضا إلى تقدم الخدمات السياحية والفندقية المتميزة للسواح فالتكنولوجيا عامل هام في دفع وتنمية القطاع السياحي.

أشارت **هذه الدراسة** إلى نقطة حساسة في القطاع السياحي الا وهي التكنولوجيا وقد تشابهت في الطرح المقدم مع الدرسة الحالية حينما أبرزت أهمية تطور خدمات النقل وتقدمها في القطاع السياحي ومدى إرتباطها بباقي مؤسسات القطاع.

الدراسات المتعلقة بالنقل والسياحة :

الدراسة الأولى هيثم ناعس بعنوان" **أهمية قطاعي النقل والسياحة ودورهما في إستثمار الموارد البشرية والإقتصادية وتنمينها في مدينة دمشق ومنطقة الزبداني"** . مجلة دمشق المجلد 26 العدد 1والثاني 2009

تناولت هذه الدراسة إظهار **دور قطاع النقل والسياحة** في إستثمار الموارد البشرية والإقتصادية وتنميتها بمدينة دمشق **وهدفت** إلى إظهار **أهمية السياحة وعلاقتها بقطاع النقل وتحديد الصلة القائمة بينهما** مع تأكيد القدرات والإمكانيات المتاحة لقطاعي النقل والسياحة في دفع عجلة التنمية وإعتمد الباحث على **الفرضيات التالية** : هل للمقومات السياحية التي تمتلكها المنطقة دور في تفعيل الحركة السياحية ، ما مدى مساهمة طرق ووسائل النقل في تفعيل الحركة السياحية وأثرها في إستثمار اليد العاملة الوطنية وتشغيلها ، ما المؤثرات الإيجابية والسلبية للسياحة وإنعكاساتها البيئية أما عن المنهج **المتبع فهو الوصفي** أيضا إعتمد الباحث **المنهج الإستقرائي الكمي** لتحليل العلاقة القائمة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن السياحة والنقل بالمنطقة يعتمدان على الإستثمارات الفردية الخاصة المحلية التي لاتساهم بشكل كبير في دعم الإقتصاد الوطني للقطر وتنميته .

المطلب الثاني : الدراسات البيوغرافية باللغة الأجنبية

1. الأطروحات والمذكرات باللغة الإنجليزية

الدراسة الاولى :

(2014) Diem Trinh Thi Le ,***Tourist use of public transport at destinations – the case of Munich Germany***

أطروحة دكتورا بقسم التسويق وسلوك المستهلك جامعة ميونخ بألمانيا 2014/8/15 . بعنوان " **إستخدامات السائح لوسائل النقل العمومية دراسة حالة مدينة ميونخ** "

تناولت الدراسة فحص وإختيار السائح وإستخداماته لوسائل النقل العامة بميونخ وقد صيغت **إشكاليتها** بالطريقة التالية " **كيف يمكن للسائح أن يستخدم وسائل النقل العمومية في وجهته ؟**" وتضمنت الاطروحة **خمس أسئلة** فرعية لكل منها أسئلة ثانوية وهي : ماذا يحفز السائح لإستخدام النقل العام ، ما هي درجة الإكتفاء للسائح بالنقل العام بميونخ، أي من النوع يستخدمه السائح أو لا يستخدمه ، ماهي التقنيات المستخدمة والمتبعة لتحفيز السائح على إستخدام النقل العمومي . **الهدف من هذه الدراسة كان في محاولة فهم** إختيار وسيلة النقل من طرف السائح وربطه بالمناطق المراد زيارتها بميونخ وفهم محفزات الزائر الموجود بالنقل العمومي .وقد إستخدم الباحث **المنهج العلمي وكذلك الوصفي التحليلي** مستخدما بذلك أدوات في مقدمتها **الإستبيان** حيث تكونت العينة من 515 سائح إسترجعت منها 474 بتاريخ 1 نوفمبر 2014 في الباسات ، محطات النقل و المطار لمختلف الشرائح وأن أهم **ما توصلت** إليه هو أن النقل البري يساهم بنسبة 43 % أما النقل الجوي يساهم ب30 % والباقي إستخدام البواخر . كما **توصلت الدراسة إلى أن أهم عامل** في إختيار السواح للوسيلة **هو عامل السعر والوقت** .وأن نظام النقل الفعال يمكن أن يدعم أو يشتت المساهمة السياحة بالمنطقة .

نقول عن هذه الدراسة أنها تتشابه مع الدراسة الحالية فكلاهما يتحدثان عن التنقل السياحي إلا ان هذه الدراسة ركزت اكثر على التنقل الداخلي للسائح في مدينة ميونخ والبحث في سبل تشجيعه على خلاف الحالية التي تبحث في حركة التنقل السياحي داخل وخارج مدينة ورقلة والبحث في معوقات تنقل السائح وليس تشجيعه وما يختلفان فيه هو المنهج المتبع وحجم العينة (يمكن الايضاح لاحقا حسب الجدول المعطى).

الدراسة الثانية

kalkidan Shilemaw (2015), ***The contribution of international air transport to Ethiopia's tourism sector***

مذكرة ماجستير تخصص إقتصاد دولي جامعة أديسا بابا بإثيوبيا بعنوان " **مساهمة النقل الجوي الدولي في صناعة السياحة بإثيبيا** " تبحث هذه **الورقة في العلاقة بين النقل الجوي في أثيوبيا مع القطاع السياحي** بالاشكالية التالية " **ماهي العلاقة الموجودة بين النقل الجوي والقطاع السياحي** ؟" وللإجابة عن هذا التساؤل قدم الباحث **ثلاث تساؤلات فرعية** وهي:هل لدى شركة الطيران الأثيوبية دورا في تطوير القطاع السياحي ،إلى أي مدى تؤثر خدمات النقل الجوي على السياحة بأثيوبيا . **كما هدفت** هذه الدراسة إلى تحديد نسبة مساهمة النقل الجوي الدولي بأثيوبيا ، تقييم أداء الخطوط الجوية الأثيوبية في القطاع السياحي ،**إعطاء بعض التوصيات** السياحية حول كيفية تحسين قطاع النقل والسياحة بالبلاد قصد تحقيق الهدف الإقتصادي للبلاد . وإعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالإعتماد على بيانات لعشر سنوات من 1974 إلى 2013 **وان اهم ما توصلت إليه الدراسة** أن هناك علاقة طردية بين النقل الجوي والسياحة على المدى القصير والبعيد وأن الخطوط الجوية الأثيوبية عليها إدخال العناصر الحديثة خاصة الجانب التكنولوجي قصد تحسيين خدماتها وبالتالي تحسين النشاط السياحي .

ركزت الدراسة على إبراز دور خدمة النقل الجوي في تنمية القطاع السياحي وهنا دراستنا أشمل كونها تعرضت لنوع آخر من خدمات النقل وهي النقل البري .من جهة أخرى الباحث في دراسته ركز على القطاع السياحي من جانب العرض والمؤسسات أما في الدراسة الحالية تم معالجتها من وجهة نظر السائح الذي يعتبر زبونا .

الدراسة الثالثة :

Michaela Axente:(2006) ***Interaction ET evolution - Moyne's ET infrastructures de transport entre necessity ET Plaisir***

بعنوان" **التداخل والتفاعل بين نظام النقل والسياحة** " وهي مذكرة ماستر بجامعة هافر بفرنسا من كلية الاداب (ثقافة ،أقاليم ، مجتمعات) ، ركز **موضوع الدراسة** على التطور التاريخي لنظامي السياحة والتنقل (البنى التحتية والإرتباط) ، و**هدفت** إلى إبراز التداخل بين نظامي النقل والسياحة بإعتماد **إشكاليتين هما** " **كيف يحول المجتمع وسيلة النقل وعناصرها النظامية إلى خدمة النشاطات الترفيهية ؟ كيف أن تطور النقل يدخل في صناعة السياحة ؟** ". وإعتمد جملة من الأسئلة الفرعية منها :

- ماهي رهانات التنقل للمسافرين والسائحين

- ماهي عوامل التأثير في التغيير الإدراكي للأفراد

- كيف تؤخذ هذه المتغيرات في الإستراتيجيات السياحية ؟

- هل يساهم التسويق في تحديد الصورة الرائجة في وسائل النقل

وبغية معالجة الموضوع إقترح الباحث خمس محاور بمقاربة جغرافية وقد **إفترض** أن هناك غياب بالجانب الخدماتي في وسائل النقل مقارنة بالتنقل العام والتنقل السياحي .

كما إعتمد الباحث عدة مناهج لتحليل العلاقة والتطور التاريخي للنظامين منها الوصفي ، **الإستكشافي** ، **التحليلي والتقييمي** في إقليمي lobvcovine ,Romaine واللتان تتوفران على الإمكانيات السياحية بإستخدام جملة أدوات منها الإستبيان، المحادثة ، المقابلة لكافة المسؤولين والفاعلين بالقاطاع السياحي

وقد توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها :

-يساهم النقل في صناعة السياحة

-يمكن تحويل وتطوير عناصر النقل إلى منتوج سياحي

- دراسة وسائل النقل والبنى التحتية ضرورة في القطاع السياحي

ركزت الدراسة على وسيلة النقل وكيف أن تحول إلى أنشطة ترفيهية وبالتالي خدمات سياحية في حين دراستنا تبحث لماذا خدمات النقل مهمة في الحركة السياحية .

الدراسة الرابعة :

Mortise Azimi1, Malik Hoseini2, Lairize Ildormi3, Mona Abroofarakh4, ***The role of road transport in Tourism industry development (glen province)***

مجلة الإقتصاد والأعمال التجارية والدراسات الإدارية نوفمبر 2013 العدد 01 سنغافورة المقال بعنوان " **دور النقل البري في صناعة السياحة** " ، جامعة آزاد الإسلامية بإيران .

بحثت هذه الورقة في التفاعل الموجود بين النقل البري والسياحة المستدامة ، وهدفت إلى محاولة اثبات العلاقة الطردية بين النقل البري وتحقيق السياحة المستدامة بالمنطقة ، إعتمد الباحث على المنهج الوصفي وإستخدم معطيات لخمس سنوات كما إستخدم

النموذج الكمي لإثبات العلاقة بإستخدام المعادلات ومصفوفة التقييم ،وتم إستخراج النموذج بتحليل Sowth للعوامل الداخلية والخارجية ليتم شرحها فيما بعد ب SPSS ، وتوصل الباحث إلى جملة نتائج وهي :

- تحسين نظام النقل يدفع عجلة التنمية السياحية

- قطاع النقل له تأثير كبير للتنمية السياحية بالمنطقة ويتطلب هذا إستراتيجيات منها إعداد الطرق السليمة للأرض ، إعداد دورات مكثفة لرفع من كفاءة نظام النقل

- تحسين نظام النقل مدفوع بنمو السياحة وزيادة الطلب .

دراسة شاملة لنوع واحد وهو النقل البري على خلاف دراستنا الجامعة للنوع الجوي فضلا عن إختلاف المنطقة .

الدراسة الخامسة

Praveen Rizal and Rasokan(2013), ***The role of transportation in Tourism Industry in Sikkim state, India***

المقال من المجلة الدولية للبحوث والتطوير ، قسم الإقتصاد ،جامعة أقمار بالهند ،العدد 2 جوان 2013.

بعنوان "**دور النقل في صناعة السياحة** "، تبحث هذه الورقة في إشكالية بعنوان " مادور النقل في صناعة السياحة " وقد هدفت الورقة إلى البحث في دور النقل بصناعة السياحة ، تحليل تدفق السواح في سيكين ، علما ان فرضياته صيغت بالشكل التالي : العلاقة بين تدفق السواح ووسائل النقل غيجابية ، ليس هناك أي إرتباط بين تدفق السواح سيارات الأجرة المسجلة،هناك

إرتباط بين تدفق السواح ومجموعة أعداد سيارات الأجرة المسجلة وقد إعتمد الباحث المنهج الإحصائي (النسب المئوية،متوسط النمو السنوي لمقارنة تدفق السواح بمعدل النمو " وأهم نتيجة توصل إليها أن النقل هو جزء أساسي من صناعة السياحة.

هده الدراسة ركزت على نوع خاص من الوسائل وهي سيارات الأجرة في حين تم دمج مستخدمي السيارات كجزء من العينة بدراستنا وليست العينة الأساسية في ما يخص الفروق فهي تختص بمنطقة الهند في حيت نحن ركزنا على مدينة ورقلة .

الدراسة السادسة

Guy Lehmann and Douglas G. Pearce(2012), ***Tourism and transport relationships: the suppliers' perspective in gateway destinations in New Zealand***

المقال من مجلة البحوث السياحية لآسيا والمحيط الهادي بعنوان "**العلاقة بين النقل والسياحة من جانب العرض في نيوزلاندا**"

تناولت الدراسة إبراز التداخل والترابط الموجود بين السياحة والنقل من جانب العرض قصد تبيان الدور المباشر للنقل في تطوير السياحة بصياغة الإشكالية التالية " **كيف يتم تطوير السياحة بإستخدام النقل** ؟ " **وإفترض** الباحث أن أهمية وطبيعة المنطقة تلعب دورا بارزا في الربط بين النقل والسياحة

إستخدم الباحث **المنهج المقارن** حيث إعتمد على معطيات منطقتي بينكتون ووينكتون بنيوزيلاندا بالتركيز على الخصائص الطبيعية التي تميز المنطقتين وقد توصل الكاتب إلى جملة من النتائج وهي كالتالي :

- تلعب خصائص المنطقة دورا بارزا في الربط بين النقل والسياحة ؛
- التطور في وسائل النقل خاصة الجوي والمائي له الأثر البارز في تطوير السياحة؛
- تختلف التسهيلات من فصل إلى أخر بإختلاف خصائص المنطقة؛
- إلغاء الرحلات بسبب الضروف المناخية يؤثر على سيير النقل وبالتالي الحد من النشاط السياحي؛
- يتحقق التطور السياحي بأسلوب البائعين والمسوقين من خلال الترويج للمنتجات السياحية؛
- يتحقق التطور السياحي بخصائص المنطقة والمنتج السياحي ؛
- تعدد البوابات للمناطق يؤثر في إنتعاش السياحة؛
- العوامل الطبيعية كالإعصار والأمطار تعكس خاصية النقل وأثارها على السياحة

تشابهت الدراسة مع الدراسة الحالية في إفتراضها لفرضية إختلاف المناطق وركزت هذه الدراسة على جانب العرض وإستخدمت منطقتي بينكتون ووينكتون بنيوزيلاندا في حين ركزت دراستنا على البحث في الطلب السياحي والحركة السياحية بمدينة ورقلة .

الدراسةالسابعة:

Ibrahim Jaro Musa, Buba Adam Nodaway (2011) ,The Role Of Transportation In The Development Of Tourism In Nigeria

المقال من المجلة الدولية للسياحة ،العدد الأول جامعة نيجيريا. بعنوان " **دور النقل البري في صناعة السياحة** "

بحثت هذه الدراسة في العلاقة الموجودة بين التنقل وتطوير السياحة بنيجيريا وأكدت على أهمية النقل في إحداث النشاط السياحي عن طريق الربط بين السواح وأماكن السياحية بالإظافة إلى تطوير وتقديم التسهيلات الأمنية والترفيهية والإعتمادية وكذلك تحسين الصيانة .وقد **إستخدم الباحث** النموذج **الكمي** لإثبات العلاقة بين وسائل النقل وتنمية السياحة بنيجيريا بإستخدام الإنحذار الخطي المتعدد ليوضح العلاقة بين تنمية السياحة ومؤشرات التنمية . كما إستخدم أسلوب النسب المئوية لدعم نتيجة التحليل ،وأهم النتائج هي أن وسائل النقل تشكل محورا هاما في تنمية السياحة بنيجيريا بالإظافة إلى عوامل أخرى والتي تشمل توفر الخدمات الأمنية والترفيهية وكذا الإجتماعية وهذه العوامل تتطلب التمويل ، الحماية ،الأمن وأكد أيضا على ضرورة وجود وسائل النقل في التنمية السياحية وإعتبرها عنصر من عناصر الجذب السياحي.

تتشابه هده الدراسة مع دراستنا كونها تعالج موضوع التنقل من أجل إنجاح السياحة إلا اننا لانهتم فقط بالأشخاص الذين لديهم رغبة وقابلية في التنقل لغرض السياحة بل مجمل خدمات مؤسسات النقل لهذه الفئة من الأشخاص. وأن **الأختلاف في دراستنا عن الدراسة المذكورة** تتمثل في دراسة الحالة المعتمدة على المنهج الوصفي التحليلي على خلاف السابقة التي تبنت النموذج الكمي .

الدراسة الثامنة

Rufat mambo (2012**), *The Importance of transport in Tourism sector, business Administration department, facility of Economies and administrative sciences.***

ملتقى **حول تحديات وفرص التنمية الإقتصادية المستدامة للمنطقة الأورو متوسطية** ، جامعة أذربيجان يومي 24 و26 ماي 2012 بعنوان " **أهمية النقل في صناعة السياحة** " **هدفت الدراسة** إلى إبراز أهمية قطاع النقل وخدماته في صناعة القطاع السياحي وإعتمدت الدراسة على **المنهج المقارن** حيث تطرق الباحث إلى تحليل كل وسيلة من وسائل النقل البحرية ، الجوية ، البرية لجمهورية أذربيجان وأهم ما توصلت إليه أن كل وسيلة تتميز عن غيرها من الوسائل بسلبيات وإيجابيات ويأتي النقل الجوي في مقدمة الوسائل المؤثرة على السياحة بسبب خاصية السرعة والراحة والضمان . أما عن النقل البري فهو يختص بالمسافات القصيرة ويعتمد على خاصية الوقت والنية بالسفر أما عن النقل البحري فهو يختص بالمناطق ذات الطابع الجغرافي المميز

وأهم ما يميزه هو إرتفاع تكاليفه . وأن الدولة إذا أرادت إنجاح السياحة عليها تطبيق الأنظمة والتقنيات الحديثة من أجل إنجاح القطاع .

عتمدت الدراسة بالتركيز على وسائل النقل دون الإهتمام بالجانب الخدمي الآخر لكن خدمات النقل ليست هي وسيلة فقط.وهذاماحولنا الإهتمام به في دراستنا قصد تغطية شاملة للموضوع .

إظافة إلى ماسبق يمكننا إيجاز بعض الإختلافات الغير مذكورة بالجدول التالي والذي يوضح الإختلافات بالنسبة للمراجع العربية والأجنبية عن دراستنا الحالية :

الجدول (1_1) يوضح أهم الفروقات الخاصة بالدراسات الأجنبية مع الدراسة الحالية

الدراسة	عنوان الإشكالية	الهدف	المنهج المتبع	الأداة
الدراسة الاولى ميونخ 2014	كيف يمكن للسائح أن يستخدم وسائل النقل العمومي في وجهته	محاولة فهم إختيار وسيلة النقل من طرف السائح وربطه بالمناطق المراد زيارتها	المنهج العلمي والوصفي التحليلي	الإستبيان ل 515 سائح إسترجع منه 474
الدراسة الثانية إثيوبيا 2015	ماهي العلاقة الموجودة بين النقل الجوي والقطاع السياحي	تحديد نسبة مساهمة النقل الجوي بإثيوبيا وتقييم أداء الخطوط الجوية الأثيوبية	الوصفي التحليلي	الإعتماد على تحليل البيانات من 1974 إلى 2013
الدراسة الثالثة فرنسا 2006	كيف يحول المجتمع وسيلة النقل وعناصرها لخدمة النشاطات الترفيهية ؟ أيضا كيف أن تطور النقل يدخل في صناعة السياحة	إبراز التداخل بين نظامي النقل والسياحة	الإستكشافي التحليلي والتقييمي	الإستبيان ، المحادثة ، المقابلة .
الدراسة الرابعة إيران 2013	ماهي العلاقة بين النقل البري وتحقيق السياحة المستدامة بالمنطقة	إبراز دور قطاع النقل البري في تنشيط السياحة	المنهج الوصفي	إستخدام مصفوفة التقييم ،تحليل sowth ، ثم الشرح بSPSS

الدراسة السادسة 2012 بنيوزيلاند	كيف يتم تطوير السياحة بإستخدام النقل	إبراز التداخل بين السياحة والنقل	المنهج المقارن بين منطقتي بينكتون ووينكتون	الإستبيان الموجه لسياح المنطقتين
الدراسة السابعة نيجيريا 2011	ماهي العلاقة بين النقل وتطور السياحة	تحديد العلاقة الموجودة بين النقل وتطوير السياحة	النمودج الكمي	أسلوب الإنحذار الخطي والنسب المئوية
الدراسة الثامنة 2012 أذربيجان	ماأهمية خدمات النقل في صناعة السياحة	إبراز أهمية قطاع النقل بالسياحة	المنهج المقارن	الإستبيان
الدراسة الحالية 2015 / 2016	مامدى مساهمة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بمدينة ورقلة ؟	.أهمية خدمة النقل في الحركة السياحية . تحليل مستوى الخدمات بوسيلة النقل	التحليل الوصفي	الإستبيان , المقابلة

المصدر من إعداد الباحثة بالاطلاع على بعض المواقع والمكتبات الالكترونية

خلاصة الفصل :

إتضح مما سبق بالفصل الأول من الجانب النظري أن خدمات النقل تلعب دورا هاما بالنسبة للنشاط والقطاع السياحي عموما والحركة السياحية خصوصا حيث تم توضيح مفهوم خدمات النقل ، أهميتها ، خصائصها من جهة ومن جهة أخرى أهم المفاهيم ذات العلاقة والصلة بالسياحة ، خدماتها ، صناعتها وأهم مقوماتا لنعرج بعدها في علاقتها بالنشاط السياحي ضمن جملة من الدراسات العربية والاجنبية التي كان هدفها إعطاء تصور وفهم اكثر للترابط بين المتغيرين المدروسين واللتان هما النقل والحركة السياحية .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية

تمهيد :

بعد إستعراضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم و الجوانب الملمة بموضوع دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية سنحاول إسقاط أهم المفاهيم المدروسة بالجانب النضري على جانبه الميداني حيث أخترنا مدينة ورقلة المتميزة بطابعها الصحراوي وذات المناخ الخاص قصد إسقاط بعض من الحقائق الواقعية حول مساهمة خدمات النقل في تنشيط حركتها السياحية علما أن المدينة ذات التعداد السكاني المتوسط و المساحة الواسعة

وقد تم تقسيم الفصل الى مبحثين :

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة .

المبحث الثاني : عرض و مناقشة النتائج .

المبحث الاول : الطريقة والأدوات المستخدمة بالدراسة

قامت هذه الدراسة تحت عنوان دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإتباع المنهج الوصفي والمتعلق بالإطار المفاهيمي الا وهو خدمة النقل وعلاقتها بالحركة السياحية ومن ثم تجسيدها في دراسة إستطلاعية لمدينة ورقلة قصد التوصل إلى حقيقة واقعية بإتباع المنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة من أجل معرفة كيفية مساهمة خدمات النقل في الحركة السياحية دلك بالنزول إلى الميدان وقبل كل هذا حاولنا تقديم بعض الأرقام عن منطقة الدراسة قصد إعطاء نظرة واقعية عن المنطقة المدروسة .

المطلب الأول : بعض المؤشرات حول خدمات النقل والسياحة بالمنطقة

سنتطرق في هذا المطلب إلى تقديم بعض الأرقام الخاصة بخدمات النقل والسياحة بمنطقة الدراسة

الفرع الأول : خدمات النقل

وينقسم إلى نوعين النقل الجوي والنقل البري

أولا : النقل الجوي

يمثل هذا النوع أهمية بالغة في منطقة الدراسة حيث تعتبر المنطقة من أهم المناطق بالجزائر إقتصاديا وحسب المعلومات المقدمة من طرف مصلحة تسيير المطارات أن عدد المسافرين جوا لسنة 2015 قدر ب95123 مسافر في حين تمثلت حركة المسافرين والطائرا ت الداخلة والخارجة منها الأجنبية والجزائرية حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (2-1) يمثل حركة المسافرين والمؤسسات الجوية بمطار ورقلة من 2003 إلى 2015

الحمولة	المسافرين			حركة الطائرات			المؤسسة	السنة
	الاجانب والوطنيين			الاجنبية والوطنية				
	المجموع	الخارجين	الداخلين	المجموع	الخارجة	الداخلة		
39236	173685	77264	96394	3612	1827	1805	AIR ALGERIE	**2003**
16663	2443	1299	1144	100	50	50	ALGILE AZURE	**2003**
-	283	163	147	110	55	55	TASSILI AI LINES	**2003**
895430	157943	77119	80824	3427	1916	1511	AIR ALGERIE	**2004**
23344	2765	1355	1410	114	57	57	ALGILE AZURE	**2004**

2004	TASSILI AI LINES	44	44	88	167	188	355	-
2005	AIR ALGERIE	683	690	1378	16671	18003	34674	73615
2005	TASSILI AIR LINES	57	63	120	-	-	-	-
2006	AIR ALGERIE	496	499	995	12400	14272	26672	59103
2007	AIR ALGERIE	462	455	917	36029	8053	44082	64132
2008	AIR ALGERIE	583	523	1106	28384	6674	35058	47323
2009	AIR ALGERIE	408	422	803	22770	7207	29977	58072
2010	AIR ALGERIE	411	409	820	13300	10386	23686	54899
2010	SAUDI AIRLINE	06	6	12	0	1400	1400	0
2011	AIR ALGERIE	442	442	884	17432	16305	33737	48791
2012	AIR ALGERIE	440	439	879	17076	17006	34082	50542
2013	AIR ALGERIE	486	434	920	20910	21619	42529	31106
2014	AIR ALGERIE	720	719	1439	48504	30779	79283	39112
2015	AIR ALGERIE	844	844	1688	55541	39582	95123	33066

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على معلومات من مصلحة تسيير المطارات

من الجدول رقم (2_1) أن حركة الطائرات في تذبذب ، حيث قدرت عدد المقاعد لسنة 2003 ب 2480 مقعد موزع على ثلاث مؤسسات أعلاها الخطوط الجوية الجزائرية ب2480 مقعد يليها 110 مقعد لشركة أقلازور الفرنسية و100 لشركة التاسيلي،أما في سنة 2004 فقد إنخفض إلى 1493 مقعد تتقدمها الخطوط الجوية ب 3427 مقعد لينخفض سنة 2007 ل 917 مقعد ،ثم إرتفع في عام 2008 إلى 1106 .كما نلاحظ زيادة في الاربع سنوات التي تليها 2010،2009، 2011، ،2012 ليصل إلى 920 لعام 2013 في حين إرتفع في السنتين الباقيتين ب 1439 و1608 مقعد . أما عن حركة المسافرين فقد قدر عدد المنقولين جوا ب 161063 مسافر لينخفض بعدها إلى 44082 وتنخفض لباقي السنوات حتى عام 2013 ، ثم إرتفع العدد ل42529 مسافر ويواصل إرتفاعه في السنتين المواليتين . ومن الجدول نلاحظ أن عدد **المقاعد في علاقة طردية** مع عدد المسافرين جوا حيث يزيد بزيادته وينخفض بإنخفاظه وهذا الأخير يؤثر في زيادة تدفق أو إنخفاض عدد السواح على إعتبار أن السواح ينتقلون بإستخدام النقل الجوي .

ثانيا النقل البري

الجدول (2-2) يوضح أهم الخطوط الناشطة بالمدينة

الخط	التوقيت	التوقيت الأخير	الناقلين	عدد التذاكر
ورقلة الى بسكرة	1,30	17,00	16	**30**
ورقلة الى الجزائر	4,00	22,50	08	**26**
ورقلة تمنغاست	7,00	20,00	12	**33**
ورقلة الى سوق أهراس	16,00	20.00	03	**04**
ورقلة الى غرداية	17,00	6,30	23	**32**
ورقلة الى الوادي	3,00	7,00	24	**20**
ورقلة الى متليلي	8,00	4,00	06	**07**
ورقلة الى المرارة	7,00	3,00	05	**07**
ورقلة الى حاسي مسعود	4,09	17,39	16	**32**
ورقلة الى تقرت	2.24	20,12	32	**73**
ورقلة الى وهران	9,30	23,00	07	**18**
ورقلة الى تلمسان	14,30	19,50	03	**06**

من إعداد الطالبة بناءا على تصريحات رئيس المصلحة التجارية

من الجدول نلاحظ أن توجهات السكان بالمدينة ذات توجه متنوع (وطني، جهوي ، محلي) مختلفة مما يدل على أن سكان المنطقة في حركية دائمة (الداخليين أم الخارجيين) وحسب مدير المؤسسة أن المحطة تشهد حركية فائقة في فصل الصيف والعطل نحو الخطوط الشمالية الطويلة أما في باقي المواسم فهي المواسم الاخرى فهي بإتجاه الخطوط القصيرة وقد بلغ عدد المسافرين حسب الخطوط الطويلة 889253 و 280876 سنويا للخطوط القصيرة تبعا للإحصائيات بداية من 13 أوت إلى شهر ديسمبر 2015 حيث عدد المسافرين 280876هو بمعدل متوسط 165972 سنويا وهذا العدد هو عدد تقريبي يختلف من فترة لاخرى .

الفرع الثاني : معطيات حول السياحة بالمنطقة

تتمتع منطقة الدراسة بمقومات سياحية صحراوية هامة.

أولا عدد السواح

الجدول رقم (2-3) يمثل تطور عدد السواح بمدينة ورقلة

السنوات	الوكالات		الفنادق	
2004	الاجانب	الجزائريين	الاجانب	الجزائريين
2005	154	15717	2436	**56275**
2006	272	14203	551	**20241**
2007	221	32056	1852	**55045**
2008	707	21488	3688	**54038**
2009	517	39760	2711	**67106**
2010	517	39760	67106	**2711**
2011	18102	158	1678	**71066**
2012	678	232	3785	**69010**
2013	271	830	3040	**63361**
2014	302	1222	4984	**74644**
2015	117	672	2607	**75891**

المصدر من إعداد الطالبة إعتمادا على مديرية السياحة

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد السواح في تزايد من سنة2005 إلى أخرى 2009 حيث بلغت أعلى قيمة له لسنة 2009 و2010 ب39760 سائح ثم إنخفظ عددهم إلى 158 ليرتفع بعدها إلى 1222 سائح ثم إستقر العدد في 2015 ب 672 .أما فيما يخص السواح الأجانب فسجلت المدينة إرتفاع لثلاث سنوات الأولى منذ بداية 2005 لتصل إلى 707 عام

2008 ثم ينخفض وتسجل المدينة أعلى نسبة في 2011 ب 18102 سائح ليواصل السواح إنخفاضهم حتى بلغ 672 سائح .كما يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن أعداد السواح بالمنطقة أقل بكثير من الجزائريين من جهة وعدم ثبات تدفقاتهم من جهة أخرى وقد سجلت أعلى نسبة في 2010 ب 67106 سائح ليصل إلى 1678 لعام 2011 ثم يواصل الإرتفاع لثلاث سنوات المتتالية وفي 2014 بلغ 4984 ثم 2607 في 2015 .أما فيما يخص الجزائرين فقد بلغ عددهم 56275 لسنة 2005 ثم إنخفض في 2006 وإرتفع إلى 8504 في 2007 وإنخفظ في السنة الموالية إلى 54038ثم إرتفع في 2009 ليصل إلى 67106 وينخفض في العام الموالي ليصل إلى 71066 سنة 2011 ويواصل الانخفاظ في سنة 2013 . وقد قدر عدد السواح ب 74644 في 2014 ليصل إلى أعلى قيمة له في 2015 ب 75891.

ثانيا الوكالات السياحية

الجدول (2–4) يمثل عدد الوكالات بدلالة السنوات من 2005 إلى 2015

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الوكالات	09	09	09	11	12	12	12	15	15	15	**17**

المصدر : تقرير النشاطات السنوية لسنوات (2005، 2015) سجل تسليم رخص إستغلال المؤسسات الفندقية

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الوكالات في تزايد مستمر حيث بلغ عددهم بالثلاث سنوات الأولى من المدة المدروسة تسعة وكالات ليرتفع عددهم إلى 11 في عام 2008 . في حين إستقر العدد ب 12 وكالة لعامي 2010 و 2011 ليصل إلى 17 وكالة في 2015 .

ثالثا الفنادق

تعتبر من أهم العناصر في صناعة السياحة ويتواجد بالمدينة 27 فندق منها 25 تابعة للخواص و02 للعام ويمكننا إيضاح تطور عدد الفنادق حسب الجدول التالي :

الجدول (2–5) يمثل تطور عدد الفنادق من 2005 إلى 2015

السنوات / النوع	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2011	2012	2013	2014	2015
فنادق عمومية	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	**02**
فنادق خاصة	19	19	18	18	18	19	19	19	21	23	25	**25**
المجموع	21	21	20	20	20	22	22	22	23	25	27	**27**

المصدر : تقرير النشاطات السنوية لسنوات (2005-2015) الخاص بمديرية السياحة

من الجدول رقم (2_5) نلاحظ أن عدد الفنادق في تزايد من 2005 إلى 2015 إلا أن هذه الزيادة بطيئة وتنحصر في القطاع الخاص حيث نلاحظ إستقرار للفنادق ذات الطابع العمومي بسبب خصوصية وثقافة المنطقة كما نلاحظ أيضا إنعدام الفنادق المختلطة وهذا ما يؤكد ملاحضتنا المذكورة بالمدينة .

المطلب الثاني : الطريقة والأدوات المستخدمة بالدراسة

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

قبل القيام بالتنفيد الفعلي للدراسة الميداية التي نحن بصدد معالجتها ينبغي تحديد بعض النقاط الرئيسية والتي تتمثل في معرفة مجتمع العينة المدروسة ويمكن إيضاحها على النحو التالي :

أولا مجتمع الدراسة

كون الضاهرة المدروسة تتعلق بخدمات النقل ودورها في تنشيط الحركة السياحية فإن المجتمع المحدد للضاهرة المدروسة يتمثل في مختلف السواح الذين يستخدمون وسائل النقل المختلفة من جو وبر لزيارة المدينة وكذلك الأشخاص الذين ينتقلون خارج المدينة بغرض السياحة وقد تم إختيار مدينة ورقلة بإختيار عينة منهم بهدف الإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في كيفية مساهمة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية وكذا التعرف على الأهمية التي يحصل عليها مستخدمي النقل في المناطق والأماكن السياحية.

ثانيا عينة الدراسة

تم الإعتماد على الإستبيان في أسلوب جمع البيانات والمعلومات فقد إرتأينا تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الإستبيان على طريقة العينة غير الإحتمالية (العشوائية) وهذا لغياب قاعدة المعلومات حول المجتمع المدروس خصوصا الداخلين للمدينة .

ثالثا حجم العينة

إن تحديد حجم العينة يعتبر أمرا بالغ في الأهمية إذ يتم الإعتماد على طرق علمية إحصائية محددة بدقة فمن الناحية العلمية يجب أن يكون حجم العينة المدروس أكبر أو يساوي 7/1 من المجتمع الكلي كما يرى الباحثين أن حجم العينة يتراوح بين 30 إلى 500 مفردة يعد ملائما لمعضم أنواع البحوث ونظرا لخصوصية البحث والعينة في هاذه المدينة كونها غير متوفرة بأي وقت وموسميته إذ أن المدينة لا تعتمد السياحة كنشاط أساسي لمعضم الفصول هذا من جهة ومن جهة أخرى ضيق الوقت لذلك إرتئينا تحديد ودراسة عينة يبلغ عددها 150 فرد من الداخل والخارج للمدينة مع إشتراط الغرض السياحي ، حيث تم توزيع 250 إستمارة في حين تم إسترجاع 180 منها 30 غير صالحة للإستعمال بعد عملية الإطلاع والفرز الأولي وبسبب عدم جدية الأطراف المستجوبين وإعتمادنا على تحليل ما وجدناها يصلح لدراسة وتحليل النتائج وعموما يمكننا إيضاح عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة كذلك القابلة للمعالجة من الجدول رقم (2 ، 6)

هذا وقد تراوحت فترة توزيع الإستبيان ثلاثين يوما من شهر أفريل وهي فترة صعبة بالنسبة للموسم السياحي بالمدينة مع العلم أن عملية مراجعة وترميز و كذا جدولة المعلومات تتم بصفة دورية بعد كل مقابلة أو توزيع أسئلة عن العينة المختارة سواء كانت السواح المنتقلين برا أو جوا .

الجدول رقم (2_6) يمثل عدد الإستبيانات الموزعة والمعتمدة بالدراسة

البيان	السواح المتنقلين من داخل وخارج المدينة
الإستبيات الموزعة	250
الإستبيانات المسترجعة	180
الإستبيانات غير المستردة	70
الإستبيانات غير الصالحة	30
الإستبيانات المعتمدة في التحليل	150

المصدر من إعداد الباحثة

أثناء القيام بالدراسة تم توزيع 250 استمارة للدراسة الا انه تم إسترجاع 180 إستمارة ويعود السبب إلى مجموعة من الأسباب منها ضيق الوقت ، لا مبالاة بعض أفراد العينة و غياب التجاوب الجدي إتجاه موضوع الدراسة ، كذلك نقص العينة المطلوبة في المدينة أثناء الفترة المدروسة لعدم تناسبها بمواسم السياحة لمدينة ورقلة .

الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

يمكننا الإشارة إلى متغيرات الدراسة بالنحو التالي:

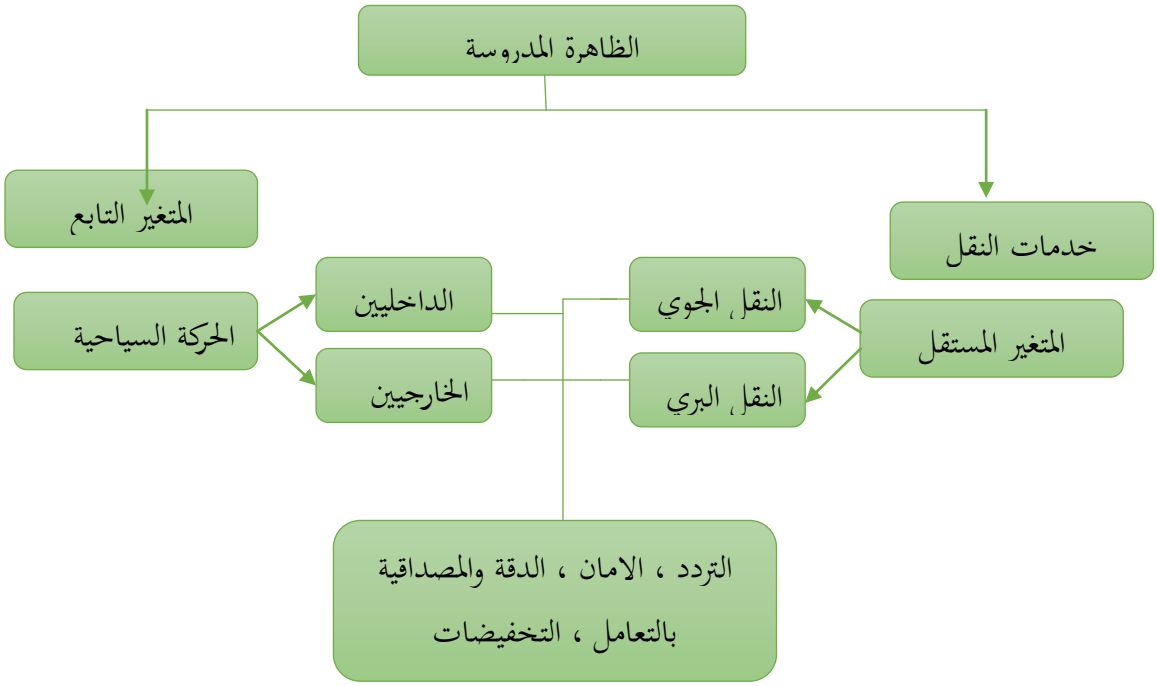
أولا خدمات النقل

هو المتغير المستقل بالدراسة فخدمات النقل تتمثل في الخدمات التي تتم بواسطة المركبات الجوية والبرية التي يستخدمها السائح في الدخول والخروج من و إلى المدينة وكونه نشاط خدمي فهو يتميز بخصوصية الخدمة وهي عدم قابلية التخزين وبالتالي صعوبة قياسها وتقييمها ونظرا لهذه المعطيات حاولنا معرفة مستوى الخدمة من خلال الوسائل المستخدمة المختلفة بإستثناء البحرية لخصوصية منطقة الدراسة كما هو موضح بالنضري وأسئلة الإستبيان

ثانيا الحركة السياحية

وهو المتغير التابع بهذه الدراسة حيث تم الإشارة إليه بالجانب النظري وكون السياحة نشاط ديناميكي حركي يعتمد على عدة عناصر لصناعته وتفعيله من بينها خدمات النقل فالسائح عند ممارسته للغرض السياحي يجب عليه التنقل مستخدما بذلك كل الانواع والوسائل المتاحة بالمنطقة ومن هذا التفاعل نعطي تصور للمتغيرين عن طريق هذا المخطط

الشكل (2_1) يوضح النموذج الإفتراضي للظاهرة المدروسة



المصدر : من إعداد الباحثة

المطلب الثالث :الأدوات المستخدمة في الدراسة

تنوعت و تعددت الأساليب المستخدمة في دراسة خدمة النقل و نشاط الحركة السياحية و التي نوجزها فيمايلي:

الفرع الأول: أداة الدراسة

أولا التحضير للاستبيان : كون هذه الدراسة تهدف إلى إبراز دور خدمة النقل في تنشيط الحركة السياحية من وجهة نظر السواح مع اسقاط الحالة على الداخلين و الخارجين لمدينة ورقلة .إضافة إلى التعرف إلى أهمية خدمة النقل في تشيط الحركة السياحية . ولغرض الحصول على البيانات و المعلومات المساعدة على ذلك و للتأكيد من الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهاته الدراسة فقد تم الاستعانة بإعداد وتصميم استبيان، إعداد قائمة الاستبيان تم القيام بمجموعة خطوات ساعدت على إنجازه والمتمثلة في الآتي:

الاعتماد على أسلوب الملاحظة: من خلال الزيارات الميدانية المتعددة و التنقل بين الادارات ، المطار ، المحطة ، الفنادق الوكلات ، دار الثقافة إضافة الى مديرية السياحة .

القيام بالمقابلة الشخصية : عملنا على المقابلة المباشرة بين رؤساء مديرية السياحة وكذلك بعض من المؤسسات النقل وهي المحطة الجهوية لنقل المسافرين بورقلة و كذلك الخطوط الجوية الجزائرية ، مطار ورقلة بغية تزويدنا بمجموعة المعلومات التي تخصنا في في موضوع الدراسة . إذ تم وضع بعض الأسئلة الخاصة بالاستبيان كما تمت أيضا المتقابلة مع (السواح) أثناء ملئ الاستمارات بغرض شرح و توضيح الاسئلة المطروحة و المختلفة بالحقائق للتسني للمبحوث فهمها و ادراك معناها.

الاعتماد على الوثائق :

من خلال ما سبق لنا مقابلات مع مصالح من مديريات مختلفة و اعتمادا على الوثائق المعمول بها داخليا في مؤسسات النقل البري ، الجوي و كذلك مديرية السياحة ، اضافة الى التصفح للمواقع الإلكترونية لهذه المؤسسات لتعرف أكثر على كيفية مساهمة هذه الخدمات في تنشيط الحركة السياحية منها الحجز الالكتروني.

ثانيا التصميم الفعلي للاستبيان:

كون الاستبيان تم توجيهه الى السواح الداخلين و الخارجين من مدينة ورقلة ، و احتوت استمارة الاستبيان على ثلاث و ستين سؤال تم تقسيمها الى 3 محاور رئيسية وقد تم صياغة الاسئلة و فقا للأنواع المتعارف عليها وهذا للوصول بدقة الى آراء المستجوبين حول المحاور المحددة و يمكن عرض هذه المحاور الرئيسية في مايلي :

1. **المحور الاول** :تضمن مجموع أسئلة تتعلق بالمتغيرات الشخصية للعينة المستجوبة والمتضمنة (الجنس ، المستوالتعليمي ، العمر ، الدخل ، الحالة الإجتماعية ، الدخل ، الغرض من الرحلة ، الوسائل المستخدمة ، الجنسية)

2. **المحور الثاني** : تضمن مجموعة أسئلة غرضها تقييم خدمات النقل بالمنطقة حسب رأي العينة وهي إثنا عشر سؤال

3. **المحور الثالث** : يتضمن سبع عشر سؤال حول مستوى الخدمة السياحية وحركية السواح .

4. **المحور الرابع** : يتضمن هذا المحور الأسئلة الخاصة بتقييم مستوى خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة و تضمنت أربع و ثلاثون سؤال .

ثالثا: توزيع الاستبيان على أفراد العينة :

من أجل توزيع أكبر قدر ممكن من استمارات الاستبيان اعتمدت الباحثة على عدة طرق يمكن توضيحها في مايلي:

- التوجيه الشخصي: ذلك من خلال التنقل الى أماكن تواجد السواح و منها الفنادق، الوكلات، دار الثقافة، دار الشباب،محطة النقل البري، مطار ورقلة ، بترخيص من رؤساء المصالح بالمؤسسات المذكورة إذ تمر التسليم المباشر للاستمارة على المستجوبين " السواح " و محاولة شرح الهدف من توزيعها أولا ثم إيعاد الغموض اذا ما واجه المستوجب ، كما حاولنا ايضاح فكرة ملئ الاستمارة في أقل وقت ممكن .
- الاستعانة بالغير: من خلال تسليم عدد من الاستمارات الى بعض الزملاء الذين يسافرون بغرض السياحة مستخدمين بذلك نقل مدينة ورقلة .
- التوزيع الالكتروني : حيث تم نشر الاستمارة على المواقع الالكترونية و إستقصدنا بهذه الوسيلة الاساتذة الجامعيين و الأجانب الذين زاروا المدينة لأغراض مختلفة.

الفرع الثاني : الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات .

أساليب التحليل الإحصائي :

من خلال هذه المرحلة تم فرز و تحليل الإجابات من الإستمارات قصد بناء قاعدة معطيات و التي تمر إعدادها بالإعتماد على برنامج Excel2007، و ذلك باستبعاد الاستمارات الملغات و تفريغ الاجابات من الاستمارات المعتمدة .

و إعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي 5 درجات و إعطاء درجة لكل إجابة (غير موافق بشدة 1 ، غير موافق 2 موافق 4، موافق بشدة 5) . كما تضمنت الاتمارات أسئلة اختيارية مع صيغة الاشتراط حيث وضعنا درجة 1 للاختيار الأول ،درجة 2 للاختيار الثاني) درجة 3 للاختيار الثالث، درجة 4 للاختيار الرابع، درجة5 للاختيار الخامس، إضافة إلى هذا تضمن الاستبيان أسئلة مقدمة بإختيار (درجة 1 للاختيار لا ، درجة 2للخيار ليس كثيرا، درجة 3 للخيار نعم).

بغرض تسهيل عملية مراجعة و تحليل معطيات الاستبيان ثم الاستعانة ببرنامج الخدمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية الSPSS21، لمعالجة البيانات و تحليلها و استخراج نتائج الدراسة و قد تم أيضا اسنخدام عددمن الأسئلة الإحصائية و التي تتناسب و متغيرات الدراسة وهي :

- معامل الفاكرونباخ لقياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان و متغيرات الدراسة .
- التكرار و النسب المؤوية لاظهار نسب الاجابات لمفردات عينة الدراسة .
- المتوسطات الحاسبية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين السواح " الداخلين و الخارجين لمدينة ورقلة " عن أسئلة الاستبيان .
- إختبار معامل الارتباط بيرسون
- اختيار (T- test) لمقارنة المتوسط الحسابي للاجابات
- اختيار تحليل التباين ANOVA لتبيان و جود الفروق ذات دلالة إحصائية التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية وكذلك إثبات فرضية المناطق والمواسم.
- معادلة خط الإنحذار للكشف لتبيان العلاقة الطردية بين المتغيرين .

قياس صدق وثبات أداة الدراسة :

قصد معرفة مدى جاهزية استمارات أسئلة الاستبيان لمعالجة المشكل المطروح سيتم إختيار أداة القياس من خلال معامل الاتساق الداخلي بغرض دراسة ثبات الاستبيان وهي مرحلة يراد منها تقييم الأداة المستخدمة في دراسة خدمات النقل و الحركة السياحية حيث من بين أهم المعاملات المستعملة نجد معامل "croubachs alpha" (كرونباخ &) الذي نأخد القيمة ما (0-1) و التي تغير عن نسبة الثبات

الجدول (2_7) يمثل معامل ألفا كرومباخ للإستبانة

	عدد فقرات الاستبيان	قيمة المعامل	قيمة معامل الصدق
الاستبيان ككل	66	0.89	0.94

المصدر من إعداد الباحثة بناءا على التحليل الاحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

بناءا على معطيات الجدول أعلاه و الخاص بقياس و صدق و ثبات أداة الدراسة لأفراد العينة المدروسة حيث كان لدينا النتائج التالية 0.89% بالنسبة لقيمة الثبات اذ الملاحظ على النتائج أنها أكبر من النسبة المقبولة المقدرة ب60%و هذا ما يعكس ثبات أداة القياس و بأنها مقبولة لأغراض التحليل و الدراسة و كما أن قيمة & كرونباخ و الخاصة بالعينة المستقات يعيدون نفس الاجابة في حال استجوابهم من جديد و في هذه الحالة تبين النسبة ثبات الأداة المستعملة في قياس الفروقات بين متغيرات الضاهرة المدروسة .

المبحث الثاني : عرض ومناقشة الدراسة التطبيقية .

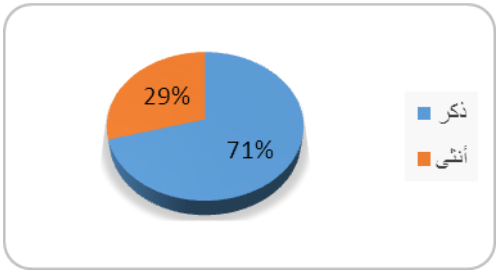
سنقوم في هذا المبحث بالتطرق إلى نتائج الدراسة وتفسير النتائج وفقا للفرضيات الموضحة، حيث يتم دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الأولية، إلى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الاستبيان، للوصول أخيرا إلى اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

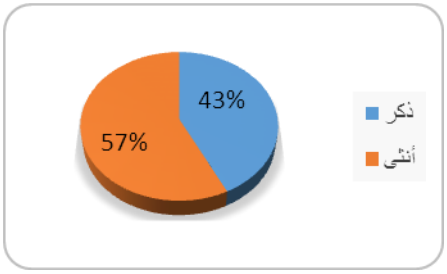
الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية للعينة

أ/ توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

الشكل (2– 2) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس داخل ورقلة



الشكل (2– 3) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس خارج ورقلة

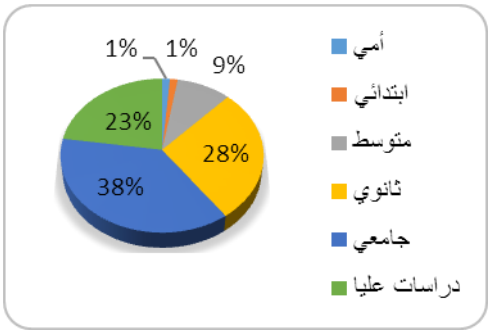


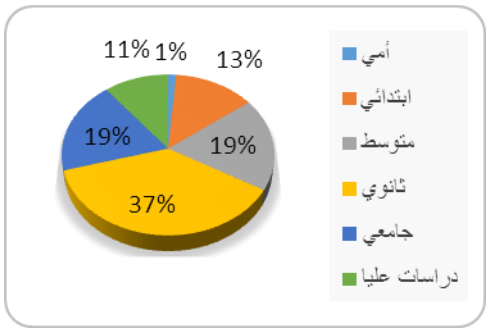
المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائئ SPSS

نلاحظ من خلال الشكل (2- 2) بالنسبة لداخل ورقلة أن أغلب عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة تقدر بـ 71%، وفي حين أن خارج ورقلة كانت أغلب عينة الدراسة هي الإناث بنسبة تقدر بـ 57%. أما عن النسب المتبقية فهي للذكور 29و43 للداخليين والخارجين بالتوالي .

ب/ توزيع عينة الدراسة حسب متغيرالمستوى التعليمي :

الشكل (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي خارج ورقلة.**الشكل (2-5)** : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي داخل ورقلة



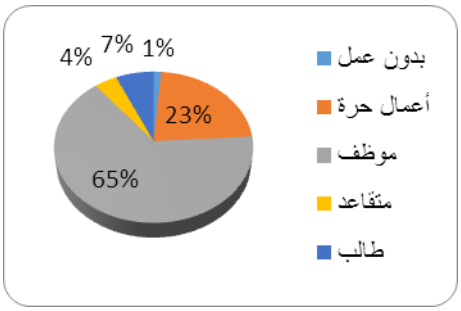


المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

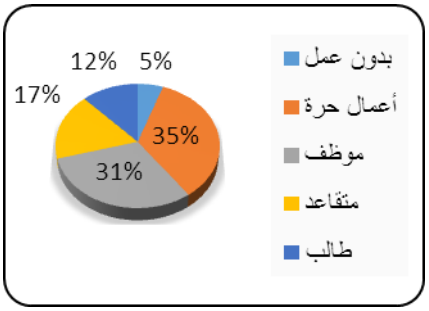
نلاحظ من خلال الشكل (2- 4) أعلاه أن المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة خارج ورقلة أغلبهم جامعي حيث قدر هذا بنسبة 38% ثم تليه المستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 28% وأقل قيمة حققها المستوى الأمي بنسبة تقدر بـ 1% .

في حين نلاحظ من خلال الشكل (2-5) أن المستوى التعليمي الغالب على عينة الدراسة داخل ورقلة هو ثانوي بنسبة تقدر بـ 37 %ثم المتوسط والجامعي بنفس النسبة وهي 19% في حين أقل نسبة حققتها نسبة 1% أمي .

الشكل (2-6):توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة خارج ورقلة.



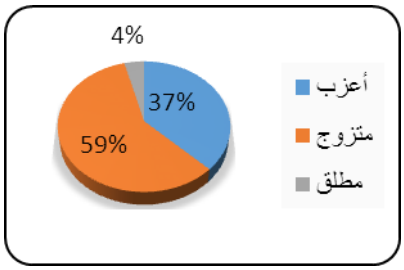
الشكل (2-7):توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة داخل ورقلة



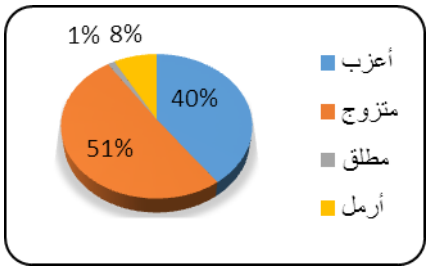
المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2-6)أن أغلب أفراد عينة الدراسة خارج ورقلة موظفون حيث قدرت هذه النسبة ب 65% ثم تليها أصحاب الاعمال الحرة بنسبة قدرة ب 23 %وعلى عكس هذا أقل نسبة كانت من نصيب الأفراد الذين بدون عمل بنسبة تقدر ب 1% ، ونلاحظ من خلال الشكل (2-7) أن أغلب أفراد عينة الدراسة داخل ورقلة هم موظفون كذالك حيث حققت النسبة هنا ب 31% ويليها اصحاب الاعمال الحرة ب 35% و 5% بدون عمل .

الشكل (2-8):توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية خارج ورقلة



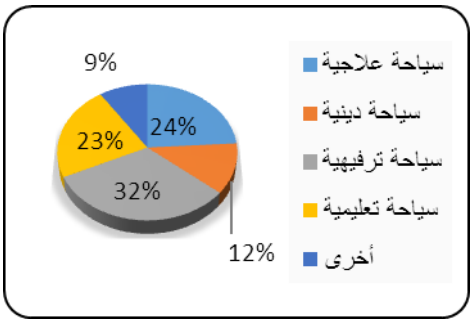
الشكل (2-9):توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية داخل ورقلة



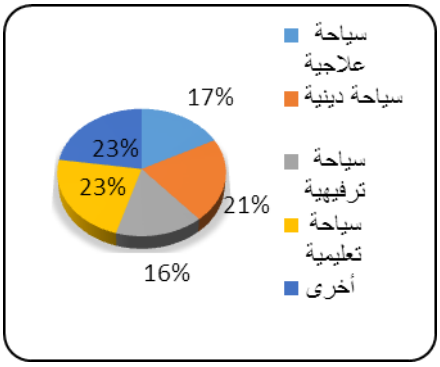
المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2-8) ان الحالة الاجتماعية لأغلب أفراد عينة الدراسة خارج ورقلة هم متزوجين حيث قدرة هذه النسبة ب 59% و 37% عزاب في حين اقل نسبة كانت من نصيب المطلقين ب 4% ، وكذلك نلاحظ من خلال الشكل (2-) أن اغلب افراد عينة الدراسة داخل ورقلة كانت من نصيب المتزوجين ب 51 %ثم 40 %عزاب واقل نسبة من نصيب المطلقين 1% .

الشكل(2-10)الغرض من الرحلة خارج ورقلة



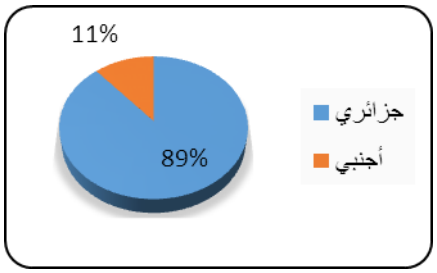
الشكل(2-11) الغرض من الرحلة داخل ورقلة



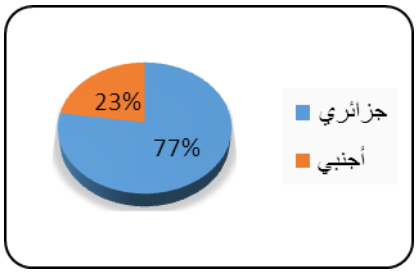
المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2-10) أن إجابات أفراد الدراسة خارج ورقلة حول الغرض من الرحلة هو سياحة ترفهية بنسبة تقدر ب 32% و23% سياحة تعلمية في حين أقل نسبة كانت للأفراد الذين سافرو بغير الأغراض المذكورة بنسبة ب9% بأخرى ، أما داخل ورقلة نلاحظ من خلال الشكل (2-11) أغلب نسبة الإجابات كانت 23% سياحة تعلمية و23% سياحة علاجية و 16% سياحة ترفهية .

الشكل (2-12):توزيع افراد الدراسة حسب الجنسية خارج ورقلة



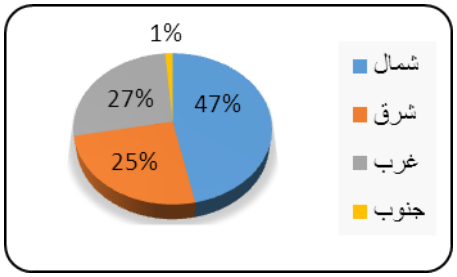
الشكل (2-13):توزيع افراد الدراسة حسب الجنسية داخل ورقلة



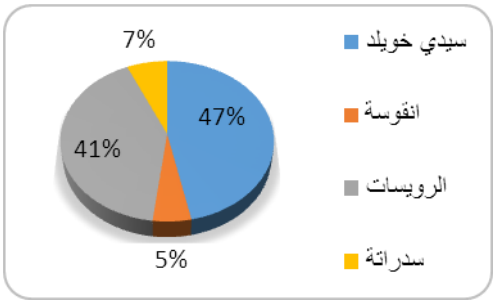
المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2-12) أن جنسية السواح خارج ورقلة أغلبهم يحملون جنسية جزائرية بنسبة تقدر بـ 89% و 11% هم أجانب . في حين نلاحظ من خلال الشكل (2-13) أن اغلب سواح في ورقلة هم جزائرين بنسبة 77% و 23% هم أجانب .

الشكل (2-14):توزيع أفراد الدراسة حسب المناطق خارج ورقلة



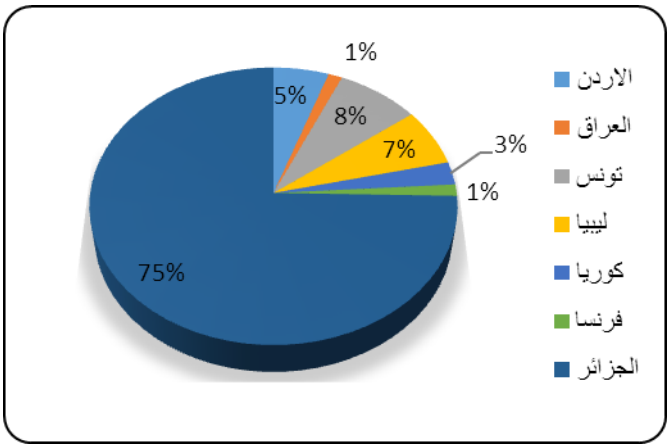
الشكل (2-15):توزيع أفراد الدراسة حسب المناطق داخل ورقلة



المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2-14) أن أغلب أفراد عينة الدراسة خارج ورقلة يتوجهون إلى الشمال بنسبة تقدر بـ 47% و27% للغرب، 25% شرق و بنسبة 1% للجنوب ،ومن خلال الشكل (2-15) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة داخل ورقلة يفضلون الذهاب إلى سيدي خويلد بنسبة 47 %ثم 41 % إلى منطقة الرويسات و 7 %لسدراته و5% لنقوسة .

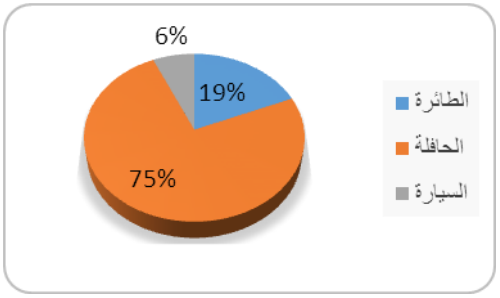
الشكل (2–16):توزيع افراد الدراسة حسب الجنسية



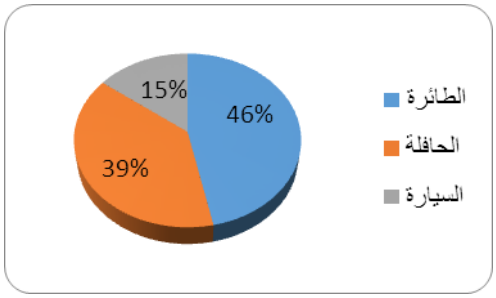
المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2–16) أن أغلب تنقلات الافراد كانت بالمدينة من الجزائر وقدرت النسبة ب 75 % في حين وجدنا نسب متفاوتة فيما يخص الداخليين للمدينة وكانت أعلاها تونس ب 8 % ثم ليبيا 7 % الأردن 5 % أما عن أقل نسبة فكانت لكل من العراق وفرنسا ب 1 % .

الشكل (2–17):توزيع افراد الدراسة حسب وسيلة المستخدمة في السفر خارج ورقلة



الشكل (2–18):توزيع أفراد الدراسة حسب وسيلة المستخدمة في السفر داخل ورقلة



المصدر :من إعداد الطالبة بناءا على تحليل بيانات الاستبان

نلاحظ من خلال الشكل (2–17) أن السواح خارج ورقلة يستعملون أغلبهم الحافلة بنسبة تقدر ب 75% و19% يستخدمون الطائرة في حين 6% يستعملون السيارة ، أما السواح داخل ورقلة 46% يستخدمون الطائرة و 39% يستخدمون الحافلة و15% يستخدمون السيارة .

الفرع الثاني : عرض نتائج اختبار الفرضيات

أولا : تقييم خدمات النقل

الجدول رقم (02–08) يمثل تقييم خدات النقل بمدينة ورقلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف	محايد	الرتبة
1	شبكة الطرق بالمنطقة جيدة	2.83	1.125	محايد	**12**
2	تعتبر وسيلة النقل ضرورية لتحقيق الغاية من سفرك	3.97	1.125	موافق	**01**
3	النقل متوفر في الوقت المناسب	2.92	1.313	محايد	**11**
4	هناك تشكيلة متنوعة من وسائل النقل بالمنطقة	3.11	1.242	محايد	**10**
5	تساهم خدمة النقل في إختيارك للمنطقة	3.51	1.246	موافق	**06**
6	تحقق خدمات النقل الجيدة الرفاهية والمتعة لك	3.53	1.185	موافق	**05**
7	النقل بالمنطقة في حركية مستمرة	3.49	1.128	موافق	**07**
8	سبب إختيارك للوسيله هو الأمان	3.59	1.115	موافق	**04**
9	أعتقد أن الراحة أهم سبب في إختياري لوسيلة النقل	3.71	1.115	موافق	**02**
10	السرعة في الوسيلة هي من دفعك للتنقل	3,20	1.274	محايد	**08**
11	الضمان في وسيلة النقل عامل أساسي في تنقلي	3.65	1.164	موافق	**03**
12	تسعيرة النقل بالمنطقة معقولة	3.18	1.225	محايد	**09**
	المجموع	3 .40	1.203	موافق	

من إعداد الباحثة بناءا على برنامج التحليل الإحصائي SPSS

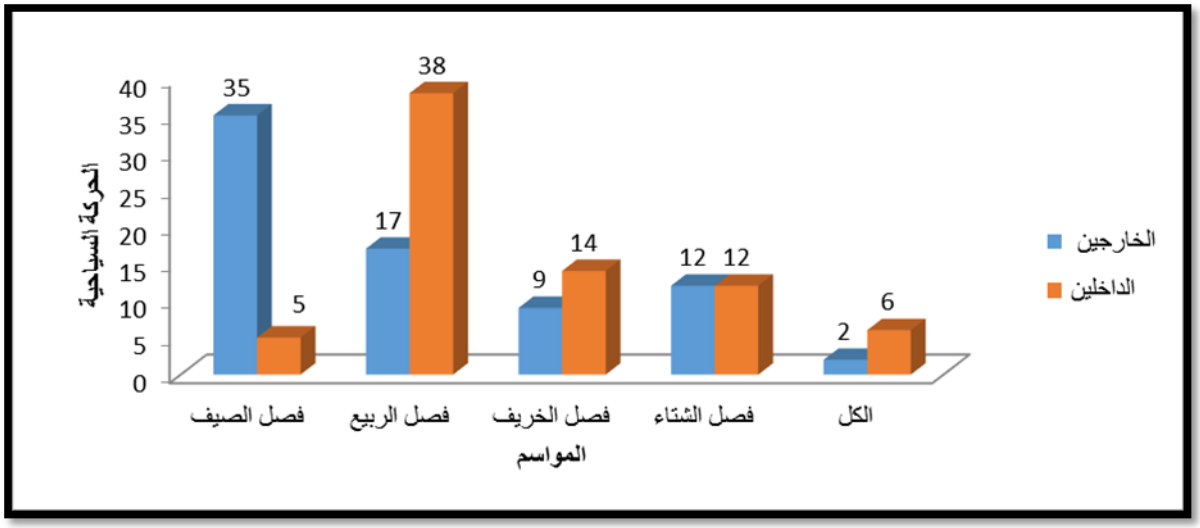
يقدم الجدول (2_8) الإتجاه العام لآراء السواح حول واقع وتقييم خدمات النقل بمدينة ورقلة ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه لاحضنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارات والمقدر ب 12عبارة هو 3,40 بإنحراف معياري قدره 1,203 وعليه كان التوجه العام للمحور " **موافق** "أما بالنسبة لعبارات المحور فقد كانت تتوزع بإتجاهين المحايد والموافق في حين غياب تام للإتجاهات الأخرى من سلم ليكارت وقد ضم الإتجاه **الموافق** العبارات التالية بالترتيب حسب أعلى متوسط (02،09، 06،08، 05، 07 ،11) بالقيم (**3.97** ، 3,71، 3,65 ، 3,59، 3,53 ، **3,51** ، **3,49**) وإنحراف (1,125، **1,115،1,115** ، **1,185** ، **1,128** ، **1,246** ، **1,185**) في حين شمل الإتجاه **المحايد** العبارات رقم (**01**،

03، 04، 05، 09) بالمتوسطات التالية على الترتيب (**3,20، 3,12 3,11، 2,92، 2,83**) أما الإنحرافات فكانت (**1,273، 1,225، 1,242 ، 1,313 ، 1,125**) .

ثالثا : المحور الثالث تقييم الحركة السياسية

الفقرة رقم 14 المتعلقة بوقت الزيارة

الشكل (2_19)توزيع عينة الدراسة حسب وقت الزيارة .

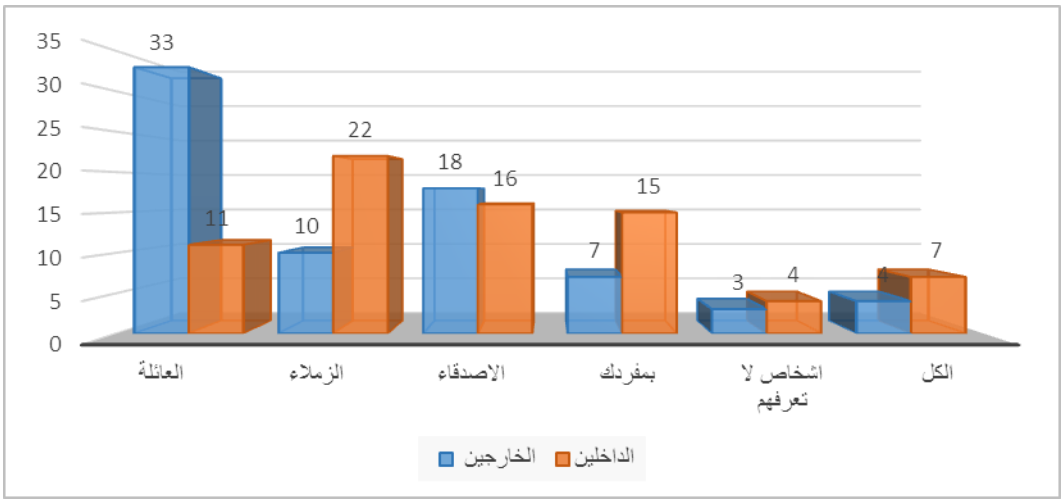


من إعداد الطالبة وفق برنامج SPSS

من الشكل أعلاه نلاحظ أن أعلى تكرار للتنقل في فصل الربيع ب 55 فرد أي بنسبة 7, 36 % موزع ب و(17- 38) %للداخليين والخارجيين يليها فصل الصيف ب40 فرد موزعة ب (05-35) أما عن تنقلات الأفراد في فصل الشتاء فبلغت نسبة 16 % أي 24 فرد موزعة ب 12 فرد لكل من الداخلين والخارجيين بنسب متساوية أما عن فصل الخريف فكان نسبة 15.3% أي 23 فرد منهم 14 داخلي و09 خارجيين لتبقى نسبة الأفراد الذيين سافرو بكل الفصول المذكورة في مرخرة الترتيب متمثلة بـ 8 أفراد ،6 منهم داخليين و 2 خارجيين .

تحليل الفقرة الخاصة ب مع من سافرت

الشكل رقم (2_20) يوضح توزيع أفراد العينة ل مع من سافرت

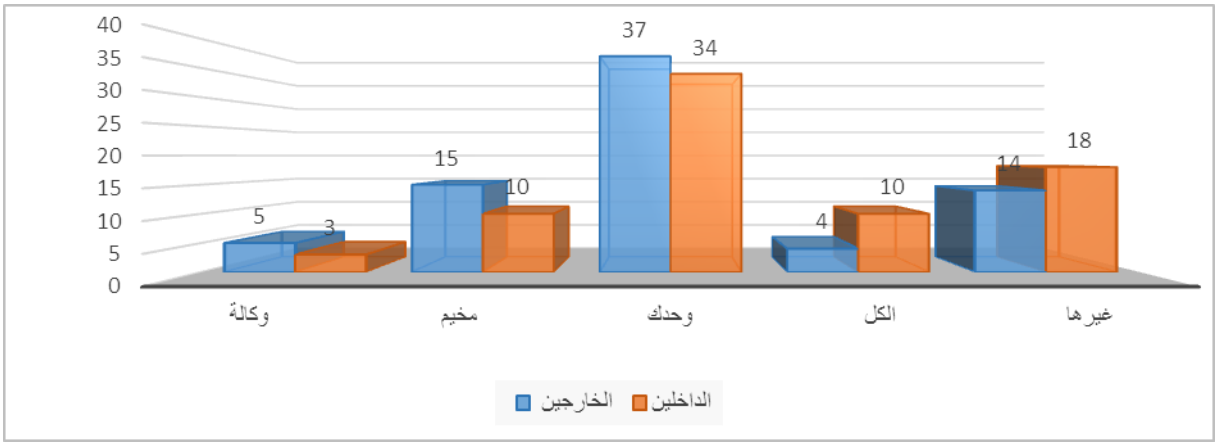


من إعداد الطالبة و فقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل نلاحظ أن العائلة هي من تصدرت الترتيب ب 44 فرد منهم 33 سائح خارجي و11 داخلي وقد سافر 34 فرد مع أصدقائه منهم 18 فرد بنسبة 13,33 % خارجيين و16 فرد أي 21,3 % خارجيين فيما كانوا الزملاء ثالث ترتيب ب 32 % أي 07 أفراد بنسبة 9,3 %داخليين وقد بلغ عدد الأفراد الذين جاؤوا بمفردهم 15 منهم نسبة 17 % للخارجيين و15 فرد بنسبة 5,3 للخارجيين وقد أجاب 07 أفراد من إجمالي العينة أنهم سافروا مع كل ما ذكر ناه وبلغ عددهم 08 منهم 5,3 % لكل من الداخليين والخارجيين .

تحليل الفقرة هل كان قدومك مع :

الشكل رقم (2_21) يمثل توزيع أفراد العينة حسب هل كان قدومك مع .



من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS

71 فرد أتو إلى المدينة بمفردهم بنسبة 47,33 %منهم 37 فرد بنسبة 49,3 % من الخارجيين وو 34 فرد بنسبة 45,3 % الداخليين في حين من لم يستخدموا الخيارات المتكررة كانوا 32 منهم 18 فرد للخارجيين و 14 فرد للداخليين أما ممن إستخدموا المخيم والوكالة مع بعض 14 منهم 04 للخارجيين و 10 للداخليين وقد كانت أقل نسبة عند الوكالات ب 5,3 % أي 3 للداخليين ب 4 % و 5 ب 6 ,7 %للخارجيين .

قراءة ة وتحليل إفراغ إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الحركة السياحية

الجدول رقم (2_9) يمثل تحليل محور الحركة السياحية

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الإتجاه	الرتبة
13	تتواجد الأماكن السياحية بالقرب من محطات النقل	2.25	1.123	غير موافق	11
14	تقدم مطاعم المنطقة أكلات مميزة	2.89	1.084	محايد	09
15	توفر مديريات السياحة معلومات كافية عن المنطقة	2.75	1.135	محايد	10
16	موقع المنطقة السياحية مناسب	3.49	1.054	موافق	02
17	تعجبك المنطقة لتوفر المرافق الصحية والمعدنية	3.15	1.079	محايد	07
18	سحر المنطقة دفعك للقدوم إليها	3.43	1.190	موافق	04
19	إكتشاف المنطقة الغير معروفة هو سبب قدومي	3.45	1.235	موافق	03
20	يتواجد بالمنطقة العديد من المعالم الدينية	3.53	1.191	موافق	01
21	يتمتع سكان المنطقة بالثقافة السياحية	3,23	1,190	محايد	06
22	يوجد بالمنطقة عدد كافي من الفنادق	3,25	1,074	محايد	05
23	تقدم مطاعم المنطقة وجبات متنوعة ونضيفة	3.08	1.218	محايد	08
	المجموع	3,26	1,132	موافق	-

من اعداد الطالبة بناءا على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS

يقدم الجدول (2_9) الإتجاه العام لآراء السواح حول واقع وتقييم خدمات السياحة بمدينة ورقلة ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه لاحظنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي العبارات والمقدر ب 11عبارة هو 3,26 بإنحراف معياري قدره 1,132 وعليه كان التوجه العام للمحور " **محايد** "أما بالنسبة لعبارات المحور فقد كانت تتوزع بثلاث إتجاهات من سلم ليكارت وقد ضم الإتجاه "**الموافق** " العبارات التالية بالترتيب حسب أعلى متوسط (20، 19،16، 18) بالقيم (**3,53** ، 3,49، 3,45 ، 3,43) وإنحراف (**1.191**، **1.054**، **1.235**، **1.190**) في حين شمل الإتجاه **المحايد** العبارات رقم (**21**، **22**، **17**،**23**، **14**، **15** ، **13**) بالمتوسطات التالية على الترتيب (**3,32** ، **3,25** ، **3,15** ، **3,08** ،**2,89** ، **2,75** ، **2,25**) أما الإنحرافات فكانت (**1,190**، **1,074**، **1,079** ، **1,218** ، **1,084** ، **1,135** ، **1.123**) كما وجدنا إتجاه غير موافق في عبارة رقم 13 بمتوسط 2,25 وإنحراف 1,125.

إفراغ إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور العلاقة بين خدمة النقل والحركة السياحية

الجدول رقم (2–10) يمثل تقييم عناصر نوعية الخدمة في وسائل ومؤسسات النقل من وجهة نظر السواح

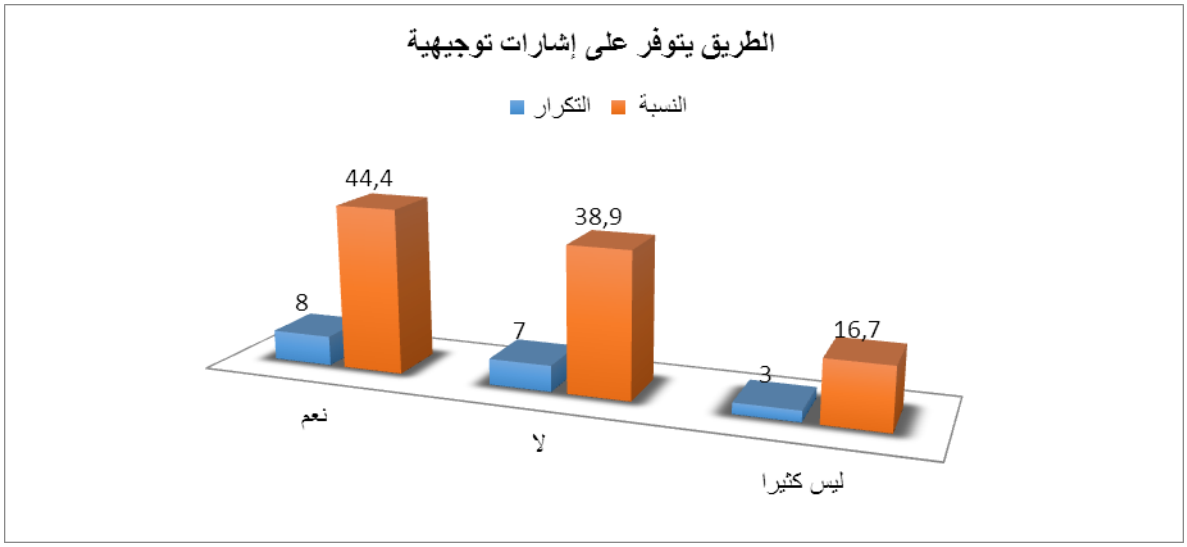
الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القياس	الرتبة
24	توفر الوسيلة بطاقات الاشهار عند وقت الخدمة	2,72	1,157	محايد	22
25	يقدم عمال الوسيلة النصيحة اثناء تقديم الخدمة	2,92	1,112	محايد	20
26	يتواجد عمال الوسيلة بمكانهم أثناء طلب الخدمة	3,09	1,066	محايد	10
27	الوسيلة مضبوطة في مواعيد الانطلاق والوصول إلى الاماكن المرغوب الوصول اليها	2,95	1,181	محايد	19
28	تقدم الخدمة أثناء الموعد المحدد لها	3,03	1,118	محايد	13
	الدقة والمصداقية بالتعامل	**3,082**	**0,881**	**محايد**	-
29	تتواجد وسيلة النقل بإنتظام	3,11	1,114	محايد	6
30	توفر و سيلة النقل المعلومات الكافية حول) السفر ، الوقت والعطل)	3,11	1,065	محايد	7
31	الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحجز والإلغاء منضمة	3,16	1,138	محايد	5
32	جدول الرحلات يناسبني	3,30	,971	محايد	3

	التكرا ر	**3,17**	**1,072**	**محايد**	
33	يحافظ عمال الوسيلة على الآداب العامة في تواصلهم معك	3,35	1,091	موافق	2
34	يتعامل عمال الوسيلة دون تحيز مع الزبائن	3,00	1,152	محايد	18
35	توفر الوسيلة شبابيك الإستعلام وطرح الشكاوي	3,02	1,146	محايد	16
	الإستقبال	**3,01**	**1,121**	**محايد**	
36	أوقات فتح إدارة وسيلة النقل مناسب	3,08	1,001	محايد	11
37	تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل	3,09	1,052	محايد	9
38	تتواجد المحطات المخصصة للنقل بالمكان المناسب	3,11	1,114	محايد	8
	سهولة الوصول	**3,09**	**1,005**	**محايد**	
39	المدة التي تستغرقها الوسيلة للرحلة في تنقلاتك مناسبة	3,20	1,039	محايد	4
40	تؤدى الرحلات بوقتها المحدد	3,01	1,052	محايد	17
41	فترة إنتضارك لوصول إلى الوسيلة مناسب	3,02	1,063	محايد	15
	المدة	**3,07**	**1,051**	**محايد**	
42	تحتوي وسيلة النقل على مختلف وسائل الترفيه والراحة	2,90	1,152	محايد	21
43	وسيلة النقل حديثة ونظيفة	3,04	1,094	محايد	12
44	الهدوء داخل الوسيلة متوفر	3,02	1,101	محايد	14
45	مقاعد الجلوس مريحة	2,83	1,066	محايد	23
46	تتوفر بوسيلة النقل مقاعد لذوي الإحتياجات الخاصة	2,34	1,118	محايد	24
	الرفاهية	**2,826**	**1,1062**	**غير موافق**	
47	أنوي الإستمرار في إستخدام الوسيلة	3,30	1,165	محايد	3
48	أشعر بالآمان عند تنقلي في هذه الوسيلة	3,45	1,135	موافق	1
	الثقة والامان	**3,375**	1,15	**محايد**	
	مجموع العبارات	3,081	0,881	**محايد**	

يقدم الجدول (2_10) الإتجاه العام لآراء السواح حول واقع وتقييم مستوى ونوعيه الخدمة بميدان النقل بمدينة ورقلة ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه لاحظنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارات والمقدر ب 24 عبارة هو3,081 بإنحراف معياري قدره 0,881 وعليه كان التوجه العام للمحور "**محايد** "أما بالنسبة لعبارات المحور فقد وجدنا اعلى عبارة

بمتوسط قدره 3,45 بإنحراف 1,191 في حين أقل عبارة كانت للعبارة 46 بمتوسط **2,43** وإنحراف **1,118** **وهي** عبارة ضمن **بعد الرفاهية** دو الإتجاه **غير الموافق** في حين كانت أبعاد المحور المتبقية بإتجاه **المحايد** وكان أعلاها بعد الثقة والأمان بمتوسط 3,37 وإنحراف 1,15 تلاه بعد التكرا ر بمتوسط 3,17 وإنحراف 1,072 ثم سهولة الوصول ب متوسط 3,09 وإنحراف 1,005 أما عن الدقة والمصداقية فكانت بمتوسط 3,08 وإنحراف 0,881 في حين أقل متوسط لدرجة المحايد كان للاستقبال ب 3,01 وإنحراف 1,072.

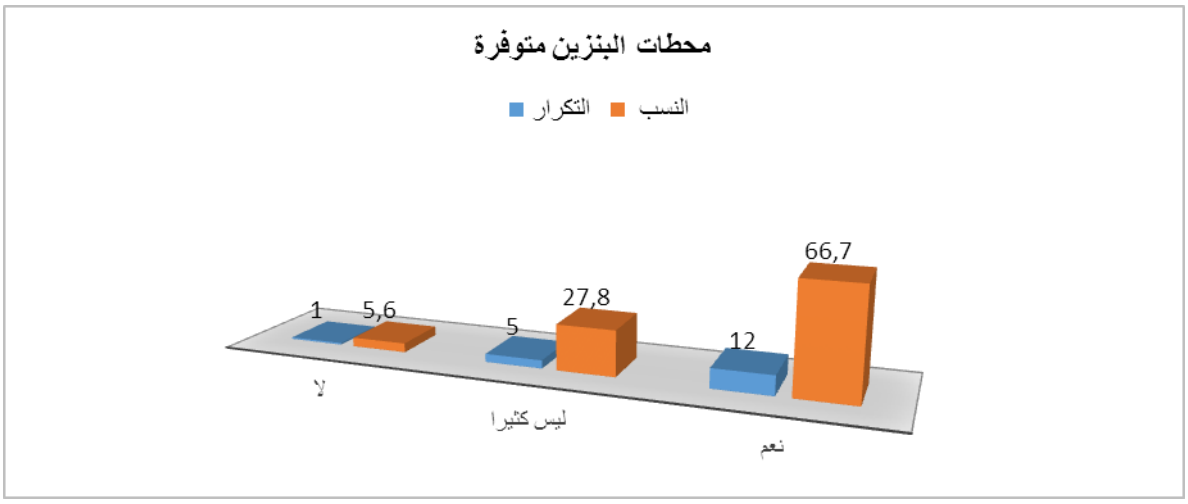
الشكل رقم (02-22) عرض نتائج الفقرة 59:



من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات SPSS

من الشكل أعلاه نلاحظ أن 44,4 % من الأفراد يوافقون أن الطريق يتوفر على إشارات توجيهية في حين بلغ عدد الأفراد الذين أجابوا بليس كثيرا 39,9% أما عن الأفراد الذيين أجابوا بلا فبلغت نسبتهم 16,7%.

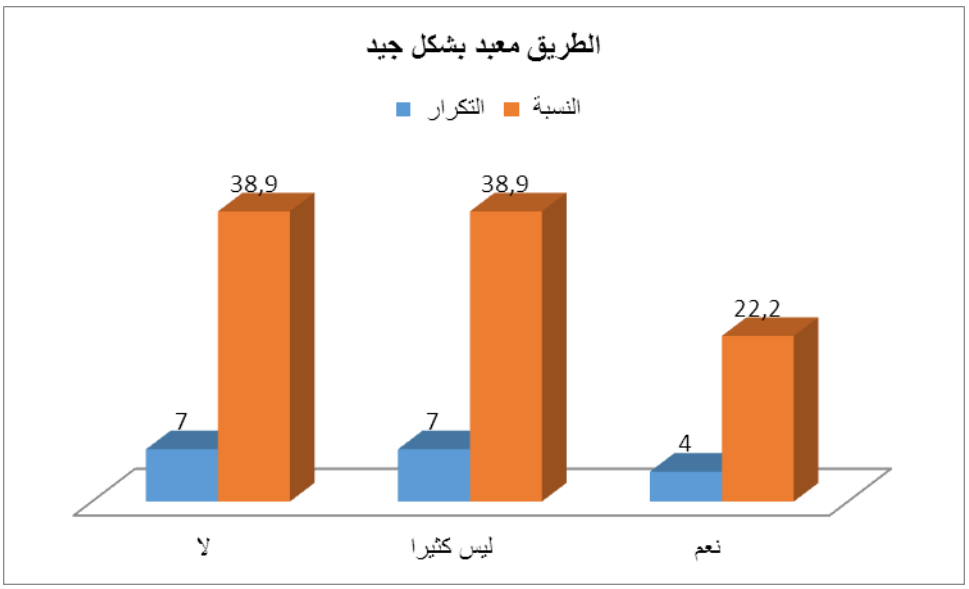
الشكل رقم (02-22) عرض الفقرة رقم 60



من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات SPSS

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن 67,6 % من الافراد يوافقون أن محطات البنزين متوفرة بشكل كا ف تليها نسبة 27,8 % أجابوا بليس كثيرا في حين أقل نسبة ب 5,5 % للذين أجابوا بلا .

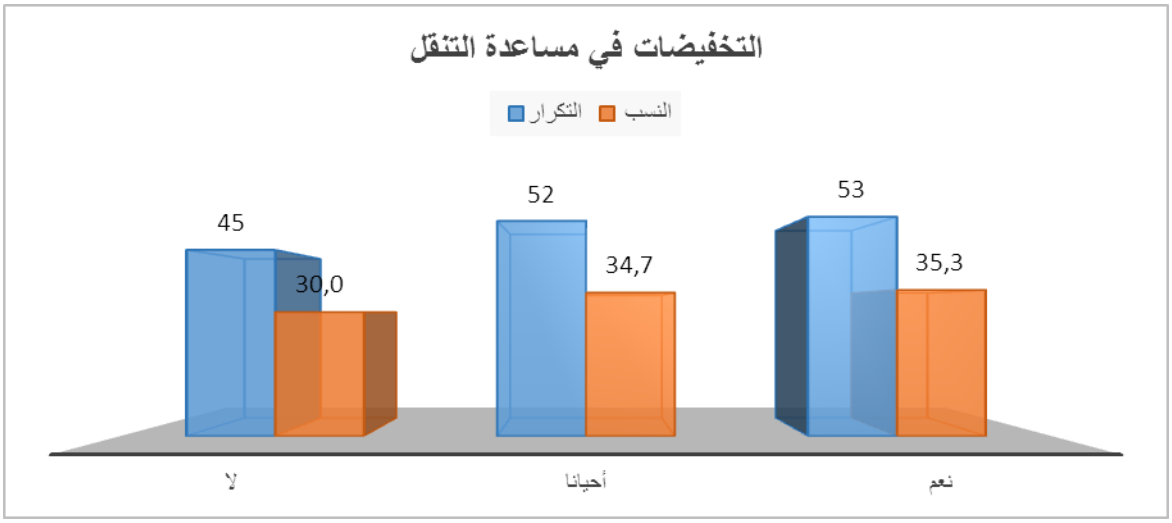
الشكل رقم (02-24) عرض الفقرة رقم 61



من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات SPSS

من الشكل رقم (2-24) نلاحظ ان 38.9 % من الأفراد لا يوافقون أن الطريق معبد بشكل جيد وهي نفس النسبة مع الذين أجابوا بليس كثيرا في حين أن أقل نسبة كانت للموافقين .

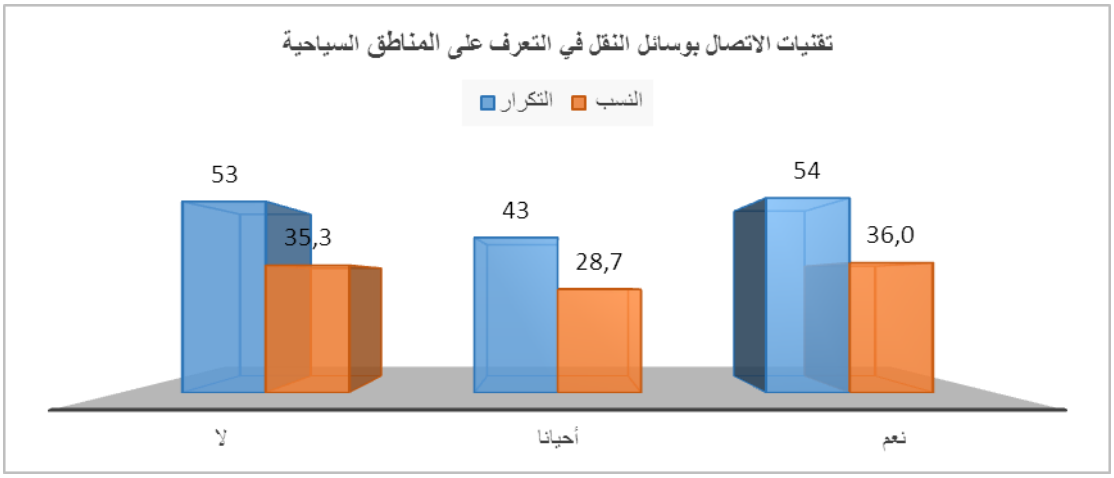
الشكل رقم (02–25) عرض الفقرة رقم 62:



من إعاد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

نلاحظ من الشكل أعلاه أن 35,3 %يوافقون أن التخفيضات المقدمة من طرف وسائل النقل تساعد في التنقل في حين 34,7 % أجابوا بليس كثيرا بينما من رفضوا الإجابة كانوا 30 %

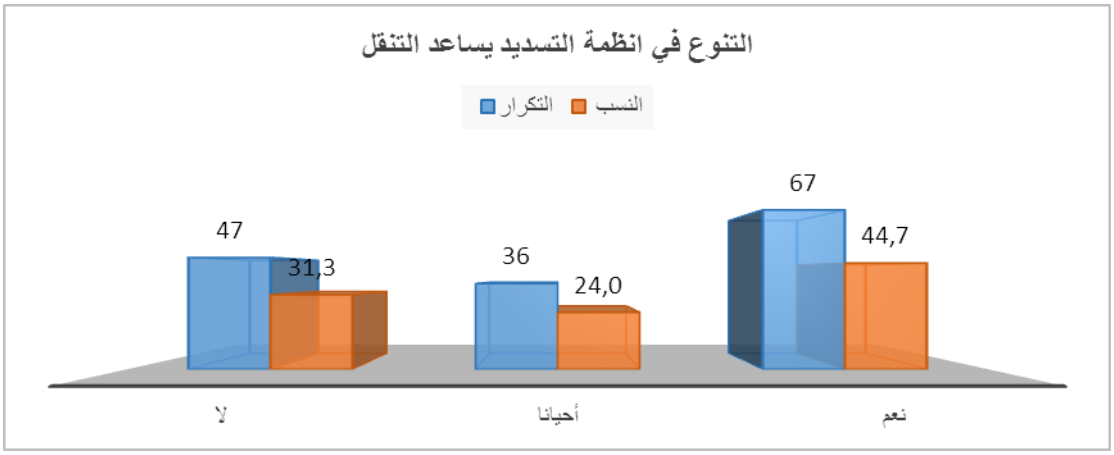
الشكل رقم (02– 26) عرض الفقرة رقم 63



من إعاد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

من خلال الشكل رقم (02–26) وجدنا أن 36 % يوافقون أن تقنيات الإتصال في وسائل النقل تساعد في التعرف على المناطق السياحية في حين من رفضوا هذا الرأي كانوا 35,3 %أما فيما يخص الأفراد الذيين أجابوا بأحيانا فقد كانو ا 43 فرد بنسبة 28.7 %

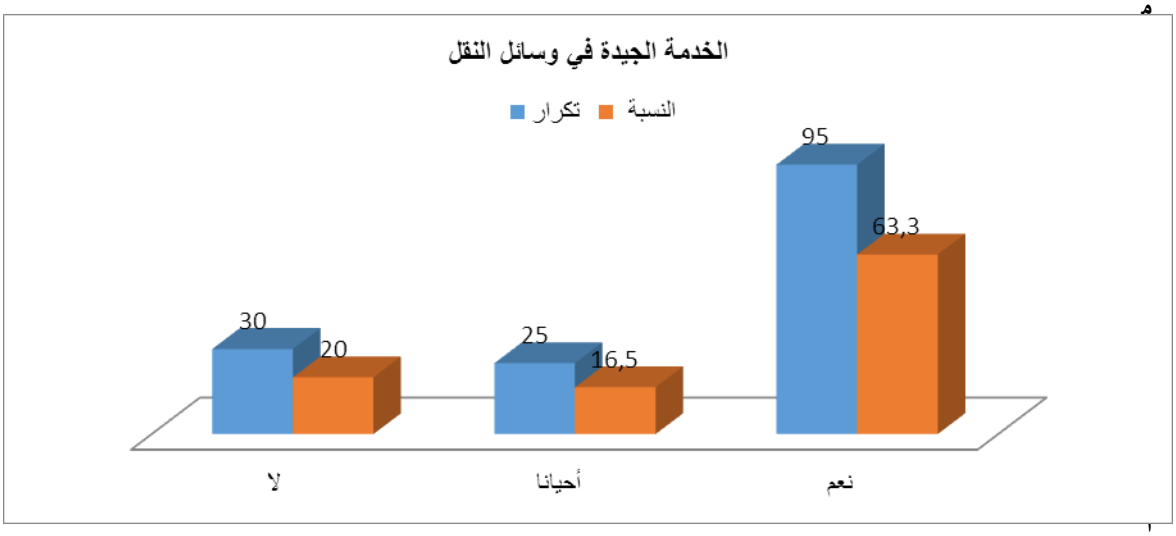
الشكل رقم (02–27) عرض الفقرة رقم 64



من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات برنامج SPSS

من الشكل نلاحظ أن التنوع في أنظمة التسديد تساعد في التنقل حسب 67 فرد أي 44,7 % تليها نسبة الذين لا يوافقون ب 31,3% أما عن الذين أجابوا بأحيانا فهم 36 فرد بنسبة 24%

الشكل رقم (02–28) عرض الفقرة رقم 65



د الباحثة بناءا على مخرجات برنامج SPSS

من الشكل رقم (02–28) نلاحظ أن 63,3% من الأفراد أي 95 فرد يرون أن الخدمة الجيدة بوسائل النقل تدفع للتنقل في حين 20 فرد أي 30 % من الأفراد لا يوافقون الرأي أما عن الذين أجابوا بأحيانا فهم 25 فرد بنسبة 16,7 % .

إختبار الفرضيات

الفرضية الاولى : خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى عال

للإجابة عن هذه الفرضية نقوم بإستخدام طريقة المتوسطات الحسابية المرتبة من أجل تحليل واقع خدمات النقل بمدينة ورقلة من وجهة نظر السواح كما هو موضح بالجدول :

الجدول رقم (2–11) يبين ترتيب العبارت في محور خدمات النقل

رقم الفقرة	02	09	11	08	06	07	10	09	04	03	01
المتوسط	3,97	3,71	3,65	3,59	3,51	3,49	3,20	3,18	3,01	2,92	2,83
القياس	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط

من إعداد الطالبة بناءا على برنامج التحليل اللإحصائي SPPS

من خلال الجدول نلاحظ وحسب آراء العينة أن عبارات المحور تتجمع في إتجاهين المرتفع والمتوسط وقد بلغ المتوسط العام 3,26 بإنحراف 1,132 (الجدول رقم 02-08) أي ضمن الإتجاه **المحايد** بمقياس متوسط حسب سلم ليكارت وبالتالي خدمات النقل ذات مستوى **متوسط** وهذا ما **ينفي** الفرضية الأولى والتي مفادها أن خدمات النقل بالمدينة ذات مستوى عال ونقبل الفرضية القائلة أن خدمة النقل في مدينة ورقلة ليس بمستوى عال .

الفرضية الثانية : يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة

للإجابة عن هذه الفرضية نقوم بإستخدام طريقة المتوسطات والرتب حسب الجدول رقم (02-09) والجدول رقم (02-04) و (02- 05) من معطيات السياحة بالمدينة في المطلب الأول للدراسة الميدانية **بالإظافة إلى الجدول رقم (02–12)**

الجدول رقم (2-12) يمثل ترتيب المتوسطات في محور الحركة السياحية

ترتيب الفقرة	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
المتوسط	3.53	3.49	3.45	3.43	3,25	3,23	3.15	**3,08**	**2,89**	**2,75**	**2,25**
القياس	**مرتفع**	**مرتفع**	**مرتفع**	**مرتفع**	**متوسط**	**متوسط**	**متوسط**	**متوسط**	**متوسط**	**متوسط**	**ضعيف**

من إعداد الطالبة بناءا على بنامج التحليل الإحصائي SPPS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أراء السواح الخاصة يتقييم الحركة السياحية بالمدينة تباينت في الإجابات وكانت أربع عبارت بمستوى مرتفع وسبعة عبارات بمستوى متوسط وكذا عبارة بمستوى ضعيف ومن خلال المتوسط الإجمالي المقدر ب 3,26 وإنحراف 1,132 نقول أن الإتجاه العام محايد بقياس متوسط .

وهذا ما يقودنا إلى نفي الفرضية رقم 02 والتي تنص على يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة ونقبل الفرضية لا يوجد بمدينة ورقلة حركة كيبرة

الفرضية الثالثة : تساهم جودة خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة بمدينة ورقلة .

للإجابة على هذه الفرضية قمنا بتجزئتها إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات النقل و تنشيط حركة السياحة بمدينة ورقلة.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة خدمات النقل وتنشيط حركة السياحة بمدينة ورقلة.

للإجابة عن هذه الفرضيية نستخدم معامل الإرتباط " **بيرسون** " الذي يظهر علاقة الإرتباط بين المتغيرين

الجدل رقم (2_13) يمثل الإرتباط بين جودة خدمة النقل وتنشيط الحركة السياحية

		عناصر خدمات النقل	المصداقية	التكرار	الإستقبال	سهولة الوصول	المدة	البيئة	الثقة والامان
الحركة السياحية	برسون	0.257	0,298	0,254	0,196	0,221	0,215	0,209	0,122
	Sig	,000	,000	0,03	0,024	0,011	0,013	0,016	0,152
	N	132							

من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات برنامج التحليلي الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر ب (sig =0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (sig= 0,05)

كما نلاحظ أن معامل الارتباط R هو 0,257 وبالتالي توجد علاقة إرتباط بدرجة " ضعيفة " بين عناصر جودة خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية بورقلة اي ان قيمة R المبينة بالجدول لها معنوية إحصائية بالواقع .

وقد كانت أكثر العناصر إرتباطا هي المصداقية والدقة بالتعامل بقيمة 0,298 تليها التكرار ب 0,254 ثم سهولة الوصول ب0,221 أما البيئة فقد كانت ب 0,209 في حين بلغ الارتباط في عنصر المدة 0,215 أما عن أقل قيمة فكانت للدقة والامان ب 0,112 . وقد بلغت درجة المعنوية للعناصر المذكورة القيم التالية

الدقة والمصداقية (sig =0,298) ، التكرار (sig =0,254) ، سهولة الوصول (sig =0,221)، البيئة (sig=0,013)، المدة (sig = 0,016) في حين وجدنا لا يوجد ارتباط لعنصر الثقة والأمان مع الحركة السياحية لأن (sig=0.152) وهو أكبر من مستوى الدلالة (sig=0.05)

وعلى ما سبق تقديمه نرفض الفرضية الأولى Ho المتمثلة في لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمة النقل وتنشيط حركة السياحة ونقبل الفرضية الثانية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمة النقل وتنشيط حركة السياحة.

الفرضية الرابعة : توجد علاقة طردية بين خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية

لإثبات ذلك نستخدم تحليل الإنحدار الخطي بإستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0,05 حيث المتغير المستقل خدمات النقل والمتغير التابع هو الحركة السياحية .

1) نوع الطريقة المتبعة في تحليل الانحدار الخطي من مخرجات SPSS :

إن طريقة التحلي المتبعة في تحليل الانحدار الخطي هي طريقة المربعات الصغرى

الجدول (2_ 14) يمثل معامل الإرتباط الخطي

المنهج	المتغيرات المستبعدة	المتغيرات المعرفة	النوع
المدخلات	.	خدمات النقل , المحور جودة[b]	1

a. Variable dépendante : الحركة السياحية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

2)– معامل الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

الجدول (2_15) معامل الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,279[a]	,078	,064	,81473

a. Prédicteurs : (Constante), خدمات النقل, المحور جودة

الإرتباط الخطي R=0.279

مدى الدقة في تقدير المتغير التابع R deux =0.078

نلاحظ أن قيمة R هي 0,279 فهو إرتباط ضعيف وأن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هي

(R deux =0.078) يعني أن 78 % من الحركة السياحية تعود إلى خدمة النقل بعناصرها وأن النسب الأخرى ترجع إلى

عوامل عشوائية لا تدخل في الدراسة

3)– إختبار الفرضية :

توجد علاقة طردية بين خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية

أ)– التحليل البياني لخط الانحدار

الجدول رقم (2–16) تحليل تباين خط الانحدار

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,282	2	3,641	5,485	,004[b]
	Résidus	86,293	130	,664		
	Total	93,575	132			

a. Variable dépendante : الحركة السياحية

b. Prédicteurs : (Constante), خدمات النقل, المحور جودة

Sig= 0.004 بالتالي خط الانحدار يلائم البيانات

ب)- دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول (2-17) تحليل انوفا لدراسة معاملات خط الانحدار

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,512	,342		4,420	,000
المحور جودة	,256	,102	,222	2,507	,013
خدمات النقل	,104	,080	,114	1,290	,199

a. Variable dépendante : الحركة السياحية

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

من الجدول نجد أن قيمة مقطع خط الإنحدار هي 1,512 الذي يمثل في الجدول من معادلة خط المستقيم أما بالنسبة لميل خط الانحدار B هي عند القيمة sig = 0.013 وهو المتغير المستقل ومنه المعادلة تصبح كالتالي:

$$Y=a+bx$$

$$Y=1.512+0.256\,x$$

الفرضية الخامسة :

والتي تنص على " تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة بإختلاف المناطق " والتي تتضمن فرضيتين فرعيتين مفادهما :

- نقبل الفرضية الصفرية ho لا تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المناطق إذا كانت قيمة f أقل من قيمتها الجدولية وقيمة مستوى المعنوية (sig) أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)
- نرفض الفرضية الصفرية ho إذا كانت قيمة (f) أكثر من قيمتها الجدولية وقيمة مستوى المعنوية (sig)أقل من المستوى المطلوب.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار t-test وبينت النتائج ما يلي :

الجدول رقم (02–18) يمثل إختبار t test لفرضية المناطق

المجال	المجموعة	المتوسط	قيمة (t) الاحتمالية	قيمة f	مستوى المعنوية
خدمات النقل	داخل ورقلة	3,1667	-,261	4,171	,043
	خارج ورقلة	3,2067	-,261		
الحركة السياحية	داخل ورقلة	1,0000	-23,295	54,116	,000
	خارج ورقلة	1,8800	-23,295		
العلاقة بينهما	داخل ورقلة	2,6667	2,387	1,251	,028
	خارج ورقلة	2,2286	2,403		

من أعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامجSPSS

من الجدول رقم أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية ل خدمات النقل داخل وخارج ورقلة هي (sig=0.043) في حين كان (sig=0.00) في المحور الخاص بالحركة السياحية أما عن العلاقة بينهما فقد بلغ (sig =0.028) وبما أن جميع القيم لمستوى المعنوية أقل من القيمة المطلوبة (sig=0.05) فإننا نرفض الفرضية h0والتي تنص على لا تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المناطق ونقبل الفرضية h1تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة باختلاق المناطق.

اختبار الفرضية السادسة: التي تنص على " تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاق المواسم "

من أجل اختبار الفرضية السادسة استخدمنا تحليل التباين أنوفا (anova) وقد تم تجزئتها إلى فرضيتان جزئيتان هما :

- **Ho** لا تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة بإختلاف المواسم.
- **H1** تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المواسم.

وقد تحصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (02_19) يمثل تحليل التباين الأحادي لأنوفا (anova) لفرضية إختلاف المواسم

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الإحتمالية sig
المحور الاول	بين المجموعات	9,032	2	9,032	4,103	**,018**
	داخل المجموعات	161,801	147	161,801		
	المجموع	170,833	149	170,833		
المحور الثاني	بين المجموعات	6,203	2	6,203	3,571	**,031**
	داخل المجموعات	127,670	147	127,670		
	المجموع	133,873	149	133,873		
المحور الثالث	بين المجموعات	13,712	4	13,712	2,942	**,023**
	داخل المجموعات	168,962	145	168,962		
	المجموع	182,673	149	182,673		

من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول المقدم أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية (sig= 0.018) للمحور الأول (خدمات النقل) في حين أن قيمة مستوى المعنوية للمحور الثاني (الحركة السياحية) هي(sig=0.031) أما عن المحور الثالث فقد قدرت ب (sig=0.023) فجميع قيم مستوى المعنوية للمحاور الثلاث أقل من مستوى المعنوية المطلوب (sig=0.05) وبالتالي نرفض الفرضية الاولى والتي تنص على " لاتختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة بإختلاف المواسم ونقبل الفرضية الثانية " تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المواسم "

إختبار الفرضية السابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة فيما يتعلق بخدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس , السن ,المستوى التعلمي ,الوظيفة ,الدخل ,الحالة الاجتماعية ,الغرض من الرحلة ,الجنسية)و قد تفرعت عنها فرضيات عدة كالتالي

1. يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الجنس تعزى الفروقات بين خدمات النقل في تنشيط الحركة الساحلية
2. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير السن تعزى الفروقات بين خدمات النقل و تنشيط الحركة الساحلية
3. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرالمستوى التعلمي تعزى الفروقات بين خدمات النقل و تنشيط الحركة الساحلية
4. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة تعزى الفروقات لخدمات النقل و تنشيط الحركة الساحلية
5. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الدخل تعزى الفروقات لخدمات النقل و تنشيط الحركة الساحلية

6. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية تعزى الفروقات بين خدمات النقل و تنشيط الحركة الساحلية

اختيار الفرضية الفرعية الأولى

التي تنص بأنه توجد فروقات فردية ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس تعزى الفروقات بين خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية

و لغرض إختيار صحة الفرضية نستخدم اختبار الفروق t.test لاختيار الفروق في دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية مع السواح بين الذكور و الإناث

- نقبل الفرضية الصفرية H0 إذا كانت قيمة F أقل من قيمتها الجدولية وقيمة مستوى المعنوية (sig) أكبر من مستوى المعنوية المطلوب 0,05
- نرفض الفرضية الصفرية h0 إذا كانت قيمتها الجدولية وقيمة مستوى المعنوية (sig) أقل من مستوى المعنوية المطلوب (0.05) و فيما يلي إختبار نتائج الفرضية الفرعية الأولى و التي كانت كما يلي :

الجدول (02-20) :يبين نتائج اختيار t.teste لفروقات متغير الجنس و دور خدمات النقل في تنشيط الحركة الساحلية حسب العينة المدروسة

المجال	المجموعة	المتوسط الحسابي	قيمة t	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المحور الاول	ذكر	3,0941	-1,391	0,742	**0,3**
	انثى	3,3077	-1,385		
المحور الثاني	ذكر	2,6235	-0,665	0,600	**0,109**
	انثى	2,7154	0,662		
المحور الثالث	ذكر	3,0946	0,174	3,828	**0,053**
	انثى	3,0678	0,170		
المجموع		2,98	-0,40	1,72	**0,154**

نلاحظ من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة بالنسبة للمحور الأول هي (sig=0.3) في حين كانت بالمحور الثاني (sig=0.109) أما عن المحور الثالث فقد بلغت (sig= 0.053) ونجد أن كل من المحورين اللأول والثاني هي قيمة أكبر من القيمة الاحتمالية (sig =0.05) في حين المحور الثالث كان مساويا للقيمة المطلوبة (sig=0.05) أما عن مجموع المحاور فقد بلغت 0,154 وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة 0,05. وبالتالي نقبل الفرضية ho والتي تنص لا توجد فروق ذات دلال إحصائية لمتغير الجنس تعزى الفروقات بين خدمات النقل والحركة السياحية .

لإختبار الفرضية الجزئية الثانية والتي مفادها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لعامل المستوى التعليمي نستخدم تحليل التباين الأحادي أنوفا (ANOVA)

الجدول رقم (02-21) يبين تحليل التباين لانوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية والتي تعزى لعامل المستوى التعليمي

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول	بين المجموعات	7,195	5	1,439	1,684	,142
	داخل المجموعات	123,079	144	,855		
	المجموع	130,273	149			
المحور الثاني	بين المجموعات	4,037	5	,807	3,531	,005
	داخل المجموعات	32,923	144	,229		
	المجموع	36,960	149			
المحور الثالث	بين المجموعات	4,660	5	,932	1,570	,172
	داخل المجموعات	85,500	144	,594		
	المجموع	90,160	149			

من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير السياحة لان مستوى المعنوية (Sig=0.005) في حين لاتوجد فروق في إجابات العينة بالنسبة للمحوريين الأول والثالث فقد بلغت (sig=0.106) و (sig=0.172) كما وجدنا القيمة الإحتمالية لجميع محاور الفروق أكبر من القيمة الإحتمالية بالتالي لا توجد فروق دات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

إختبار الفرضية الجزئية الثالثة

والتي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لعامل العمر نستخدم تحليل التباين الأحادي أنوفا (**ANOVA**)

الجدول رقم (02-22)يبين تحليل التباين لانوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية والتي تعزى لعامل العمر

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول	بين المجموعات	,637	4	,159	,258	,905
	داخل المجموعات	89,523	145	,617		
	المجموع	90,160	149			
المحور الثاني	بين المجموعات	3,369	4	,842	,962	,430
	داخل المجموعات	126,904	145	,875		
	المجموع	130,273	149			
المحور الثالث	بين المجموعات	1,818	4	,454	1,875	,118
	داخل المجموعات	35,142	145	,242		
	المجموع	36,960	149			

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spsss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية في المحور الثاني (Sig=0.430) في حين بالمحور الأول والثالث فقد بلغت (sig=0.905) و (sig=0.118) على التوالي أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية تعزى لمتغير العمر وذلك كون القيم الإجمالية لمحاور الفروق أكبر من مستوى الدلالة (sig=0.05)

إختبار الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لعامل الوظيفة نستخدم تحليل التباين الأحادي أنوفا (ANOVA)

الجدول رقم (02-23) يبين تحليل التباين لانوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية والتي تعزى لعامل الوظيفة

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول	بين المجموعات	3,369	4	,842	,962	,430
	داخل المجموعات	126,904	145	,875		
	المجموع	130,273	149			
المحور الثاني	بين المجموعات	1,818	4	,454	1,875	,118
	داخل المجموعات	35,142	145	,242		
	المجموع	36,960	149			
المحور الثالث	بين المجموعات	,637	4	,159	,258	,905
	داخل المجموعات	89,523	145	,617		
	المجموع	90,160	149			

من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية في المحور الثاني (Sig=0.118) في حين بالمحور الأول والثالث بلغت (sig=0.430) و (sig=0.905) على التوالي وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (sig=0.05)وقد كانت القيمة الإجمالية لمستوى الفروق أكبر من القيمة الإحتمالية (sig=0.05)

إختبار الفرضية الجزئية الخامسة :

والتي مفادها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لعامل الدخل نستخدم تحليل التباين الأحادي أنوفا (**ANOVA**)

الجدول رقم (02-24) يبين تحليل التباين لانوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية والتي تعزى لعامل الدخل

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول	بين المجموعات	2,372	4	,593	,672	,612
	داخل المجموعات	127,901	145	,882		
	المجموع	130,273	149			
المحور الثاني	بين المجموعات	3,712	4	,928	4,047	,004
	داخل المجموعات	33,248	145	,229		
	المجموع	36,960	149			
المحور الثالث	بين المجموعات	,283	4	,071	,114	,977
	داخل المجموعات	89,877	145	,620		
	المجموع	90,160	149			

ا

من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات برنامج spsss

نلاحظ أن مستوى المعنوية في المحور الثاني (**Sig=0.004**) في حين بالمحور الأول والثالث بلغت (**sig=0.612**) و(**sig=0.977**) على التوالي وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (**sig=0.05**) في حين وجدنا أن القيمة الإجمالية لمجموع المحاور أكبر من مستوى الفروق بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لمتغير الدخل

إختبار الفرضية الجزئية السادسة

والتي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لعامل الحالة الإجتماعية

نستخدم تحليل التباين الأحادي أنوفا (**ANOVA**)

الجدول رقم (25-02) يبين تحليل التباين لانوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية والتي تعزى لعامل الحالة الإجتماعية

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول	بين المجموعات	6,131	5	1,226	1,422	,220
	داخل المجموعات	124,142	144	,862		
	المجموع	130,273	149			
المحور الثاني	بين المجموعات	2,947	5	,589	2,495	,034
	داخل المجموعات	34,013	144	,236		
	المجموع	36,960	149			
المحور الثالث	بين المجموعات	5,860	5	1,172	2,002	,082
	داخل المجموعات	84,300	144	,585		
	المجموع	90,160	149			

من إعداد الباحثة بناءا على مخرجات برنامج spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية في المحور الثاني (Sig=0.34) في حين بالمحور الأول والثالث بلغت (sig=0.220) و (sig=0.082) على التوالي وهي قيم **أكبر** من مستوى الدلالة (**sig=0.05**)في حين القيمة الإجمالية لجميع محاور الفروق أكبر من القيمة الإجمالية المعتمدة (sig=0.05)

إختبار الفرضية الجزئية السابعة

والتي مفادها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لخدمات النقل في تنشيط حركة السياحة تعزى لعامل الغرض من الرحلة

نستخدم تحليل التباين الأحادي أنوفا (**ANOVA**)

الجدول رقم(02_26) يبين التباين لانوفا لمعرفة فروق خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية والتي تعزى الغرض من الرحلة

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول	بين المجموعات	,285	3	,095	,107	,956
	داخل المجموعات	129,989	146	,890		
	المجموع	130,273	149			
المحور الثاني	بين المجموعات	1,129	3	,376	1,534	,208
	داخل المجموعات	35,831	146	,245		
	المجموع	36,960	149			
المحور الثالث	بين المجموعات	1,693	3	,564	,931	,427
	داخل المجموعات	88,467	146	,606		
	المجموع	90,160	149			

من إعداد الباحثة وفقا لمخرجات برنامج spss

نلاحظ أن مستوى المعنوية في المحور الثاني (Sig=0.208) في حين بالمحور الأول والثالث بلغت (sig=0.956) و(sig=0.427) على التوالي وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (sig=0.05) في حين القيمة الإجمالية لجميع محاور الفروق أكبر من القيمة الإجمالية المعتمدة (sig=0.05)

المطلب الثاني:مناقشة النتائج وإختبار الفرضيات

سنتطرق بهذا المطلب الى مناقشة البيانات الخاصة بالسواح الذين هم محل الدراسة وذلك من خلال (الجنس , السن المستوى التعليمي ,الوضيفة , الدخل , الجنسية , الحالة الإجتماعية , الغرض من الرحلة والوسيلة المستخدمة).

أولا: نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة :

تحليل الفقرة رقم (1) طبيعة الجنس في عينة الدراسة :

أظهرت الدراسة أن أغلب السواح من الجنس الذكري حسب الأرقام المقدمة من الجدول (02- 01) و (02_02) ونرجع هذا إلى ثلاث أسباب أما الأول فهو طبيعة التوزيع العشوائي لأفراد العينة و نرجع الثاني إلى طبيعة و ثقافة المنطقة ونظرتهم للحركة السياحية السنوية أما الثالث فهو طبيعة الحركة السياحية كنشاط كونه نشاط ديناميكي تتطلب الحركية وكذا توفر البنية الفيزيولوجية وهذا ما يتوفر أكثر لدى الذكور مقارنة بالإناث .

تحليل الفقرة رقم (2)لعينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي :

من خلال الأرقام المقدمة فيما سبق وجدنا أن المستوى الثاني يتصدر التربيب بسبب شغف هذه الفئة و ممارسة أعمالهم وكذا البحث عن الدورات العلمية داخل و خارج المدينة و قصد تحسين المستوى وهذا ما تفسره النسبة المحصل عليها بالنسبة للسواح الخارجيين و المقدرة ب37,3% مقارنة ب 28 % بالنسبة للداخليين وكذلك لاحظنا وجود نسبة معتبرة من الفئة الجامعية والمقدرة ب 28% تليها الدراسات العليا ب 16,7% في حين اقل النسب كانت للفئات المتبقية على الترتيب المتوالي متوسط , ابتدائي, امي

تحليل الفقرة رقم (3) لعينة الدراسة حسب متغير الوظيفة :

أكبر نسبة كانت للسواح هي الموضفين و بلغت 48 %وكانت لداخليين اكبر من الخارجيين في حين وجدناأن **أقل** نسبة كانت للافراد بدون عمل و يعود تلك إلى طبيعة النشاط و الحركة السياحية حيث تتطلب مستوى دخل معين لكي يمارس الفرد تنقلاته داخل المدينة أم خارجها.

تحليل الفقرة رقم (4) للسواح حسب متغير الحالة الإجتماعية :

وجدنا ان اغلب الفئة المدروسة متزوجين حيث بلغت النسبة 54,7 %و قد النسبتين كثيرا للداخلين 28 %و الخارجية 30 %و اقل ترتيب كان للارامل ب 4 % اي 6 افراد من العينة المدروسة

تحليل الفقرة رقم (5) للسواح حسب متغير الغرض من الرحلة :

بلغت اعلى قيمة لها في الساحة الترفيهية نسبة 24 % ووجدنا ان هذه النسبة تتواجد لدى الخارجين اكثر من الداخلين للمدينة بسبب نقص الاماكن و المرافق الترفيهية و هذا حسب راي الافراد المغادرين و الذين يقصدون الوجهات خارج المدينة تليها الساحة التعليمية 34 % وهي نسبة معتبرة ذلك ان المنطقة تتوفر على منشات تعليمية و نخص بالذكر الجامعة و عدد من المراكز اضافة الى ما وجداه في تحليلنا للمستوى التعليمي كما ذكرنا سابقا وهذا ما تفسره النسبة الموجودة بالتساوي بين الداخلين الخارجين في حين كانت اقل نسبة للانواع الاخرى غير الذكورة كالمهرجانات الثقافية و الفنية .

تحليل الفقرة رقم (7)لعينة الدراسة حسب متغير الجنسية :

وجدنا من خلال النتائج ان العينة المدروسة كانت معضمها جزائريين بنسبة 88,7 % في حين كانت 11,3 % للاجانب من جنسيات مختلفة اعلاها التونسيين و الليبيين بحكم الموقع الجغرافي و اقلها لفرنسا

تحليل الفقرة رقم (8)لعينة الدراسة حسب متغير الوسيلة المستخدمة :

وجدنا من العينة العشوائية ان اعلى نسبة هي لويلة الحافلة بسبب ما يتميز به عن نظيراتها من سهولة و امان بالتنقل وكذا التكلفة المنخفضة مقارنة بالطائرة ووجدنا ان نسبة مستخدمي الطائرة هم الداخلين و نخص بالذكر الاجانب في حين كانت السيارة اقل نسبة .

ثانيا : نتائج تحليل إتجاهات آراء العينة حول متغيرات الدراسة

أ _نتائج تحليل المحور الاول الخاص بخدمات النقل بالمدينة :

شبكة الطرق بالمنطقة جيدة حسب رأي 60 فرد من العينة المستجوبة ما يمثل نسبته 30,7% فقد كان 28 فرد من السواح الداخليين بنسبة 33,3% من السواح الخارجيين و قد كانت أقل نسبة لمتغير الموافقين بشدة وذلك يعود إلى مساحة المنطقة جغرافيا و موقعها الإقتصادي ما يجعلها قطب حركي مع باقي الولايات و المناطق حيث تقدر شبكة الطرق الداخلية ب 277 كم .

وهذا أيضا ما نفسر به إجابة العينة من السواح حول شبكة النقل المتنوعة بالمنطقة حيث كانت أعلى نسبة بدرجة موافق ما يمثل 64% من حجم العينة نشير ان المنطقة تتوفر على عدد من مؤسسات النقل المختلفة البرية و الجوية التي تسعى إلى توفير النقل بالمنطقة هذا ما تم طرحه في الفقرة رقم 7 حول حركية النقل بالمنطقة وقد أجاب 52 فرد نسبته 34,7 % بدرجة موافق في حين كانت إجابات الأفراد حول توفر النقل بالوقت المناسب ايجابية بنسبة 42,7 % أي 64 فرد ممن وافقوا الفقرة . من جهة أخرى عبّر المستجوبين في رأيهم عن أسعار التنقل بالمنطقة في الفقرة رقم 13 أين أجاب 4,5 %فرد بالحياد وتعود هذه الإجابة حسب رأينا في أن السواح لا يتأثرون كثيرا بسعر التنقل بحكم تحليلنا السابق للوظيفة حيث وجدنا معظم الفئة هي الموضفين من جهة أخرى أن طبيعة نشاط السياح تتطلب فئة معينة بدخل معين لهذا لا تكون هنا حساسية كبيرة لسعر التنقل .

وجدنا أيضا أن إختيار وسيلة النقل لدى السواح هو الأمان بنسبة 38,7% في حين أجاب 58 فرد أي نسبة 32 % أن الراحة أهم سبب في إختيار وسيلة النقل أما من يعتقدون أن السرعة هي عامل أساس في تنقلهم يمثلون 44 فرد أي 29,3% وهذا التفاوت في النسب يعود إلى خاصية الوسيلة من جهة كما أشرنا اليه في تحليلنا الخاص بالوسائل الشخصية حيث وجدنا تباين في استخدامات هذه الوسيلة بسبب خاصية كل وسيلة . من جهة أخرى يعود هذا التباين في النسب إلى طبيعة وذهنية كل سائح و حسب دراسة Mihaela Axente 2006 و كما أشرنا أن من أسباب التنقل السياحي العامل البدني إضافة إلى الجانب الفيزيولوجي و نقصد به الوسائل المحيطة و مدى قدرتها على تحقيق الراحة و الرفاهية للسائح وهذا ما أجاب عليه السواح في الفقرة رقم 07 حول تحقيق خدمات النقل الجيدة لرفاهية السائح و قد أجاب 38 % أي 57 فرد بالموافقة وهي أعلى نسبةفي الفقرة و من خلال ما سبق نصل أن هذا المحور الخاص بخدمات النقل بمدينة ورقلة ذو اتجاه متوسط

ب_ نتائج تحليل المحور الثاني الخاص بمحور الحركة السياحية بالمدينة :

كانت الوجهة للسياح الخارجين من مدينة ورقلة باتجاه المناطق الشمالية 33,3 % بسبب خصائص المناطق و اختلافها عن المدينة المدروسة و نخص بالذكر المناخ في حين كانت اقل نسبة باتجاه المناطق الجنوبية بنسبة 0,7 % اما عن الداخلين لمدينة ورقلة فكانت الوجهات نحو منطقة سيدي خويلد بسبب تميزها طبيعتها الصحراوية و كثبانها في حين اقل نسبة كانت لمنطقة نقوسة .

وجدنا ان اعلى تكرار كان فصل الربيع بالنسبة للخارجيين خاصة اما عن اقل نسبة فهي لفصل الخريف وهذا يرجع الى طبيعة المنطقة و مناخها حيث تنشط حركة السياحية الداخلية لها , فصل الشتاء و اوائل الربيع الداخلية اما الخارجية تنشط في فصل الصيف وذلك نظرا لكونهم يقصدون المناطق السياحلية ذات المناخ المعتدل و معظم الاجابات بخصوص المرافقين في السفر كانت مع العائلة بنسبة 29,3 % وذلك أن السفر مع العائلة له طعم خاص في نظر السواح في حين أقل نسبة كانت للذين سافرو مع كل الخيارات المذكورة في أسئلة الاستبيان حيث أن معظم السواح سافروا من وإلى المدينة بمفردهم و هي أعلى نسبة ب 49,3 % في حين أقل نسبة كانت للوكالات ب 10,7 % .

حيث وجدنا أن 50 شخص بنسبة 30,1% غير موافقين بشدة على أن حطات النقل قريبة من الأماكن السياحية هذا بسبب تواجد المحطات بعيدا عن بعض المناطق و هذا ما يشكل عائقا على النقل في حركية الأفراد

50 فرد يوافقون أن المنطقة تتوفر على عدد من المعالم الدينية وهذا ما وجدناه لدى العديد من السواح في أثناء زيارتهم للمدينة وقد أشرنا في سؤالنا عن المنطقة المزارة حيث تبين أن نسبة الأفراد الذين يزورون الرويسات و نخص بالذكر الزاوية يمثلون41%

من المناطق المزارة نشير أن موقع المنطقة مناسب وهذا ما أجاب عليه 64 سائح أي ما يعادل نسبة 42,7% و قد كان السواح ينتقلون بدافع إختلاف المنطقة بنسبة 50% من أجل التمتع بالمناظر الطبيعية و قد أجاب 47 سائح أي 31% أن سحر المنطقة هو من دفعهم للتنقل من أجل هذا يبحث السواح عن الخدمات المميزة و قد كانت إجابة الفقرة " يوجد عدد كاف من الفنادق بالمنطقة " بنسبة 36% محايدين ذلك أن المنطقة تتوفر على فنادق لكنها ليست بالعدد الكافي مثلماهو بالجدول رقم (02-05)

وجدنا أن 48 فرد بنسبة 32% يوافقون أن سكان المنطقة يتمتعون بالثقافة السياحية في حين 25 فرد بنسبة 33,3% لا يوافقون أن مطاعم المنطقة تقدم أكلات نظيفة هذا يعود الى تدني مستوى الخدمة في مطاعم المنطقة أيضا قلة خبرة هذا النوع من المنشآت بالمنطقة وكذا غياب المنافسة الشديدة وهذا ما تؤكده نسبة الأ فراد غير الموافقين بشدة التي التي تمثلت في 8,1 % .

ج_تفسير نوعية و مستوى الخدمة في وسائل و مؤسسات النقل :

فيمل يخص الطريق وجدنا أن 38,7% أجابوا أن الطريق غير معبد و أقل نسبة كانت للذين أجابوا نعم و هذا بسبب الأشغال القائمة بالمدينة حول عدة إنجاز مشاريع نقل حديثة قامة مثل الترامواي .

فيما يخص الإشارات التوجيهية بالطريق وجدنا أن 44,4 % يوافقون في حين الأفراد الذين أجابوا بليس كثيرا 34,5 %و هي نسبة مقاربة للنسبة الأولى هذا ما يدل على أن الإشارات متواجدة لكن بشكل غير كاف خاصة التي تعرف بالمناطق السياحية .

بالنسبة لمحطات البنزيل وجدنا من الشكل المعطى في عرض و مناقشة النتائج رقم (02-21) أن أعلى نسبة كانت للأفراد الذين أجابو بنعم بنسبة 66,5% ذلك أن المنطقة قطب إقتصادي و يتوفر على ثروة طاقوية في مقدمتها البترول و هذا ما يفسر أجابة معظم أفراد العينة بنعم لمعظم الإجابات .

من الجانب التقني أيضا وجدنا أن التنوع في الأنظمة التسديد يساعد السواح على التنقل و قد أجاب 44,7% من حجم العينة بنعم في حين كانت نسبة غير الموافقين 31,3% و هي نسب تقاربة و يعود هذا إلى أن التنوع في أنظمة التسديد يسهل في تنقل الأفراد بحرية و إختصار الجهد و الوقت للسائح و التمتع بالراحة النفسية و الجسمية وتبقى هذه بعيدة نوعا ما في أرض الواقع بمدينة ورقلة و هذا ما جعل 31,3% يجيبون بلا إما لعدم و عيهم بفعاليتها أو لجهلهم بها .

نشير أيضا أن نوعية الخدمة بوسيلة النقل ترفع الأفراد و السواح لتنقل وهذا ما أجاب عنه 63,3% من المستجوبين وهي نسبة عالية و لهذا ارتئينا تقديم ما وجدماه في الجدول (02-27) الخاص بتحليل خدمات وسائل النقل بالمدينة حيث ان معضم إجابات الأفراد كانت بدرجة محايد وأن عناصر نوعية الخدمة أعلاها هي الثقة و الأمان بمتوسط 3,081 وهذا ما وجدناه في تحليلنا للعبارة الخاصة بالأمان و الوسيلة بالمحور الأول تليها التكرار بمتوسط 3,17 ثم سهولة الوصول ب 3,09 ثم الدقة والمصداقية بالتعامل ب 3,082 اما عن الإستقبال فقد كان 3,01 لتأتي الرفاهية في مؤخرة الترتيب بمتوسط 2,826 وهذا ما نفسره بأن مؤسسات ووسائل النقل بالمدينة تفتقر إلى العديد من الخدمات كالإجراءات , التخفيضات , الوسائل , العمال المؤهلين ...

ثالثا: نتائج اختبار الفرضيات:

نتائج إختبار الفرضية الأولى و التي مضمونها :

خدمات النقل في مدينة ورقلة ذات مستوى عال , من خلال الجدول رقم (2-8) يبين أن اتجاه المحور الخاص بخدمات النقل بالمدينة باتجاه موافق بمقياس متوسط الذي قدر ب 3,16 بانحراف 1,132 على سلم ليكارت ومنه **نرفض** الفرضية الأولى القائلة أن **خدمات النقل ذات مستوى عال**

نتائج اختبار الفرضية الثانية : والتي مضمونها يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة و من خلال الجدول (2-8) تبين أن إتجاه المحور محايد و قد بلغ المتوسط الحسابي له 3,26 و إنحراف 1,132 و بالتالي فهو بمقياس متوسط منه نرفض الفرضية رقم 02 والتي تنص على انه يوجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة وذلك ان المتوسسط الحسابي بمقياس متوسط

نتائج اختبار الفرضية الثالثة :

بعد القيام بالدراسة الميدانية و إختبار صحة هذه الفرضية من خلال معامل الإرتباط بيرسون أضهرت نتائج أن هناك علاقة إرتباطه موجبة و متوسطة ذات دلالة احصائية بين المتغير التابع (الحركة السياحية) وبين المتغيل المستقل (عناصر جودة خدمات النقل) وقد بلغ معامل الارتباط 0,257 عند مستوى الدلالة 0,000.

وقد كان أقواها عند عنصر المصداقية و الدقة بالتعامل بقيمة 29,8% عند مستوى المعنوية(sig= 0,000) ثم علاقة المتغير التابع بعنصر التكرار بحيث بلغ 25,4% عند مستوى المعنوية (sig= 0,03) ثم علاقة المتغير التابع بعنصر سهولة الوصول حيث 01,1% عند مستوى المعنوية 0,221% أما البيئة فقد بلغ 20,9% بمستوى المعنوية 1,016 أما عن أقل إرتباط فكان للدقة و الأمان ب 12,2% عند مستوى 0,052 ومن هنا نقول أن هناك علاقة إرتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة الخدمة و الحركة السياحية ومنه نرفض الفرضية h_0 (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر جودة خدمات النقل و الحركة السياحية) ونقبل الفرضية h_1 توجد توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر جودة خدمات النقل و الحركة السياحية .

نتائج اختبار الفرضية الرابعة :

بما أن قيمة معامل الإرتباط الخطي R=0,279 موجب عند مستوى الدلالة المعنوية sig=0.004اذن هناك علاقة طردية بين خدمة النقل و تنشيط الحركة السيحية وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية القائلة أنه توجد علاقة طردية بين خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية .

نتائج اختبار الفرضية الخامسة :

تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المناطق فرضية صحيحة من خلال درجة مستويات المعنوية المتحصل عليها و هي أقل من مستوى الدلالة المتحصل عليها و هي (sig=0,05) حيث بلغت على التوالي للمحاور الثلاث (sig=0,043) (sig=0.000) و (sig=0.028) و جميعها أقل من المستوى المطلوب (sig=0.05) باالتالي نقبل الفرضضية h_1 تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية ب إختلاف المناطق و نرفض الفرضية h_0 لإختلاف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة بإختلاف المناطق .

نتائج إختبار الفرضية السادسة :

تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المواسم فرضية صحيحة من خلال إثباتنا لفرضية حيث وجدنا أن القيم الخاصة بدرجة مستوى المعنوية للمحاور الثلاث (sig=0.018) (sig=0.031) (sig=0.023) على التوالي وهي أقل من القيم المطلوبة (sig=0.05) بالتالي الفرضية h_1 تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية فرضية صحيحة ذلك أن مؤسسات النقل في بعض الأحيان تقدم مجموعة تخفيضات لمواسم معينة و هذا ما أكدته النسب المؤية عند استجوابنا للعينة الخاص بفقرة " التخفيضات التي تقدمها مؤسسة النقل تساهم في اختيارك للمنطقة و حسب المعلومة المقدمة من طرف الخطوط الجوية أن المؤسسة تقوم بتقديم تخفيضات في مواسم معينة مثل موسم رمضان ، رجب قصد تنشيط الحركة السياحية وهذا ما انعكس على رقم أعمالها من جهة و زيادة تدفق السواح بالمنطقة من جهة أخرى .

نتائج إختبار الفرضية السابعة :

توجد فروق ذات دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية للسائح (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الدخل) تعزى الفروقات بين خدمة النقل و تنشيط الحركة السياحيةة فمن خلال الجداول التالية رقم (02-21) (02-22) (02_23) (02_ 24) (02-25) و (02-26) كما سبق أن قيمة (sig) أكبر من قيمتها المطلوبة 0,005 وهي غير دالة إحصائيا و عليه تقبل الفرضية h_0 التي تقر بعدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية تعزى الفروقات لخدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية و ما بين المتغيرات الشخصية (الجنس ، المستوى ، العمر ، الوظيفة ، الدخل ، الحالة الإجتماعية الغرض من الرحلة) على الترتيب و منه نرفض الفرضية h_0 و يمكننا القول أن المتغيرات الديمغرافية ليس لها تأثير في تنشيط الحركة السياحي في خدمات النقل .

خلاصة الفصل:

تم من خلال الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بمدينة ورقلة،وقد إقتصرت الدراسة على 150 إستبانة من أصل 250 إستبانة حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية، كالاستعانة ببرنامج spss21 من أجل جمع البيانات الخاصة بالدراسة وتحليلها بهدف الوصول إلى النتائج مرورا بإختبار الفرضيات التي تؤكد مصداقية النتائج المتوصل اليها هذا إلى جانب محاولة تقديم نضرة واقعية وحقيقية عن الخدتين بالمدينة للخروج بجملة من التوصيات للناشطين بالقطاع قصد تحسيين واقع الخدمتين المدروستين .

الخاتمة

الخاتمة :

تم التطرق في دراستنا هذه إلى دراسة ركيزتين من ركائز القطاع الخدماتي حيث تناولنا في فصلنا الأول أهم المفاهيم الخاصة لخدمات النقل و خصائصها بالتركيز على نوعية الخدمة في النقل ومعايير الحكم عليها من جهة أخرى تم طرح أهم العناصر الفاعلة و الصانعة للخدمة السياحية و أهميتها إضافة إلى دراسة عوامل التنقل السياحي لدى الأفراد ومن هذا المنطلق انطلقنا في التشخيص و البحث بعلاقة الترابط بين خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية ذلك أن الأفراد عند تنقلهم بغرض السياحة سوف يستخدمون وسائل النقل ومن هذا الإعتقاد جاءت دراستنا الميدانية قصد تحليل و تشخيص واقع خدمات النقل و الحركة السياحية من وجهة نظر و تشخيص واقع خدمات النقل و الحركة السياحية من وجهة نظر السواح بمدينة ورقلة من جهة ومن جهة أخرى تحليل واقع مستوى الخدمات في وسائل النقل بالمنطقة بغرض تقديم صورة واقعية حية و كيف يمكن لهذه الأخيرة أن تساهم في حركة السياحة بالمدينة ولهذا الغرض تم طرح إشكالنا المتمثل في التساؤل التالي :

مامدى مساهمة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية ومن خلال الدراسة التي قمنا بها و عملنا على الإحاطة بجميع جوانبها توصلنا إلى النتائج التالية :

_ خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى متوسط و يحتاج الى الاصلاحات و التنمية وهذا ما توصلنا إليه من خلال نفينا للفرضية القائلة يأن خدمات النقل في مدينة ورقلة ذات مستوى عال

_ الحركة السياحية بالمدينة متوسطة و ذلك ما توصلنا اليه من خلال نفينا للفرضية القائلة أن الحركة السياحية بمدينة ورقلة مستمرة

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة وسائل النقل و مؤسسات النقل مع الحركة السياحية لمدينة ورقلة لعنصر الدقة و المصداقية , التكرار , المدة , سهولة الوصول , البيئة , في حين لا توجد هذه العلاقة مع عنصر الثقة و الأمان . هذه النتيجة هي ما توصلت اليه دراسة Diem Trinhh Thii Le 2o14 " استخدامات السائح لوسائل النقل العمومية دراسة حالة ميونخ ألمانيا " حيث توصلت إلى أن السائح يبحث في عناصر الجودة في وسائل التنقل خاصة عنصر الوقت وهذا ما وجدناه في معامل الإرتباط لعنصر التكرار (25,4%) لمستويات معنوية مقبولة من جهة أخرى توصلت (Mihaelu 2006Axente) إلى أهمية العناصر المادية و الخدمات الترفيهية بوسائل النقل في تنشيط السياحية و تأثيرها على ادراكات الأفراد و هذا ما وجدناه في دراستنا من خلال الإرتباط الموجود بين عناصر البيئة و الحركة السياحية و هذا ما أثبتناه من خلال الفرضية الثالثة .

_توجد علاقة طردية ايجابية من خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية و هذا ما تم التوصل إليه من خلال قبول الفرضية الرابعة " توجد علاقة ايجابية طردية بين خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية بمدينة ورقلة " و قد تشابهت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة kal kidom shilemaw 2015 بعنوان " مساهمة النقل الجوي الدولي في القطاع السياحي دراسة حالة جانفي 2015 "بأثيوبيا حينما توصل أن خدمات النقل ذات علاقة طردية مع القطاع السياحي ككل و إختلفت مع دراستنا كوننا جمعنا نوعين من الخدمات و هما البري و الجوي ممع الحركة السياحية في حين دراسته ركزت على نوع من خدمات النقل هي االنقل الجوي مع القطاع ، وقد توصلت أيضا دراسة monteza azinil و آخرون في الدراسة المذكورة بعنوان " دور النقل البري في تطوير صناعة السياحة إلى وجود العلاقة الطردية الإيجابية بين النقل البري و تطوير السياحة وهو ما وجدناه من خلال اثباتنا للفرضية الرابعة

_ تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحية بإختلاف المناطق فرضية صحيحة من خلال درجة المعنوية المتحصل عليها و هي أقل من مستوى الدلالة (sig=0.05) وهذه النتيجة توصلت إليها دراسة gui lohmann and douglos pearceب عنوان " العلاقة بين خدمات النقل و السياحة من جانب العرض " حيث توصل إلى أن خدمات النقل تختلف بإختلاف المناطق من خلال الخصائص المميزة لكل منطقة هذا ما يفرض مؤسسات النقل تبني أنظمة مختلفة تتناسب مع هذه المناطق .

- تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية بإختلاف المواسم وهذا مايفرض على مؤسسات النقل تطبيق انظمة وسياسات تتناسب مع حركة الطلب والعرض السياحيين .

- فيما يخص الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية السابعة فقد أظهرت النتائج ذغلى عدم وجود فروق ذات دلالة غحصائية بين خدمات النقل وتنسيط الحركة السياحية لإجابات أفراد العينتين وهما فئة الذكور والإناث وبالتالي قبول الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لغستخدام المتغيرات الشخصية لتنسيط الحركة السياحية في خدمة النقل مابين الذكور والإناث (نرفض الفرضية الفرعية الأولى الخاصة بالفرضية الرئيسية السابعة).

- كما أضهرت نتائج الإختبار للفرضيات الجزئية (الثانية ، الثالثة، الرابعة ، الخامسة ، السادسة ، السابعة) عدم وجوود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية (المستوى التعليمي ،العمر، الدخل ، الوظيفة ، الحالة الإجتماعية ،الغرض من الرحلة)

وذلك كون القيمة الإحتمالية لجميع الفروق أكبر من القيمة الإحتمالية (sig=0,055) وبالتالي يتم قبول فرضية العدم بالنسبة للمتغيرات الشخصية (المستوى ، العمر ، الدخل ، الوظيفة ، الحالة الإجتماعية ، الغرض من الرحلة) على التوالي .

توصيات الدراسة :

- ✓ الإسراع في تنفيذ برامج التهيئة و التطوير من أجل تحسين وضعية الطرقات بالمدينة و تعبيدها .
- ✓ توفير تشكيلة من الوسائل ذات المستوى العالي في الخدمة و تزويدها بوسائل الترفيه قصد تحسين رفاهية السائح و المتنقل .
- ✓ تزويد الطرقات بالإشارات التوجيهية خاصة الهادفة إلى التعريف بالمنطقة قصد تسهيل عمليات البحث للسواح الجدد .
- ✓ فتح الخطوط و الترددات للسواح لبعض من الوجهات المهمة .
- ✓ تزويد المناطق السياحية بالمرشدين .
- ✓ غرس روح الثقافة السياحية ذلك أن الإحتكاك بين الأفراد و الثقافات يساهم في تعزيز الثقافة بين الأفراد .
- ✓ تحسين نوعية الخدمات في المطاعم ذلك لإفتقارها غلى عدة خدمات من شأنها زيادة السواح .
- ✓ الإهتمام بنوعية الخدمة في الفنادق وفتح تنافسيتها من لأجل تقديم خدمات متنوعة حسب إحتياجات السواح ، فأهم مكان لسائح هو الفندق .
- ✓ إعادة تهيئة و تزويد الأماكن السياحية بمحطات النقل التي تساهم في الوصول إليها .
- ✓ توفير وسائل النقل وتقديمها تسعيرة مناسبة قصد تشجيع حركة الداخليين و الخارجيين .
- ✓ تطبيق الأنظمة و التقنيات الحديثة بوسائل النقل قصد تحسسين الخدمة وذلك لتسهيل عملية تنقل السائح .
- ✓ محاولة تحسين مستوى الخدمات في وسائل النقل من خلال توفير بعض عناصر الرفاهية و المتمثلة في النظافة الحداثة و كذلك ضبط المواعيد .
- ✓ الإطلاع على التجارب العالمية لتطور و تنشيط الحركة السياحية مثل تونس ، المغرب ، ماليزيا فبالنضر إلى معطياتنا نستطيع مجاراتهم او الإستفادة منهم .

آفاق الدراسة :

للراغبين في مواصلة البحث في هذ ا المجال يمكن تقديم الأفاق الدراسية التالية :

دور خدمات النقل البري في تنمية القطاع السياحي ؛

دور خدمات النقل الجوي في تنمية القطاع السياحي ؛

دور خدمات النقل البحري في تنمية القطاع السياحي ؛

دور خدمات النقل في تحقيق التنمية السياحية المستدامة ؛

تأثير جودة خد مات النقل في تنشيط السياحة العلاجية ؛

تأثير جودة خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية من وجهة نظر الوكالات ؛

أهمية نظام النقل في تحقيق التنمية السياحية المستدامة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

1. أحمد محمود مقابلة ، **صناعة السياحة** ، الطبعة 1، دار كنوز للمعرفة العلمية ، عمان – الاردن .

2. ردينة عثمان يوسف ،**إدارة خدمات النقل الجوي** ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان – الاردن 2009

3. سميرة أيوب ، **إقتصاديات النقل دراسة تمهيدية ،الدار الجامعية الجديدة** ، الإسكندرية مصر 2003 – 2004

4. عبد القادر إبراهيم ، **ناصر محمود عبد ، مدخل إلى جغرافية السياحة** ، الطبعة2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2012 الأردن.

5. علي فلاح الزغبي ، **التسويق السياحي والفندقي** ، مدخل على صناعة السياحة والضيافة ، الطبعة 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، الأردن, 2013

6. فؤاد عبد المنعم البكري ، **التسويق السياحي وتخطيط الحملات الترويجية في عصر تكنولوجيا الإتصال** ، دار العالم للكتب ، 2007

7. ماهر عبد العزيز ، **صناعة السياحة** ، الطبعة 1، دار زهران للنشر والتوزيع الأردن ، 2013 .

8. منال شوقي عبد المعطي أحمد ، **إقتصاديات النقل السياحي** ، دار الوفاء للطباعة والنشر ص 2012 - 2013.

البحوث العلمية :

1. حميدة بوعموش ، **دور القطاع السياحي في تمويل الإقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة** ، دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة سطيف ، الجزائر 2011- 2012 .

2. دلال بالأطرش ، **دور خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا الزبون** ، مدكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي ، 2014 – 2015.

3. دنيا طارق أحمد ، **أثر الإبداع التقني في تطوير خدمة الإيواء**، دراسة ميدانية على عينة من الفنادق في دات الدرجة الاولى في بغداد.

4. سكحال ريمة ، **السلطة التنظيمية للنقل الحضري ودورها في تحسين أداء نظام لنقل الحضري بالجزائر**،مذكرة لنيل شهادة الماستر غير منشورة ،فرع إقتصاد وتسيير الخدمات ،تخصص نقل وأمداد 2010-2011

5. سليم بوقنة ، **دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجامعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير المؤسسات ' جامعة منتوري كلية العلوم الإقتصادي وعلوم التسيير 2004 - 2005.

6. عامر عيساني ، **الأهمية الإقتصادية للتنمية السياحية المستدامة بالجزائر حالة الجزائر**، أطروحة دكتورا غير منشورة كلية العلوم الغقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة باتنة 2009 – 2010.

7. فؤاد مسعودي ، **التسويق في النقل الحضري ETUS** مذكرة ماستر غير منشورة جامعة باتنة 2010 – 2011

8. فؤاد مسعودي ،**التسويق في النقل الحضري بسطيف – ETUBS** - مذكرة ضمن متطلبات الماستر، جامعة الحاج لخضر بباتنة تخصص نقل وإمداد ، 2010- 2011 .

9. منصور خديجة **الترويج للأقاليم الجنوبية كآداه لتفعيل حركة السياحة في الجزائر دراسة حالة ولايتي تامنغست وورقلة** جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2010 / 2011.

المجلات :

1. بختي ابراهيم ، شعوبي محمد فوزي ، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة** ، مجلة الباحث ، العدد 07 لسنة 2010/2009 جامعة قاصدري مرباح ورقلة.

2. هيثم ناعس ، بعنوان **أهمية قطاعي النقل والسياحة ودورهما في إستثمار الموارد البشرية والإقتصادية وتنمينها في مدينة دمشق ومنطقة الزبدان**ي. مجلة دمشق المجلد 26 العدد 1والثاني 2009

الملتقيات والمحاضرات :

1. شنوفي نور الدين ، محمد لمين مراكششي ، **صناعة السياحة في المملكة العمومبة السعودية** ،المؤتمر الدولي حول التنمية السياحية في الدول العربية تقييم وإشراف جامعة غرداية ، يومي 16-17 فيفري 2013 .

2. داوود القائدي ، **محاضرات في السياحة** ، المعهد التقني الإداري بأربيل قسم السياحة ، العراق 2016

المراجع الأجنبية :

الكتب

1 Jeam, Louis Bbarama ; ***marketing du tourisme et de lhotellrie, touriséme* édition, édition dorganisatio , paris , 2004** .

الاطرووحات و المذكرات :

1) Dien ,TTL ;***tourist use of public transport at destination – the case of munich , Germany ,Universitat munchem*** *2014.*

2) Kalkidan Shilemaw , (2015) , ***The contribution of international air transport to Ethiopa's tourism sector, master memorandum of specialization international economic university of Addis Ababa , Ethiopia.***

3) Mihaela Axente , ***system de transport et Tourisme –interaction évaluation , University Haver Master recherche _ 2006 .***

المجلات العلمية المحكمة:

1. Azimi ,M ;Moseni ;Mildormi ;***Abroofarak,M.(Nov,11,2013),the role o f road Tronsport in tourism industry Developement (Gllan province),Singapore journal of business Economics,and managment Studies (vol 1,N 1).***

2. Gui Lohmann and Douglas G . Pearce ,(2012),***Tourism and transport relationships : the suppliers's perspective in gateway destinations in New Zealand, journal of tourism research 17 (n1) .***

3. Rizal,P ;Asokon,R ;(june2013),***Role of transportation in Tourism Industry in Sikkin states,India ,International journal of innovative research development(vol2Issue 6) .***

4. Brahim Jaro Musa ; Buba Adanu Ndawayo *(Spring 2011)* ***, The Role Of Tranportation In The Development Of Tourism In Nigeria (Volume 6 , November 1)***

المؤتمرات الدولية :

4) Rufat Mammabov (2012) ***, the importance of transport in Tourism sector ,international challenges and apportunities of sustainable economique development in Eurasian countries, business Administration department , faculty of Economic and administrative sciences , Qafaz university , Azerbaija***

المواقع الإلكترونية :

1. wttc-infographic.org 2015 تاريخ الإطلاع : 5 فيفري
2. http www.ncbi.nlm.gov/pmc/articles/pmc3145127/#r146
3. Parodique @ita –org June 2015

الملاحق

الملحق رقم (1) : استمارة أسماء المحكمين

اسم الأستاذ	درجة العلمية
داوو د القائدي	أستاد محاضر بالمعهد التقني باربيل العراق
عبد الحق بن تفات	أستاذ محاضر أ بجامعة قاصدي مرباح
بن جروة عبدالحكيم	أستاذ محاضر أ بجامعة قاصدي مرباح
حجاج يوسف	أستاذ محاضر أ بجامعة قاصدي مرباح
بوبكر قواميد	أستاذ محاضر أ بجامعة قاصدي مرباح
هتهات السعيد	أستاذ مساعد أ بجامعة قاصدي مرباح

جامعـــــة قاصـــدي مربـــاح ورقلـــــة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

الطالبة : ربوح حدة **الدكتور : بن جروة حكيم**

استمارة الاستبيـــان

السادة والسيادات الكرا م السلام عليكم

بغية تثمين دراستنا حول خدمات النقل والسياحة وذلك إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة للموسم الجامعي 2016/2015 بعنوان " **دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية** " دراسة حالة مدينة ورقلة " نرجوا من سيادتكم المساهمة في هذا العمل والتعاون معنا ، علما أن هذا العمل لا يتعدى الغرض العلمي وغير تابع لجهة خاصة

المعلومات الشخصية

الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

المستوى التعليمي : أمي إبتدائي متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

العمر :من 20 إلى 30 ☐ من 31 إلى 41 ☐ من 42 إلى 52 ☐ من 53 إلى 63 ☐ أكثر من 63 سنة ☐

الوظيفة بدون عمل ☐ أعمال حرة ☐ موظف ☐ متقاعد ☐ أخرى أذكرها .....

الدخل : من ☐ 15000 دج إلى 25000 دج ☐ من 25000 دج إلى 35000 دج

35000 إلى 45000 دج ☐ أكثر من 45000 دج

الحالة الإجتماعية ☐ أعزب ☐ متزوج (ة) ☐ مطلق (ة) ☐ أرملة (ة)

لغرض من الرحلة ☐ سياحة علاجية ☐ سياحة دينية ☐ سياحة ترفيهية ☐ سياحة تعليمية

إذا غيرها أذكرها .....

الجنسية : جزائرية ☐ من أي ولاية .....

أجنبية ☐ من اي دولة .....

ماهي الوسيلة المستخدمة في سفرك ؟ ☐ الطائرة ☐ الحافلة ☐ السيارة ☐ وسيلة أخرى ☐

اذكرها .....

المحور الثاني

الفقرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1 شبكة الطرق بالمنطقة جيدة					
2 تعتبر وسيلة النقل ضرورية لتحقيق الغاية من سفرك					
3 النقل متوفر في الوقت المناسب					
4هناك تشكيلة متنوعة من وسائل النقل بالمنطقة					
5تساهم خدمة النقل في إختيارك للمنطقة					
6 تحقق خدمات النقل الجيدة الرفاهية والمتعة لك					
7النقل بالمنطقة في حركية مستمرة					
8سبب إختيارك للوسيله هو الأمان					
9 أعتقد أن الراحة أهم سبب في إختياري لوسيلة النقل					
10 السرعة في الوسيلة هي من دفعك للتنقل					
11 الضمان في وسيلة النقل عامل أساسي في تنقلي					
12 تسعيرة النقل معقولة					

المحور الثـــــــالث

13 المنطقة التي زرتها : ..داحل ورقلة ☐ خارج ورقلة ☐ أذكرها ☐

.....

15 – وقت الزيارة هل هو فصل الصيف ☐ فصل الربيع ☐ فصل الخريف ☐ فصل الشتاء ☐

16 – مع من سافرت العائلة ☐ الزملاء ☐ الأصدقاء ☐ بمفردك ☐ أشخاص لاتعرفهم ☐

17– هل كان قدومك مع : وكالة ☐ مخيم ☐ بمفردك ☐ غيرها ☐

18 – هل اتيت إلى المنطقة من قبل نعم ☐ لا ☐ إذا نعم كم مرة.....

19 – لديك معلومات كافية عن المنطقة من قبل نعم ☐ لا ☐ إذا نعم من اخبرك .....

الفقرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
20_تتواجد الأماكن السياحية بالقرب من محطات النقل					
21- تقدم مطاعم المنطقة أكلات مميزة					
22- توفر مديريات السياحة معلومات كافية عن المنطقة					
23 – موقع المنطقة السياحية مناسب					
24 – تعجبك المنطقة لتوفر المرافق الصحية والمعدنية					
25- سحر المنطقة دفعك للقدوم إليها					
26- إكتشاف المنطقة الغير معروفة هو سبب قدومي					
27- يتواجد بالمنطقة العديد من المعالم الدينية					
28- يتمتع سكان المنطقة بالثقافة السياحية					
29 – يوجد بالمنطقة عدد كافي من الفنادق					
30- تقدم مطاعم المنطقة وجبات متنوعة ونضيفة					

المحور الرابع

إذا كنت من مستخدمي الحافلة أو الطائرة أجب عن ما يلي :

	الفقرة	غير موافق تمام	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدقة والمصداقية بالتعامل	31- تساعد وسيلة النقل على توفير معلومات تامة عن المنطقة					
	32- يقدم طاقم المؤسسة كل المعلومات فيما يخص وسائل النقل للمنطقة التي أزورها					
	33- يتواجد عمال المؤسسة في مكانهم أثناء طلب الخدمة					
	34- مواعيد الإنطلاق والوصول مضبوطة					
	35- تقدم الخدمة حسب الوعود المقدمة مسبقا					
التكرار	36- تتواجد وسيلة النقل بإنتظام					
	37- توفر المؤسسة المعلومات الكافية حول(السفر ، الوقت والعطل)					
	38 - الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحجز والإلغاء منضمة					
	39- جدول الرحلات يناسبني					
الاستقبال	40 - يحافظ عمال المؤسسة على الآداب العامة في تواصلهم معك					
	41- يتعامل عمال المؤسسة دون تحيز مع الزبائن					
	42- توفر المؤسسة شبابيك الإستعلام وطرح الشكاوي					
سهولة الوصول	43- أوقات تواجد وسيلة النقل مناسب					
	44 - تجد سهولة في التواصل مع مؤسسات النقل					
	45- تتواجد المحطات المخصصة للنقل بالمكان المناسب					
المدة	46- المدة التي تستغرقها في تنقلاتك مناسبة					
	47- تؤدى الرحلات بوقتها المحدد					
	48- فترة إنتضاري للوسيلة مناسب					
الرفاهية	49- تحتوي وسيلة النقل على مختلف وسائل الترفيه والراحة					
	50- وسيلة النقل حديثة ونظيفة					
	51- الهدوء داخل الوسيلة متوفر					
	52- مقاعد الجلوس مريحة					
	53- توفر المؤسسة مقاعد لذوي الإحتياجات الخاصة					
الثقة و الأمان	54- أنوي الإستمرار في إستخدام الوسيلة					
	55- أشعر بالآمان عند تنقلي في هذه الوسيلة					

إذا كنت ممن إستخدمو السيارة أجب عن ما يلي :

56- محطات البنزيل متوفرة بشكل كافي نعم ☐ لا ☐ ليس كثيرا ☐

57 - يتوفر الطريق على إشارات توجيهية نعم ☐ لا ☐ ليس كثيرا ☐

58- الطريق معبد بشكل جيد نعم ☐ لا ☐ ليس كثيرا ☐

ضع علامة x في الخانة المناسبة

59- التسهيلات التي تقدمها مؤسسات النقل تؤثر في إختيارك للوجهة نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

60- التخفيضات الممنوحة من طرف مؤسسات النقل تساعدك على التنقل نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

61- تقنيات الإتصال بوسائل النقل تساعدك في التعرف على المناطق السياحية نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

62- التنوع في أنظمة التسديد يساعدك في التنقل نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

63- نوعية الخدمة الجيدة بوسيلة النقل تدفعك للتنقل نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

kasdi Merbah Ouargla University
Factory of Economic and Business Sciences, Management Sciences

Department Management

Specialty Marketing Services

Rebbouh Hadda Student

Dr.Ben Djaroueh Hakim

Questionnaire

Laydies and Gentelmen Hello

In order to enrich our research to got obtain Master degree in science of commerce branch of service marketing in University of kasdi Merbah Ouargla 2015l2016 under the title

"The role of transportation service in activate the tourist movement"Ouargla city as a case of study "

We need your contribution and you're to complete this research we inform you that this research is for scientific reason and free from any other objectives.

First part

Personal information sexes ☐ male female

Education primary school ☐ secondary ☐ university ☐

Age: **from 20 to 30** ☐ **from 31 to 41** ☐ **from 42 to 52** ☐ **from 53 to 63** ☐ **more those 63** ☐

ACCUPATION: EMPLOYER ☐ **FREE WORKE** ☐ **JOBES** ☐ **RETIRED** ☐ **STUDENT** ☐ **ONTHER.....**

Salary from **3000 DA TO 20000 DA** ☐ **FROM 20000TO 37000D A** ☐ **FROM 37000DA TO 540000**

MORE THEN 540000

Social situation celibate ☐ married ☐ the aim of the travel ☐ religious tourist ☐

Entertainment touristic ☐ tourists from education ☐ others .....

Nationality Algerian ☐ from which state.....

Foreign ☐ from which country.....

The means that is used: .....

What is the means of transport that you use in traveling?

Plane ☐ bus / train ☐ car ☐ other what is?.....

Second part

According to your answer choose the following:

The expression	Not totally agree	Not agree	bias	agree	Totally agree
1. Is the road network good enough?					
2. Is the means of transport essential to get your aim of travel?					
3. Is transport available in time?					
4- Is there different sets of means?					
5- Is the kind of service contribute in your choose of the region?					
6- Is the means of transport provides you comfortable and welfare?					
7- Is the movement of transport dynamic in the region?					
8- Are you choose this means because of the safety?					
9- IS the comfort the essential thing that made you choose the means?					
101- Is the speedily of the means makes you choose it?					
11- Is guaranty an essential feature in your choose?					
12- Is the costs of transportation is suitable?					

Third part

13: What is the region that you visit? Inside Ouargla ☐ outside Ouargla ☐
mention it: .....

14-The reason of your visit summer ☐ spring ☐ autumn ☐ winter ☐

15-with whom did you traveled? Family ☐ fellows ☐ friends ☐ alone ☐

other people ☐

16-Did you come with: agency ☐ camp ☐ alone ☐ other? ☐

17-Did you come to this region before? ☐ Yes ☐ no if yes how many times::.....

18-Have you enough information about the region ☐ yes ☐ no If yes about how told you about.....

The expression	Not totally agree	Not agree	Bias	agree	Totally agree
19-the touristic establishments are near from stations					
20-restaurants of the region provides specific dishes					
21-the directions of tourist provides you enough information					
22-the position of the region is suitable					
23-you like this region because of the availability of the health care facilities					
24-The imagination of the region that attracts you					
25-In your opinion, discovering region that makes you come					
26-There are a religions landmarks in the region					
27-The citizens have touristic knowledge					
28-There are enough hotels in the region					
29-restorations served a variety and clean dishes					

Fourth part

The expression	Not totally agree	Not agree	Bias	agree	Totally agree	
30-the means of transport helps in provides complete information about the region						Accuracy and honesty of dealing
31-The enterprise crew provides all information about the means used in the region						
32-Workers of the enterprise in their positions when there is need						
33-Times of depart and arrive are regular						
34-The provided services in accordance to the previous promises						
35-The enterprise provides enough information about (travel, time and vacations)						
36-The administrative procedures of booking about travel, time and vacations						
37-the timetable of the travels is suitable						**Repetition on**
38-The workers maintain the morality in their communication						
39-The works deal with you with objectivity or bias						**Reception**
40There are boxes of asking and for complaint						
41-the times of the means are suitable						
42-Do you find it easy to communicate with the enterprises of transport						**The**
43-Stations are available in the right places						

The expression	Not totally agree	Not agree	Bias	Agree	Totally agree	
44-The duration of traveling are suitable						Envirmment
45-The travels were done in its time						
46-Time of waiting is suitable						
47-The means is available on entertainment and comfort						
48-The means is new and clean						
49-Calm is maintained inside the means						
50-The seats are confortable.						
51-There are seats for disable and handicapped.						
52-I want to continue in using this means.						Touri st and safet
53-I feel save when I travel in this means						

If you are one of those who use the car answer the following:

54-Gas stations are available enough yes ☐ no ☐ somewhat ☐

55-There exist directional signs and board yes ☐ no ☐ somewhat ☐

56-The route is good paved yes ☐ no ☐ somewhat ☐

Put (x) in the appropriate answer :

57- the facilities provided from the enterprise affect your choice yes ☐ no ☐ somewhat ☐

58- Reducing of costs provided from the enterprise helps you in traveling yes ☐ no ☐ somewhat ☐

59- The media of communications in the enterprise is the helps you to know yes ☐ no ☐ somewhat ☐

60- The diversity in payment helps you in traveling yes ☐ no ☐ somewhat ☐

الفهرس

الفهرس

العنوان	الصفحة
الإهداء	II
الشكر	III
ملخص	IV
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال البيانية وقائمة الملاحق	VIII
المقدمة	ب
تمهيد	02
المبحث الأول :خدمات النقل و تنشيط الحركة السياحية .	03
المطلب الأول : عموميات حول خدمات النقل .	03
الفرع الأول : مفهوم خدمات النقل و خصائصها .	03
الفرع الثاني : أشكال خدمات النقل .	04
الفرع الثالث : نوعية الخدمة في ميدان النقل ومعايير الحكم عليها .	06
المطلب الثاني : مدخل إلى السياحة .	09
الفرع الأول : مفهوم السياحة .	09
الفرع الثاني : أنواع السياحة و أهميتها .	10
الفرع الثالث : السوق السياحي .	12

الفرع الرابع : عناصر صناعة السياحة و خدماتها .	13
المطلب الثالث : العلاقة بين خدمات النقل و الحركة السياحية .	15
المبحث الثاني : الدراسات السابقة .	18
المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بخدمة النقل .	18
خلاصة الفصل	31
تمهيد	33
المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	34
المطلب الأول : طريقة الدراسة الميدانية	34
الفرع الأول : خدمات النقل .	34
الفرع الثاني : معطيات حول السياحة بالمنطقة .	37
المطلب الثاني : الطريقة و الأدوات المستخدمة بالدراسة .	39
الفرع الأول : مجتمع و عينة الدراسة .	39
الفرع الثاني : ثبات أداة الدراسة	41
المطلب الثالث : الأدوات المستخدمة في الدراسة	42
الفرع الأول : أداة الدراسة .	42
الفرع الثاني : الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات .	43
المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية .	45
المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة	45
الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة .	45
الفرع الثاني : عرض نتائج اختبار الفرضيات	50

أولا : تقييم خدمات النقل .	50
ثانيا : اختبار الفرضيات	60
المطلب الثاني : مناقشة النتائج واختبار الفرضيات	75
أولا : نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة	75
ثانيا : نتائج تحليل اتجاهات آراء العينة حول متغيرات الدراسة	76
ثالثا : نتائج اختبار الفرضيات	79
خلاصة الفصل	81
الخاتمة	83
المراجع	88
الملاحق	92
الفهرس	103