

دور خدمات النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية بولاية ورقلة

The role of land and air transport services in activating and developing the tourist traffic in Ouargla city

أم الخير ربوح
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
lmd004413@gmail.com

حكيم بن جروة
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
Pdr.Hakim@yahoo.fr

حدة ربوح
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
rebbouhadda@gmail.com

Received: 29 Apr 2017

Accepted: 05 June 2017

Published: 30 June 2017

ملخص :

تهدف الدراسة إلى معرفة دور خدمات كل من النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية بولاية ورقلة، وذلك في محاولة منا لإبراز دور قطاع النقل بشقيه البري والجوي والذي يعد من بين أحد أهم القطاعات الخدمية في النشاط الاقتصادي، ولكونه يشكل أساس البنية التحتية التي يعتمد عليها لتنشيط وتنمية القطاع السياحي بالتحديد، لذلك من خلال هذه الدراسة سنحاول الربط بين قطاعي السياحة والنقل لتحديد العلاقة بينهما، وذلك بطرح التساؤل التالي: كيف يمكن لخدمات النقل البري والجوي أن تساهم في تنشيط وتنمية الحركة السياحية لولاية ورقلة؟، وقصد الإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد في دراسة الموضوع على توزيع استبيانات على عينة من السواح الداخليين والخارجيين بمدينة ورقلة والتي بلغ عددها 150 إستبانة وبعد معالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الـ SPSS فقد تم التوصل إلى أن خدمة النقل تساهم في تنشيط الحركة السياحية عن طريق الدقة، المصداقية، التردد، الأمان، التكرار وغيرها.

الكلمات المفتاحية : نقل، خدمة النقل، سياحة، سائح، حركة سياحية.

تصنيف JEL : L83، L93، L62، L92.

Abstract:

The study aims to find out the role of each of the land and air transport in the revitalization and development of tourist traffic Ouargla state services, and processes in an effort to highlight the role of transport land and air, both sector, which is among one of the most important service sectors in economic activity, and because it is an infrastructure upon which basis to activate the development of specifically the tourism sector, so in this study we will try to link between tourism and transport to determine the relationship between them, by asking the question: How can my ministry of road transport and air can contribute to the revitalization and development of tourist traffic to the state Ouargla ?, and inadvertently answer to this question has been relying in the study of the subject on the distribution of questionnaires to a sample of tourists internal and external city of Ouargla, which numbered 150 questionnaire and then processed using the statistical package for the SPSS program it has been reached that the shuttle service to contribute to the revitalization of tourist traffic through the accuracy, reliability, frequency, safety, redundancy and other .

Key words : transfer, transport service, tourism, tourists, Tourist traffic.

Jel codes: L62, L 92, L 93, L 83.

تمهيد:

يعتبر النقل من أهم القطاعات الفاعلة بالاقتصاد لما له من أهمية في تحريكه وتنميته، إذ يرتبط قطاع النقل بجملة من القطاعات الاقتصادية والخدمية والتي من بينها السياحة، وعليه سوف يتم التطرق إلى إبراز الدور الوثيق بينه وبين الحركة السياحية قصد فهم الترابط وإيضاح هذا الدور الذي يشمل كافة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي تهتم بتقديم خدمات للسياح وهي ركيزة من ركائز النشاط الخدمي، فلها الدور الكبير والمهم في دعم حركية النشاط الاقتصادي باعتبارها قطاع حيوي تساهم في تكوين الناتج الداخلي ومن ثم دعم معدلات النمو وازدهاره.

1. الإطار العام للدراسة: يعتبر النقل بوسائله المختلفة من أهم الخدمات بالاقتصاد حيث يشكل أساس البنية التحتية التي يعتمد عليها النشاط الاقتصادي والخدمي، وأن خدمات النقل تعتبر جزءا حيويا من النشاط الاقتصادي والتي لها الدور الكبير في تحريك البضائع والأفراد بين مختلف الشعوب والبلدان حيث تساهم بفعالية في الإطلاع على حضارات الآخرين وتبادل الثقافات ما بين الدول والشعوب وبهذا فهو من الخدمات الفاعلة والمنفصلة 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.

وعليه تتبع مشكلة الدراسة المراد معالجتها انطلاقا من هذان الدوران المحوريان اللذان يتمتعان بهما في القطاع الخدمي والاقتصادي، ومن هذا المنطلق فإن مشكل معالجة موضوع خدمات النقل وعلاقتها بالحركة السياحية كان بالنظر إلى مكانة ووزن هذان القطاعين من جهة، ومن جهة أخرى إلى ترابط وتكامل هاتين الخدمتين في إنجاح وتطوير خدماتهما، ومن هذا ارتأينا طرح إشكلنا الذي يبحث في العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية، وذلك من خلال التطرق لخدمة النقل والسياحة وكل ما يتعلق بهما بولاية ورقلة.

كيف يمكن لخدمة النقل البري والجوي أن تساهم في تنشيط وتنمية الحركة السياحية لولاية ورقلة؟.

2. أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة من كونها تمثل إطارا شاملا لتحديد ودراسة خدمات النقل كنشاط أساسي وفاعل في إحياء الحركة السياحية وتنشيطها، وتكمن أيضا من خلال العلاقة الإيجابية والمتبادلة بينهما وخاصة 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 والعراقل مع تقديم الحلول لها .

3. هدف الدراسة: انطلاقا من الإشكالية المطروحة في الدراسة، التي تهدف إبراز خدمة النقل البري والجوي أن تساهم في تنشيط وتنمية الحركة السياحية لولاية ورقلة، إضافة لذلك فإن الدراسة تهدف أيضا إلى:

- التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بخدمات 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 والاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين خدمات النقل البري والجوي وكذا الخدمة السياحية بمدينة ورقلة؛
- إعطاء صورة واقعية حول خدمات النقل والسياحة بمدينة ورقلة.
- 4. فرضيات الدراسة:** بناء على المشكل المطروحة للدراسة فإنه سيتم معالجتها انطلاق من صياغة الفرضيات التالية:
- H01: خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى عال؛
- H02: يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة؛
- H03: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعناصر جودة خدمات وسائل ومؤسسات النقل وتنشيط الحركة السياحية؛
- H04: تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المناطق؛

- H₀₅: تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المواسم.

5. منهجية الدراسة: من أجل القيام بتقديم دراسة شاملة وافية ومتميزة فإنه سيتم الاعتماد في معالجة هاته الدراسة على كل من المنهج الاستنباطي والاستقرائي، بحيث يستخدم المنهج الاستنباطي من خلال تطبيق الأسلوب الوصفي الذي يعتمد على وصف وسرد الحقائق المتعلقة بموضوع الدراسة ليتم بذلك تقديم مختلف المفاهيم ذات الصلة المباشرة وغير مباشرة بالموضوع والمتعلقة بدراسة كل من خدمات النقل والسياحة، في حين يعتمد المنهج الاستقرائي على استخدام الأسلوب التحليلي وهذا انطلاقاً من القيام بعرض مختلف النتائج الخاصة بتحليل آراء مستخدمي نقل ورقلة للغرض السياحي ومن تم استخلاص بعض النتائج والتوصيات التي تخدم أغراض البحث.

6. الطرق الإحصائية المستخدمة: بغرض تقديم دراسة ميدانية لمدى مساهمة وتأثير خدمات النقل البري في تنمية الحركة السياحية لولاية ورقلة، فقد تم الاستعانة بدراسة وتقييم استبيان لعينة من مستخدمي النقل البري على مستوى ولاية ورقلة، والقيام بتحليله إحصائياً بالاستعانة ببرنامج الـ: SPSS 20 وذلك بتوظيف بعض الأدوات الإحصائية مثل: استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على عبارات الدراسة وذلك لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث الخصائص درجة الموافقة، دراسة مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، تحليل التباين الأحادي لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ... الخ، ومنه الخروج بنتيجة حول مساهمة خدمات النقل البري في تنمية الحركة السياحية لولاية ورقلة.

7. أهم الدراسات التي تناول موضوع خدمات النقل والسياحة: تنوعت وتعددت الدراسات التي تناولت أحد شقي الموضوع المعالج وفيما يلي عينة من هاته الدراسات:

- دراسة هيثم ناعس: والموسومة بـ: **أهمية قطاعي النقل والسياحة ودورها في استثمار الموارد البشرية والاقتصادية وتنميتها في مدينة دمشق ومنطقة الزبداني**، تناولت هذه الدراسة إظهار دور قطاع النقل والسياحة في استثمار الموارد البشرية والاقتصادية 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، وعلى العموم فقد توصل الباحث إلى عدة نتائج منها أن السياحة والنقل بالمنطقة يعتمدان على الاستثمارات الفردية الخاصة المحلية التي لا تساهم بشكل كبير في دعم الاقتصاد الوطني للقطر وتنميته؛¹

- دراسة Diem Trinh والموسومة بـ: **Tourist use of public transport at destinations – the case of Munich Germany**، "استخدامات السائح لوسائل النقل العمومية دراسة حالة مدينة ميونخ"، حيث تناولت الدراسة فحص واختيار السائح واستخداماته لوسائل النقل العامة بميونخ وقد صيغت إشكاليته بالطريقة التالية "كيف يمكن للسائح أن يستخدم وسائل النقل العمومية في وجهته؟" وتضمنت الأطروحة خمس أسئلة فرعية لكل منها أسئلة ثانوية وهي: ماذا يحفز السائح لاستخدام النقل العام، ما هي درجة الاكتفاء للسائح بالنقل العام بميونخ، أي من النوع يستخدمه السائح أو لا يستخدمه، ماهي التقنيات المستخدمة والمتبعة لتحفيز السائح على استخدام النقل العمومي. الهدف من هذه الدراسة كان في محاولة فهم اختيار وسيلة النقل من طرف السائح وربطه بالمناطق المراد زيارتها بميونخ وفهم محفزات الزائر الموجود بالنقل العمومي. وقد استخدم الباحث المنهج العلمي وكذلك الوصفي التحليلي مستخدماً ذلك أدوات في مقدمتها الاستبيان حيث تكونت العينة من 515 سائح استرجعت منها 474 بتاريخ 1 نوفمبر 2014 في الباسات، محطات النقل والمطار لمختلف الشرائح وأن أهم ما توصلت إليه هو أن النقل البري يساهم بنسبة 43 % أما النقل الجوي يساهم بـ 30 % والباقي استخدام البواخر، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم عامل في اختيار السواح للوسيلة هو عامل السعر والوقت، وأن نظام النقل الفعال يمكن أن يدعم أو يشتت المساهمة السياحية بالمنطقة؛²

- دراسة **Shilemaw kalkidan**: والموسومة بـ: **transport to The contribution of international air: Ethiopia's tourism sector**، مساهمة النقل الجوي الدولي في صناعة السياحة بأثيوبيا، تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين النقل الجوي في أثيوبيا مع القطاع السياحي وذلك بطرح الإشكالية التالية: " ما هي 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 الاقتصادي للبلاد، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على بيانات لعشر سنوات من 1974 إلى 2013 وان أهم 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 تحسين خدماتها وبالتالي تحسين النشاط السياحي؛³

- دراسة **Praveen Rizal and Rasokan**: والموسومة بـ: **The role of transportation in Tourism: Industry in Sikkim state, India**، دور النقل في صناعة السياحة؟، وذلك من خلال تحليل تدفق السواح في سيكين، وأهم نتيجة توصل إليها الباحثان هو أن النقل هو جزء أساسي من صناعة السياحة؛⁴

- دراسة **Ibrahim Jaro Musa, Buba Adam Nodaway**: والموسومة بـ: **The Role Of Transportation In The Development Of Tourism In Nigeria**، دور النقل البري في صناعة السياحة، هذه الدراسة هدفت إلى دراسة العلاقة الموجودة بين النقل وتطوير السياحة بنيجيريا وأكدت على أهمية النقل في إحداث النشاط السياحي عن طريق الربط بين السواح وأماكن السياحة، بالإضافة إلى تطوير وتقديم التسهيلات الأمنية والترفيهية والاعتمادية وكذلك تحسين الصيانة، وأهم النتائج التي توصل إليها الباحثان هي أن وسائل النقل تشكل محورا هاما في تنمية السياحة بنيجيريا، بالإضافة إلى عوامل أخرى والتي تشمل توفر الخدمات الأمنية والترفيهية وكذا الاجتماعية وهذه العوامل تتطلب التمويل، الحماية، الأمن وأكد أيضا على ضرورة وجود وسائل النقل في التنمية السياحية واعتبرها عنصر من عناصر الجذب السياحي؛⁵

- دراسة **Michaela Axente**: والموسومة بـ: **Interaction ET evolution - Moyne's ET infrastructures**، **entre necessity ET Plaisir de transport**، " التداخل والتفاعل بين نظام النقل والسياحة"، ركزت الدراسة على التطور التاريخي لنظامي السياحة والتنقل (البنى التحتية والارتباط)، كما هدفت إلى إبراز التداخل بين نظامي النقل والسياحة عن طريق دراسة إشكالية فحواها هو: " كيف يحول المجتمع وسيلة النقل وعناصرها النظامية إلى خدمة النشاطات الترفيهية؟، وكيف أن تطور النقل يدخل في صناعة السياحة؟، وبغية معالجة الموضوع اقترح الباحث خمس محاور بمقاربة جغرافية وقد افترض بأن هناك غياب بالجانب الخدماتي في وسائل النقل مقارنة بالتنقل العام والتنقل السياحي، كما اعتمد الباحث في الدراسة على عدة مناهج لتحليل العلاقة والتطور التاريخي للنظامين منها الوصفي، الاستكشافي، التحليلي والتقييمي في إقليمي **lobvcovine, Romaine** واللذان تتوفران على الإمكانيات السياحية باستخدام جملة أدوات منها الاستبيان، المحادثة، المقابلة لكافة المسؤولين والفاعلين بالقطاع السياحي، وقد توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها هو أن النقل يساهم في صناعة السياحة، كما يمكن تحويل وتطوير عناصر النقل إلى منتج سياحي، وقد ركزت الدراسة أيضا على وسيلة النقل وكيف أنها تحولت إلى أنشطة ترفيهية وبالتالي خدمات سياحية؛⁶

- دراسة **Guy Lehmann and Douglas G. Pearce**: والموسومة بـ: **Tourism and transport relationships: the suppliers' perspective in gateway destinations in New Zealand** "العلاقة بين النقل والسياحة من جانب العرض في نيوزلندا"، حاولت هذه تناولت الدراسة إبراز التداخل والترابط الموجود بين السياحة والنقل من جانب العرض، وذلك قصد تبيان الدور المباشر للنقل في تطوير السياحة، وقد توصلت الدراسة إلى أن خصائص المنطقة تلعب دورا بارزا في الربط بين النقل والسياحة إضافة إلى أن التطور في وسائل النقل خاصة الجوي والمائي له الأثر البارز في تطوير السياحة، مع اختلاف التسهيلات من فصل إلى آخر باختلاف خصائص المنطقة، كما يتحقق التطور السياحي بأسلوب البائعين والموسوقين من خلال الترويج للمنتجات السياحية ويتحقق التطور السياحي بخصائص المنطقة والمنتج السياحي.⁷

ومن خلال العرض الذي تم القيام به لمجموعة من الدراسات السابقة يمكن القول بأن ما تتميز به الدراسة الحالية عن سابقتها، هو أنها تحاول البحث عن مدى أهمية ومساهمة خدمات كل من النقل البري والجوي في تنشيط وتنمية الحركة السياحية لمنطقة ورقلة، وذلك بالتركيز على وسائل النقل والاهتمام بالجانب الخدمي لها، والمتمثل في رغبة وقابلية الأشخاص في التنقل لغرض السياحة ومجمل الخدمات التي تقدمها مؤسسات النقل لهذه الفئة من الأشخاص. **أولا: الإطار النظري للدراسة:** سيتم في المحور تقديم إطار نظري لمختلف المفاهيم المتعلقة بخدمات النقل، السياحة، السوق السياحي وتحديد العلاقة بينهما، وعليه وقبل التطرق لمفهوم خدمة النقل نشير بأن النقل يحتل مكانة بين مجموعة القطاعات الموجودة داخل أي دولة لأنه نشاط يضمن حمل الأشخاص والسلع من موضع لآخر، بالوسائل المتباينة النوع والسرعة والسعة، وذلك لتعظيم المنافع الزمانية والمكانية.⁸

1. - خدمة النقل

1.1. - مفهوم خدمة النقل: تعرف الخدمة على أنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون".⁹ هذا بالنسبة للخدمة عامة أما خدمات النقل فهي: "المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف أنواعه، وذلك لتسهيل وتأمين عملية نقل الأشخاص ومنتجاتهم من مكان لآخر".¹⁰ وبالتالي يتضح لنا من خلال التعريف السابق أن للنقل ضرورة وجود ثلاثة عناصر أساسية وتمثل في: الناقل، المنقول ووسيلة النقل.¹¹

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

2.1. - خصائص خدمات النقل: تتميز خدمات النقل بجملة من الخصائص نوجزها في الخصائص المميزة لجانب الطلب على خدمات النقل: والتي منها (الطلب على خدمات النقل هو طلب محفز أو مشتق، اختلاف معدلات الطلب على خدمات النقل البديلة باختلاف الوفرة في زمن أداء الخدمة، تباين معدلات الطلب على خدمات النقل وفقا لاختلاف مستوى النشاط الاقتصادي، التقلبات اليومية، الأسبوعية، الموسمية في معدلات الطلب على خدمات النقل)، والخصائص المميزة لجانب العرض على خدمات النقل والتي منها (اختلاف تكاليف عرض خدمات النقل باختلاف وسيلة النقل المستخدمة، عرض خدمات قطاع النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة، اختلاف معدلات عرض خدمات النقل وفقا لتباين وسيلة النقل على السبق في إنجاز الخدمة، اختلاف عرض خدمات النقل من حيث معدل تكرار الخدمة وإنجازها على الوجه الأكمل).¹²

3.1 - أشكال خدمات النقل: تشمل خدمات النقل جملة من العمليات الخاصة منها بالطرق (الحرص على تنظيمها، تعبيدها،... الخ)، الصيانة، التنظيم، المراقبة بالإضافة إلى ذلك تتخذ خدمات النقل أنماط عدة والتي نقتصر منها على ما يلي:¹³

خدمات النقل البري : وهو نوع مهم يتميز بالاستجابة العالية والمرونة لتلبية حاجات الأفراد، وتأتي في مقدمة وسائله السيارات لما لها من أهمية/ في الربط بين المناطق، ويضم أيضا "السكة الحديدية" والذي يعتبر نوع مهم من خلال القدرة على نقل الحمولات لمسافات بعيدة وبسرعة عالية، كما يوجد هناك صنف ثالث ألا وهو: " النقل بواسطة الحافلات" والذي يستخدم على نطاق واسع خصوصا إذا ما زود بخدمات تكميلية.¹⁴

4.1 - معايير نوعية الخدمة في النقل: هذه المعايير هي عبارة عن مؤشرات للحكم عن مستوى نوعية الخدمة المقدمة، بحيث تعكس هذه النوعية الطريقة التي يتم بها توفير تلك الكمية من النقل، وتتضمن عدة عناصر موضحة في الشكل والجدول المواليين:¹⁵

الشكل رقم 01: عناصر نوعية الخدمة في النقل



المصدر: سليم بوقنة، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2004-2005، ص 120.

الجدول رقم 01: يوضح معايير نوعية خدمة النقل

المعيار	التعريف
الوقت	وهو عامل مهم يؤثر على نوعية الخدمة ويتعلق أساسا بسرعة وسيلة النقل المعتمدة، وهذه الأخيرة تتأثر في العموم بسعة الطريق ومستوى الخدمة، محطات التوقف، الانتظام، نوعية المسالك وغيرها؛
الرفاهية	تمثل الرفاهية عنصرا ذي أهمية بالنسبة للراكب فهو يفضل دفع ثمن أكبر من أجل التنقل فيجب تصميم المركبة وفق التقنية التي تقلل من الارتجاج والتأرجح، كما يعد عامل الهدوء داخل المركبة من عناصر الرفاهية، ويجب الاهتمام 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 ومناذ النجدة؛
الاستقبال	يعتبر عنصر الاستقبال أو المعاملة دور بارز في نوعية خدمة النقل، لما له من تأثير على نفوس الركاب ويجب توفر شروط لتحقيقه منها اللباقة، الاحترام، المعاملة، المظهر، الرقة، توفير المعلومات حول التوقيت... الخ؛
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 لقبول النقل، لأنها تثير أو تثبط شهية المسافر في استعمال وسائل النقل العمومي أو الوسائل البديلة؛
البيئة	تعد صحة البيئة وسلامتها من العناصر الضرورية والمكاملة لأداء خدمة النقل بالنوعية المطلوبة، ولعمليات النقل عموما تأثيرات ضارة على البيئة، 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.

المصدر : سليم بوقفة، مرجع سبق ذكره، ص: 119.

2. - السياحة:

1.2. - مفهوم السياحة: تعرف السياحة حسب منظمة السياحة العالمية "WTO"¹⁶ بأنها: نشاط من الأنشطة التي

تتعلق بخروج الفرد من الوسط الذي يقيم فيه ولمدة لا تتجاوز سنة متواصلة لغرض الترفيه والاستمتاع أو غيرها، على أن لا تكون مرتبطة بممارسة نشاط بهدف الحصول على دخل،¹⁷ ولفهم ظاهرة السياحة يجب التمييز بين المفاهيم التالية وهي:¹⁸

- **المسافر:** وهو القائم برحلة بعيدة عن مقر إقامته الدائمة لأي سبب من الأسباب يستثنى من ذلك رحلة العمل اليومية؛
- **الزائر:** هو الذي يقوم بزيارة مكان ما، بحيث تكون الإقامة فيه بصورة مؤقتة دون أن يحاول الحصول فيه على عمل به، أو أن تكون الزيارة لفترة زمنية قصيرة، وقد تكون في ضيافة آخرين؛
- **المتنزه:** هو الذي يقوم بنزهة في الهواء الطلق أو برحلة قصيرة لا تتجاوز اليوم الواحد وتشمل القائمين بزيارات يومية من أجل الاستحمام أو المشاركة في جولات بحرية ترويجية؛
- **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:¹⁹
- **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 ويقوم في وسائل الراحة التجارية لفترة لا تزيد عن ستة أشهر في المدة الواحدة لأسباب دينية، اجتماعية... الخ، شريطة أن لا يبحث أو ينوي الإقامة الدائمة في المنطقة التي يزورها أو حتى يمارس أي نشاط ربحي فيها.

2.2 - السوق السياحي: السوق هو ذلك المكان الذي يلتقي فيه العرض بالطلب، والسوق السياحي هو الذي يلتقي فيه الطلب السياحي من السائحين بالعرض السياحي الذي تقدمه المؤسسات العاملة في المجال، وهو أيضا عبارة عن مجموعة من المشترين الفعليين والمرتقبين الذين يدخلون في عملية تعامل مع البائعين، ويعتمد حجم السوق على عدد من الأشخاص ممن لديهم حاجة مشتركة يعرضونها، ولديهم المال أو موارد أخرى تهتم الآخرين والذين لديهم الرغبة بعرض هذه الموارد مقابل ما يريدونه.²⁰

1.2.2. الطلب السياحي: وهو يعبر عن 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،²¹ وعليه تتلخص أنواع الطلب السياحي في ثلاث أنواع وهي:²²

• **الطلب السياحي العام:** هو الطلب العام على إجمالي الخدمات السياحية أو على السياحة بصرف النظر على الوقت والمدة؛

• **الطلب السياحي الخاص:** يرتبط هذا النوع ببرنامج سياحي معين يجده السائح لإشباع رغباته واحتياجاته ويختص هذا البرنامج بإشباع تلك الرغبات؛

• **الطلب السياحي المشتق:** يرتبط هذا النوع من الطلب على الخدمات السياحية المكمل أو المكونة للبرنامج السياحي مثل الطلب على الفنادق، الطلب على شركات الطيران، الطلب على النقل السياحي، الوكالات مثل السفر.

2.2.2. العوامل المؤثرة في زيادة الطلب السياحي: وتتلخص في:²³

• 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؛

• ظروف العمل وأساليب الحياة للدول المصدرة للسائحين جعلت غالبية شعوب ومجتمعات هذه الدول نتيجة إلى السياحة والسفر تمارس مختلف الأنشطة والأنماط السياحية المعروفة؛

• اهتمام 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 اتساع الطلب السياحي في مختلف الدول السياحية.

3.2.2. العرض السياحي: يمثل العرض السياحي مختلف عناصر الجذب السياحي والمغريات السياحية الموجودة بها الطبيعية والصناعية بالإضافة إلى الخدمات السياحية التي تقدمها الدول إلى السائحين القادمين إليها من مختلف أنحاء العالم، وعليه فإن مكونات العرض السياحي تتلخص في:²⁴

• **المقومات الطبيعية:** وهي تشمل كل ما يلي من بحار، مواقع جغرافية، تضاريس، عيون معدنية، وكذلك الخصائص الاجتماعية للمجتمعات والشعوب؛

• **مقومات صناعية:** تمثل كل ما صنعه الإنسان وأصبح له قيمة تاريخية مثل الآثار التاريخية، المتاحف، الحدائق، الأبراج، المهرجانات الدولية..... الخ؛

• **المرافق العامة والسياحية:** وتشمل شبكات الطرق والجسور، شبكات المياه، شبكة الاتصالات، المراكز الصحية والعلاجية، شركات الملاحة والطيران، البنوك..... وغيرها .

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

3.2 - صناعة السياحة عناصرها وخدماتها: صناعة السياحة تتكون من مجموعة من العناصر والتي تتكامل معاً وتؤثر وتتأثر في بعضها البعض وبالتالي وهذه العناصر وهي:²⁵

- **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 افتقار المنطقة السياحية إلى فندق مناسب أو البلد المقصود إلى مطار مزود بجميع التسهيلات الضرورية الأمر الذي يؤدي إلى قلة الحركة السياحية بسبب نقص هذه التسهيلات؛

- **سهولة الوصول:** تشمل وسائل النقل، على اختلاف 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 باستمرارية 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 والتاريخية وأماكن الترفيه والمناطق العلاجية أو الدينية أو الطبيعية المتاحف أو الرياضية، 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 والهيكل التنظيمية العامة، ودوافع جذب الاستثمار في القطاع السياحي، وبرامج تعليم وتدريب الموظفين في القطاع السياحي) **مرافق وخدمات الإيواء 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 والوكلاء السياحيين).

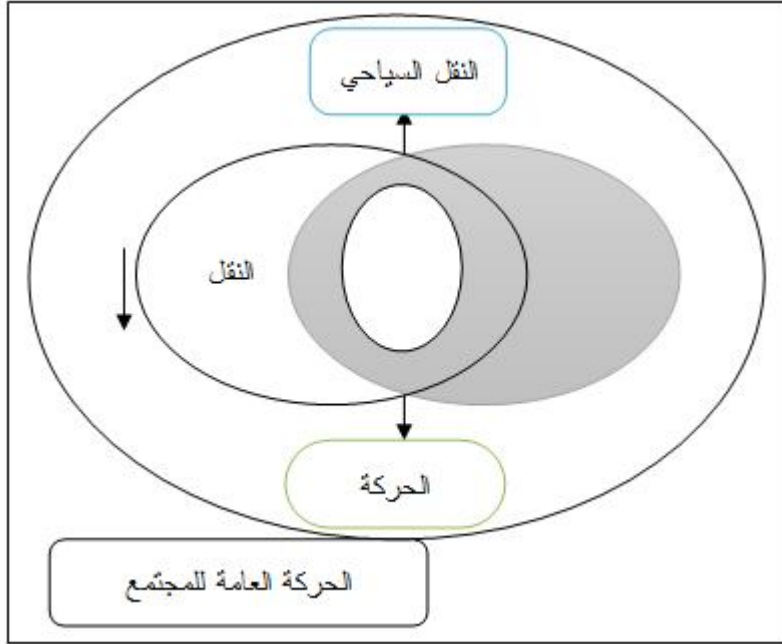
بينما الخدمات السياحية فهي:

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، المرافق، الكنائس، أماكن العبادة)، **الخدمات الترفيهية** (تضم مدن الملاهي، الشواطئ، المسابح، المدن المائية، المنتزهات، 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).²⁶

3. - العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية: تتمثل العلاقة بين خدمات النقل والحركة السياحية في المنافع المتأتبة من خدمات النقل والتي لها جانبان، الأول هو قيمة المنافع التي تتوفر بزمن الانتقال التي يحصل عليها مستخدم النقل أما عن المنافع غير المباشرة فتتضمن الآثار الاقتصادية والاجتماعية لخدمات النقل على باقي الأنشطة، ونخص بالذكر النشاط السياحي ويمكننا أيضا إيضاح الترابط من خلال المخطط التالي :²⁷

الشكل رقم 2: يوضح التداخل بين النقل و حركة السياح



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

استنادا للشكل السابق يمكن القول بأن النشاط السياحي يتغير بتغير النشاطات اليومية (الدخل، المناخ، الثقافة، القيم، الطبقة الاجتماعية... الخ) والتي تميز المسافرين رغم استخدامهم لنفس الوسيلة، كما تتحدد عوامل النقل السياحي حسب ثلاث أبعاد: **البعد النفسي، الإقليمي والبدني** والتي تحرك وتنظم الفرد المستقل، فالبعد الإقليمي يقدم صور كنتائج للإدراك العام للأفراد حسب المناطق ويتدخل في هذا البعد العامل النفسي في نفس الوقت البعد الإقليمي سيكون الحامل لطريقة التصرف المحددة بالبعد البدني ومظاهره الفيزيائية مثل التنقلات أيضا التداخل بين الأبعاد النفسية والبدنية يتمثل في الرغبات فالسائح يكون تحت تأثير الصورة التي تولد رغباته و أن طريقة إرضاء هذه الرغبات يظهر في مختلف التنقلات والتوجهات السياحية.²⁸

هذا ويمثل النقل السياحي نسبة 35% من مصروف السائح وهو أحد العناصر المكونة للمزيج التسويقي ويتحدد في نوعين وهما:²⁹ **النقل الخارجي والداخلي، فالنقل الخارجي:** هو انتقال السائح من بلده الأصلي إلى دولة أخرى للزيارة والعودة ثانية ويمثل النقل الجوي نسبة 69% من حركة النقل السياحي بالعالم تبعا للإحصائيات العامة فيما يمثل النقل البحري 21% وباقي النسبة للنقل البري، **بينما النقل الداخلي:** يقصد بها تنقل السائح داخل الدولة باستخدام كافة الوسائل ويختلف انتشار الوسيلة حسب العوامل المساعدة لاستخدام كل منها و مدى الاتساع الجغرافي للدولة وبعد المناطق السياحية إضافة إلى حجم الحركة السياحية.

ومما سبق يمكن تحديد دور خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية من خلال ما يلي:

- تقدم خدمات النقل واعتدال أسعاره فضلا عن تحسين مستوى الخدمة ذاتها من خلال الراحة والأمان في عملية الانتقال إلى جانب السرعة، التردد، الانتظام، المصداقية والالتزام 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، الانترنت، ونظم الحجز من شأنه تحسين جودة الخدمة السياحية؛
- يساعد النقل في سرعة تنفيذ الاستثمارات 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.

ثانيا - الدراسة الميدانية: بعد الدراسة النظرية التي تم القيام بها لكل من خدمات النقل البري، السائح، السياحة، الطلب والعرض السياحي من أجل تنمية الحركة السياحية سيتم في المحور تقديم الدراسة الميدانية التي توضح مدى أهمية وتأثير خدمات النقل البري في تنمية الحركة السياحية لولاية ورقلة.

1. منهجية وخطوات الدراسة المتبعة: إن من بين أهم الوسائل التي يمكن من خلالها معرفة توجهات، آراء، مواقف، دوافع، وجهات نظر السائح وسلوكه في الدخول والخروج من وإلى المدينة، وكون النقل 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 التي يستخدمها السائح في الدخول والخروج من وإلى المدينة، وباعتبار السياحة كذلك نشاط ديناميكي حركي يعتمد على عدة عناصر لصناعاته وتفعيله من بينها خدمات النقل فالسائح عند ممارسته للغرض السياحي يجب عليه التنقل مستخدما بذلك كل الأنواع والوسائل المتاحة بالمنطقة، مما يؤدي إلى تنمية الحركة السياحية، لذلك نجد الاستبيان الذي يساعد أيضا من التأكد من صحة فرضيات الدراسة المقدمة من عدمها. ومن أجل القيام بالاستبيان هناك طرق وأدوات عدّة يمكن الاعتماد عليها في ذلك كالمقابلة، المراسلة بالبريد، الهاتف، الانترنت ... الخ، لذلك وقبل الانطلاق في عملية الاستبيان وجب على متبنيها القيام بإعداد وبعناية فائقة أهم أدوات الاستبيان وهي قائمة الأسئلة، والتي من خلالها يتم توجيه مجموعة من الأسئلة لعينة من مجتمع الدراسة المراد جمع المعلومات منه (المستقصى منهم) وذلك لغرض الإجابة عنها، لذلك فمن الضروري أن يتأكد الباحث من أن الأسئلة المختارة تتناسب وطبيعة المشكل المطروح للمعالجة والتساؤلات التي تثيرها الدراسة وأهدافها، كما أنه أثناء إعداد وتوزيع وتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان هناك العديد من المعلومات والخطوات التي يجب تحديدها والتعرف عليها لتيسير عملية الدراسة والوصول إلى نتائج ذات مصداقية.

1.1. مجتمع وعينة الدراسة: كون الظاهرة المدروسة تتعلق بخدمات النقل ودورها في تنشيط الحركة السياحية، فإن المجتمع المحدد للظاهرة المدروسة يتمثل في مختلف السواح الذين يستخدمون وسائل النقل البرية لزيارة المدينة، وكذلك الأشخاص الذين ينقلون خارج المدينة بغرض السياحة، وقد تم اختيار مدينة ورقلة باختيار 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.

وقد تم الاعتماد على الاستبيان في أسلوب جمع البيانات والمعلومات، فقد ارتأينا تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان على طريقة العينة غير الاحتمالية وهذا لغياب قاعدة المعلومات حول المجتمع المدروس خصوصا الداخليين لمدينة ورقلة وهي منطقة تواجد الباحثين، ونظرا لاتساع حجم العينة في المنطقة والتي لا يمكن تقديرها في الوقت الحالي فقد تم الاستعانة بعينة بلغ عددها الـ: 250 فرد في بداية الأمر إلا أنه

بعد عملية التوزيع والاسترجاع فقد تم الاعتماد على 150 فرد في عملية التحليل والمعالجة، وذلك نتيجة لعدم استرجاع بعض الاستبيانات الموزعة واستثناء البعض من الدراسة نتيجة وجود خلل في إجاباتهم، وقد تم تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة التي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة غير العشوائية (غير الاحتمالية)، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ونظراً لسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 2 : عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

النسبة	موظفي المؤسسات المدروسة	البيان
100%	250	الاستبيانات الموزعة
72%	180	الاستبيانات المسترجدة
60%	150	الاستبيانات القابلة للمعالجة

المصدر : من إعداد الباحثين

2.1- أداة الدراسة : تمثلت الأداة المستخدمة في عملية جمع المعلومات التي سيتم استخدامها لدراسة موضوع خدمات النقل البري ومساهمتها في تنمية الحركة السياحية في توزيع استمارة أسئلة (الاستبيان)، والتي احتوت على حوالي 66 فقرة مقسمة إلى ثلاثة أجزاء حسب فرضيات الدراسة إضافة إلى البطاقة الشخصية، هذا وتجدر الإشارة إلى أنه قبل التقديم والعرض النهائي لاستمارة الأسئلة فقد تم اختياره عن طريق طرحه في بداية الأمر على عينة من أفراد العينة ليتم إعادة صياغة فقراته بتعديل وحذف وإضافة وتقديم بعضها، لاسيما وأنه خضع أيضا لاختبار الصدق الظاهري من خلال عرضه على عدد من الأساتذة المحكمين والمختصين في مجال التسويق، وبعدها تم طرحها للدراسة.

3.1. الأساليب الإحصائية المستخدمة: بغرض تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ: SPSS21 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب ومتغيرات الدراسة كما يلي:

- معامل الثبات (Cronbach's Alpha) ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان؛
- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات مفردات عينة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة العينة المدروسة عن أسئلة الاستبيان؛
- اختبار (T-Test)، لمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات؛
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لقياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية وإثبات فرضية المناطق والمواسم.

4.1. قياس صدق وثبات أداة الدراسة: قصد معرفة مدى جاهزية استمارات أسئلة الموجهة لدراسة ولمعالجة المشكل المطروح سيتم اختبار أداة القياس من خلال دراسة معامل الاتساق الداخلي، بغرض دراسة صدق وثبات الاستبيان وهي مرحلة يراد منها تقييم الأداة المستعملة في الدراسة، حيث من بين أهم المعاملات المستعملة في ذلك نجد معامل "Cronbach's Alpha" (كرونباخ α) الذي يأخذ القيمة من 0 - 1 والتي تعبر عن نسبة الثبات للعينة المختارة والذين يعيدون نفس الإجابة إذا أعيد استجوابهم في نفس الظروف، وقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.89)، وهي نسبة مقبولة جدا في حين قيمة معامل الصدق بلغت (0.94) وهذا ما يبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة تتصف بالثبات والصدق، وعلى العموم الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 03: نتائج اختبار معامل α كرونباخ لاستبيان الدراسة

قيمة معامل الصدق	قيمة معامل الثبات كرونباخ α	عدد فقرات الاستمارة	استمارة الأسئلة
0.94	0.89	66	

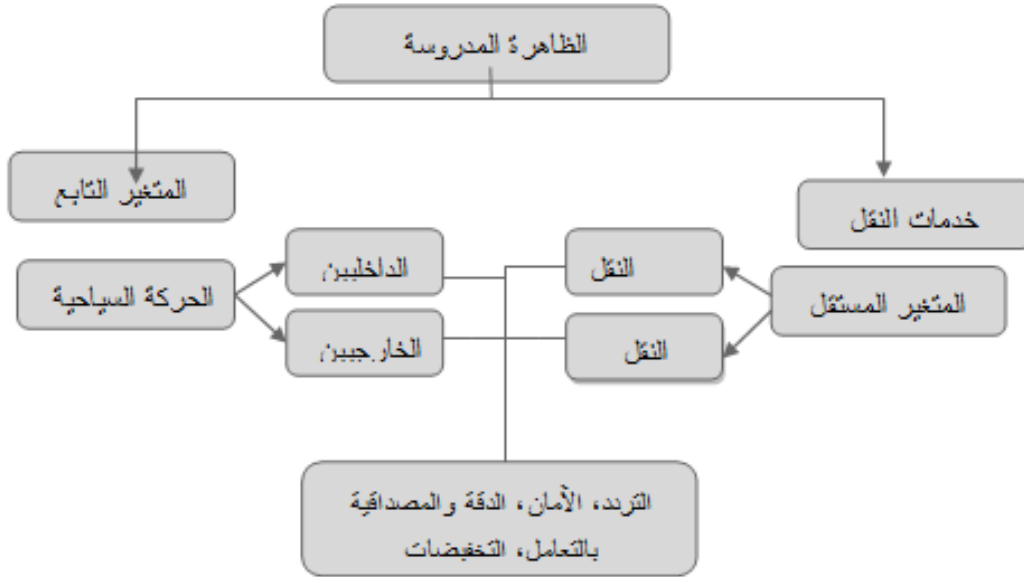
المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

5.1. نموذج ومتغيرات الدراسة: بالنسبة لمتغيرات الدراسة فتتلخص في:

- **خدمات النقل:** وهو المتغير المستقل بالدراسة فخدمات النقل تتمثل في الخدمات التي تتم بواسطة المركبات الجوية والبرية التي يستخدمها السائح في الدخول والخروج من وإلى 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 باستثناء البحرية لخصوصية منطقة الدراسة؛

- **الحركة السياحية:** وهي المتغير التابع بهذه الدراسة حيث تم الإشارة إليه بالجانب النظري وكون السياحة نشاط ديناميكي حركي يعتمد على عدة عناصر لصناعاته وتفعيله من بينها خدمات النقل فالسائح عند ممارسته للغرض السياحي يجب عليه التنقل مستخدما بذلك كل الأنواع والوسائل المتاحة بالمنطقة ومن هذا التفاعل نعطي تصور للمتغيرين عن طريق هذا المخطط.

الشكل رقم 03: يوضح النموذج الافتراضي للظاهرة المدروسة



المصدر : من إعداد الباحثين

2. عرض نتائج الدراسة الميدانية (الاستبيان)

1.2. وصف البطاقة الشخصية لأفراد عينة الدراسة : الجدول الموالي يقدم لنا أهم النتائج المتعلقة بتحليل مخرجات برنامج الـ SPSS والمتعلقة بالبطاقة الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم 3 : توزيع أفراد عينة السواح حسب الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، الغرض من الرحلة، حسب المناطق والجنسية

المتغير الديمغرافي		الفئة	داخل ورقلة	خارج ورقلة	المتغير الديمغرافي	الفئة	داخل ورقلة	خارج ورقلة	المتغير الديمغرافي	الفئة	داخل ورقلة	خارج ورقلة					
الجنس		ذكر	29%	43%	الجنسية	جزائرية	77%	89%	الغرض من الرحلة	سياحة علاجية	24%	17%					
		أنثى	71%	57%		أجنبي	23%	11%		سياحة دينية	12%	21%					
		المجموع	100%	100%		المجموع	100%	100%		سياحة ترفيهية	32%	16%					
المستوى التعليمي		أمي	01%	05%	الوظيفة	بدون عمل	100%	100%	أعمال أخرى	01%	13%	01%					
		ابتدائي	13%	35%						23%	موظف	09%	19%	09%			
		متوسط	19%	31%						65%		متقاعد	28%	37%	23%		
		ثانوي	37%	17%						04%			طالب	38%	19%	38%	
		جامعي	19%	12%						07%				دراسات عليا	23%	11%	23%
		المجموع	100%	100%						100%					100%	100%	
الحالة الاجتماعية		أعزب	40%	سيدي خويلد	47%	توزيع حركة السياح حسب المناطق	47%	سائح من الشمال	37%	40%	47%						
		متزوج	51%	أنفوسه	05%				سائح من الشرق	59%	51%	25%					
		مطلق	01%	الرويسات	41%					سائح من الغرب	04%	01%	27%				
		أرمل	08%	سدراته	07%						سائح من الجنوب	00%	08%	01%			
		المجموع	100%	المجموع	100%							المجموع	100%	100%	100%		

المصدر : من إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (3) يتضح لنا 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 المنبغية فهي للذكور 29 و 43 للداخليين والخارجيين بالتوالي، بينما نجد 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%، أما بالنسبة لداخل ورقلة فنجد أن المستوى التعليمي الغالب على عينة الدراسة هو ثانوي بنسبة تقدر بـ 37% ثم المتوسط والجامعي بنفس النسبة وهي 19% في حين أقل نسبة حققتها نسبة 1% أمي، أما بالنسبة للوظيفة فنجد أن أغلب أفراد عينة الدراسة خارج ورقلة موظفون حيث قدرت هذه النسبة بـ 65% ثم تليها أصحاب الأعمال الحرة بنسبة قدرة بـ 23% وعلى عكس هذا أقل نسبة كانت من نصيب الأفراد الذين بدون عمل بنسبة تقدر بـ 1%، ونلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد عينة الدراسة داخل ورقلة هم موظفون كذلك حيث حققت النسبة هنا بـ 31% ويلبها أصحاب الأعمال الحرة بـ 35% و 5% بدون عمل، أما بخصوص الحالة الاجتماعية نجد أن أغلب أفراد عينة الدراسة خارج ورقلة هم متزوجين حيث قدرة هذه النسبة بـ 59% و 37% عزاب في حين أقل نسبة كانت من نصيب المطلقين بـ 4%، وكذلك نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد عينة الدراسة داخل ورقلة كانت من نصيب المتزوجين بـ 51% ثم 40% عزاب وأقل نسبة من نصيب المطلقين 1%، وبالنسبة لإجابات أفراد الدراسة خارج ورقلة حول الغرض من الرحلة هو سياحة ترفيهية بنسبة تقدر بـ 32% و 23% سياحة تعليمية في حين أقل نسبة كانت للأفراد الذين سافرو بغير الأغراض المذكورة بنسبة بـ 9% بأخرى، أما داخل ورقلة نجد أن

أغلب نسبة الإجابات كانت 23% سياحة تعليمية و 23% سياحة علاجية و 16% سياحة ترفيهية، وفيما يخص الاتجاه حسب المناطق نجد أن أغلب أفراد عينة الدراسة خارج ورقلة يتوجهون إلى الشمال بنسبة تقدر بـ 47% و 27% للغرب، 25% شرق و بنسبة 1% للجنوب، ومن خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة داخل ورقلة يفضلون الذهاب إلى سيدي خويلد بنسبة 47% ثم 41% إلى منطقة الرويسات و 7% لسدراته و 5% لنقوسة، أما بالنسبة لجنسية السواح خارج ورقلة فنجد أن أغلبهم يحملون جنسية جزائرية بنسبة تقدر بـ 89% و 11% هم أجانب، في حين نلاحظ من خلال الجدول أن اغلب السواح في ورقلة هم جزائريين بنسبة 77% و 23% هم أجانب .

2.2. تحليل نتائج أسئلة الاستبيان والخاصة بمحاور فرضيات الدراسة: من خلال نتيج الجدول رقم (4) يتضح لنا بأن قيمة المتوسط الحسابي الخاصة بالنتيجة الإجمالية العامة لفقرات جميع محاور متغيرات الدراسة، والبالغ عددها 48 فقرة قد بلغت (3,081) و بانحراف معياري قدر بـ: (0,881) وبتقييم محايد، حيث يمكن تفسير تلك النتيجة إلى أن العينة المدروسة تولي اهتمام كبير لخدمات النقل ومساهمتها في تنشيط الحركة السياحية، وهذا بالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (4) نلاحظ أن نتائج اختبار الفرضية الأولى والتي مضمونها: خدمات النقل في مدينة ورقلة ذات مستوى عال، من خلال الجدول رقم (4) يبين أن اتجاه المحور الخاص بخدمات النقل بالمدينة باتجاه موافق بمقياس متوسط الذي قدر ب 3,16 بانحراف 1,132 على سلم ليكرات ومنه نرفض الفرضية الأولى القائلة أن خدمات النقل ذات مستوى عال، أما بالنسبة لنتائج اختبار الفرضية الثانية: والتي مضمونها يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة و من خلال الجدول (4) تبين أن اتجاه المحور محايد وقد بلغ المتوسط الحسابي له 3,26 و بانحراف 1,132 وبالتالي فهو بمقياس متوسط منه نرفض الفرضية رقم 02 والتي تنص على انه يوجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة وذلك أن المتوسط الحسابي بمقياس متوسط، في حين نتبع نتائج اختبار الفرضية الثالثة من خلال الجدول رقم (5) وبتحديد معامل الارتباط بيرسون أظهرت نتائج أن هناك علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (الحركة السياحية) وبين المتغير المستقل (عناصر جودة خدمات النقل) وقد بلغ معامل الارتباط 0,257 عند مستوى الدلالة 0,000. أما أقوى العناصر فقد كان عنصر المصدقية و الدقة بالتعامل بقيمة 29,8% عند مستوى المعنوية (0,000 sig=) ثم علاقة المتغير التابع بعنصر التكرار بحيث بلغ 25,4% عند مستوى المعنوية (0,03 sig=) 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 ارتباط فكان للدقة و الأمان ب 12,2% عند مستوى 0,052 ومن هنا نقول أن هناك علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة الخدمة و الحركة السياحية ومنه نرفض الفرضية h_0 (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة خدمات النقل و الحركة السياحية) و نقبل الفرضية h_1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة خدمات النقل و الحركة السياحية .

الجدول (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف	محايد	الرتبة
1	شبكة الطرق بالمنطقة جيدة	2.83	1.125	محايد	12
2	تعتبر وسيلة النقل ضرورية لتحقيق الغاية من سفر	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 اختيارك 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 اختيارك للوسيلة هو الأمان	3.59	1.115	موافق	04
9	أعتقد أن الراحة أهم سبب في اختياري لوسيلة النقل	3.71	1.115	موافق	02

10	السرعة في الوسيلة هي من دفعك للتنقل	3,20	1.274	محاييد	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	محاييد	09
	المجموع	3.40	1.203	موافق	
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	محاييد	09
15	توفر مديريات السياحة معلومات كافية عن المنطقة	2.75	1.135	محاييد	10
16	موقع المنطقة السياحية مناسب	3.49	1.054	موافق	02
17	تعجبك المنطقة لتوفر المرافق الصحية والمعدنية	3.15	1.079	محاييد	07
18	سحر المنطقة دفعك للقدوم إليها	3.43	1.190	موافق	04
19	اكتشاف 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	محاييد	06
22	يوجد بالمنطقة عدد كافي من الفنادق	3,25	1,074	محاييد	05
23	تقدم مطاعم المنطقة وجبات متنوعة ونظيفة	3.08	1.218	محاييد	08
	المجموع	3,26	1,132	موافق	-
24	توفر الوسيلة بطاقات الإشهار عند وقت الخدمة	2,72	1,157	محاييد	22
25	يقدم عمال الوسيلة النصيحة أثناء تقديم الخدمة	2,92	1,112	محاييد	20
26	يتواجد عمال الوسيلة بمكانهم أثناء طلب الخدمة	3,09	1,066	محاييد	10
27	الوسيلة مضبوطة في مواعيد الانطلاق والوصول للمكان المطلوب	2,95	1,181	محاييد	19
28	تقدم الخدمة أثناء الموعد المحدد لها	3,03	1,118	محاييد	13
	الدقة والمصداقية بالتعامل	3,082	0,881	محاييد	-
29	تتواجد وسيلة النقل بانتظام	3,11	1,114	محاييد	6
30	توفر وسيلة النقل المعلومات الكافية حول السفر، الوقت والعطل	3,11	1,065	محاييد	7
31	الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحجز والإلغاء منظمة	3,16	1,138	محاييد	5
32	جدول الرحلات يناسبني	3,30	,971	محاييد	3
	التكرار	3,17	1,072	محاييد	
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	محاييد	18
35	توفر الوسيلة شبابيك الاستعلام وطرح الشكاوي	3,02	1,146	محاييد	16
	الاستقبال	3,01	1,121	محاييد	
36	أوقات فتح إدارة وسيلة النقل مناسب	3,08	1,001	محاييد	11
37	تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل	3,09	1,052	محاييد	9
38	تتواجد المحطات المخصصة للنقل بالمكان المناسب	3,11	1,114	محاييد	8
	سهولة الوصول	3,09	1,005	محاييد	
39	المدة التي تستغرقها الوسيلة للرحلة في تنقلاتك مناسبة	3,20	1,039	محاييد	4
40	تؤدي الرحلات بوقتها المحدد	3,01	1,052	محاييد	17
41	فترة انتظارك لوصول إلى الوسيلة مناسب	3,02	1,063	محاييد	15
	المدة	3,07	1,051	محاييد	
42	تحتوي وسيلة النقل على مختلف وسائل الترفيه والراحة	2,90	1,152	محاييد	21
43	وسيلة النقل حديثة ونظيفة	3,04	1,094	محاييد	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 الاحتياجات الخاصة	2,34	1,118	محايد	24
	الرفاهية	2,826	1,1062	غير موافق	
47	أنوي الاستمرار في استخدام الوسيلة	3,30	1,165	محايد	3
48	أشعر بالأمان عند تنقلي في هذه الوسيلة	3,45	1,135	موافق	1
	الثقة والأمان	3,375	1,15	محايد	
	مجموع العبارات	3,081	0,881	محايد	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الـ SPSS

3. اختبار فرضيات الدراسة: بعد عملية جمع وتفريغ وتحليل نتائج الاستبيان سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال قبول أو رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، علما أن مجال الثقة المعتمد في الدراسة هو (95%)، وبناءا عليه فالفرضيات هي:

- قبول فرضية العدم H_0 إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)؛

- رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل أو يساوي (0.05).

1.3. اختبار الفرضية الأولى: والتي مفادها أن خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى عال، وبناءا عليه ومن خلال عملية التفريغ والتحليل لنتائج الاستبيان والتي تم توضيحها في الجدول رقم (4) يتبين لنا أن أجوبة أفراد عينة الدراسة للفقرات المتعلقة بالفرضية الأولى (من الفقرة 01 إلى الفقرة 12) أن المتوسط العام قد بلغ 3,26 بانحراف 1,132، أي ضمن الاتجاه 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.

2.3. الفرضية الثانية: والتي مفادها بأنه يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة، وبناءا عليه ومن خلال عملية التفريغ والتحليل لنتائج الاستبيان والتي تم توضيحها في الجدول رقم (4) يتبين لنا أن أجوبة أفراد عينة الدراسة للفقرات المتعلقة بالفرضية الثانية

(من الفقرة 13 إلى الفقرة 23) بأن المتوسط الإجمالي المقدر ب 3,26 وانحراف 1,132 نقول أن الاتجاه العام محايد بمقياس متوسط، وهذا ما يقودنا إلى نفي الفرضية رقم 02 والتي تنص على أنه يتواجد بمدينة ورقلة حركة سياحية كبيرة، ونقبل الفرضية النفي أي لا يوجد بمدينة ورقلة حركة كبيرة.

3.3. الفرضية الثالثة: والتي مفادها بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة خدمات وسائل ومؤسسات النقل وتنشيط حركة السياحة بمدينة ورقلة، وبناءا عليه ومن خلال عملية التفريغ والتحليل لنتائج الاستبيان والتي تم توضيحها في الجدول رقم (4) ومن أجل الإجابة على هذه الفرضية قمنا بتجزئتها إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليين:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات النقل وتنشيط حركة السياحة بمدينة ورقلة.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة خدمات النقل وتنشيط حركة السياحة بمدينة ورقلة.

للإجابة عن هذه الفرضية نستخدم معامل الارتباط " بيرسون " الذي يظهر علاقة الارتباط بين المتغيرين

الجدول رقم (5) يمثل الارتباط بين جودة خدمة النقل وتنشيط الحركة السياحية

		عناصر خدمات النقل	المصدقية	التكرار	الاستقبال	سهولة الوصول	المدة	البيئة	الثقة والأمان
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 الباحثين بناء 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 ارتباط بدرجة "ضعيفة" بين عناصر جودة خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية بورقلة أي أن قيمة R المبينة بالجدول لها معنوية إحصائية بالواقع . وقد كانت أكثر العناصر ارتباطا هي المصدقية والدقة بالتعامل بقيمة 0,298 تليها التكرار ب 0,254 ثم سهولة الوصول ب 0,221 أما البيئة فقد كانت ب 0,209 في حين بلغ الارتباط في عنصر المدة 0,215 أما عن أقل قيمة فكانت للدقة والأمان ب 0,112. وقد بلغت درجة المعنوية للعناصر المذكورة القيم التالية:

الدقة والمصدقية (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)، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الأولى H_0 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.

4.3 الفرضية الرابعة: والتي تنص على أنه "تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة باختلاف المناطق" والتي تتضمن فرضيتين فرعيتين مفادهما:

- نقبل الفرضية الصفرية H_0 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 H_0 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 (6) يمثل اختبار 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		

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج ال- SPSS

من الجدول رقم أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لخدمات 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 H_0 التي تنص على أنه لا تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المناطق، ونقبل الفرضية H_1 التي تنص على أنها تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة باختلاف المناطق.

5.3 الفرضية الخامسة: والتي تنص على أنه "تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المواسم"، ومن أجل اختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل التباين أنوفا (anova) وقد تم تجزئتها إلى فرضيتان جزئيتان هما :

- H_0 لا تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة باختلاف المواسم.
- H_1 تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المواسم.

وقد تحصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (7) يمثل تحليل التباين الأحادي لأنوفا (anova) لفرضية اختلاف المواسم

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة الاحتمالية sig
المحور الأول	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		

المصدر: من إعداد الباحثين 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)، وبالتالي فإن جميع قيم مستوى المعنوية للمحاور الثلاثة أقل من مستوى المعنوية المطلوب (sig=0.05)، ومنه نرفض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه "لا تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة باختلاف المواسم"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المواسم".

الخلاصة:

تم التطرق في دراستنا هذه إلى دراسة ركيزتين من ركائز القطاع الخدماتي ألا وهما النقل والسياحة وذلك عبر التطرق بالدراسة لأهم المفاهيم الخاصة لخدمات النقل وخصائصها بالتركيز على نوعية الخدمة في النقل ومعايير الحكم عليها، من جهة أخرى تم طرح أهم العناصر الفاعلة والصانعة للخدمة السياحية وأهميتها إضافة إلى دراسة عوامل التنقل السياحي لدى الأفراد، ومن هذا المنطلق انطلقنا في التشخيص والبحث بعلاقة الترابط بين خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية ذلك أن الأفراد عند تنقلهم بغرض السياحة سوف يستخدمون وسائل النقل، ومن هذا المنطلق تم معالجة الدراسة الميدانية عبر تحليل وتشخيص واقع خدمات النقل والحركة 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 وكيف

يمكن لهذه الأخيرة أن تساهم في حركة السياحة بالمدينة ولهذا الغرض وأثناء معالجة الإشكالية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- خدمات النقل بمدينة ورقلة ذات مستوى متوسط ويحتاج إلى الإصلاحات والتنمية وهذا ما توصلنا إليه من خلال نفينا للفرضية القائلة بأن خدمات النقل في مدينة ورقلة ذات مستوى عال؛
- الحركة السياحية بالمدينة متوسطة وذلك ما تم التوصل إليه من خلال نفينا للفرضية القائلة أن الحركة السياحية بمدينة ورقلة مستمرة؛
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة وسائل النقل ومؤسسات النقل مع الحركة السياحية لمدينة ورقلة لعنصر الدقة، المصدقية، التكرار، المدة، سهولة الوصول والبيئة في حين لا توجد هذه العلاقة مع عنصر الثقة والأمان، وهو ما يشير إلى الفرضية الثالثة؛
- وجود علاقة طردية ايجابية من خدمات النقل وتنشيط الحركة السياحية وهذا ما تم التوصل إليه من خلال قبول الفرضية الرابعة؛
- تختلف خدمات النقل في تنشيط حركة السياحة باختلاف المناطق فرضية صحيحة من خلال درجة المعنوية المتحصل عليها وهي أقل من مستوى الدلالة (sig=0.05)؛
- تختلف خدمات النقل في تنشيط الحركة السياحية باختلاف المواسم وهذا ما يفرض على مؤسسات النقل تطبيق أنظمة وسياسات تتناسب مع حركة الطلب والعرض السياحيين؛

توصيات الدراسة:

- الإسراع في تنفيذ برامج التهيئة والتطوير من أجل تحسين وضعية الطرقات بالمدينة وتعبيدها؛
- توفير تشكيلة من الوسائل ذات المستوى العالي في الخدمة وتزويدها بوسائل الترفيه قصد تحسين رفاهية السائح والمتنقل؛
- تزويد الطرقات بالإشارات التوجيهية خاصة الهادفة إلى التعريف بالمنطقة قصد تسهيل عمليات البحث للسواح الجدد؛
- فتح الخطوط والترددات للسواح لبعض من الوجهات المهمة؛
- تزويد المناطق السياحية بالمرشدين؛
- غرس روح الثقافة السياحية ذلك أن الاحتكاك بين الأفراد والثقافات يساهم في تعزيز الثقافة بين الأفراد؛
- تحسين نوعية الخدمات في المطاعم ذلك لافتقارها على عدة خدمات من شأنها زيادة السواح؛
- الاهتمام بنوعية الخدمة في الفنادق وفتح تنافسياتها من أجل تقديم خدمات متنوعة حسب احتياجات السواح، فأهم مكان لسائح هو الفندق؛
- إعادة تهيئة وتزويد الأماكن السياحية بمحطات النقل التي تساهم في الوصول إليها؛
- توفير وسائل النقل وتقديمها تسعيرة مناسبة قصد تشجيع حركة الداخلين والخارجيين؛
- تطبيق الأنظمة والتقنيات الحديثة بوسائل النقل قصد تحسين الخدمة وذلك لتسهيل عملية تنقل السائح؛
- محاولة تحسين مستوى الخدمات في وسائل النقل من خلال توفير بعض عناصر الرفاهية والمتمثلة في النظافة الحداثة وكذلك ضبط المواعيد؛
- الإطلاع على التجارب العالمية لتطور وتنشيط الحركة السياحية مثل تونس، المغرب، ماليزيا فبالنظر إلى معطياتنا نستطيع مجاراتهم أو الاستفادة منهم.

الهوامش والمراجع:

- ¹ - هيثم ناعس، " أهمية قطاعي النقل والسياحة ودورهما في استثمار الموارد البشرية والاقتصادية وتمييزها في مدينة دمشق ومنطقة الزبداني"، مجلة دمشق المجلد 26 العدد الأول والثاني، 2009.
- ²-Dien ,TTL ;**tourist use of public transport at destination – the case of munich, Germany, 2014.**
- ³-Kalkidan Shilemaw, **The contribution of international air transport to Ethiopia's tourism sector**, master memorandum of specialization international economic university of Addis Ababa , Ethiopia,2015.
- ⁴-Rizal,P ;Asokon,R ;(june2013),**Role of transportation in Tourism Industry in Sikkinstates, India**, International journal of innovative research development(vol2Issue 6).
- ⁵-BrahimJaro Musa ; BubaAdanuNdawayo (Spring 2011) , **The Role Of Transportation In The Development Of Tourism In Nigeria (Volume 6 , November 1).**
- ⁶-Mihaela Axente , system de transport et Tourisme –interaction évaluation , University Haver Master recherche, 2006 .
- ⁷-Guy Lohmann and Douglas G.Pearce, **Tourism and transport relationships : the suppliers's perspective in gateway destinations in New Zealand, journal of tourism research 17 (n1), 2012.**
- ⁸- **حمد سليمان المشوخي، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، 2003، ص - ص 22 - 23.**
- ⁹-Philip kotler et autres,**marketing management**, 13ème édition, Pearson éducation, paris, France, 2009, P452.
- ¹⁰- زكي خليل المساعد، **تسويق الخدمات وتطبيقاته**، ط 2، دار المنهاج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 37.
- ¹¹- **وسيلة النقل:** هو جهاز ديناميكي يستخدم في توصيل مجموعة ساع و الأشخاص من مكان إلى آخر مقابل أجر مدفوع متفق عليه ويسلك شبكة طرق.
- ¹²- سميرة أيوب، **اقتصاديات النقل دراسة تمهيدية** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 - 2004 ص 30 -31.
- ¹³- زكرياء المقلاني، **دراسة تحليلية لتسيير النقل الجامعي داخل الوسط الحضري، المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUBS نموذجاً، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2010 / 2011، ص 10.**
- ¹⁴- فؤاد مسعودي، **التسويق في النقل الحضري ETUS**، مذكرة ماستر غير منشورة جامعة باتنة 2010 - 2011، ص 14.
- ¹⁵- 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 الاقتصادية وعلوم التسيير، 2004-2005، ص 119.
- ¹⁶- **WTO: "Word TourismOrganization"** المنظمة الدولية لتطوير السياحة والتنمية مقرها إسبانيا تهتم بتنفيذ وتنمية المشاريع ذات العلاقة بالسياحة.
- ¹⁷-Jean – louis barama,**Marketing du Tourisme et de lhotellerie,tourismeédition, édition D'organisation, paris,2004 p 04.**
- ¹⁸- عبد القادر إبراهيم، ناصر محمود عبد، **مدخل إلى جغرافية السياحة، الطبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 21.**
- ¹⁹- 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.**

- ²⁰ - مصطفى يوسف كافي، هبة مصطفى كافي، التنمية والتسويق السياحي، ألفا للوثائق، نشر استيراد وتوزيع الكتب، الجزائر، 2017، ص: 89.
- ²¹ - علي فلاح الزغبي، التسويق السياحي والفندقي "مدخل على صناعة السياحة والضيافة"، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 205 - 206.
- ²² - ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 154 - 155.
- ²³ - علي فلاح الزغبي، مرجع سبق ذكره، ص 206 - 207.
- ²⁴ - ماهر عبد العزيز، مرجع سبق ذكره ص 156 .
- ²⁵ - داوود القائدي ، محاضرات في السياحة ، المعهد التقني الإداري بأربيل - العراق 2016 ص 12
- ²⁶ - 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.
- ²⁷ - Michaela Axent,system de transport et Tourism –interaction evaluation,University Have Master, recherché -2006, p40.
- ²⁸ - Michaela Axent ,system de transport et Tourism –interaction evaluation ,University Have Master recherché -2006 p15
- ²⁹ - بتصريف الباحثين نقلا عن: سميرة أيوب ، مرجع سبق ذكره ، ص 24، عبر الخط: wttc.info graphic.org تاريخ الإطلاع 5 فيفري 2015.