

## تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري

## دراسة عينة من مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري

## The realization of durable development perspectives in Algerian tourism sector institutions

## Case study from institutions Algerian tourism sector

هتهات الشبخ<sup>1</sup> (\*)، أ.د./ الداوي الشبخ<sup>2</sup><sup>1</sup> جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، Cheikh.dz30@gmail.com<sup>2</sup> جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، p.daouicheikh@gmail.com

تاريخ النشر: 2022-07-24

تاريخ القبول: 2022-04-11

تاريخ الاستلام: 2021-12-22

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري، وكذا تحديد الجوانب الكفيلة بتحسين قدرات المؤسسات الجزائرية لكي تتلاءم مع أبعاد التنمية السياحية المستدامة. وتوصلت الدراسة، بعد التحليل لـ (143) استبياناً تم توزيعه على عينة من المسؤولين والمشرفين على مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري، لاحظنا وعي كبير لدى المسيرين بأهمية تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة بصفقتها الشرط الأساسي للاستمرار في قطاع تنافسي عالمي، وأن على هذه الأخيرة الاستثمار بشكل يتلاءم مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة لضمان تنمية متوازنة ومسئولة تلبى حاجات السياح بشكل عقلاني وتأخذ بعين الاعتبار الآثار التنموية الحالية والمستقبلية لأنشطتها.

**الكلمات المفتاحية:** المؤسسات السياحية، التنمية المستدامة، التنمية السياحية المستدامة، البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي، البعد التكنولوجي.

**Abstract:**

The objective of this study is to identify to what extent the dimensions of sustainable development are reached in companies in the Algerian tourism sector, as well as aspects to improve the capacities of these companies to adapt to the requirements of the development of sustainable tourism. As a result analysis of (143) questionnaires distributed to a sample of managers and supervisors of the Algerian tourism sector, we found that they were very aware of the importance of realizing the dimensions of the development of a sustainable tourism as a precondition for continuity in an environment of international competitiveness. To do this, Algerian companies must invest according to a balanced and responsible development that meets the needs of tourists in a rational way and takes into account the current and future impacts of their activities on development.

**Keywords:** Tourism enterprises, Sustainable development, Sustainable tourism development, development Economic, Social development, Environmental development, Technological development.

**JEL code:** M10, M11, L83

مءءمة:

ءلال العشرىءىن الأءىرءىن انءهءء الءزائر إلى أهمة النءاى السىاى باءءباره من أهم أنءىءة ءءاع الءءماء وءلك من ءلال إءراء ءمىع أبعاءه ءمن سىاسءها الءنمىة كءاءة أساسىة لءءقىء الءنمىة (السعىء وءلىمة؁ 2009)؁ والءزائر من ءلال موارءها الطبىعىة المءءلفة و ءروءها وموءءها الاسءرائءىءى القرب من أهم البءان المصءرة للسواء؁ ءسعى إلى بءاء سىاءة مءءءءة مبنىة على أساس الأصالة والمعاصرة (أءمء؁ 1999) ؁ ءء عبءء عن هءا الطموء من ءلال ءبنى إسترائءىءىة ءنمىة سىاىءة مسءءامة عن طرىق اعءمءءها على مءءء عمل الءنمىة السىاىة المسءءىمة الءى ءمء المصاءق علىه من طرف الوزارة الوصىة بءارىء 14 أءوءبر (عوىنان؁ 2008)؁ من أءل ءنظىم هءا النءاى الاءءصاءى وءماىة موارءه الطبىعىة وءلق ءرص الاسءءمار فىه مع مراءة ءءقىء أبعاء الءنمىة المسءءامة فى هءا المءال؁ وعلى ءوء ما سبء طرءه وفى ظل الءءل القاءم فى الءزائر ءول مكاةة السىاىة فى الاءءصاء الوطنى وءول طبىعة علاءءها بءءقىء أبعاء الءنمىة المسءءامة فى الءزائر ءبرز لنا معالم الإءكالىة الأساسىة فىما ىلى:

إلى أى مءى ءءبنى موءساءء ءءاع النءاى السىاى الءزائرىة أبعاء الءنمىة المسءءامة؟

للإءابة عن الإءكالىة المءروءة ءم ءقسىم الءراءة إلى المءاور الءالىة:

- الإءار النظرى للءنمىة السىاىءة المسءءامة؛
  - الءنمىة السىاىة فى الءزائر من ءلال المءءءء الءوءىءى للءهىئة السىاىءة 2030؛
  - عرض وءءلىل نءاءء الءراءة المىءانىة.
- ✓ ءرضىاء الءراءة:

وكإءابة أولىة للإءكالىة الرئىسىة والأسءلة الفرعىة ءءلق الءراءة من ءرضىاء الءالىة

- لم ءسءء السىاساء والبراءم المعءمءة من طرف الءولة ءمء أبعاء الءنمىة المسءءامة فى ءءاع النءاى السىاى الءزائرى؛
- ءبى أنءىءة والءءماء السىاىءة الموءءة لءلبىة مءءلباء الزبون السىاى المءلى والءولى وءلى ءأء بعىن الاءءبار ءءقىء الءنمىة السىاىءة المسءءامة فى الءزائر ءون المءسوءى المءلوب؛
- ءءمء الموءساءء السىاىءة الءزائرىة البءء الاءءصاءى والبءء الاءءماعى والبءء الءءنولوءى والبىئى فى أنءىءءها من أءل ءءقىء ءنمىة سىاىءة مسءءامة؛
- ءعءبر الرؤىة الاسءرائءىءىة للءولة ءر الزاوىة لبءاء ءنمىة سىاىءة مسءءامة وءلى ىءلق الاءءراءم وهءا عن طرىق ءءعلىها وءبىان مءاصءها.

✓ الءراءاء السابءة: نءءر منها:

- ءراءة عبء الله عىاشى: بعءوان "اسءرائءىءىاء ءنمىة السىاىة البىئىة فى الءزائر من منظور الاسءءامة ءظىرة الطاسىلى بولایة إبلزى - نموءءا -

سعى الباءء من ءلال هءة الءراءة إلى ءءبع البءاءل الاءءصاءىة الءى ىمكن أن ءسءءلها الءزائر للمءاءظة على الموارء الطبىعىة والبىئىة وءءقىء الءنمىة المسءءامة؁ من ءلال الاسءءمار فى ءءاع السىاى بءرىة ءراءى أبعاء الءنمىة المسءءامة. وءء ركز على نموءء السىاىة فى ءظىرة الطاسىلى الءى ءعءبر نموءءا بىئىا ءءقىءا ىظهر الصورة الءمالبىة والبىئىة للسىاىة فى الءزائر؁ وءلى ىمكن أن ىءقق أبعاء الءنمىة السىاىءة.

- ءراءة وزانى مءمء: بعءوان "السىاىة المسءءامة: واءءها وءءءىاءها فى الءزائر ءراءة ءءاع السىاى لولایة سعىة - ءمام ربى".

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تتبع واقع السياحة وتحدياتها في الجزائر من خلال دراسة القطاع السياحي لولاية سعيدة، حمام ربي نموذجاً، التي يمكن أن تستغلها الجزائر للمحافظة على الموارد الطبيعية والبيئية وتحقيق التنمية المستدامة، من خلال الاستثمار في هذا النشاط السياحي الطبيعي بطريقة تراعي أبعاد التنمية المستدامة. وقد ركز على نموذج السياحة في منطقة الغرب الجزائري التي تعتبر نمودجاً بيئياً وصحياً بامتياز يظهر البعد الصحي والبيئي للسياحة في الجزائر، والذي يمكن أن يحقق أبعاد التنمية السياحية.

- دراسة لحسين عبد القادر: بعنوان "إستراتيجية تنمية مستدامة للقطاع السياحي في الجزائر على ضوء ما جاء به المخطط التوجيهي للهيئة السياحية لآفاق 2025: الآليات والبرامج".

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى دراسة الإستراتيجية الوطنية لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة للقطاع السياحي من خلال تحليل المخطط التوجيهي للهيئة السياحية الجزائرية لآفاق 2025، والتي يمكن من خلالها تحقيق تنمية سياحية مستدامة.

### 1.I مفهوم التنمية السياحية المستدامة:

تعتبر التنمية السياحية المستدامة خطة طويلة الأجل تنطلق من الأجيال الحالية وصولاً للأجيال المستقبلية في شكل متكامل يأخذ في عين الاعتبار تحقيق جميع أبعاد التنمية المستدامة (إيمان، 2008) عرّفها منظمة الاتحاد الأوروبي للبيئة والمتنزهات القومية سنة 1993 على أنها: "نشاط يحافظ على البيئة ويحقق التكامل الاقتصادي والاجتماعي ويرتقي بالبيئة المعمارية، كما تعرف على أنها التنمية التي تقابل وتشبع احتياجات السياح والمجتمعات الضيفة الحالية وضمان استفادة الأجيال المستقبلية (محمد، 2006) ، كما أنها التنمية التي تدير الموارد بأسلوب يحقق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية والجمالية مع الإبقاء على الوحدة الثقافية واستمرارية العمليات الإيكولوجية والتنوع البيولوجي ومقومات الحياة الأساسية" (زكرياء، 2005)، والجدول الموالي يحدد لنا أهم الإختلافات بين المفاهيم التنموية للسياحة التقليدية والسياحة والمستدامة.

### الجدول رقم (1): مقارنة بين التنمية السياحية التقليدية والتنمية السياحية المستدامة

أوجه الاختلاف	التنمية السياحية التقليدية	التنمية السياحية المستدامة
من حيث الخصائص	تنمية سريعة	تنمية تتم على مراحل ومستمرة
	قصيرة الأجل	طويلة الأجل
	ليس لها حدود	لها حدود وطاقة استيعابية معينة
	سياحة الكم	سياحة الكيف
من حيث الاستراتيجيات	تحقق أبعاد اقتصادية	تحقق أبعاد تنموية كلية اقتصادية، اجتماعية، بيئية، تكنولوجية
	تخطيط جزئي لقطاعات منفصلة	تخطيط شامل ومتكامل
	التركيز على إنشاء البناءات	مراعاة الشروط البيئية في البناء وتخطيط الأرض
	برامج خطط لمشروعات	برامج خطط لمشروعات مبنية على مفهوم الاستدامة.

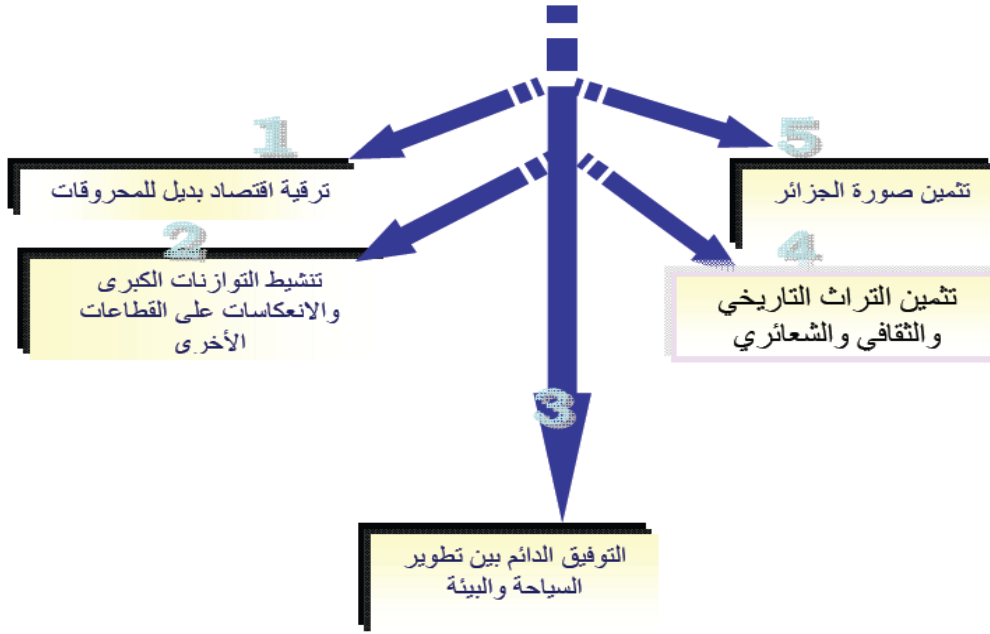
المصدر: محمد إبراهيم عراقي وفاروق عبد النبي عطا الله، "التنمية السياحية المستدامة في جمهورية مصر العربية - دراسة تقييمية بالتطبيق على محافظة الإسكندرية"، المعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي، السيوف - الإسكندرية، ص5.

### II. التنمية السياحة في الجزائر من خلال المخطط التوجيهي للهيئة السياحية 2030

في سبيل الرقي بالدولة والوصول إلى تنمية مستدامة شاملة، وضعت الحكومة مخطط شامل يعرف بالمخطط الوطني لتهيئة الإقليم وذلك في آفاق 2030، وقد اندرج ضمن هذا المخطط الشامل مخطط آخر يهدف للوصول إلى تنمية سياحية

مستءامة وءطوبر القءاع السبالب هو "المءطء الءوبهب للءهبئة السبالبه" (رولا)؁ وبلءالب بمكن القول أن المءطء الءوبهب للءهبئة السبالبه (SDAT 2030) بءء جزءا لا بءجزأ من المءطء الوءنل للءهبئة الإقلبل (SNAT 2030) المنصوب عبه فب القاون رقم 01-20 المؤرخ فب 2001/12/12 المءعلق بءهبئة الإقلبل وءءنبله المستءامة؁ وهو المءطء الءب ءسءء الءولة من ءلاله مشروعهال السبالب الإقلبل مع آفاق 2030؁ وءلنه إلى ءافة الفاعلبن والمءعاملبن وءافة قءاعال الأنشءة والءماعال المءلبه؁ والشكل الموالب بببن الأهداف ءمسه لهذا المءطء:

الشكل (1): الأهداف ءمسه للمءطء الءوبهب للءهبئة السبالبه فب آفاق 2030



المصءر: وءارة ءهبئة الإقلبل وءلبئة والسبالبه؁ "المءطء الءوبهب للءهبئة السبالبه 2008-2025"؁

ءءاب الأول: ءءببب وفءص السبالبه ءزائربه؁ ءانبب 2008؁ ص 8.

ءهءف ءزائر من ءلال هءا المءطء إلى ءءببب ءمله من الأهداف الماءبب بمكن إبءازها فب الآبب (عوبناب؁ 2008)

- سءر المءطء برنامء للوصول إلى طاقه فنءبببه ءصل إلى أكثر من 60 ألف سربرب مع نهاءه 2013.
- الوصول إلى 2.5 ملبون سائء أءنبب فب آفاق 2015 وهو ما بءطلب ءوفبر 75 ألف سربرب ءال ءوءه عالبه.
- بالنسبه للأقطاب السبالبه ءال الأولوبه؁ فهءف إلى الوصول لـ 40 ألف سربرب بالمعاببر العالبه؁ منها 30 ألف فب المءى القصبرب؁ و 10 ألف سربرب فب المءى المءوسء.
- ءوفبر 400 ألف منصب شءل (مباسب وءبر مباسب) و 91.6 ألف منصب ببءاءوبب للءءوببن.
- ءما بءف المءطء إلى ءءببب ءمله من الأهداف النقببه ءلال نفس المءرءه؁ والمءمءله فب:
- ءعل ءزائر بلء سبالبب؁ فقء ءم وءع هءف ءءببب اسءءمارال سبالبه للقءاعبن العمومب والءاص ءقءر بـ 2.5 ملبارب ءولارب أمربكب.
- ءقءبر الاسءءمارال السبالبه الإءمالبب لهءق طاقه اسءبعا ببب ءبببه بـ 60 ألف ءولارب؁ منها 55 ألف ءولارب عبارة عن اسءءمارال ماءبب و 5 آلاف ءولارب اسءءمارال ءبر ماءبب؁ وعبه فالوصول إلى ءءببب الهءف الماءبب المءمءل فب 40 ألف سربرب بءطلب القبام باسءءمارال ءقءر بـ 2.5 ملبارب ءولارب إلى ءابه سنة 2015 بمءءل 350 ملبون ءولارب لءل سنة (Tourisme, 2008) للاءءفاظ بالمءءل الاعءببالب لنسبه الاسءءمارال العمومبب من إءمالب الاسءءمارال فب قءاع السبالبه الءب بءر بـ 15% (ماءبب وءبر

مادية)، فإن السلطات العمومية يجب عليها إنفاق 375 مليون دولار خلال الفترة 2008-2015 من أجل تطوير أقطاب الامتياز السياحي وهو ما يمثل 54 مليون دولار أمريكي سنويا (Tourisme, 2008).

### III عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

للقيام بالدراسة ولتحقيق أهداف البحث يتعين علينا اختيار الأداة المناسبة التي تتلاءم مع هدفها وظروفها من جهة، وتكون مفهومة ومرغوب فيها من قبل المعنيين بالدراسة من جهة أخرى (عوينان، 2008)، كما يتطلب تحليل الخصائص الشخصية للمستجوبين بغرض معرفة أهمية الإجابات المقدمة ومدى اعتمادها للوصول إلى نتائج الدراسة، والتي قد تساهم في تحسين أداء هذه المؤسسات بما يتناسب وتحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة في الجزائر.

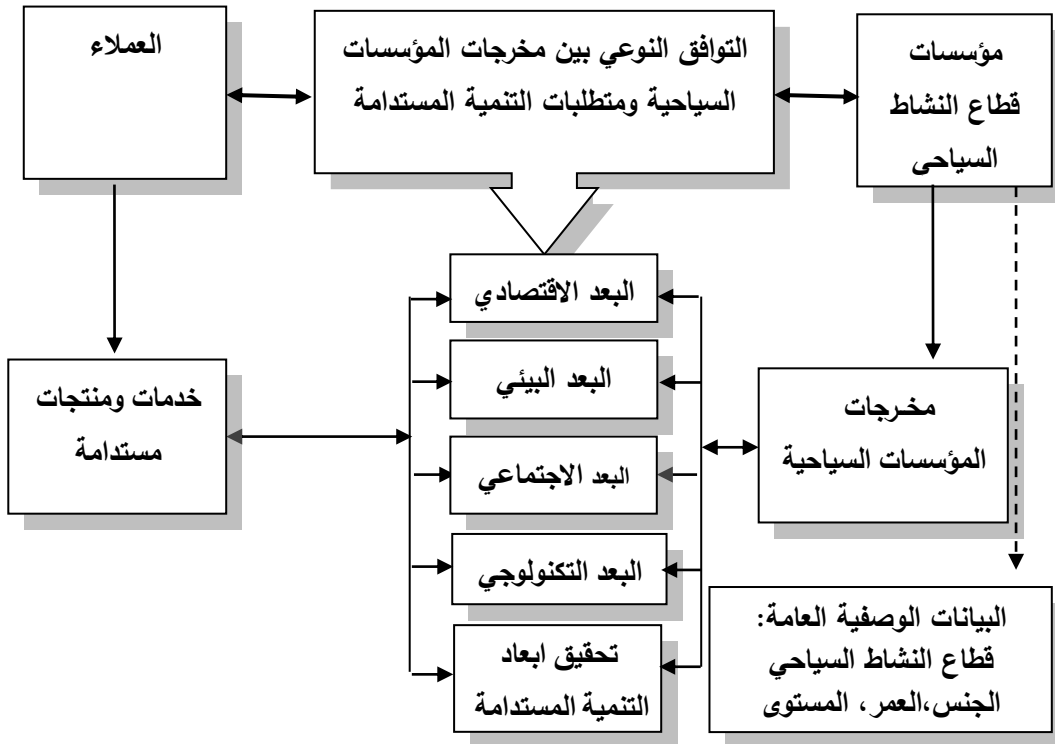
#### III.1: مجتمع الدراسة وعيّنته

يعد حصر مجتمع الدراسة من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته، وبما أن الدراسة الميدانية لهذا البحث تسعى لمعرفة وجهة نظر الفاعلين في القطاع السياحي، يكون المجتمع المستهدف محصوراً في المدراء والمسؤولين لهذه المؤسسات الاقتصادية الناشطة في القطاع السياحي بشكل مباشر أو غير مباشر. تم تحديد عينة الدراسة بـ (143 مستجوباً) في حدود الإمكانيات المتاحة من مختلف المؤسسات الممثلة لقطاعات مختلفة، كما تم منح فترة معتبرة لجمع الاستبيانات من ديسمبر 2018 إلى غاية أفريل 2019.

#### III.2: نموذج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تبني أبعاد التنمية المستدامة من طرف مؤسسات قطاع النشاط الاقتصادي السياحي، كما يوضح الشكل أدناه:

الشكل رقم (2): نموذج الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الباحث

#### III.3: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

لءءقق أءءاف الءراة وءءلل الءانااء الاء الءءمفعها اعءءنا على مءموءة من الأسالعب الإءصائبة وءءا بالاسءعائة بعزمة البرامء الءطببقبة الإءصائبة فف مءال العلوم الاجءماعبة والمعروفة ءءاربا باسم: (SPSS Win Version 25) ، وفف سببل ءءلل الءانااء الءراة، ءم اسءءءام مءموءة من الأسالعب الإءصائبة الاء ءءفق مع أءءاف الءراة، ومنهءها، وهف: مءاببس الءءلل الإءصائب الوصفف مءءة فف: الءءرااء والنسب المءوءبة، المءوسء الءسابف المرءء، الانءراف المعبارف، وكءا المعاملاء الإءصائبة ومن أهمها: معامل الءبااء ألفا كرونباء: معاملاء الارتبائب بفرسون، اءءبار (T-Test)، اءءبار ءءلل الءبااء الأءاءف (One Way Anova).  
الءءول رقم(2): الأوزان المعطاءة لءباراء الإءابة فف قائمة الاسءببان

الرأف	مواقف	مءابء	غررمواقف
الوزن	3	2	1

المصدر: من إءءاء الباءء

وقء ءم معالءة مءباس لءكارء الءلاءف من ءلال المعاءلة الآءبة (مءمء إبراهم و فاروق، 2012)

$$\text{ءول الفءة} = \frac{\text{الءفمة العلفا للءبءل} - \text{الءفمة الءنفا للءبءل}}{\text{عءء المءسوءبااء}} \\ 0.66 = (3)/(1-3) =$$

وعلفه فمكن ءءبء الاءءاء العام للإءاباء وفق الءءول الموالف:

الءءول رقم(3): معالءة مءباس لءكارء (ءرءة المواقفة)

الءءوسء المرءء	ءرءة المواقفة
1.66-1	ضعفبة
2.33 -1.67	مءوسءة
3 -2.34	عالفبة

المصدر: من إءءاء الباءء

وقء ءم الءأكد من ءبااء أءاءة الءراة من ءلال معامل الاتساق الءاءلف "ألفا كرونباء" بالصفءة (أءمء، 1999)

$$\alpha = n \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

والءءول الموالف ببفن ءلك:

الءءول رقم(4): معاملاء الءبااء ءسب معاءلة (الفاكرونباء)

المءال	الأبعاء	عءء الفءرااء	معامل ألفاكرونباء
أبعاء الءنمبة المءسءاماة	البءء الإءءصاءف	10	0.798
	البءء الءءنولوءف	06	0.904
	البءء الاجءماعف	09	0.865
	البءء البفئف	09	0.908

0.905	34	المعامل الكلي لأبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري
0.835	09	المعامل الكلي للمحور الأول: الاهتمام بأبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري
0.952	43	المعامل الكلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS 25).

يشير الجدول أعلاه إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من المجال الأول، كما يشير أيضاً إلى أن معامل الثبات الكلي لهذا المجال بلغ (0.905)، وأن معامل الثبات الكلي للمجال الثاني بلغ (0.835)، مما يعد مؤشراً على ثبات محاور الاستبيان. أما معامل الثبات الكلي بلغ (0.952)، وهو معامل ثبات عال يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

#### 4.III: اتجاه عينة الدراسة نحو تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة

يتم في هذا المجال دراسة اتجاهات عينة الدراسة لمعرفة مستوى تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي، من خلال تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية السياحية على المدى الطويل، والتي تعكس مدى تبني هذه المؤسسات لأبعاد التنمية السياحية المستدامة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ثم الاعتماد في ذلك على أربعة أبعاد بناء على محصلة الدراسة النظرية والمتمثلة في البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي والبعد التكنولوجي، وفيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات وهو عبارة عن قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بكل بعد من أبعاد هذا المجال، وكذا تحليل الفروقات:

#### 5.III: الاتجاه العام لتحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة لدى مؤسسات قطاع النشاط السياحي

يوضح الجدول الموالي البيانات التي تحدد مستوى تحقيق البعد الاقتصادي لدى مؤسسات قطاع النشاط السياحي كما يراها أفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم (5): نتائج تحليل فقرات البعد الاقتصادي للتنمية السياحية المستدامة من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرات	$\bar{x}$	$\delta$	قيمة كا <sup>2</sup> المحسوبة	مستوى الدلالة لقيمة كا <sup>2</sup>	درجة الموافقة	الترتيب
1	تقوم المؤسسة بتحديد وتحليل أهم المتطلبات الاقتصادية والمالية للمساهمين وما يتناسب منها مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة	2.87	0.409	208,545 <sup>a</sup>	0.000	عالية	3
2	تسهر المؤسسة على معرفة وتحليل متطلبات الزبائن و مدى اهتمامهم برهانات التنمية المستدامة.	2.88	0.436	223,818 <sup>a</sup>	0.000	عالية	2
3	تدرج المؤسسة أثناء نشاطاتها حملات تسويقية موجهة لرفع وعي زبائنهم بمدى ملائمة خدماتها ومنتجاتها لأبعاد التنمية المستدامة.	2.88	0.384	208,839 <sup>a</sup>	0.000	عالية	1
4	تلتزم ادارة المؤسسة بالفصح للمساهمين على	2.73	0.503	125,469 <sup>a</sup>	0.000	عالية	7

						أنشطتها التي تتعارض مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة وتقوم بإءءال تعءللات على رسالة وقيم المؤسسة بما ىتناسب مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.
6	عالية	0.000	173,972 <sup>a</sup>	0.590	2.77	تعمل المؤسسة على تحديد المخاطر المحتملة التي قد تلحق بسمعتها في حالة فشلها في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة والتي قد تؤءي إلى توقف أنشطتها ان كانت تتعارض مع القوانن والتشريعات الخاصة بتحقيق التنمية السياحية المستدامة.
4	عالية	0.000	203,091 <sup>a</sup>	0.499	2.84	تقيس المؤسسة مستوى تناسب أنشطتها مع أبعاد التنمية المستدامة مع ضمان رضا الزبائن باستعمال مؤشرات قياسية ملائمة.
5	عالية	0.000	169,399 <sup>a</sup>	0.546	2.78	تحرص المؤسسة على عقد شراكات دائمة مع المورءن الءن يشاطرونها التزاماتها الاقتصادية الهاءفة لتحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.
8	عالية	0.000	86,322 <sup>a</sup>	0.829	2.48	تراعي المؤسسة متطلبات المساهمن من ءلال إءءال تعءللات على رسالة وقيم المؤسسة بما ىتناسب مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.
9	عالية	0.000	88,713 <sup>a</sup>	0.897	2.40	تعتمد المؤسسة على نظام إءارة الءوءة شاملة ىتناسب مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.
10	متوسطة		45,916 <sup>a</sup>	0.909	2.26	تلتزم المؤسسة على عقد شراكات دائمة مع المورءن الءن يشاطرونها التزاماتها الاقتصادية الهاءفة لتحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.
	عالية	-		0.600	2.68	الاءاء العام

المصدر: من إءءاء الباءء بالاعتماد على مءرءات (SPSS).

ىتضح من ءلال ءلنل الءبانات الواءة في الءءول السابق أن قنم (كا2) ءالة لءمع فقرات البءء الاقتصادي عند مستوى الءلالة (0.01)، ومن ثم فإن الفروق بىن استءاباء أفراد العننة ىمكن عرضها وءلنلها.

بلع المتوسط الحسابى الكلى لءرءة موافقة أفراد عننة الءرسة عن فقرات المهارات الشخصية (2.68)، وانءراف معنارى مقءاره (0.600)، وبءلك تكون موافقة عننة الءرسة على واقع ءبنى المؤسسات السياحية الءزائرىة للبعء الاقتصادي للتنمة المستدامة أثناء القنم بأنشطتها تمت بءرءة عالية وفقاً لمقناس أءاة الءرسة.

ىمكن ءفسر هذه الءنائج من عدة نواى وهو ان الءافز الاقتصادي للنشاط السىاحى مهم وأساسى لأن المردوءة الاقتصادية لأى مشروع اقتصادى ربحى هى نءة الانءلاق نحو الاستثمار فى قءاع معنن أو ءوسعة نشاط بءء ذاته؁ فالبعء الاقتصادى مهم للاءءبارات السابقة فى ظل ءءءل المصالح فى المؤسسة الاقتصادية؁ ومن ءلال ءلنل الءبانات الواءة فى الءءول أعلاه نلاحظ أن المؤسسة السىاحىة الءزائرىة ركزت بشكل كبىر على هذا البءء رغم وءوء سوق طلب سىاحى ءاىلى هام



مازال بعيدا عن التشبع، ومقومات سياحية فريدة من نوعها. ورغم كل هذه المعطيات وفي ظل الظروف الاقتصادية الحالية يجب على هذه المؤسسات التأكيد على تحقيق هذا البعد في ظل هشاشة القدرة الشرائية للزيور السياحي الداخلي.

### III.6: الاتجاه العام لتحقيق البعد التكنولوجي للتنمية المستدامة لدى مؤسسات قطاع النشاط السياحي

يوضح الجدول الموالي البيانات التي تحدد البعد التكنولوجي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري كما يراها المستجوبون.

#### الجدول رقم (6): نتائج تحليل فقرات البعد التكنولوجي من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرات	$\bar{x}$	$\delta$	قيمة كا <sup>2</sup> المحسوبة	مستوى الدلالة لقائمة كا <sup>2</sup>	درجة الموافقة	الترتيب
1	تعي المؤسسة أهمية التكنولوجيا في خلق منتجات وخدمات تساهم في تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.	2.83	0.381	60,483 <sup>a</sup>	0.000	عالية	1
2	لعمال المؤسسة دراية بالتكنولوجيات المستعملة في النشاط السياحي التي تساهم في زيادة الجودة الخدمات، والتي تساهم في استقطاب السياح بشكل عقلائي.	2.64	0.483	10,636 <sup>a</sup>	0.000	عالية	2
3	تلتزم المؤسسة بتوفير منتجات وخدمات متطورة تناسب مع متطلبات السياح.	2.64	0.483	10,636 <sup>a</sup>	0.000	عالية	2
4	توفر المؤسسة وسائل وامكانيات تكنولوجية حديثة تساهم في التعريف بالمنتجات والخدمات المقدمة بما يخدم تحقيق تنمية سياحية مستدامة.	2.55	0.500	1,182 <sup>a</sup>	0.000	عالية	4
5	تستثمر المؤسسة السياحية في ميدان التكنولوجيات الحديثة من أجل توفير منتجات وخدمات ترتقي بمتطلبات السياح الحاليين والمستقبليين بما يتناسب وتحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة.	1.91	0.903	16,545 <sup>b</sup>	0.000	متوسطة	5
6	تقوم المؤسسة بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة لأنظمة المعلومات والاتصالات في المجال السياحي لخلق ميزة تنافسية تسمح بخلق منتجات وخدمات تتناسب مع متطلبات الزبائن وتتوافق مع تحقيق تنمية سياحية مستدامة.	1.64	0.884	66,182 <sup>b</sup>	0.000	متوسطة	6
-	الاتجاه العام	2.36	0.605	-		عالية	-

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS 25).

يتبين من خلال تحليل البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن قيم (كا<sup>2</sup>) دالة لجميع فقرات البعد الثاني عند مستوى الدلالة (0.01)، ومن ثم فإن الفروق بين استجابات أفراد العينة هي فروق ذات دلالة إحصائية، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل وتفسير البيانات.

يتضح كذلك من البيانات الواردة في الجدول السابق أن المتوسط الحسابي الكلي لبعء المهارات المعرفية بلغ (2.36) وبانحراف معياري مقداره (0.605)، وبذلك تكون موافقة أفراد عينة الدراسة على معرفة واقع تبني المؤسسات السياحية الجزائرية للبعء التكنولوجي للتنمية السياحية المستدامة أثناء القيام بأنشطتها تمت بدرجة عالية وفقاً لمقياس أداة الدراسة، مما يدل على أن بعض هذه المهارات يتحقق، وبعضها الآخر لا يتحقق.

ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى مايلي:

- عدم تجميع المعطيات السياحية عروض، أسعار، خرائط، تقارير.
- عدم رقمنة المعطيات المجمعَة باستخدام مختلف الوسائل التكنولوجية.
- ضعف نشر المعلومات المجمعَة إلكترونيا عبر الواب، وعبر الوسائط الإلكترونية المتعددة، وبأكثر من لغة.
- ضعف الاستثمار للهيات، الوكالات، الدواوين، المؤسسات السياحية والفندقية بتكنولوجيات ذات الصلة بالنشاط السياحي.
- التأخر الكبير في إتاحة أنظمة الدفع الإلكترونية بكل أنواعها بالإضافة العقبات المالية لأنشطتها بكل العملات حسب عينة الدراسة.

### III.7: الاتجاه العام لتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي

يقصد بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي ما يجب على المؤسسة أن تلتزم به من مبادئ وقوانين ذات صلة اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه إما داخليا كعلاقتها مع عمالها أو خارجيا مع المجتمع ككل، والتي تهدف إلى تحقيق علاقات جيدة مع المجتمع على المدى الطويل.

يوضح الجدول الموالي البيانات التي تحدد مستوى تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري كما يراها المستجوبون

الجدول رقم(7): نتائج تحليل فقرات البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرات	$\bar{x}$	$\delta$	قيمة كا المحسوبة	مستوى الدلالة لقيمة كا	درجة الموافقة	الترتيب
1	تعي المؤسسة أهمية الثقافة المحلية في خلق منتجات وخدمات سياحية متميزة ومتفردة،	2.89	0.395	218,699a	0.000	عالية	1
2	تتابع المؤسسة التطورات الاجتماعية والسياسية التي قد تؤثر على المجال الاجتماعي والمتعلقة بتحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة والتي تؤثر بدورها على المؤسسة.	2.87	0.391	203,930a	0.000	عالية	2
3	تعمل المؤسسة على إجراء دراسات دورية لمعرفة درجات رضا عمالها	2.87	0.415	203,594a	0.000	عالية	3
4	تلتزم المؤسسة التزاما كبيرا بغية تحسين نوعية الحياة والرفاهية الاجتماعية للمجتمعات المحلية.	2.71	0.457	24,343b	0.000	عالية	4
5	تتخذ المؤسسة الإجراءات اللازمة اتجاه الموارد	2.62	0.720	118,755a	0.000	عالية	5

						البشرية من أجل ضمان تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة وجعل عمالها طرفا فعالا ومهما للسعي إلى تحقيق أعلى مستويات الرضا للزبائن.
6	عالية	0.000	116,825a	0.820	2.54	تلتزم المؤسسة بتوفير منتجات وخدمات تتناسب وثقافة المجتمع.
7	متوسطة	0.000	59,427a	0.912	2.30	تشرف المؤسسة على مبادرات في المجالات الاجتماعية تساهم في تحقيق تنمية سياحية مستدامة.
8	متوسطة	0.000	64,042a	0.920	2.30	تنظم المؤسسة برامج ودورات تكوينية للرفع المستمر من كفاءة عمالها بما يتناسب مع تحقيق ابعاد التنمية السياحية المستدامة.
9	متوسطة	0.000	23,175a	0.901	2.16	تقوم بالاستثمار في الميدان الثقافي لخلق نوع من التناسق بين ثقافات السياح والمجتمع على المدى الطويل.
	عالية		-	.6590	2.58	الاتجاه العام

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق باستجابات أفراد العينة حول بعد المهارات المهنية أن قيم (كا<sup>2</sup>) دالة لجميع فقرات بعد المهارات المهنية عند مستوى الدلالة (0.01) ومن ثم فإن الفروق بين استجابات أفراد العينة هي فروق ذات دلالة إحصائية، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل البيانات وتفسيرها.

يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لفقرات المهارات المهنية بلغ (2.58) وبانحراف معياري مقداره (0.659)، وبذلك تكون موافقة أفراد عينة الدراسة على معرفة واقع تبني المؤسسات السياحية الجزائرية للبعد الاجتماعي للتنمية السياحية المستدامة أثناء القيام بأنشطتها تمت بدرجة عالية وفقاً لمقياس أداة الدراسة، وعليه تكون موافقة عينة الدراسة على التأكيد على البعد الاجتماعي للتنمية السياحية المستدامة مطلوبة بدرجة عالية وفقاً لمقياس أداة الدراسة.

### III.8: الاتجاه العام لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي

يعكس البعد البيئي للتنمية السياحية المستدامة مدى وعي المؤسسات الناشطة في القطاع السياحي مدى أهمية تحقيق هذا البعد، خاصة إذا علمنا أن النشاط السياحي ذو حساسية كبيرة لهذا البعد من وجهة جميع الأطراف الداخليين في النشاط السياحي، ويبين الجدول الموالي البيانات التي تحدد مستوى تحقيق البعد البيئي كما يراها أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم (8): نتائج تحليل فقرات البعد البيئي للتنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرات	$\bar{x}$	$\delta$	قيمة كا <sup>2</sup> المحسوبة	مستوى الدلالة لقيمة كا <sup>2</sup>	درجة الموافقة	الترتيب
1	تقوم المؤسسة بعمليات توعوية من أجل تحسين سلوكيات	2.88	0.437	221,845a	0.000	عالية	1

						أفراء المءءمع فف موءوع ءمافة الببئة.	
3	عالة	0.000	193,357b	0.560	2.80	ءقوم المؤسة بعملفاء البءء والءطوبر من أجل ءوففر مءءءاء وءءماء صءففة للببئة ءساهم فف ءءقف ءءمفة سفاءفة مسءءامة.	2
2	عالة	0.000	188,573b	0.475	2.83	ءسعف المؤسة إلى اسءءءام الموارء والأءشءة البءفلة لءءل مءل الموارء ءفر المءءءة.	3
4	عالة	0.000	14,161c	0.476	2.66	بوءء فف المؤسة نءام للءارة الببئة مءابق للمواصفاء العالمة للءقففس المءعلقة بءمافة الببئة ابزو 14000.	4
5	عالة	0.000	67,147b	0.601	2.56	للمؤسة سفاسة واضءة ءفرض القفام بالمراءعة الببئة لأنشءءها بشكل ءورف.	5
6	عالة	0.000	31,944b	0.783	2.36	ءلءزم المؤسة بإصلاء الأءار السلبفة على الببئة الءف ءانء سببا ففها بشكل مءاشر أو ءفر مءاشر.	6
7	مءوسءة	0.000	57,161b	0.956	2.19	ءقوم المؤسة باسءءمراء ءوبلة الأجل من أجل ءمافة الببئة ءساهم فف ءءقف أبعاء الءءمفة السفاءفة المسءءامة.	7
9	مءوسءة	0.000	47,678b	0.960	2.12	ءعمل المؤسة على الصعبء العالمة والمءلف من ءلال الانءراط فف مباءراء الاسءءامة فف القءاع السفاءف.	8
8	مءوسءة	0.000	63,790b	0.980	2.13	ءلءأ المؤسة إلى الاسءءانة ببمراء ءءونفة لفائءة العمال فف مءال ءمافة الببئة من ءلال الءءسفق مع ءمفع المءءءلفن فف ءمافة الببئة على المسءوى المءلف والءولف.	9
	عالة		0.000	0.692	2.50	الاءءاه العام	

المصدر: إءءاء الباءء بالاعءماء على مءراءاء (SPSS).

بءضء من البباناء الوارءة فف الءءول أعلاء أن قفم(كأ<sup>2</sup>) ءالة لءمفع فقراء البءء الرابع عءء مسءوى الءالة (0.01)، ومن ءم فأن الفروق ببن اسءءاباء أفراء العفنة هف فروق ءاء ءلالة إءصائفة؁ وبمءن الاعءماء علفها فف ءءلفل وءفسفر الببانااء. بلع المءوسءءء السبابف الكلف لبءء المهاراء العامة(2.50) وبانءراف مءعارف مءءاره (0.692)، وبءلك ءكون موافقة أفراء عفنة الءراءة على مءرفة واقع ءببف المؤسساء السفاءفة الءزائفة للبعء الببئف للءءمفة السفاءفة المسءءامة أثناء القفام بأنشءءها ءمء بءرءة عالة وفقاً لمقفاس أءاة الءراءة؁ مما فءل على أن بعض هءه المهاراء بءءقق؁ وبعضها الأءر لا بءءقق وهءا راءع إلى عءم وءوء أءءة ءاعمة لءببف هءا البءء الأساسي فف ءلق ءءمفة سفاءفة مءوازنة ومسءءامة؁ بالإضافة لضعف أءءة الرقاءة على المءال الببئف فف الءزائر الءف فعانف ءءاءلا ءببمراء ببن الهبءاء الرقاءبفة الإءارفة وءقصا فف وعف المؤسساء السفاءفة لأهمفة هءا البءء فف اسءءطاب شراءء ءببرة من زبائن السوق العالمة؁ وهءا لا فبم إلا بءضافر ءهوء ءمفع الفاعلفن فف الءولة من مؤسساء وءءومة ومءءمع مءنف؁ وءلق ءقافة مءءمع ءبءأ من الأسرة إلى المءرسفة ءم إلى المءفط.

### III.9: الاءءاه العام للاهءمام بأبعاء الءءمفة المسءءامة فف مؤسساء قءاع النشاء السفاءف الءزائف

لا ءرببء أبعاء الءءمفة السفاءفة المسءءامة ببءء واءء فقط؁ بل ءءءء ذلك إلى ءمفع الأبعاء سواء ءانء اقءصاءفة أم إءءماعفة أم ببئفة بشكل مءوازن وءفف على المءببفن القصفر والطوفل؁ ءما أشفر إلها فف الفصل الأول من هءه الءراءة؁ ءفء

تمكن هذه المهارات الخريج من أداء مهامه الوظيفية آخذاً بعين الاعتبار القضايا المرتبطة بهذه المجالات، يوضح الجدول رقم (9) البيانات التي تحدد مستوى الاهتمام بأبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري كما يراها المستجوبون: الجدول رقم (9): نتائج تحليل فقرات الاتجاه العام للاهتمام بأبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي

الجزائري من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الأبعاد	$\bar{x}$	$\delta$	درجة الموافقة	الترتيب
1	البعد الاقتصادي	2.68	0.600	عالية	1
2	البعد التكنولوجي	2.36	0.605	عالية	4
3	البعد الاجتماعي	2.58	0.659	عالية	2
4	البعد البيئي	2.50	0.692	عالية	3
	الاتجاه العام	2.53	0.639	عالية	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS).

تشير نتائج الجدول إلى أن كل الأبعاد تعكس الاهتمام بأبعاد التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع النشاط السياحي الجزائري حصلت على موافقة بدرجة متوسطة من أفراد العينة حيث تراوح المتوسط الحسابي لهذه المهارات من (2.36 - 2.68) وبانحراف معياري قدره (0.600 - 0.692).

إن حجم سوق الطلب السياحي الكبير في المنطقة المتوسطة وخصوصيات الزبون السياحي الخارجي الذي يتميز بوعي كبير وحساسية كبيرة تجاه الخدمة السياحية وفي ظل التوجهات الإستراتيجية للدولة من خلال دمج أبعاد التنمية المستدامة في جميع القطاعات الاقتصادية والسياحية بشكل خاص يتطلب من المؤسسات خلق توليفة من الأنشطة لابتكار منتجات ذات خصوصيات تتلاءم مع تحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة وتجعلها قادرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن.

### الخاتمة

رغم أن الدولة الجزائرية وضعت القطاع السياحي كخيار استراتيجي لتنويع الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال إستراتيجية وطنية للسياحة تمثلت في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية بهدف تحفيز المؤسسات الناشطة في القطاع إلا أن نقص الوعي والالتزام لدى المؤسسات السياحية بتحقيق أبعاد التنمية السياحية المستدامة حال دون ذلك مما يلزم تفعيل دور الأجهزة الرقابية لهذا النشاط الاقتصادي، ليس فقط من خلال وزارة السياحة، بل من كل الوزارة والهيئات ذات الصلة، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- التوازن بين التنمية الاقتصادية، التنمية الاجتماعية والبيئية والتكنولوجية لخلق تنمية سياحية مستدامة من خلال توجيه الاستثمارات السياحية بما يتناسب ومتطلبات السياح وأخذ بعين الاعتبار الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الحالية والمستقبلية؛
- التنمية السياحية المستدامة ينطلق بشكل أساسي من تكوين الأفراد أو الموارد البشرية الناشطين في القطاع السياحي والجزائر تعاني نقص في المختصين رغم الجهود المبذولة؛
- توفير التسهيلات واستخدام الموارد المتجددة كأساس لتحسين الخدمة السياحية وتطوير الصناعة السياحية المستدامة؛

- مؤسسات القطاع السبأبى الءزائرى لا ءءق مطالبات الءنمىة المسءاماة من ءلال اءم الأءء بءمىع أبعاء الءنمىة السبأبىة المسءاماة.
- وبناء على هءه الءنءاءء ومن ءلال الءراساة ءكل نءءر ءملاء من الءوصىاء من شأنها أن ءءق الءنمىة السبأبىة بما لا ىءعارض مع اسءامءها فى الءزائر منها:
- ضرورة ءءرك القائمىن وأصءاب القرار للئهوض فعلا بالقطاع السبأبى بشكل مءروس ومءءامل مع ءمىع القطاعات ذاء العلاءة؛
- الاسءفءاء من الءءارب الءولىة وءاصة ءءارب الءول المءللة على البءر المءوسط فى ءشءبىعها للسبأبىة المءلىة باءءبارها مءركا للسبأبىة الءولىة؁ والعمل على إنشاء وءءة مءءصصة للسبأبىة المسءاماة مسءقلاء ءابعة لوزارة السبأبىة؛
- ءفعىل ءور ءلافا ءضمان الءوءة بمؤسسات قطاع النشاط السبأبى قصد صباغة آباء عملىة ءهءف إلى ءوفىر بىئة سبأبىة مسءاماة ءءلاءم مع الءلب السبأبى؛
- ءءوىن وءأهىل المورء البشرى لأن القطاع السبأبى قطاع ءساس بءاءة لىء عاملاء مءءصصة ووعى ءبىر بمءنمىة الءزون السبأبى؁ والءى ءساهم بشكل فعلى بءءقىق الءنمىة السبأبىة المسءاماة.

#### قائمة المراءء:

1. Tourisme, M. d. (2008). Schémadirecteur d'amenagement touristique, livre 2.
2. أءمء البواءرى مءمء. (2006). الءىاة الفءرىة؁ الموسعوة العربىة للمعرفة من اءل الءنمىة المسءاماة (الإصءار 1). بىروء: الءار العربىة للئشر.
3. الإءصاء فى الءربىة وعلم النفس 1999الاسءنءرىةالمءءب الءامعى الءءىء
4. برىش السعىء؁ و شابى ءلىمة. (2009). ءور الءءوىع الإءءصاءى من ءلال الصناعة السبأبىة فى الءزائر لءءقىق الءنمىة و الءقلىص من البءالة ؁ ملءقى إستراءبىة الءءومة فى القضاء على البءالة و ءءقىق الءنمىة المسءاماة. 282. ءلىة العلوم الإءءصاءىة وعلوم الءسىبر؁ مسىلة: ءامعة مءمء بوضىاف.
5. طاءون زءرباء. (2005). إءارة البىئة نءو الإءءاء الأنظف. مصر: مءبعة ناس بعبءىن.
6. عبء القاءر عوىنان. (2008). السبأبىة فى الءزائر الإمكانىاء والمعواقء (2000 - 2025) فى ظل الإسءراءبىة السبأبىة الءءىة للمءطء الءءبىهى للءهىئة السبأبىة SDAT 2025. أطروءة ءءءوراه ؁ 3. ءلىة العلوم الإءءصاءىة وعلوم الءءاربىة وعلوم الءسىبر؁ الءزائر العاصمة: ءامعة الءزائر 03.
7. عراقى مءمء إبراىم؁ و عبء النبى عطا الله فاروق. (2012). الءنمىة السبأبىة المسءاماة فى ءمهورىة مصر العربىة - ءراساة ءقووىمة بالءببىق على مءافظة الإسءنءرىة (الإصءار 1). الاسءنءرىة: المءهد العالى للسبأبىة والفناءق والءاسب الآلى؁ السىوف.
8. عطىة ناصف إىمان. (2008). مباءئ إءءصاءىاء الموارء والبىئة. مصر: المءءب الءامعى الءءىء.
9. فهىم عىسى رولا. (بلا ءارىء). مءمىءى الفرنلق وءللىة نموءءا؁ السبأبىة البىئىة صناعاة للءنمىة المسءاماة. مءلة البىئة والصحء العءء 23 ؁ صفءة 21.