

## كفاءة النقل السياحي كأداة لتفعيل التسويق السياحي في الجزائر The efficiency of tourist transport as a tool to activate tourism marketing in Algeria

د. توفيق حناشي

مخبر المفاولاتية وإدارة المنظمات  
جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر  
[hannachi.toufik@yahoo.fr](mailto:hannachi.toufik@yahoo.fr)

تاريخ القبول: 2020/04/05

\*د. فارس قاطر

مخبر المفاولاتية وإدارة المنظمات  
جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر  
[faresgater@gmail.com](mailto:faresgater@gmail.com)

تاريخ المراجعة: 2020/04/04

تاريخ الاستلام: 2020/01/25

ملخص: شكل قطاع السياحة أحد قطاعات الإنتاج الخدمي، الذي يهدف لرفع الكفاءة الاقتصادية وتحقيق التنمية البشرية عبر الاستثمار المكثف للإمكانيات الاقتصادية والحضارية والتوظيف الأمثل لليد العاملة الوطنية. ويحاول الاقتصاد الجزائري إثبات مكانته والسعي لمتابعة خطواته التنموية مستفيداً من نقاط القوة التي يتمتع بها، من خلال تنشيط وتطوير قطاع السياحة. ولتحقيق هذا الغرض تحاول الدولة وضع آليات متكاملة للنهوض بهذا القطاع، ولعل أهمها تطوير منظومة النقل بجميع أنواعها. ورغم ما أحدثته الدولة من نهوض وتنمية في قطاع النقل، إلا أنه لا يكفي في ظل المنافسة في مجال السياحة وشساعة مساحة الجزائر، لتبقى فكرة تنشيط القطاع السياحي في الجزائر رهينة تطوير منظومة النقل السياحي.

الكلمات المفتاحية: كفاءة، النقل، النقل السياحي، التسويق السياحي، الجزائر.

تصنيف JEL: M31. L83

**Abstract:** The tourism sector is one of the sectors of service production, which aims to raise economic efficiency and achieve human development through intensive investment of economic and civilization potential and optimal employment of national labor. The Algerian economy is trying to prove its position and to pursue its developmental steps, taking advantage of its strengths by activating and developing the tourism sector. To achieve this, the State is trying to develop integrated mechanisms to promote this sector. The most important of these mechanisms is the development of the transport system of all kinds. Despite the development and development in the transport sector, this is not enough in light of the global competition in tourism and the size of Algeria. The idea of revitalizing the tourism sector in Algeria remains hostage to the development of the tourism transport system.

**Keywords:** Efficiency, transportation, tourism transport, tourism marketing, Algeria.

**Jel Classification Codes:** M31. L83

## المقدمة:

إن السياحة من منظور اقتصادي هي قطاع إنتاجي يلعب دوراً مهماً في زيادة الدخل القومي وتحسين ميزان المدفوعات، ومصدراً للعمالات الصعبة، وفرصة لتشغيل الأيدي العاملة، وهدفاً لتحقيق برامج التنمية. ومن منظور اجتماعي وحضاري، فإن السياحة هي حركة ديناميكية ترتبط بالجوانب الثقافية والحضارية للإنسان بمعنى أنها رسالة حضارية وجسر للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب، ومحصلة طبيعية لتطور المجتمعات السياحية وارتفاع مستوى معيشة الفرد. وعلى الصعيد البيئي تعتبر السياحة عاملاً جاذباً للسياح وإشباع رغباتهم من حيث زيارة الأماكن الطبيعية المختلفة والتعرف على تضاريسها وعلى نباتاتها والحياة الفطرية، بالإضافة إلى زيارة المجتمعات المحلية للتعرف على عاداتها وتقاليدها. تعد السياحة بأشكالها المختلفة ركيزة أساسية من الركائز الاقتصادية التي تزداد أهميتها مع ارتفاع مردودها المادي، والذي أصبح يشكل مصدراً مهماً من مصادر الدخل لكثير من الدول. ويسهم قطاع السياحة بشكل فعال في دعم مجالات الإنتاج المادي والخدمي للمجتمع، ويسهم كذلك في دفع عجلة التنمية لتلك المصادر الحيوية.

وبالنظر للأهمية التي أصبح يحظى بها قطاع السياحة داخل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، كان لا بد على هذه الدول توفير متطلبات وامكانيات نجاح هذا القطاع في تحقيق أهدافه، وإظهار ارتباطه الوثيق بالفروع الاقتصادية الإنتاجية والخدمية الأخرى، ولا سيما النقل الذي يشكل أحد أهم مقومات التكامل مع هذا القطاع.

وتشكل طرق المواصلات ووسائل النقل داعماً أساسياً ومحركاً فعالاً للنشاطات السياحية، إذ أنها تعمل على تأمين مختلف متطلبات الحركة، وعمليات التبادل المكاني للموارد والأشخاص. ومراعاة لخصوصيات قطاع السياحة وما يتطلبه من معاملات خاصة، خصص جزء من قطاع النقل لخدمة السياحة، وأطلق عليه اسم النقل السياحي.

ويعد النقل السياحي إلى جانب الخدمات السياحية الميدانية المتبقية بمثابة وجهين لعملة واحدة، إذ لا يمكن أن نتوقع أن تحتل السياحة مرتبة متقدمة وتعطي نتائج باهرة إلا في حالة ما إذا كان النقل السياحي بدوره شديد المتانة ولا يعرف المشاكل، تسيء إلى سمعته وتصيبه بالشلل، وإيماناً بأهمية قطاع النقل السياحي في الدفع بعجلة السياحة الوطنية نحو الأمام وإشهار سمعتها بالخارج، فقد كان واجبا على المؤسسات الرسمية الوصية على ميدان النقل السياحي تكثيف جهودها دولياً وداخلياً، حتى تسهل أكثر من إرتقاء هذا الحقل الخدماتي الحيوي.

وضمن هذا الإطار سوف نتطرق في هذا البحث إلى معالجة الإشكالية المتمثلة في ما هو دور النقل السياحي في تنشيط السياحة في الجزائر؟

## أولاً، مفاهيم عامة حول السياحة:

## 1. تعريف السياحة:

- تختلف تعريفات السياحة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها منها، فمنهم من يعرفها كظاهرة اجتماعية والبعض الآخر يعرفها كظاهرة اقتصادية، ومنهم من يرى بأنها عامل لبعث العلاقات الإنسانية والتنمية الثقافية ويمكن ذكر بعض التعريفات كما يلي:
- "السياحة هي ذلك النشاط الحضاري والاقتصادي والتنظيمي بانتقال الأفراد إلى بلد غير بلدهم وإقامتهم فيه لمدة لا تقل عن 24 ساعة لأي غرض ما عدا العمل الذي يدفع أجره داخل البلد المزار." (حمدي عبد العظيم، 1996)
  - "السياحة ظاهرة من ظواهر هذا العصر تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء وإلى الإحساس والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في منطقة لها طبيعتها الخاصة." (هواري معراج وآخرون، 2004)
  - "السياحة مجموعة من العلاقات المادية وغير المادية، التي تتحقق نتيجة قيام الانسان اختيارياً بتغيير محل إقامته بصفة مؤقتة لإشباع رغبات متعددة ليس من بينها الكسب عن طريق العمل." (علاء سليمان الحكيم، 1996)
  - وقد ركزت المنظمة العالمية للسياحة في تعريفها للسياحة على التفرقة بين مفهومي السائح والمتجول، فالسائح هو كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل بحيث أسباب الزيارة "السفر" تكون من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، الديانة، الرياضة أو من أجل القيام بأعمال عائلية، حضور المؤتمرات، ندوات علمية ثقافية وسياسية. أما المتجول فهو كل زائر مؤقت لا تتجاوز مدة إقامته 24 ساعة على الأكثر خارج مقر إقامته المعتاد. (دولي سعاد وحاجي كريمة، 2016)
  - "السياحة ظاهرة من ظواهر هذا العصر تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء وإلى الإحساس والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في منطقة لها طبيعتها الخاصة." (هواري معراج وآخرون، 2004)
  - "السياحة مجموعة من العلاقات المادية وغير المادية، التي تتحقق نتيجة قيام الانسان اختيارياً بتغيير محل إقامته بصفة مؤقتة لإشباع رغبات متعددة ليس من بينها الكسب عن طريق العمل." (علاء سليمان الحكيم، 1996)
  - وقد ركزت المنظمة العالمية للسياحة في تعريفها للسياحة على التفرقة بين مفهومي السائح والمتجول، فالسائح هو كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل بحيث أسباب الزيارة "السفر" تكون من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، الديانة، الرياضة أو من أجل القيام بأعمال عائلية، حضور المؤتمرات، ندوات علمية ثقافية وسياسية. أما المتجول فهو كل زائر مؤقت لا تتجاوز مدة إقامته 24 ساعة على الأكثر خارج مقر إقامته المعتاد. (دولي سعاد وحاجي كريمة، 2016)

من التعريفات السابقة يتضح بأن السياحة تفيد انتقال الشخص من مكان إقامته المألوفة والمعتادة إلى أماكن إقامة أخرى من أجل إشباع رغباته في التزه والترفيه وقد تندرج ضمن هذه الرغبات ممارسة الطقوس الدينية والعلاج وغيرها.

## 2. أنواع السياحة:

تنقسم السياحة إلى عدة أنواع حسب أغراض وأهداف السفر التي تدفع السائح للقيام برحلات سياحية لكي يشبع رغباته ويحقق أهدافه. وفيما يلي عرض مختصر لأنواع السياحة:

### 1.1. السياحة الدينية:

يقوم هذا النوع من السياحة على الانتماء الديني والرغبة في اشباع العاطفة الدينية، وغالباً ماتأخذ الزيارات الدينية الطابع الجماعي، مثل أداء فريضة الحج عند المسلمين في مكة والمدينة، وزيارة الأماكن المقدسة بالنسبة للمسيحيين في فلسطين والفاتيكان بايطاليا، وهذا ينطبق على كافة العقائد المقدسة في مختلف أرجاء العالم.

### 2.2. السياحة الثقافية والتاريخية:

تعتبر السياحة الثقافية والتاريخية بأنها كل استجمام يكون الدافع الرئيسي فيه هو البحث عن المعرفة من خلال اكتشاف تراث عمراني، مثل المدن والقرى والمعالم التاريخية والحدائق والمباني الدينية، أو تراث روحي مثل الحفلات التقليدية والتقاليد الوطنية أو المحلية، ويتدفق أعداد هائلة من السياح سنوياً إلى الأماكن ذات الإرث الحضاري الذائع الصيت، خاصة تلك الدول التي استطاعت الحفاظ على ارثها التاريخي وصيانتته وتوفير قدرات عالية ومدربة لادارته كما هو الحال في اليونان، ايطاليا، اسبانيا ومصر.

### 3.2. السياحة الترفيهية:

يعتقد بأن أقصى دافع لكل فرد يتمثل في اشباع رغباته، التي تتجلى في الشعور بالسعادة، أي أن للسفر خاصية فريدة تكمن في القدرة على اشباع هذه الرغبات، والواقع أن رغبة الفرد في الترفيه والترويح عن النفس قوية في تحقيق المرح والانارة والمتع الحسية، وفي هذا السياق يتفق "Me Dougall" مع الفكرة السابقة الذكر أن السياحة تضفي مزيداً من السعادة وكل مظاهر السرور.

### 4.2. السياحة الاقتصادية:

وتشمل الرحلات التي تهدف إلى زيارة المعارض الدولية والأسواق التجارية، وابرام الصفقات التجارية إلى غير ذلك من المهمات، وقد لعبت المعارض والأسواق دوراً هاماً في السفر الدولي منذ القدم ولا زالت، فهناك أعداد كبيرة من الأفراد يسافرون لأغراض تتصل بعملهم أو من أجل أغراض مهنية.

### 5.2. السياحة العلاجية:

لقد عرف الانسان هذا النوع من السياحة منذ أقدم العصور، فقد عرفت منذ عهد الرومان والإغريق الذين كانوا يقصدون العيون المعدنية من أجل الاستشفاء والعلاج، ولا زال الكثير من السائحين يقومون بالسياحة للهدف نفسه، كما يقصد السائحون المناطق الجبلية ذات الهواء النقي لاتقاء أمراض الجهاز

التنفسى، كما يقصدون البحار وحمامات الصلصال لعلاج أمراض الروماتزم، وتشمل هذه الزيارات المصححات وأماكن الاستشفاء.

## 6.2. السياحة الصحراوية:

يقصد بالسياحة الصحراوية "كل إقامة سياحية في محيط صحراوي، تقوم على استغلال مختلف القدرات الطبيعية والتاريخية والثقافية، مرفقة بأنشطة مرتبطة بهذا المحيط من تسلية وترفيه واستكشاف".<sup>8</sup> وتعتبر الجزائر من الدول التي تتوفر على هذا المنتج السياحي، فصحرانها تتميز بالمنظر الجميلة، وواحاتها الغنية بنباتاتها المتميزة وحيواناتها المتعددة والمختلفة

## 7.2. السياحة الشاطئية:

وهي السياحة التي تعتمد على استغلال الشواطئ للاصطياف والاستجمام، حيث تعتبر الشواطئ منتج هذا النمط السياحي، غير أن امكانية استغلال الشواطئ تستلزم توفر المناخ الملائم والاستقرار السياسي والاجتماعي في البلد المستقبل لهذا النوع من السياحة كغيرها من الأنماط السياحية الأخرى.

## 8.2. السياحة الرياضية:

يعتبر هذا النمط السياحي من مظاهر السياحة الحديثة، حيث تسافر أعداد ضخمة من السياح سعياً وراء المشاركة الفعلية في نشاط رياضي ما، مثل رياضة التزلج على الجليد، أو تسلق الجبال، أو الرياضات المائية بأنواعها. هذا بجانب السياحة المتعلقة بالمشاركة في مناسبات رياضية مختلفة وما يترتب على ذلك من سفر لأعداد غفيرة للمشاركة ومشاهدة المباريات.

وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن إعطاء تقسيمات أخرى على أساس معايير أخرى، أي خارج معيار الدافع والهدف من السياحة. هذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول 1: معايير أنماط السياحة وأنواعها المختلفة

نوع السياحة	المعيار على حسب
داخلية - إقليمية - دولية.	الموقع
موسمية - دائمة.	فترة الإقامة
فردية - منظمة أو عالمية.	طريقة التنظيم
الأشبال - الشباب - متوسط الأعمار - كبار السن - الفئات الخاصة.	السن
الأفراد - المجموعات الصغرى - المجموعات الكبرى.	العدد
برية - جوية - نهريّة - بحرية.	وسيلة النقل
سياحة اجتماعية - محدودى الدخل - الطبقات المتميزة - الأغنياء.	مستوى الإنفاق
المناسبات - الشتاء - الصيف.	طبيعة الموسم السياحي

المصدر: دولى سعاد وحاجي كريمة، "تطوير السياحة البيئية كأداة لتفعيل التنمية المستدامة" مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول: آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، ص 04.

### 3. أهمية السياحة:

تبدو أهمية السياحة في كونها نشاطا اقتصاديا، وصناعة قائمة، تؤدي دوراً ريادياً في زيادة الدخل الوطني وتحسين ميزان المدفوعات، من خلال ما تساهم به من إيرادات سياحية بالنقد الأجنبي. وتعتبر السياحة أيضاً نشاطاً اجتماعياً وثقافياً لارتباطها بالجوانب السلوكية والحضارية للإنسان، أي أنها رسالة حضارية وجسراً للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب، وما من شك أن تطور المجتمعات وارتفاع المستوى المعيشي للفرد ساهم في استغلال الإجازات وأوقات الفراغ في رحلات سياحية لتحقيق الإشباع النفسي والروحي للأفراد.

ويجسد مفهوم السياحة عنصراً أساسياً من حرية الإنسان، وفي الوقت ذاته يمثل نموذجاً للعلاقات بين الشعوب والحضارات وللإستفادة من المعرفة المتبادلة والتقارب الفكري والسياسي، وإحلال التفاهم بين الشعوب. وهذا يعني أن السياحة يمكن اعتبارها نافذة من خلالها يمكن الاطلاع على التنوع الحضاري والثقافي. وبذلك تعد السياحة ركيزة من ركائز الإنتاج الوطني، ومجالاً استثمارياً لكونها نشاطاً إنتاجياً تنموياً، كما تعد عنصراً مساهماً في التغيير الاجتماعي الشامل وتطوير العادات وتهذيب أنماط السلوك الاجتماعي والاستهلاكي. فالسياحة إذاً تتميز عن غيرها من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية باعتبارها سلسلة من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المترابطة ببعضها، من أجل ضمان خدمات في مستوى معين بما يتلائم وحاجات السائحين، باختلاف جنسياتهم وأعمارهم ومستوياتهم الاجتماعية والثقافية.

### 4. الشروط الواجب توفرها لترقية قطاع السياحة:

تتطلب السياحة توفير شروط معينة وظروف ملائمة تجعل السائح يشعر بتحقيق الحد الأدنى من الأهداف التي رسمها في مخيلته. ومن هذه الشروط ما يلي:

#### 1.1.4. الهياكل السياحية:

تعتبر الهياكل السياحية من الأولويات التي لا غنى عنها لترقية السياحة وتطويرها وجعل الاستفادة من عائداتها أمراً ممكناً. وانطلاقاً مما هو معمول به في بعض الدول كالولايات المتحدة الأمريكية مثلاً، يمكن تقسيم هذه الهياكل إلى نوعين متميزين:

1.1.4. النوع الأول: ويتمثل في سلاسل من الفنادق السياحية الضخمة وما يتبعها من تجهيزات ووسائل النقل والاتصال ومرافق رياضية وترفيهية. إن هذه الهياكل ونظراً لضخامتها وارتفاع تكاليف إنشائها تتواجد في المدن الحضرية ذات الكثافة السكانية لإمكانية التوافد عليها من طرف أكبر قدر من الزوار الأثرياء ورجال المال والأعمال المحليين والأجانب. ويمكن أن تستقطب هذه الهياكل أيضاً شرائح أوسع من السياح ومن مختلف الطبقات الاجتماعية متى كانت تكاليف الاستعمال مناسبة.

2.1.4. النوع الثاني: فيتمثل في الهياكل الأقل تكلفة من حيث الإنشاء مثل المساكن المنفصلة التي يراعى في تصميم بنائها خفض التكاليف ومن ثم جذب السائح للاستفادة منها بأسعار تتماشى مع دخله. وهذه الأسعار لا تكون على حساب نوعية الخدمات المشار إليها في النوع الأول. وفي الجزائر وبالرغم من إمكانية إنشاء مثل هذه الهياكل في مناطق مختلفة من الجزائر، فإنها تتلاءم أكثر مع المناطق الداخلية حيث يقل السكان وتتسع دائرة

ذوي الدخل المتدني والمتوسط والذين لا يقدرّون على دفع مبالغ قد تبدو في نظرهم تعجيزية في الهياكل السياحية الضخمة. وعموما إذا ما تم التجاوب مع هذين النوعين فذلك يعني تلبية رغبات المواطنين من مستويات مختلفة ليتمكن كل سائح من إيجاد ما يناسبه.

#### 2.4. الأمن:

من المتعارف عليه أن السائح يحتاج إلى ضمان أمنه وسلامة جسده وأمتعته من أي مساس مادي أو معنوي سواء أكان صادرا من طرف القائمين على تسيير المرفق السياحي أو من عامة الناس. ولكي يزدهر النشاط السياحي يتطلب توافر الأمن بمفهومه الواسع ليتجنب أشياء مثل الحوادث والأمراض المعدية والكوارث الطبيعية. إن أي إخلال بهذا الشرط سيؤدي حتما إلى إلحاق أضرار مادية ومعنوية بليغة بالسياحة كتقليل مدة الإقامة المقررة سلفا أو عدم الرجوع إلى هذا المرفق ثانية أو اللجوء إلى الإنتقام بإعطاء صورة مشوهة لأقربائه والمتعاملين معه. وهكذا تطعن السياحة بطرق مباشرة وغير مباشرة. (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد: 11، فيفري 2003)

إن توفير الأمن واحترام السائح يستوجب التزود بقدر كبير من الثقافة السياحية، ومتى توفرت هذه الأخيرة، فإن أي فرد وفي أي موقع سيكون واعيا كل الوعي بالنتائج السلبية التي ستنتج عن سلوكه تجاه السياح المحليين والأجانب سواء تجسد هذا السلوك في القول أو الفعل. إن التعامل بالإنبغال مثلا أو إخفاء المفقودات أو محاولة إبتزاز السائح أو التحايل عليه، كلها تعتبر من المظاهر الممقوتة ومن الرواسب المتخلفة التي يجب الحيلولة دون وقوعها إذا ما أريد أن تتطور السياحة وتعاد لها الحيوية.

#### 3.4. الخدمات:

تتمثل في كل ما يعرض للسائح من حيث نوعية الإقامة والحرص على النظافة وتوفير المياه والنقل وتنوع الأكل وملاءمته من ناحية الكم والكيف والسعر. إذ ليس من المرغوب فيه أن تعرض هذه الخدمات مقابل تكاليف باهضة فتدفع السائح بالشعور بالاستياء. وثمة أنواع أخرى من خدمات التي تترك آثارا إيجابية لدى السائح مثل: الهاتف والتلفاز والطوايع والبطاقات البريدية والمنتجات التقليدية وأماكن ممارسة الألعاب الرياضية ككرة السلة والتنس وكرة الطاولة، وكلها ذات تكاليف محدودة إلا أن مردوديتها في جانبها السيكولوجي على السائح عظيمة. وهكذا يحس السائح بأنه يتحصل فعلا على منافع مقابل ما يدفعه من أموال.

#### 5. آثار السياحة:

تؤثر السياحة السياحة في النشاط الاقتصادي وغيره من الأنشطة والقطاعات الأخرى، حيث أن لها آثارا إيجابية وأخرى سلبية.

#### 1.5. الآثار الإيجابية: تتمثل أهم هذه الآثار في:

- تحقيق التطور الاقتصادي والرفاهية من خلال زيادة الدخل الوطني وتحسين وضعية ميزان المدفوعات.
- توفير مناصب شغل جديدة والتقليل من حدة البطالة وما ينجم عنها من فقر وانحرافات واضطرابات اجتماعية.
- الاتصال الحضاري والمزيج الثقافي بين الشعوب.

- تهمين الآثار التاريخية والعادات والتقاليد الوطنية والارتقاء بها عالمياً.
  - ترقية الصناعات التقليدية وإثراء التراث الثقافي.
  - توفير العملة الصعبة وتنشيط الحركة التجارية نتيجة دخول الأجانب.
  - تعتبر السياحة من بين القطاعات المحافضة على البيئة.
- 2.5. الآثار السلبية: من جهة أخرى لا تخلوا السياحة من الآثار السلبية والمتمثلة فيما يلي:

- الانحلال الخلقي نتيجة تصادم الأفكار والطبائع.
- ظهور آفات خطيرة في المجتمع نتيجة التقليد وكذا الأمراض الفتاكة.
- فقدان الهوية الوطنية والتقاليد في حال عدم إعطائها أهمية خاصة.
- التضخم وارتفاع أسعار العقارات وبعض السلع الاستهلاكية.
- ظهور عادات استهلاكية في الدول النامية لا تتناسب مع مستوى معيشتها نتيجة الحركة السياحية الخارجية.

بالرغم من أن للسياحة بعض السلبيات، إلا أنه إذا استطاعت الدول التغلب على هذه السلبيات ورفع التحديات تكون قد تمكنت من الاستفادة من الإيجابيات التي توفرها السياحة خاصة في الجانب الاقتصادي.

ثانياً، المعالم السياحية في الجزائر:

تتوفر الجزائر على إمكانات سياحية كبيرة، إلا أن عدم الاهتمام بها خلال مسارها التنموي حال دون الاستفادة منها والتعرف على مكوناتها محلياً ودولياً، فبالإضافة إلى تنوع التضاريس من الشريط الساحلي إلى المرتفعات الداخلية إلى الصحراء الشاسعة، وما تزخر به كل منطقة من معالم سياحية متنوعة، فللجزائر تراث تاريخي عريق استطاع أن يتحدى تعاقب الاحقاب كالكهوف والأضرحة والرسوم على الصخور والتي تعود إلى عهود ما قبل التاريخ.

وعندما دخل الرومان الجزائر شيّدوا مدناً في شكل حاميات لا زالت تحتفظ بإبداعاتهم في الفن المعماري والتطور الثقافي، من ذلك مثلاً آثار تيمقاد (باتنة)، جميلة (سطيف)، قالمة، تبسة، شرشال وتيبازة، كما تتوفر الجزائر على آثار إسلامية تعود جميعها إلى الفترة السابقة لدخول الإستعمار الفرنسي للجزائر، وتتجلى في المساجد والأبراج والقلاع والقصور والزوايا والقبب، وكلها تعتبر آية في الفن المعماري الإسلامي ومعالم ذات أبعاد حضارية. وتبدو الصناعات التقليدية كالزرايبي والمنسوجات الجلدية والنقوش النحاسية كأهم الحرف الواسعة الانتشار في المدن كالجزائر وقسنطينة وتلمسان.

#### 1. أنواع السياحة في الجزائر:

هناك ثلاثة أصناف من السياحة في الجزائر، وهي: السياحة الساحلية، السياحة الجبلية، والسياحة الصحراوية. وفضلاً عن هذه الأصناف الثلاثة يمكن الإشارة إلى صنف رابع وهو سياحة الحمامات المعدنية حيث يوجد أزيد من 202 منبعاً تتميز غالبيتها بالخاصية العلاجية. ولكل نوع من هذه الأنواع خصائصه ونكهته التي لن يجدها السائح في الأنواع الأخرى. وفيما يلي سيتم عرض الأنواع الثلاثة الأولى بإيجاز.

## 1.1. السياحة الساحلية:

من المعروف أن الساحل الجزائري يمتد على طول 1200 كلم، تتخلله شواطئ بديعة، وغابات أخاذة، وسلاسل جبلية ذات مناظر ساحرة على طول الشريط الساحلي، وبالرغم من انتشار الهياكل السياحية في المناطق الساحلية، إلا أن فاعليتها لا تزال دون المستوى المطلوب، وذلك لأسباب عديدة أهمها غياب الرؤية الواضحة تجاه السياحة في الجزائر، وغياب المنافسة، وتهميش القطاع الخاص وقلة الاعتمادات المالية المخصصة لهذا القطاع، ولكي تحقق هذه الأخيرة الأهداف المرجوة منها لا بد من توفير وتحسين الظروف التي تتلاءم مع طبيعة المنطقة، منها: (علاء سليمان الحكيم، 1996)

- الحفاظ على نظافة الشواطئ وإشعار السياح بمراعاة ذلك عن طريق بث الوعي بواسطة النشرات المختصرة والواضحة وبلغات متعددة.
- الحيلولة دون حدوث سلوكات منافية للأداب العامة من السياح ومن عامة الناس.
- إنشاء مساكن سياحية منفردة وعلى نسق مدروس بحيث تتناسب مع السياحة الفردية والعائلية وبكيفية يمكن التحكم في تسييرها وتوفير الأمن فيها.
- إنشاء ملاعب للرياضات الأكثر جذبا للسائح وتوفير القوارب الفردية والجماعية والتجهيزات الخاصة بالسباحة والغوص كأدوات للتسلية ومصادر للدخل.
- توفير وجبات غذائية خفيفة وكاملة وفقا للمقاييس المعمول بها دوليا وذلك بالتنسيق مع منظمة السياحة العالمية والمنظمات القارية والجهوية المتخصصة.
- توفير محلات تجارية تعرض كل ما قد يحتاج إليه السائح خاصة الصناعات التقليدية. وعموما إذا ما تم توفير مثل هذه الأشياء سيجد كل سائح وطني أو أجنبي ضالته وهوايته المفضلة، وفي نفس الوقت لن يجد الملل طريقا إليه.

## 2.1. السياحة الجبلية:

إذا كانت السياحة الساحلية قادرة على جذب أعداد معتبرة من السياح، فإن الأمر يختلف بالنسبة للسياحة الجبلية، خاصة في الظروف الامنية الراهنة، ومهما كان الأمر فإن الأمل في الاستقرار وعودة السلم قائما ومن هنا فإن التفكير في وضع استراتيجيات للسياحة الجبلية تستوجب أن تكون اليوم وليس غدا فالعالم يتقدم بخطى حثيثة، ومن البهامة أن نقف حيث نحن!

تحتوي مناطقنا الجبلية على ثروات سياحية هامة مثل المناظر الطبيعية الخلابة والمغارات والكهوف التي أوجدتها الطبيعة منذ العصور الجيولوجية الغابرة، وللأسف نقف اليوم غير مباليين بها، وأصبحت النظرة إلى السياحة الجبلية تكاد تنعدم وتقتصر فقط على الترحلق على الثلج في منطقة تيكجدة (ولاية البويرة)، وتلاغيلف (ولاية تيزي وزو) والشريعة (ولاية البليدة). وهذا تقزيم للسياحة الجبلية لسببين أساسيين: أولهما يتمثل في الواقع المناخي في الجزائر حيث أن كميات الثلوج المتساقطة محدودة جدا مما يجعل استغلالها ظرفي، ومن ثم أصبح لزاما علينا أن نركز على المعالم الدائمة. وثانمها أنه من الخطأ حصر السياحة الجبلية في الترحلق فقط، فهناك كهوف ومغارات طبيعية تمتد على مسافات طويلة لا نعرف عنها شيئا بالرغم من استفادة أجدادنا

القدامى منها واستغلالها المكتنف من طرف مجاهدي الثورة التحريرية باستعمالها كمستشفيات لعلاج المرضى وأماكن للراحة وإنتاج وتخزين بعض السلع كالملابس والأحذية والأسلحة.

إن خبايا المناطق الجبلية لا تقتصر على المغارات والكهوف فحسب وإنما هناك ثروات أخرى لها أهميتها للسائح مثل الحيوانات المتنوعة والطيور النادرة والينابيع المائية العذبة والتي تتميز بالبرودة صيفا والفتورة شتاء، وكل هذه تعتبر بمثابة عوامل جذب للسائح إذ تثير فيهم الفضول والرغبة في اكتشاف المكتونات السياحية التي تتوفر عليها مختلف مناطق الجزائر.

وفي الواقع، لا تحتاج السياحة الجبلية إلى استثمارات ضخمة وهياكل مكلفة، مثلما هو الحال للسياحة الساحلية، وإنما يكفي أن تحدد المواقع التي لها جاذبيتها للسائح بالاعتماد على الإشهار وتقديم الأشرطة حول هذه المواقع وضمان سلامة السائح. ومن غير المعقول أن نجد السائح المحليين يعرفون الكثير عن مرتفعات البيرو وجبال الألب وقمم هملايا، بينما نجدهم يجهلون ما في جبال الأوراس وجرجرة والونشريس والهقار.

**3.1. السياحة الصحراوية:**

تتوفر الجزائر على صحراء شاسعة بها كل المقومات الضرورية لإقامة سياحة ناجحة. ومن هذه المكونات واحاتها المنتشرة عبر أرجائها، ومبانيها المتميزة بهندستها، والسلاسل الجبلية ذات الطبيعة البركانية في الهقار حيث تتجلى عظمة الطاسيلي الشاهد على الحضارة الراقية والمجسدة في الرسوم المنقوشة على صخور لا زالت تروي للأجيال المتعاقبة حكايات شيقة وانماط عيش متميزة للإنسان الترتي في تلك الازمة الضاربة في أعماق التاريخ. وثمة عامل آخر يلعب دورا حيويا في تنشيط الحركة السياحية والتظاهرات الثقافية وهو ما يعرف بسفن الصحراء (الجمال) التي تثير حب الفضول في السائح الغربي لرؤيته و/أو لركوبه.

إن اتساع الصحراء الجزائرية تستلزم تبني استراتيجيات تختلف عما يمكن تبنيه في المناطق الشمالية. وإذا كانت هناك عوامل قد يقع عليها إجماع مثل الهياكل والأمن والخدمات، فإن هناك قضايا أكثر إلحاحا بالنسبة للسياحة الصحراوية أهمها النقل البري والجوي. ولتجاوز هذا المشكل يستوجب تخصيص استثمارات كافية لترقية المرافق الضرورية كشق الطرق وتخصيص طائرات للرحلات الداخلية بين المناطق التي يتوافد عليها السائح، وفتح خطوط دولية مباشرة لتسهيل تنقل المسافرين من وإلى هذه المناطق.

**ثالثا، النقل السياحي ودوره في تنشيط السياحة في الجزائر**

ارتبطت تنمية السياحة من الناحية التاريخية بتقدم وسائل النقل، وهناك بعض الأمثلة التي توضح العلاقة بين تطور تقنية النقل وتنمية السياحة، فبسبب التطور الذي طرأ على سكك الحديد في فترة ما بعد الحرب العالمية الأولى في أوروبا أدى ذلك إلى تطور الحمامات المعدنية والمنتجعات الساحلية هناك، كما أدت الزيادة الكبيرة في امتلاك السيارات إلى ارتفاع نسبة السياحة المحلية في المجتمعات، كما فتح التطور الكبير في تقنية الطائرات الباب على السفر الدولي والسياحة الدولية البعيدة. وتظل السيارات هي الأكثر مرونة من أي تقنية نقل أخرى، وذلك لأنها غير مجبرة على السير في مسارات محددة وثابتة، لكن يبقى اختيار وسيلة النقل مبني على أساس ما تقدمه هذه الوسيلة من جودة في الخدمة.

## 1. جودة خدمة النقل:

توجد عدة تعريفات لجودة خدمة النقل، لأن كل شخص لديه نظرتة الخاصة على أهمية المؤشر مقارنة بالآخر، وعموماً جودة خدمة النقل الجماعي تعني للبعض "أن تنقل في مقاييس أمنية كافية" للبعض الآخر تعني "دقة المواعيد والانتظام" فهي إذن مجموعة المعايير الكيفية للجودة التي هي من مسؤولية المقدم للخدمة (مؤسسة النقل)، وهي مربوطة مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستعمل خدمة النقل، فهي بهذا المرور من مفهوم "موضوعي" لجودة الخدمة إلى مفهوم "شخصي وذاتي" أي تتعلق بالشخص الذي يصدر الحكم. (غنية بركات، 2011) وهناك ثلاثة أطراف معنية بجودة خدمة النقل.

- الزبائن أو ممثليهم.

- شركة النقل (متعهدو الخدمة).

- الموظفون ذوي الاتصال المباشر مع الزبائن.

بالنسبة للزبائن: جودة خدمة النقل هي طريقة إشباع حاجياتهم حسب مقارنة (تكاليف/مزايا) محددة مسبقا. بالنسبة لمقدم الخدمة (متعهد النقل): جودة الخدمة تنسب إلى مجموعة خصائص تقنية وعلاقاتية، أي المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ.

بالنسبة للموظفين: الذين هم على اتصال مباشر مع الزبائن، جودة خدمة النقل هي عادة مرادف لقائمة مقاييس وسيرورة عمل يجب أن تحترم.

## 2. مؤشرات جودة خدمة النقل:

تتكون الجودة الكلية لنقل المسافرين من مجموعة مؤشرات، تمثل هذه المؤشرات وجهة نظر الزبون حول خدمة النقل المقدمة (الجودة المدركة)، وهي مستوحاة من الجمعية الفرنسية للمعيارية "AFNOR" (Nathalie MAGUIN, 2005) وأعمال المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه باريس/فرنسا "INRETS". المعيار NF EN 13816 (AFNOR, 2002) النقل، الإمداد وخدمات النقل العمومي للمسافرين، تعريف جودة الخدمة، أهداف وقياس". يحدد مؤشرات الجودة في خدمة نقل المسافرين (يمكن تطبيقها على كل صيغ النقل) ويعتبر كأداة إدارية (outil de management) حيث: (Philippe DUHAMEL, 2006)

- يوضح تقسيم المسؤوليات.

- تجنيد وتحسين كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة.

- تشجيع النقاش.

- يسمح بتقديم مجموعة الفاعلين في خدمة النقل.

- يساعد على تحسين خدمة النقل.

- متابعة الالتزامات.

- تمكين خدمة نقل الأشخاص.

- كما انه يلعب دور على المستوى التنافسي.

حسب هذا المعيار تحدد 08 مجموعات تضم كل مؤشرات جودة خدمة النقل العمومي الجماعي كما يلي:  
(Baum.T, 2008)

- 1- عرض الخدمة.
- 2- سهولة الوصول.
- 3- المعلومة.
- 4- المدة.
- 5- الاهتمام بالزبون.
- 6- الراحة.
- 7- الأمن.
- 8- الأثر البيئي.

### 3. دور النقل السياحي في تنشيط السياحة:

يعتبر النقل جزء من البنية الاقتصادية للدولة، ويخدم هذا القطاع جميع القطاعات الأخرى بما في ذلك قطاع السياحة، ويبرز دور النقل السياحي في تنشيط السياحة من خلال: (محمد دلومي، 2010)

- تعتبر السياحة شكلاً من أشكال الحركة، لذا يجب توفير مختلف وسائل النقل لتجسيد هذه الحركة.
- إن التكامل في وسائل النقل البرية والجوية والبحرية، والتطور الذي مس هذه الوسائل يعد البداية الحقيقية للسياحة بمفهومها الحديث.
- للنقل دور كبير في تطوير وخلق مناطق سياحية جديدة، فمن دون الطائرات أو البواخر لا يمكن الوصول إلى جزر أو مناطق سياحية موجودة في عرض المحيطات.
- تخفيض أسعار الرحلات نتيجة المنافسة الشديدة أدى إلى ارتفاع معدلات السياحة، وهذا ما بينته إحدى الدراسات حيث أدى تخفيض أسعار تذاكر الطائرات إلى زيادة عدد السياح.
- وسيلة النقل السياحية قد تكون في حد ذاتها أداة للجذب السياحي، مثل التجول على ظهور الفيلة في تايلند أو ركوب المصاعد الهوائية في جبال الألب الأوروبية.
- يوفر القائمين على وسائل النقل العديد من المعلومات والإيضاحات للسياح، مما يجعلهم أحد مصادر المعلومة السياحية.
- تعتبر كل من المطارات والموانئ والمعابر الحدودية الخطوة السياحية الأولى، فعليه فتحسين هذه الهياكل وتحسين الخدمات بها عامل تنشيط للسياحة.

### 4. امكانيات النقل السياحي في الجزائر:

يعد النقل والمواصلات من بين أهم العوامل الأساسية لتطوير السياحة في الجزائر، وتتوفر الجزائر على ما يلي:  
(محمد دلومي، 2010)

#### 1.4. النقل الجوي:

فالسياحة ليست معالم أثرية ومناظر طبيعية وشواطئ فقط، الأكيد أن أي سائح محلي أو أجنبي يبحث عن مثل هذه الأمور، لكن ليس على حساب راحته، فالسياحة الحقيقية تبدأ من المطارات والموانئ، والمعابر الحدودية، لكن مع الأسف، تعد الخطوة السياحية الأولى عندنا. ونقصد بها المطار أو الميناء. مشكلة حقيقية، فبالقاء نظرة على مطاراتنا جعلتنا نقف على أمور لا تفتح شهية أي سائح، بل هي منفرة أكثر منها داعمة لقطاع السياحة، فسوء الاستقبال وبطء الإجراءات الإدارية، لا تخدم أبدا قطاع السياحة، فطوابير ختم الجوازات بالدخول أمام مكاتب الشرطة في المطار يدوم في كثير من الأحيان إلى قرابة الساعة، وانتظار

الأمّعة قد يتعدى ساعة أخرى، وبالتالي يضيّع أي سائح أكثر من ساعتين فقط في تخليص الإجراءات الإدارية والتفتيش على مستوى المطار.

والأمر نفسه على مستوى الميناء، فالسائح أو القادم عبر باخرة مرفوق بسيارته، عليه انتظار نصف يوم. إن لم يكن أكثر. من أجل الخروج من الميناء، وأمام وضع كهذا، كيف يمكن أن نقتنع أي سائح بالقدوم إلى الجزائر؟ فالسياحة تبدأ من اللحظة الأولى التي تطأ فيها أقدام أي سائح مطار أو ميناء البلاد، والنظرة السلبية من أول وهلة كفيلة بأن تعصف بمشروع سياحي لأي قادم من هناك قصد السياحة في بلادنا، والأمر الآخر الذي لا يجب أن نغفله؛ هو تأخر الرحلات، وتلك مصيبة أخرى عرفت بها الخطوط الجوية الجزائرية التي تؤخر بعض رحلاتها إلى ساعات قد تقدر بنصف يوم أو أكثر. (Baum.T, 2008)

عرف النقل الجوي في الجزائر تطوراً ملحوظاً، إذ نجد 31 مطاراً موزعاً عبر كامل التراب الوطني، وتغطي شركة الخطوط الجوية الجزائرية 35 محطة عبر أوروبا وإفريقيا والشرق الأوسط كما تغطي هذه لشركة أهم المدن الداخلية والمناطق الساحلية.

2.4. النقل البري: لدى الجزائر 104 ألف كم من الطرقات حتى سنة 2010، ما يميزها ضعف شبكة الجنوب خاصة ثلاثون ألف كم من الطرق الوطنية routes nationales، عشرون ألف من الطرق الثانوية بين الولايات chemins de wilaya غيرها طرق مهمشة بين البلديات chemins communaux.

وتشرع الجزائر حالياً في إنجاز مشروع القرن المتمثل في مشروع الطريق السيار شرق-غرب، الذي يربط الحدود الغربية مع المغرب بالحدود الشرقية مع تونس مروراً بالمدن الجزائرية الكبرى مثل تلمسان، وهران، الشلف، الجزائر العاصمة، سطيف، قسنطينة وعنابة، على مسافة تقدر بـ 1298 كلم، ومن المنتظر أن يخلق هذا الطريق حركية تجارية وسياحية كبيرة، كما يساهم في خلق مناصب شغل.

كما يوجد بالجزائر شبكة سلك حديدية يقدر طولها بـ 4200 كلم، حيث تعمل على تطوير هذا القطاع بهدف مضاعفة عدد المسافرين السنوي إلى حدود 80 مليون مسافر سنوياً وتخفيف الضغط على شبكة الطرقات، كما سيدخل ميترو الجزائر الخدمة بـ 14 قاطرة مكهربة ليصبح بنقل 41 ألف مسافر في الساعة.

3.4. النقل البحري: تمتلك الجزائر 12 ميناء مستغل من طرف عدة مؤسسات جزائرية صناعية وتجارية عمومية وخاصة، وأهم شركات النقل البحري المتواجدة بالجزائر هي:

- المؤسسة الوطنية للبحرية (CNAN).

- المؤسسة الوطنية للنقل البحري للمسافرين (ENTMV).

- المؤسسة الوطنية للتسيير البحري (GEMA).

يلعب النقل البحري دوراً مهماً في التخفيف على الضغط المعروف على الوسائل الأخرى المستخدمة في العاصمة الجزائر والتي تعج بها كل الطرقات، كما يحمل جانبا سياحيا وترفيهما خلال فصل الصيف، فبعد فتح خط بحري بني المسمكة و ميناء الجميلة بعين البنيان والخط البحري بين الجزائر وجيجل مرورا بازفون وبجاية خط اخر بين الجزائر العاصمة وشرشال.

وبحسب رابحي حاج عبد القادر المدير التقني للشركة الوطنية للنقل البحري للمسافرين فان المؤسسة تعمل منذ ثلاث سنوات لاستغلال الواجهة البحرية للجزائر العاصمة كمعبر للنقل الحضري من

جهة وكذا استغلال امكاناتها السياحية لخلق فضاءات جديدة للترفيه للسكان والمتنقلين في العاصمة ، وقد كانت أول الرحلات قد انطلقت ابتداء من المسمكة الى غاية ميناء جميلة العام الماضي وبعد نجاح العملية تم استخدام بواخر ايطالية لكي تفي بالغرض بشكل أفضل. اضافة الى خطوط النقل البحري القصيرة ، تم اضافة خط نقل بين العاصمة وبجاية شرقا، وقد تم العمل في هذا الخط منذ الموسم الماضي، وقد تم اضافة نقطتين هذا العام هما أزفون و جيجل هذه الاخيرة يمكن ان تستغرق الرحلة اليها بحرا 5 ساعات ، حيث توفر بواخر النقل خدمات عديدة كالأكل والربط بشبكة الانترنت. (Philippe DUHAMEL,2006)

وقد لاقى الربط بين المسمكة وعين البنيان استحسانا كبيرا من قبل المواطنين القاطنين في العاصمة لا سيما في القصبة وعين البنيان ،فبالرغم من مضاعفة تسعيرة النقل الا أن الوسيلة البحرية ألطف وأجمل في فترة الصيف لا سيما وأنها توفر مشهدا جديدا للقادمين من خارج العاصمة حسب الاصداء التي استقاها ميكروفون اذاعة البهجة، هذا وقد دخل خط الجزائر شرشال حيز الخدمة حيث يتم استغلاله مع نهاية كل أسبوع وتستطيع البواخر المسخرة لهذا الخط ان تحمل 350 مسافرا في كل رحلة تدوم ساعتين. وبهذه الوتيرة المتصاعدة يتزايد الطلب على النقل البحري في كل موسم صيفي لما تقدمه الخدمة من ترفيه وتجديد وتقليص للمشقة في التنقل.

#### 5. خصائص قطاع النقل السياحي في الجزائر:

- يعتبر قطاع السياحة قطاع جد حساس، وبذلك وجب الحرص على تقديم الخدمات السياحية على مستوى عالي من الجودة والاحترافية. ويتميز قطاع النقل السياحي في الجزائر بما يلي:
- تطبيق نفس المقتضيات التي يدار بمقتضاها النقل العمومي على النقل السياحي، وهي مقتضيات تغيب معها خصوصيات القطاع.
  - الكلفة المرتفعة للعبوات المخصصة للنقل السياحي وكذا قطع الغيار مما يحد من من اهتمام المستثمرين بهذا القطاع.
  - الموسمية التي تطبع النشاط السياحي ببعض الجهات تجعل من الصعب أن يحقق الاستثمار في القطاع مردودية مجدية.
  - الوضعية التي تتميز بغياب معايير موضوعية لممارسة مهنة النقل السياحي ستسمح لغير المهنيين بولوج القطاع، الشيء الذي سيفضي إلى بعض الفوضى التي أثرت سلباً على مجموع النشاط.
  - نشاط كراء السيارات باعتبارها فرعاً من فروع النقل السياحي لا يخضع لأي رقابة من قبل وزارة السياحة.

#### 6. وسائل النقل أو النقطة السوداء في قطاع السياحة:

مما لا شك فيه أن وسائل المواصلات تعد رابطاً مهما يعتمد فيه أي سائح، ومع الأسف في هذا المجال يكثر الحديث دون أن نلمس الواقع، فوزير القطاع يتكلم عن عصرنة وسائل النقل، ودون أن ننكر التطور الملحوظ في بعض وسائل النقل، مثل القطارات الجديدة، إلا أن الجزائر التي هي بحجم قارة لا تزال الكثير من مناطقها البعيدة. خاصة على مستوى الصحراء. معزولة، فضلا عن قدم الكثير منها،

فمثلا في دبي، حينما قررت الإمارة توسيع شبكتها في مجال النقل، لم يستغرق مشروع الميترو سوى أربع سنوات، ليجد السائح هناك كل سبل الراحة في وسائل النقل، بينما مازلنا نحن نتحدث عن الميترو منذ الثمانينيات ولم نستطع أن نتقدم فيه سوى بعض الكيلومترات، رغم التهامة لأغلفة مالية تقدر بملايين الدولارات دون أن يرى النور، وماذا لو فكر أي سائح أن يتجول في العاصمة عن طريق وسائل النقل العادية، كالحافلات مثلا، أو أراد التوجه إلى ساحل أو شاطئ من العاصمة إلى تيبازا؟ ووسائل النقل تعد مشكلا حقيقيا، فأأي سائح لابد أنه يبحث عن حرية التنقل، والأكد أنه سيركب الحافلات مثله مثل المواطن العادي. ولكن رغم وعود الوزارة الوصية، ما تزال الحافلات مهترئة، يعود بعضها إلى سنوات الثمانينيات دون تكييف، أضف إلى ذلك سوء المعاملة والانتظار الممل على مستوى الخطوط، فلا يكفي الحديث عن تطوير السياحة من حيث الأمان والمناطق، دون التطرق إلى التفاصيل المهمة التي تجعل أي سائح يفكر في العودة إلى المناطق نفسها في كل عام.. وتظل وسائل النقل عندنا نقطة سوداء في قطاع السياحة.

#### الخاتمة:

السياحة ليست قطاعا تشرف عليه وزارة السياحة فقط، كما يتخيل البعض، وإنما هي مسؤولية مشتركة بين عدة أطراف ومصالح، بل هي مسؤولية مجتمع وأفراد من حيث التعامل مع الآخر، فالحديث عن تطوير السياحة على مستوى الوزارة وحده لا يكفي إن لم يتم التنسيق بين عدة قطاعات تعطي المثال الحسن عن السلوك السياحي، فوزارة الداخلية لها دور كبير في تطوير السياحة من حيث توفير الأمن والسهر على راحة القادمين للسياحة على مستوى المطارات والموانئ والنقاط الحدودية، من خلال تخفيف الإجراءات أو إيجاد آلية لتسهيل تسرب السياح في أقل وقت ممكن، والأمر نفسه لأعوان الجمارك، وكذا وزارة النقل التي تتحمل مسؤولية كبيرة من حيث تجديد حظيرة وسائل النقل، سواء للمؤسسات العامة أو الخواص، فضلا عن عقد دورات خاصة لأصحاب وسائل النقل من خلال التعامل واحترام الوقت والزبون.

ودون التنسيق الجماعي، لا يمكن الوصول إلى سياحة ترقى إلى الخطابات التي يتفنن في إصدارها المسؤولون عن القطاع ويتعين على وزارة السياحة أن تضع إستراتيجية محددة وترسم خطوطا عريضة لتطوير السياحة في البلاد خلال السنوات المقبلة، أخذا بعين الاعتبار النقاط السلبية الكثيرة التي جعلت السياح يفضلون الجيران على مناطقنا، رغم ما تزخر به الجزائر من مناطق سياحية يندر وجودها في العالم.

ومن كل ما سبق وجب وضع الاقتراحات والتوصيات التالية:

- ضرورة التنسيق والتشاور بين جميع الوزارات خاصة وزارتي السياحة والنقل من أجل تطوير وتحسين خدمات قطاع النقل السياحي.
- وضع المعايير الموضوعية والقوانين اللازمة لممارسة مهنة النقل السياحي، لحماية هذا القطاع من دخول غير المهنيين.
- إجراء دورات تدريبية للعاملين في قطاع النقل السياحي، من أجل إبراز خصوصيات هذا القطاع وتعليمهم كيفية التعامل مع السياح بمختلف أنواعهم.
- الربط بين مختلف المناطق السياحية بشبكات طرق برية أو جوية أو بحرية، تكون ذات خدمة وجودة عالية.

- توفير محطات للراحة عبر الطرق تراعي معايير الجودة، خاصة في الطرق الصحراوية التي تتميز بطول مسافتها.
- ضرورة تحسين خدمات المطارات والموانئ والمعابر الحدودية، باعتبارها الوجهة الأولى للسياحة الوطنية وتسهيل إجراءات العبور.
- تجديد الحضيرة الوطنية لوسائل النقل بصفة عامة والنقل السياحي بصفة خاصة، بالشكل الذي يراعي تحسين جودة هذه الخدمة.
- ضرورة إيجاد حلول لأزمة الازدحام المروري في المدن الكبرى، والتعجيل بإنهاء المشاريع التي من شأنها التخفيف من حدة هذه المشكلة.
- ابتكار واستحداث المزيد من وسائل النقل التي تراعي ظروف السياحة في الجزائر، آخذة بعين الاعتبار الجانب البيئي.

#### المراجع:

1. حمدي عبد العظيم، السياحة، (مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 1996)، ص.15.
2. هوارى معراج ومحمد سليمان جرد، " السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية حالة الاقتصاد الجزائري" (مجلة الباحث، العدد الأول، 2004)، ص.22.
3. علاء سليمان الحكيم، " دراسة أولية حول إمكانية السياحة في مصر ودورها في التنمية"، (وقائع مؤتمر السياحة، مصر، 1996).
4. دولي سعاد وحاجي كريمة، " تطوير السياحة البيئية كأداة لتفعيل التنمية المستدامة" مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول : آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، ص.04.
5. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 11، فيفري 2003، ص.05.
6. صالح فلاحي، الهوض بالسياحة في الجزائر كأحد شروط اندماج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي، مقال غير منشور، جامعة العقيد الحاج لخضر – باتنة، ص.03.
7. غنية بركات، "قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الحضري الجماعي دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنابة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة 08 ماي 1945، السنة الجامعية 2010-2011، ص.14.
8. AFNOR هي اختصار لكلمة Association Française de Normalisation وهي الجهاز المكلف بإصدار شهادة NF للخدمة، كما تمثل العضو الفرنسي للجنة الأوروبية للمعايير CEN : Comité Européen de Normalisation وللايزو ISO.
9. EN (\*\*). هي معيار معمول به في أوروبا، حيث تعتبر EN29000 ترجمة لـ ISO9000. أما NF فهي علامة أنشأت في فرنسا حسب قانون 1994 ( يقابلها في مدريد العلامة NE)، حيث تمنح الجمعية الفرنسية للمعايير (AFNOR) شهادة NF للناقلين الذين يحترمون جداول الالتزامات وشروط جودة النقل الحضري الجماعي بفرنسا. العلامة NF لا تضمن فقط التوافق مع المعايير المعترف بها، ولكن أيضا مع مؤشرات جودة تكاملية واحتياجات الزبائن.
8. Nathalie MAGUIN, **La normalisation dans les transports publics**. Communication présentée lors de la journée sur : « La normalisation dans les transports publics », Le 22/06/2005, France. PP 11-12.
9. AFNOR, **Norme européenne NF EN 13816 : Transport, logistique et services transport public de voyageurs, définition de la qualité de service, objectifs et mesures**. Publié par AFNOR en septembre 2002.