

## الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة والعوامل المؤثرة فيه دراسة تحليلية للفترة

2020-2015

## The demand on the medical tourism services in Biskra city and the factors affected by Analytical study in the period 2015-2020

Yamina Guerfi<sup>1</sup>, Rekaya Hassani<sup>2</sup> / يمينة قرفي<sup>1</sup>، رقية حساني<sup>2</sup><sup>1</sup>جامعة محمد خيضر بسكرة، yamina.guerfi@univ-biskra.dz<sup>2</sup>جامعة محمد خيضر بسكرة، Rekia.hassani@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 08/06/2021

تاريخ القبول: 01/06/2021

تاريخ الاستلام: 03/03/2021

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الطلب لخدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة من خلال تحليل المعطيات، وتفسير البيانات الخاصة بالمؤسسات الفندقية في ذات الولاية وكذا المركبات المعدنية التي تتوفر بها مختلف الخدمات من الخدمة الجوهر "العلاج" إلى الخدمات التسهيلية والداعمة والإضافية التي تعتبر سندا محفزا لتدعيم الخدمة الجوهر. وأخيرا تقييم العوامل المؤثرة في الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بالرغم من ظهور مركبات معدنية تابعة للقطاع الخاص وما حظيت به من سمعة جيدة في الولاية إلا أن الطلب على الخدمة العلاجية يتميز بالانخفاض في السنوات الأخيرة وهذا راجع للعوامل الاقتصادية والسياسية والتسويقية وكذا العوامل الاستثنائية منها "كوفيد-19"

**كلمات مفتاحية:** الطلب، السياحة العلاجية، خدمات السياحة العلاجية، العوامل المؤثرة.

تصنيف JEL : Z30, Z33

**Abstract:** This study aims to diagnose the reality of the demand on the medical tourism services in Biskra city by analyzing the data, and explaining the ones of the hotel corporations in Biskra city, as well as the Thermal complex the provides various services, starting by the essential one as the treatment and going to the facilitating services and the supporting and the additional ones, that's considered motivates to the essential. finally, evaluation the affecting factors on the demand on the touristic medical services in Biskra city. The main results of this study, despite the appearance of thermal complex those belong to the private sector, and the reputation that created, the demand on medical services has been reduced recently due to the economic, political and marketing factors and so the exeptional ones such the Covid-19.

**Keywords:** Demand, Medical tourism, Medical tourism services, Influencing factors.

**Jel Classification Codes:** Z30, Z33

**Résumé:** Cette étude vise à diagnostiquer la réalité de la demande sur les services de tourisme médical dans la ville de Biskra en analysant les données, et en expliquant celles des corporations hôtelières de la ville de Biskra, ainsi que les complexe thermales qui fournit divers services, à commencer par l'essentiel un comme le traitement et aller aux services de facilitation et de soutien et les supplémentaires, cela est considéré comme motivant à l'essentiel. enfin, évaluation des facteurs affectant la demande des services médicaux touristiques de la ville de Biskra. Les principaux résultats de cette étude, malgré l'apparition de complexes thermales, appartiennent au secteur privé, et la réputation qui en a résulté, la demande de services médicaux a été réduite récemment en raison de facteurs économiques, politiques et marketing et donc d'exceptionnels tels le Covid-19

**Mots Clés:** La Demande, Tourisme Médical, Services de tourisme médical, Facteurs qui influencent. **Codes de Classification Jel :** Z30, Z33

## 1. مقدمة:

تعتبر السياحة العلاجية من أنواع السياحة واسعة الانتشار ، حيث تقوم بتوجه السياح إلى الأماكن السياحية التي تشتهر بتقديم العلاج الطبيعي بالاعتماد على المصادر الطبيعية كعيون المياه وحمامات المياه الكبريتية والطين والرمال بقصد العلاج والاسترخاء والترفيه، فهي تعتبر واحدة من عوامل الجذب السياحي في مختلف دول العالم كونها تقدم توليفة متنوعة من الخدمات كالخدمة الجوهر وهي العلاج و الخدمات التكميلية كالخدمة الفندقية والترفيهية و الإطعام ، والعيادات طبية .. الخ فهي تمثل إجراء اختياري أو إجباري حسب نصيحة الطبيب المختص ، قد يختارها البعض لإمكانية ان تشمل جميع أفراد الأسرة في حين يستشفى المريض في الوقت الذي تستمتع فيه العائلة بعطلتها.

المنابع الحموية العلاجية المنتشرة بولاية بسكرة، معروفة بخصائصها العلمية المتميزة، التي تعالج الكثير من الأمراض، وبرمالها المنتشرة على سفوح الجبال المحيطة بواحات النخيل، تحولت بسكرة إلى وجهة سياحية متميزة، تستقطب أعدادا كبيرة من السياح، لتلقي العلاج والاستشفاء بالمياه الكبريتية المعدنية، والتمتع بفترات النقاهة والراحة في الأماكن السياحية.

## 2.1 إشكالية الدراسة:

من منطلق كون السياحة العلاجية إحدى دعائم القطاع السياحي ومن أكثر أنماط السياحة القابلة للنمو، ونظرا لما تتمتع به ولاية بسكرة من منابع حموية ذات طابع صحي وعلاجي، ولقلة الأبحاث التي تطرقت إلى هذا الموضوع ارتأينا دراسة واقع الطلب على هذا النوع من السياحة، عبر إشكالية الرئيسية الدراسة الآتية:

كيف تؤثر مختلف العوامل والتغيرات في الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة؟

ومن الإشكالية الرئيسية يتفرع لنا مجموع من الأسئلة الفرعية كالتالي:

- ما الدور الذي يلعبه الطلب في خدمات السياحة العلاجية؟
- هل خدمات السياحة العلاجية تتأثر بخصائص الطلب السياحي في ولاية بسكرة؟
- ماهي حالة الطلب في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية التي تعيشها الجزائر؟

## 3.1 منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي لتحليل واستقراء المعلومات والمعطيات الموثقة بالأرقام والبيانات المتوفرة.

## 2. الطلب السياحي

### 1.2 تعريف الطلب السياحي

✓ يعرف الطلب السياحي اقتصاديا بكمية السلع والخدمات السياحية التي يريد المستهلكون شراءها في وقت معين وعند أسعار معينة؛ (بوعقلين، 2014، صفحة 131)

✓ من الناحية التسويقية تم تعريف الطلب السياحي على انه تعبير أو ترجمة لميول واتجاهات السياح لشراء مجموعة الخدمات سياحية أو زيارة منطقة أو دولة سياحية بحد ذاتها، يتأثر غالبا بمزيج مركب من عناصر مختلفة تمثل الدوافع والرغبات والقدرات والحاجات الشخصية التي تحدد سلوك السائحين اتجاه الخدمات السياحية المقدمة؛ (بلقاضي، 2019، صفحة 145).

✓ فالطلب السياحي يعبر على انه مجموع الأفراد الفاعلين والمحتملين الراغبين في القيام برحلات سياحية، واقتناء السلع والخدمات السياحية المعروضة في الوجهة السياحية المقصودة لإشباع حاجياتهم ورغباتهم وطموحهم، على ان يتوافق العرض السياحي مع حاجات ورغبات ومتطلبات السياح: (عيساوي، 2017، صفحة 84)

### 2.2 أنواع الطلب السياحي:

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الطلب السياحي: (كواش، 2004/2003، صفحة 70)

#### • الطلب السياحي العام:

وهو عبارة عن الطلب الإجمالي على الخدمات السياحية أو على السياحة بشكل عام بغض النظر عن النوع أو الوقت أو المدة، ويرتبط هذا النوع من الطلب للسياحة بالدولة كلها، وليس ببرنامج سياحي خاص. تتميز به الدول المتقدمة سياحيا إذ يوجد لديها خدمات سياحية متنوعة ومقومات سياحية مختلفة.

#### • الطلب السياحي الخاص:

وهو الطلب الذي يرتبط ببرنامج سياحي معين يجده السائح أداة لإشباع رغباته واحتياجاته ومن هنا يمثل هذا النوع طلبا خاصا بسائح ما، أو مجموعة محددة من السياح، وبهذا يساعد هذا البرنامج بتلبية حاجات ومتطلبات السياح الخاصة.

#### • الطلب السياحي المشتق:

يرتبط هذا النوع من الخدمات السياحية المكتملة، أو المكونة للبرامج السياحية مثل الطلب على الفنادق، الطلب على الرحلات الجوية، أو النقل السياحي أو باقي الخدمات السياحية الأخرى. وتوسي الدول الى تحويل الطلب السياحي المشتق الى طلب سياحي خاص، ومن ثم توجيهه ليصبح طلبا سياحيا عاما وذلك من خلال توفير برامج سياحية أكثر وبأسعار مناسبة.

### 3.2 خصائص الطلب السياحي

يتميز الطلب السياحي ببعض السمات والخصائص نذكر منها:

• مؤشرات القياس: يتم قياس الطلب السياحي عموما من خلال استخدام إحدى المؤشرات كعدد السياح الوافدين أو العوائد والإيرادات السياحية أو مدة الإقامة وعدد الليالي السياحية (بن عبد الرحمان، 2016/2017، صفحة 40).

• الحساسية: وتعني هذه الخاصية أن الطلب السياحي ذو حساسية شديدة اتجاه الظروف والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها السائدة في الدول المستقبلة للسياحة. فإن المد السياحي إلى هذه الوجهات سيتقلص بالضرورة، ويمكن إن ينسحب منها تماما، لأن السائح بطبعه يبحث عن المتعة والترفيه وإشباع حاجياته ورغباته المختلفة في محيط بعيد عن المشاكل وعن أي شيء سلبي يحرمه من متعته؛ (عيساوي، 2017، الصفحات 85-86)

• المرونة: ويقصد بمرونة الطلب السياحي قابليته للتغير وإبداء رد فعل نحو الظروف والمؤثرات السائدة في السوق السياحي الداخلي، والخارجي، فالظروف والعوامل الاقتصادية السائدة في الدول المستقبلة للسياحة لها الأثر البالغ في مستويات السياح الوافدة إليها، حيث يعتبر الطلب السياحي عالي المرونة اتجاه التغير في الأسعار، ودخل الأفراد الباحثين عن تجارب سياحية فكلما انخفضت هذه الأسعار اتجه الطلب إلى الارتفاع والعكس صحيح أي كلما ارتفعت هذه الخدمات اتجه الطلب إلى الانخفاض؛ (عيساوي، 2017، الصفحات 85-86)

● الموسمية: فمن المعروف أن الطلب على المنتج السياحي يتميز بالموسمية وعدم الاستمرارية طول العام، وتختلف الموسمية من منطقة لأخرى داخل نفس الدولة، كذلك تختلف من دولة إلى أخرى، وان كانت بعض الدول مثل المملكة العربية السعودية في اتجاهها نحو استمرارية السياحة الدينية (العمرة) طول العام. ولذلك يجب دراسة هذه التراكم على الطلب السياحي في كل سوق سياحي لكي تتمكن الدول المستقبلية للسياح أن تخطط لتنميتها السياحية على أساس متوازن وخاصة أنها قد تختلف من سوق سياحي لآخر؛ (عيساوي، 2017، الصفحات 85-86)

● المنافسة: عدم سيادة المنافسة الصافية أو احتكار القلة في السياحة في كثير من الحالات وخاصة الدول التي تمتلك آثار قديمة يصعب على الدول الأخرى منافستها في هذا المجال أو الدول التي تمتلك مقومات سياحية من صنع الخالق وهذا بدوره يصعب على الدول المنافسة إنتاج مثل هذه الخدمات وهذا ما يجعل المنافسة صعبة جدا؛ (عيساوي، 2017، الصفحات 85-86)

● التوسع: المتبع لحركة السياحة في عالمنا المعاصر يلاحظ أنها ظاهرة في توسع مستمر نتيجة لظروف سياسية، واقتصادية، واجتماعية، وثقافية مختلفة سبق ذكرها من قبل، كما التطور في جميع المجالات ساهم في تطوير السياحة حيث أصبح الطلب على الخدمات السياحية يستخدم بطرق سهلة وسريعة عبر تكنولوجيا معلومات والاتصال؛ (عيساوي، 2017، الصفحات 85-86).

### 3. خدمات السياحة العلاجية:

#### 1.3 تعريف السياحة العلاجية:

اجتهد العديد من الباحثين والتنظيمات والهيئات الناشطة في المجال في تحديد تعريف السياحة العلاجية يمكن عرض أهمها كالتالي:

● عرف كل من (Kotler & Bowen) السياحة بأنها " عبارة عن قضاء ليلة أو أكثر بعيدا عن المنزل لقضاء عطلة أو زيارة الأصدقاء أو الأقارب او المشاركة في أعمال المؤتمرات أو أي غرض آخر باستثناء التعليم الطويل او التوظيف لمدة أطول " (Sima, 2015).

● عرف كل من (Carrera and Bridges) السياحة العلاجية على أنها: "السفر المنظم خارج البيئة المحلية لتعزيز واستعادة الفرد الرفاهية في الاعتبار والجسم" (Lunt & Smith, p. 7). اختص التعريف انتقال الأفراد من مكانهم الأصلي إلى مكان آخر من اجل المعالجة لجسم الإنسان والترفيه.

● يراها (Henderson, 2004) على أنها: "السفر بهدف الحصول على المعالجة الطبية ذات جودة عالية، وتحسين الصحة العامة سواء كان ذلك من خلال الانغماس والتلذذ بالحمامات المعدنية والعلاج البديل، أو إجراء الفحوصات الطبية العامة والخضوع للعمليات الجراحية في المستشفيات خارج حدود الوطن " (شربتجي، 2010، صفحة 45).

● أما تعريف الاتحاد الدولي للسياحة (IUOTO) السياحة العلاجية بأنها: "عبارة عن التسهيلات والخدمات الصحية كافة التي يمكن الاستفادة منها من قبل السائح في استثمار المصادر الطبيعية كافة كالمياه المعدنية والرمال والمناخ لأغراض العلاج والصحة".

● وقد عرفت هيئة السياحة العلاجية في كوستاريكا بأنها: " تعني سفر المرء من بلده إلى أجزاء أخرى من العالم بحثا عن علاج طبي جديد خاص به". (لهمود، صفحة 241)

• يمكن استنتاج تعريفا للسياحة العلاجية على أنها: "انتقال الأشخاص من مكانهم الأصلي إلى مناطق خارج البيئة المعتادة تتوفر بها خدمات العلاج الأساسية منها الطبية كجراحة الأسنان أو طبيعية كالتداوي بالرمال والمياه المعدنية، وخدمات مكاملة كخدمات الإيواء والإعاشة والترفيه والمشتريات السياحية والنقل السياحي لمدة من 24 ساعة فأكثر.

### 2.3 أنواع السياحة العلاجية:

#### • السياحة الطبية

• يعرفها Connell: "بأنها سفر المريض الى خارج أوطانهم من أجل إجراء عمليات جراحية وتعتمد بشكل رئيسي على الأجهزة الطبية المتقدمة والمستشفيات المتخصصة وتوافر الأطباء الماهرين".

في حين يعرفها عبد الصمد بأنها "السياحة التي تعني التوجه إلى إقليم يشتهر بدوره للعلاج بأمراض محددة بغرض إجراء جراحة معينة من حالة مرضية خاصة وتكون تحت الإشراف الطبي التام داخل مراكز طبية أو مستشفيات متخصصة تضم فريق من المتخصصين، والتي يحتاج بعدها إلى فترة من النقاهة يقضيها في إحدى المنتجعات ويزاول خلالها أنشطة سياحية أخرى وفق لحالته الصحية". (عبد الصمد و وآخرون، 2014، صفحة 107)

#### • السياحة الوقائية (الاصطناعية):

السياحة الوقائية هي التي فيها يقوم السائح برحلات سياحية تهدف إلى رفع مستوى الأداء الطبيعي للجسم والعقل، وذلك من خلال الإقامة في أماكن تتوفر فيها مقومات ذلك، وتكون السياحة الوقائية حرة يقوم بها الفرد بمحض إرادته بشكل حر دون إشراف طبي منظم، وقد تكون سياحة وقائية منظمة التي عبارة عن مجموعة الأنشطة التي ينصح بها الأطباء وذلك وفق لمراقبتهم ومتابعة حالتهم الصحية، كما تدخل ضمن أنشطة خدمات الترفيه والنقاهة ونشاطات سياحية أخرى يحتاجها المعالج (ريو، 2018، صفحة 239)

كما تتميز هذه السياحة أنها من صنع الإنسان بحيث تتوفر على حمامات اصطناعية ومساح وتستخدم معدات وأجهزة طبية حديثة في علاج بعض الأمراض وبالأخص الأمراض العضلية والجلدية. (لهمود، صفحة 443)

#### • السياحة الاستشفائية

السياحة الاستشفائية هي السياحة التي تعتمد على العناصر الطبيعية في علاج المريض وشفاؤهم مثل الينابيع المعدنية الكبريتية والرمال والعيون المائية والشمس بغرض الشفاء من بعض الأمراض الجلدية أو الروماتيزمية. (السلطان و الحياي، 2012، صفحة 351)

تستحوذ السياحة الاستشفائية على 5% من الحركة السياحية عالمية حيث تضم: (غياط و خليل، 2017، الصفحات 213-212) الحمامات المعدنية الكبريتية "Mineralsulfurbaths" والحمامات الرملية "Sandbaths" والحمامات الطينية "Mudbaths" والعلاج بمياه البحر المالحة "Ment Salty sea water treat"

### 3.3 خدمات السياحة العلاجية

• إن تحديد مفهوم خدمات السياحة العلاجية يقودنا إلى تعريف الخدمات السياحية فتعرف حسب جيرى كاسبر عضو الأكاديمية الدولية للسياحة بأنها "مجموع الوسائل المادية الضرورية لتأمين أو تسهيل اشتراك الناس في السياحة وتحقيق أهدافها وخلق واستعمال الخدمات للسياح". (مراتي، 2019/2018، صفحة 78)

تمثل الخدمات السياحية مجموعة الأعمال التي تؤمن للسياح الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك السلع والخدمات السياحية، خلال وقت سفرهم أو خلال إقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن مكان مسكنهم الأصلي. (صحرأوي، 2012/2011، صفحة 58)

أما الخدمات الصحية تعرف: "بأنها جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة الطبية وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأفراد وتلبية الرغبات المرتبطة بهذه الخدمة.

فخدمات السياحة العلاجية هي عبارة عن مجموعة الخدمات والتسهيلات المتمثلة في الخدمة الأساسية وهي العلاج، والخدمات المكتملة كالنقل والإيواء والإطعام و الخدمات الفندقية التي تؤمن للسائح المعالج، الراحة عند استهلاكه للخدمة العلاجية أو خلال إقامته في المصحات أو المراكز العلاجية أو المنتجعات والمركبات الخاصة بالسياحة العلاجية، فمزج هذه العناصر يساعد في شفاء كثير من الأمراض الجلدية المزمنة وأمراض الجهاز الحركي والجهاز التنفسي، إضافة إلى عملية الترفيه عن النفس عن طريق استخدام المقومات الطبيعية موجودة بالبيئة مثل عيون المياه المعدنية والكبريتية، أو مياه ذات تركيب كيميائي متميز أو وجود مواد مشعة طبيعية أو رمال دافئة أو مناخ جيد نقي أو جو معتدل جاف.

#### 4.3 مستويات خدمات السياحة العلاجية

من اجل تطوير وجهة سياحية تنافسية للدول المتوفر فيها مقومات السياحة العلاجية، فهذا التطور يتطلب تقديم العديد من الخدمات الإضافية والمساعدة والتسهيلية التي تدعم الخدمة الجوهر إلا وهي العلاج. حيث كشفت الدراسات أن السائحين المعالجين ينفقون ما بين 3600 دولار و 7600 دولار للرحلة التي تتضمنها خدمة السياحة العلاجية. (Minseong, 2017)

ولهذا يتطلب منا دراسة مستويات الخدمة العلاجية التي تتكون من:

● **المستوى الأول: الخدمة الجوهر:** الخدمة الجوهر هي "العلاج" تمثل المنفعة الرئيسية التي ينتقل من أجلها المريض من بلاده إلى مناطق تتوفر بها مقومات العلاج الذي يحتاجه، سواء كان العلاج طبي المتمثل في خدمات جراحة الأعضاء أو خدمات التجميل كالأسنان وشفط الدهون وخدمات التشخيص والاستشارات الطبية وكذا مختلف العمليات الخاصة بالجسم، أو العلاج لاستشفائي مثل علاج تآكل الفقرات والأمراض الجلدية وأمراض المفاصل ... الخ؛

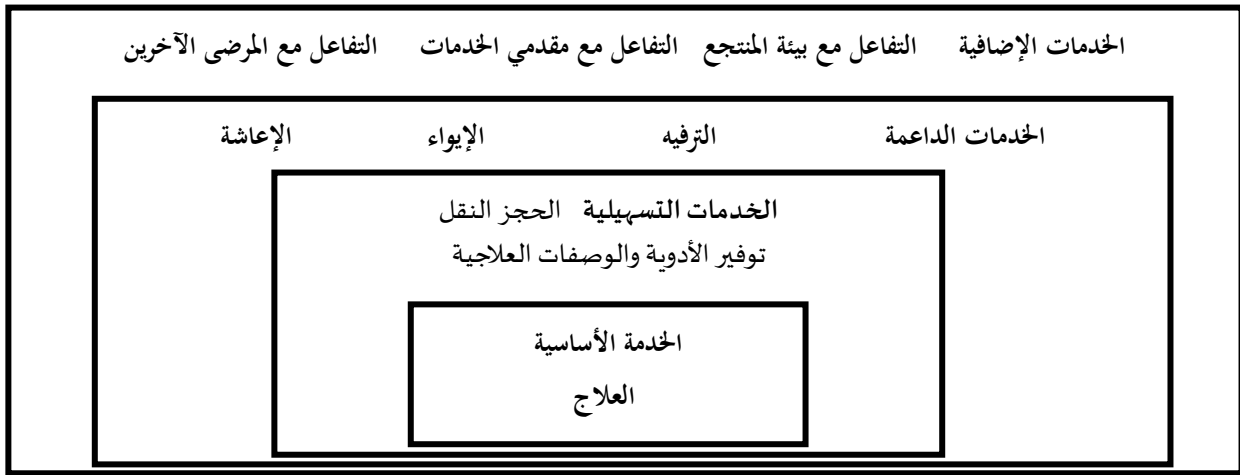
● **المستوى الثاني: الخدمات التسهيلية:** وهي الخدمات التي يجب تقديمها للمرضى المعالجين للمساعدة في استخدام الخدمة الجوهر منها توفير خدمات النقل الطبي أو التنقل إلى موقع المعالجة، وتوفير التكنولوجيا العلاجية والطبية، توفير الأدوية والوصفات العلاجية والمرافق والمنافع الطبية، وتسهيل إجراءات الحجز؛

● **المستوى الثالث: الخدمات الداعمة:** أو بما يسمى الخدمات المساندة، تساهم الخدمات الداعمة في تقديم قيمة مضافة للخدمة الجوهر وتساعد في التمايز على المنافسين في السوق، وتؤثر على قرار الشراء الخدمة الجوهر وإعادة تكرارها. من أهم هذه الخدمات هي خدمات العناية الصحية ونظافة المباني والمرافق الطبية وسرية المعلومات الخاصة بالمريض، وكذا تقديم الخدمة العلاجية في منتجعات علاجية تتوفر على فنادق ومطاعم وأماكن الترفيه والتسلية خاصة إذ ما كانت المنطقة تتوفر على أماكن ومعالم سياحية مثيرة؛

● **المستوى الرابع: الخدمات الإضافية:** تشمل الخدمات الإضافية في المنتجعات العلاجية على سهولة الوصول الى منطقة ومكان العلاج والتفاعل مع البيئة المحيطة، وكذا التفاعل بين المريض والمنتجع العلاجي من العاملين والإداريين في المنتجع، فهذا

ما يبين مدى تفاعل المريض مع مقدمي الخدمات من جهة ومن الضيوف من جهة أخرى، من الخدمات التي لها أهمية في هذا المستوى هي قدرة مقدمي الخدمات على تقديم وتحصيل المعلومات من المريض، التشخيص الجيد لحالة المريض مع وجوب التدقيق في إعطاء المعلومات اللازمة حول حالة المريض، وتمثل أيضا مدى تفاعل المريض مع التكنولوجيا الطبية أو العلاجية المستخدمة ومدى قدرة الكوادر الطبية العلاجية البشرية المؤهلة في مساعدة المريض على استخدام طرق العلاج. تعتبر الخدمة الجوهر الأساس في طلب أو شراء الخدمة والخدمات التسهيلية هي المساعدة في إيصال واستخدام الخدمة الجوهر والخدمات الداعمة تساعد في تمايز الخدمة والخدمة الإضافية تساهم في زيادة رضى العميل أو الزبون من حيث نوعية التفاعل الموجه إليه والشكل التالي يوضح مستويات الخدمة السياحية العلاجية.

الشكل رقم 1: مستويات الخدمة العلاجية



المصدر: من إعداد الباحثين

#### 4. تشخيص الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة

##### 1.4 تقديم السياحة العلاجية في ولاية بسكرة

تشتهر منطقة بسكرة منذ القدم بحماماتها المعدنية التي جعلت منها قبلة للسياح الذين يقصدونها للاستجمام والعلاج، على غرار مركب حمام الصالحين المعدني الذي تتجاوز شهرته حدود الوطن بالإضافة إلى حمام البركة ببلدية الحاجب التابع للقطاع الخاص، وحمام سيدي الحاج ببلدية لوطاية الذي أصبح خارج الاستغلال، والمركب السياحي سيدي يحيى. تعرف ولاية بسكرة بعلاج الكثير من الأمراض منها الروماتيزم، التهاب المفاصل، المعدة، الأمراض الجلدية باختلاف أنواعها وغيرها من الأمراض.

ونظرا للزيادة الكبيرة لعدد الزوار طيلة أيام السنة خاصة العائلات التي تأتي من مختلف مناطق الوطن، تم التوسع في إنجاز مشروعات كثيرة خاصة بالمركبات المعدنية والقرى السياحية منها ما هو قيد التنفيذ ومنها لازال في الإجراءات الإدارية. (مديرية السياحة، 2021)

يمكن توضيح أهم المركبات والحمامات المعدنية الموجودة في ولاية بسكرة والخصائص العلاجية التي تميزها في الجدول

التالي:

الجدول رقم1: المؤسسات العلاجية الموجودة فى بسكرة

المرافق	درجة الحرارة(م)	نسبة تدفق المياه	الخصائص العلاجية	المؤسسة العلاجية
03-مساح 23-غرفة فردية 05-غرف علاج عصرية 04-غرف للأشعة فوق الحمراء -كافيتيريا+مطعم -الفندق الكبير+فندق النخيل	45م	65ل/ثا	معالجة أمراض العظام والدورة الدموية، الروماتيزم، أمراض الجلد، أمراض صدرية أمراض الأمعاء والمعدة، أمراض المفاصل	المركب المعدني حمام الصالحين
30-غرفة فردية -غرفتين جماعيتين -مقهى +مطعم -محل تجاري -جناح خاص بالصناعة التقليدية	52م	40ل/ثا		حمام المعدني البركة (الحاجب)
-حمام معدني -محلات تجارية -قاعة حفلات-خيمة تقليدية-فندق ملحق ب 20 شالي 2ف2و2شالمهات من نوع 4ف4و4ملحق ب 3 شقق من نوع 2ف3-كافيتيريا وقاعة استقبال وغرفتين للخدمات -مصلى لنساء ورجال-حديقة تسلية للأطفال -ساحة للعب للأطفال -مواقف سيارات بسعة 500سيارة	40م	25ل/ثا		المركب المعدني سيدي يحي

المصدر: مديرية السىاحة والصناعة التقليدية فى ولاية بسكرة

بناء على الجدول أعلاه تعتبر المركبات المعدنية فى ولاية بسكرة من المركبات التى تحتوى على الخدمة الجوهر "العلاج" إضافة إلى الخدمات التسهيلية من توفير الحمامات العلاجية التى يستخدم فيها المعدات والوصفات العلاجية والحمامات المعدنية ولكل زبون وطلبه، مع توفير الخدمات الداعمة كالإيواء كالفنادق المتوفرة ومرافق الترفيه ومختلف الخدمات التى تدعم وتساعد الزبون فى طلب الخدمة الجوهر. كما لخدمات الإضافية دور فى استمرار تلقي السائح المعالج الخدمات المختلفة عن طريق التفاعل مع مقدمي الخدمات فى المركبات المعدنية.



## 2.4 السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية في ولاية بسكرة

لقياس الطلب السياحي يتم استخدام أحد المؤشرات التالية: عدد السياح الوافدين أو العوائد والإيرادات السياحية، أو مدة الإقامة أو عدد الليالي السياحية، ولصعوبة جمع البيانات كلها تم جمع عدد السياح الوافدين المحليين والأجانب إلى المؤسسات الفندقية في ولاية بسكرة، والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول رقم 2: تطور تردد السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية في بسكرة

السنوات	عدد السياح		
	الجزائريين	الأجانب	المجموع
2015	138997	10665	149662
2016	122895	9318	132213
2017	96546	9785	106331
2018	116487	9512	125999
2019	105711	6046	111757
2020	593	3	596

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية في ولاية بسكرة

حسب ما يتضح في الجدول أعلاه تعتبر ولاية بسكرة مكان لاستقطاب السياح ليس فقط للمحليين الجزائريين بل حتى الأجانب الذين جعلوا من ولاية بسكرة وجهة سياحية بامتياز، لكن حسب البيانات المعطاة نجد ان الطلب على خدمات السياحة الفندقية أي توافد السياح في الفنادق في تناقص حيث يمكن توضيح ذلك أكثر في الجدول الموالي:

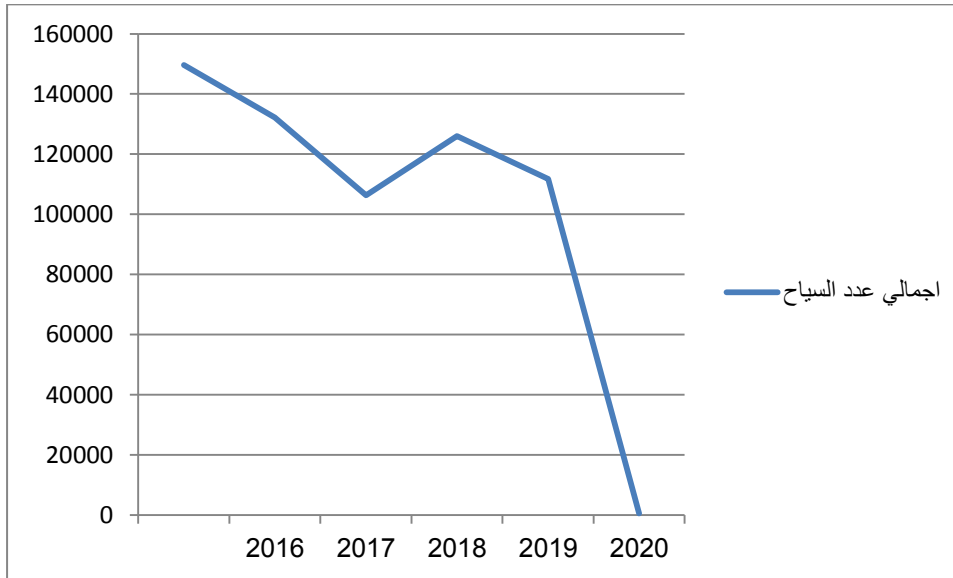
الجدول رقم 3: تطور معدل إجمالي عدد السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية في بسكرة

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020
إجمالي عدد السياح	149662	132213	106331	125999	111757	596
معدل النمو	-	-11,66%	-19,58%	18,50%	-11,30%	-99,47%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الجدول رقم 2

إلى جانب الجدول أعلاه ولاية بسكرة شهدت أكبر عدد من السياح الوافدين سنة 2015، لكن مع بداية سنة 2016 عرفت تناقص في تردد السياح على الفنادق بنسبة 11.66% لي يليه العام الموالي سنة 2017 تناقص أيضا في الطلب على الخدمة الفندقية بنسبة 19.58% لكن في سنة 2018 لاقت تحسن وزيادة في الطلب على الخدمة الفندقية بنسبة 18.50% ليقلبه العام الموالي انخفاض في الطلب سنة 2019 بنسبة 11.30% وسنة 2020 بنسبة -99.47%. والشكل الموالي يوضح منحى الانخفاض في الطلب على الخدمات الفندقية .

الشكل رقم 2: منحنى بياني يبين تطور إجمالي عدد السياح في المؤسسات الفندقية لولاية بسكرة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 2

حسب المنحنى البياني لإجمالي يتصف الطلب على خدمة الفندقية عبر سنوات الدراسة بالتناقص ، أي انخفاض توافد السياح سواء الجزائريين المحليين أو الأجانب للفنادق رغم عدد زيادة المؤسسات الفندقية من 22 فندق في بسكرة سنة 2014 إلى 25 فندق سنة 2020 يمكن تفسير ذلك إلى السياسة الاقتصادية التي عملت بها من سنة 2014، وهي سياسة التقشف التي دفعت بالإفراد ادخارا موالهم أكثر من إنفاقها على الخدمات السياحية وهذا ما أدى للانخفاض الطلب وتردد السياح، إلا أن في العامين الأخيرين سنة 2019 وسنة 2020 هناك تأثيرات خارجية منها العوامل السياسية أي تغيير نظام الحكم والحراك الشعبي مما أدى إلى انخفاض الطلب سنة 2019، أما سنة 2020 فهي تدخل ضمن العوامل الاستثنائية وهو تفشي وباء COVID-19، مما أدى إلى الغلق الكلي للمؤسسات الفندقية وخطوط النقل للتقليل من انتشار الوباء وهذا ما يفسر الانخفاض الحاد على الطلب سنة 2020.

#### 3.4 واقع الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة

مثلما نعلم ان السياحة الاستشفائية هي أحد الأنواع المهمة في السياحة العلاجية التي تعمل على شفاء المرضى عن طريق المقومات الطبيعية الموجودة من الينابيع المعدنية الكبريتية والرمال... الخ، تعتبر ولاية بسكرة من الولايات التي تنعم بهاته المقومات الطبيعية. حاولنا جمع معلومات على توافد السياح المعالجين في المركبات المعدنية في ولاية بسكرة من سنة 2016 الى غاية 2020 حسب ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم 4: تطور إجمالي عدد السياح المعالجين في ولاية بسكرة

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
إجمالي عدد السياح المعالجين	321043	254235	206378	257578	74524
معدل النمو %		-20,8	-18,8-	24,81	-71,07

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على معطيات من مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بسكرة

انطلاقا من تحليل بيانات الجدول رقم يلاحظ أن إجمالي عدد السياح المعالجين مرتفع أي ما يفوق ثلاثة مئة ألف سائح معالج يزور المركبات المعدنية في بسكرة، حيث أن في سنة 2016 كان تردد السياح المعالجين بنسبة كبيرة ليليه العام الموالي 2017

بتحقيق انخفاض لتردد السياح المعالجين بنسبة 20.8 %، في حين أن سنة 2018 لاقت انخفاض طفيف في تردد السياح المعالجين بنسبة 18.8% أما في سنة 2019، هناك قفزة نوعية في زيادة تردد السياح المعالجين إلى المركبات المعدنية بنسبة 24.81% ليقابله تناقص رهيب في تردد السياح المعالجين سنة 2020 بنسبة 71.7% لسبب تفشي الوباء كوفيد-19.

الجدول رقم 5: تطور إجمالي عدد السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية والسياح المعالجين في المركبات المعدنية بولاية بسكرة

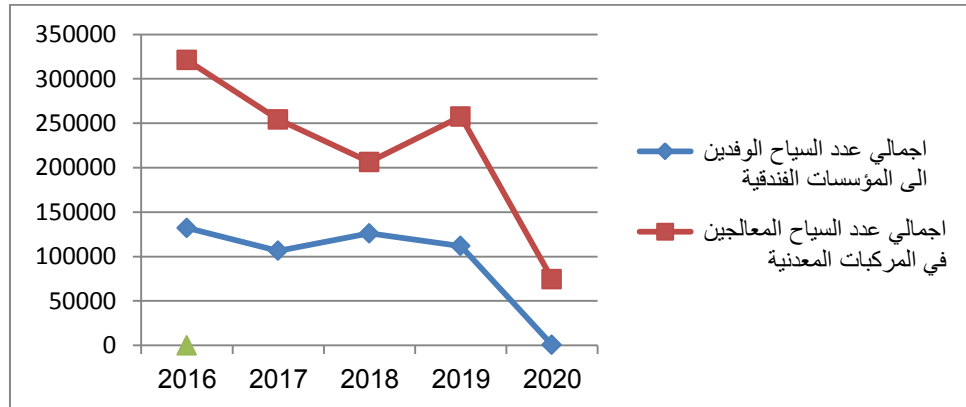
السنوات	2020	2019	2018	2017	2016
إجمالي عدد السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية	596	111757	125999	106331	132213
إجمالي عدد السياح المعالجين في المركبات المعدنية	74524	257578	206378	254235	321043

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3 ورقم 4

بناء على الجدول أعلاه يلاحظ أن تردد السياح المعالجين في ولاية بسكرة أكثر من إجمالي عدد السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية بمتوسط 222751,6 سائح معالج، في حين بلغ المتوسط الحسابي لسياح المؤسسات الفندقية 95379,2 في ولاية بسكرة من سنة 2018 إلى 2020، يمكن تفسير ذلك حسب ما يبينه المنحنى البياني التالي:

الشكل رقم 3: منحنى بياني يبين تطور إجمالي السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية والسياح المعالجين في المركبات المعدنية بولاية

بسكرة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 5

يمكن تفسير بيانات المنحنى وفق النقاط التالية:

- ✓ تعتبر ولاية بسكرة قطب سياحي علاجي أي أن السياحة العلاجية تحتل المركز الأول في الولاية ؛
- ✓ الطلب على خدمات السياحة العلاجية أكثر حدة من الطلب على الخدمات الفندقية لوجود خدمات التسهيلية والداعمة من الإيواء والإطعام والترفيه في المركبات المعدنية؛
- ✓ يتم قياس الطلب في المؤسسات الفندقية بعدد ليالي المبيت من يوم فأكثر عكس المركبات المعدنية التي يقاس فيها الطلب من زائر يومي فأكثر وهذا ما بين ان تردد عدد السياح المعالجين في المركبات أكثر منه في المؤسسات الفندقية؛
- ✓ الانتفاع بخدمات المبيت في فنادق المركبات المعدنية أكثر مما هو المؤسسات الفندقية في الولاية من قبل السياح المعالجين للقرب من موقع العلاج؛

✓ طبيعة السياسة التسعيرية الترويجية من قبل المركبات المعدنية، حيث ان لكل سائح معالج يطلب خدمة المبيت في الفندق تكون الخدمة العلاجية مجانا هذا ما يشجع على زيادة وتكرار الطلب من قبل السياح المعالجين.

#### 5.العوامل المؤثرة في الطلب على خدمات السياحة العلاجية لولاية بسكرة:

يتم تفسير العوامل المحددة لطلب السياحي عادة تقييما بالدخل، وأسعار الخدمات السياحية، وعدد السكان والأذواق والدوافع السائح وطبيعة سلوكه وتوجهاته اتجاه الخدمات السياحية، ، فحسب ما جاءت به معطيات هذه الدراسة تم استنتاج العوامل المؤثرة في الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة في النقاط التالية: (الباحثين، 2021)

#### 1.5 العوامل السياسية:

يتأثر الطلب على خدمات السياحة العلاجية بالظروف السياسية والأمنية، فالعلاقة طردية، فكلما تحقق الاستقرار السياسي والأمني وتوطدت العلاقات الدبلوماسية بين البلدان، كلما انتعش الطلب والعكس صحيح. ويرجع السبب في ذلك إلى أن السائح يبحث عن السعادة والأمان ولا يبحث عن المشاكل والمخاطر، وهو بذلك يتجنب السفر إلى أماكن تفتقر لعامل الأمان والاستقرار، فمثال على ذلك فانخفاض الطلب في سنة 2020 كان بسبب سن القوانين والضوابط والإجراءات السياسية المتخذة من قبل السلطات الجزائرية مثل غلق جميع المؤسسات وتطبيق سياسة الحجر المنزلي عند تفشي الوباء جائحة فيروس (كوفيد-19)

#### 2.5 العوامل الاقتصادية:

غالبا ما يرافق حالات عدم الاستقرار انخفاض في الاستثمار والإنتاج وبالتالي انخفاض في الدخل والمستوى المعيشي بما يؤدي إلى تركيز الطلب فقط على السلع الضرورية وقللة الطلب على السلع والخدمات الكمالية ومنها الطلب على خدمات السياحة العلاجية، فسياسة ترشيد النفقات المتبعة من قبل الحكومة الجزائرية أو بما يعرف "سياسة التقشف" أدت بانخفاض الطلب على مستوى المؤسسات الفندقية وكذا الحمامات المعدنية في ولاية بسكرة من سنة 2015 إلى سنة 2020.

#### 3.5العوامل الخاصة بالعرض السياحي

مدى توفر العوامل الطبيعية كالمناخ المعتدل لولاية بسكرة ، و الموقع الممتاز للولاية باعتبارها همزة وصل بين الشمال والجنوب (بوابة الصحراء) وطبيعة الأرض التي تخللها الواحات الخضراء، والكثبان الرملية والجبال وكذا الخصائص العلمية المتميزة للينابيع الحموية المنتشرة في بسكرة. هذا من شأنه ان يساعد الطلب على الزيادة، كما ان العوامل المادية كطبيعة البنية التحتية من نقل وطرقا وتوفر الهياكل المبيت والإيواء ووكالات السفر وتوفر المعالم السياحية الثقافية والتاريخية كمسجد سيدي عقبة بن نافع، تساهم في زيادة الطلب على خدمات السياحة العلاجية لذا حسب معطيات الدراسة نجد ان الطلب على الخدمة العلاجية اكبر مقارنة بنسبة الطلب على المؤسسات الفندقية.

#### 4.5 العوامل التسويقية ( تكامل عناصر المزيج التسويقي )

يعد التطور في الوسائل والأدوات التسويقية في تحفيز الطلب على خدمات السياحة العلاجية والتأثير فيه متنوع الخدمات و اعتماد سياسة التسعيرية المحفزة لشراء الخدمة العلاجية، وكذا طبيعة السياسة الترويجية خاصة عبر الوسائط الالكترونية الحديثة، و سهولة الوصول إلى موقع العلاج وتكامل الخدمات المكملة بالقرب منه ، كلها تساعد من رفع مستوى خدمات السياحة العلاجية و تحقيق الجودة لها، فهذا يعتبر عامل مساعد على زيادة الطلب من زيادة عدد السياح المعالجين ، وإغرائهم للبقاء والانتفاع من الخدمات لأكثر فترة ممكنة.

## 5.5 العوامل الاستثنائية

## الوباء العالمي (كوفيد-19)

ان الهدف المقصود من العمليات الإغلاق العام الحكومية ، هو تخفيض عدد الإصابات لكنها ساهمت إلى حد كبير في الركود على مستوى جميع القطاعات والمجالات . غير أن الركود كان يرجع في الغالب إلى إحجام الناس طوعا عن التفاعلات الاجتماعية خشية الإصابة بالفيروس.

وإزاء فعالية الإغلاق العام في تخفيض عدد الإصابات غالبا ما يكون تأثيره أقوى على تنقل الأشخاص من بلد إلى بلد آخر ، ففي هذا الصدد سيمنع ويوقف الكثير من عمل النشاطات كالنقل الجوي والبحري، الخدمات الفندقية التي يتبعها غلق المؤسسات فهذا من شأنه يقيد الحركة السياحية بصفة عامة، ونشاط السياحة العلاجية بصفة خاصة، وهذا ما لمسناه بناءه على معطيات تردد السياح المعالجين في ولاية بسكرة ، إذ انه انخفض ف سنة 2020 للأسباب سالفه الذكر.

## 5. النتائج:

تقييما لمؤشرات قياس الطلب والعوامل المؤثرة على خدمات السياحة العلاجية، وبناء على تحليل وتفسير البيانات والمعطيات الخاصة بالمؤسسات الفندقية والمركبات المعدنية بولاية بسكرة تم تلخيص أهم النتائج في النقاط الآتية:

- ✓ يعتبر الطلب على الخدمات السياحية العلاجية "التسهيلية والداعمة والإضافية" طلبا مشتقا على خدمة العلاج
- ✓ يتميز الطلب على الخدمات السياحية العلاجية بالحساسية اتجاه الظروف الاقتصادية والسياسية التي تمر بها الجزائر؛
- ✓ يعتبر الطلب على خدمات السياحة العلاجية مرنا فانخفاض الطلب في سنتين 2019 و2020 تأثر بالظروف السياسية التي مرت بها الجزائر؛
- ✓ الطلب على خدمات السياحة العلاجية في ولاية بسكرة موسمي إذ أن ارتفاع الطلب في كل الفصول عدا فصل الصيف الذي ينخفض فيه الطلب للعامل المناخي الساخن التي تتميز به الولاية؛

## 6. خاتمة

ختاما على ما تقدمت به هذه الدراسة يمكن القول أن عملية التداوي والعلاج بالمياه الكبريتية المعدنية والرمال الساخنة تعتبر احد مقومات نجاح السياحة العلاجية التي جعلت من ولاية بسكرة منطقة سياحية علاجية بامتياز، لتشجيع هذا النوع من السياحة يجب تدارك كل الجهود من قبل السلطات المعنية بالتنمية السياحية بولاية بسكرة وذلك عبر انتهاج سياسة تسويقية ترويجية تساعد على التعريف بالمنطقة أكثر من اجل تنمية الطلب الخارجي ، كما أن الاتحاد على إنجاح السياحة في ولاية بسكرة يجب ان يكون على توافق وتنسيق وترابط الأشغال من قبل كل المؤسسات السياحية من فنادق الولاية ووكالات السفر ، ومديرية السياحة والصناعة التقليدية...الخ.

## 7. توصيات الدراسة:

- ✓ لتنمية الطلب الخارجي على خدمة السياحة العلاجية في ولاية بسكرة يجب تسهيل وتشجيع عملية الاستثمار في مجال السياحة العلاجية؛

- ✓ تكثيف الجهود الترويجية من قبل كل المؤسسات السياحية لإنجاح العمل السياحي في الولاية وخاصة السياحة العلاجية ؛
- ✓ العمل على إعداد خطط استراتيجية بديلة للتكيف مع مختلف الظروف أهمها الاقتصادية والسياسية السائدة؛
- ✓ العمل على عرض مختلف الخدمات السياحية بما يتلاءم مع البرنامج السياحي المحدد وفق القدرات والحاجات والرغبات السائح المعالج، يساعد بدوره على تنمية الحركة السياحية عن طريق التحكم والتوسع في العرض السياحي؛
- ✓ الاعتماد على الأساليب الحديثة العلمية في التخطيط لسياسات المزيج التسويقي، من قبل المركبات المعدنية لولاية بسكرة والمؤسسات الفندقية التي من شأنها ان تساهم في تنمية الطلب السياحي أكثر في الولاية.

#### 8. قائمة المراجع:

- ✓ Ghaleb Magatef Sima .(2015) .The Impact of Tourism Marketing Mix Elements on the Satisfaction of Inbound Tourists to Jordan .*International Journal of Business and Social Science*.45 ،
- ✓ Lunt, Neil, et Richard Smith. *Medical Tourism treatment Markets and Health System Implication A scoping review, The opinions expressed and arguments employed*. OECD, s.d. 7
- ✓ Minseong Kim et al .(2017) .From Servicescape to loyalty in the medical tourism:A Medical Clinic's service perspective .*The Journal of Health Care*.1 ،
- ✓ أسعد سليم لهمود. مقومات السياحة العلاجية في محافظة النجف الأشرف . (منشورات كلية الآداب، جامعة الكوفة) تم الاسترداد من [http://www.journals.uokufa.edu.iq/index.php/kufa\\_arts/article/view/3040](http://www.journals.uokufa.edu.iq/index.php/kufa_arts/article/view/3040)
- ✓ اسيا بلقاضي .(2019) . تشخيص واقع السوق السياحي الجزائري. (جامعة سطيف)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية ، 13 (37)، 145 .
- ✓ أولقا شربتجي . (2010) . بناء المنظمة المتعلقة كمدخل لخلق السياحة العلاجية في سورية-دراسة ميدانية مقارنة-، أطروحة دكتوراه. كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، حلب-سوريا: جامعة حلب. 45
- ✓ بديعة بوعلين . (2014) . دراسة تحليلية للعرض والطلب السياحي في الجزائر للفترة 1995-2000. (جامعة الجزائر)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة ، المجلد 02 (29)، 131 .
- ✓ خالد كواش . (2004/2003) . أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية -حالة الجزائر - أطروحة دكتوراه. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر 03.
- ✓ بن عبد الرحمان .(2016/2017) دراسة محددات الطلب الاجنبي على الخدمات السياحية في الجزائر-حالة منطقة الحفار -1999/2012 أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير ورقلة جامعة ورقلة

- ✓ سليمة ربوقي. (2018). واقع السياحة العلاجية في الجزائر وطموحاتها المستقبلية. (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المحرر) مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، 11 (1).
- ✓ سهام عيساوي. (2017). واقع العرض والطلب السياحي في كل من الجزائر وتونس -دراسة مقارنة-. (المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، المحرر) مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، 01 (02)، الجزائر.
- ✓ شريف غياط، و أسماء خليل. (2017). السياحة العلاجية في الجزائر كمدخل لتحقيق التنمية المحلية "ولاية قلمة نموذجا". (عمادة البحث العلمي،) مجلة جامعة القدس المتوحد للأبحاث والدراسات (41).
- ✓ عماد عبد صالح السلطان، و ثامر صبري بكر الحيايلى. (2012). العيون والآبار المعدنية الكبريتية في محافظة نينوى وامكانية استثمارها سياحيا (السياحة الاستشفائية)،. (كلية التربية الأساسية،) مجلة أبحاث ، 12 (2).
- ✓ محمد نادي محمد عبد الصمد، و آخرون. (2014). تنمية السياحة العلاجية في واحة سيوة. (كلية السياحة والفنادق، ) مجلة كلية السياحة والفنادق ، 8 (1).
- ✓ مروان صحراوي. (2012/2011). التسويق السياحي وأثره على الطلب السياحي -حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان-الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد.
- ✓ من اعداد الباحثين. (2021).
- ✓ مراتي عمار واقع جودة الخدمات السياحية في المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه 2018/2019 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة التسويق جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس
- ✓ وثائق مديرية السياحة. (2021). بسكرة موروث حضاري وثقافي. بسكرة.