معوقات تنمية القطاع السياحي في الجزائر- بين التشخيص والحلول الممكنة-

د/ سليم بوهيدل – أستاذ محاضر قسم -أ- جامعة باتنة – 1- الجزائر

أ/ بوزناق حسن – أستاذ مساعد قسم –أ- جامعة باتنة – 1- الجزائر

ملخص:

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تحديد معوقات تطور القطاع السياحي في الجزائر، من خلال إبراز أهم الأخطار و الأزمات التي تقف عائقا أمام تطور هذا القطاع، وذلك من خلال محورين أساسيين:

يتناول المحور الأول الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر والأزمات في القطاع السياحي، من خلال إعطاء مفاهيم عامة حول المخاطر والأزمات، وإبراز العوامل المؤثرة في القطاع. أما المحور الثاني فيتطرق لأنواع المخاطر والأزمات المهددة للوجهة السياحية الجزائرية، مقترحين في الأخير جملة من التوصيات نرى أن الأخذ بها يمكن أن يساعد على الحد من تأثيرها على القطاع السياحي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: المخاطر– الأزمات – السياحة - الجزائر.

Abstract:

This paper tries to specify the development handicaps of the touristic sector in Algeria, through demonstrating the more important risks and crises which stand as impediment to the development of this sector, and that will be done through two main chapters:

The first takes the conceptual frame of the risks and the crises management in the touristic sector, by giving general concepts concerning them and demonstrating the influencing facts on the sector; while the last concerns the kinds of the risks and crises threatening Algeria as a touristic destination. The paper ends by proposing a plenty of recommendations that should be taken to possibly collaborate on limiting their impacts on the touristic sector in Algeria.

Keywords: The risks – the crises – the tourism - Algeria

مقدمة:

لقد أصبح الاهتمام بالنشاط السياحي، في صلب اهتمام المختصين في التنمية الاقتصادية، نظرا لمردودية هذا القطاع من الناحية الاقتصادية، وكذا حجم اليد العاملة التي يمكن له استيعابها. لذا بات من الضروري على الدول السائرة في طريق النمو، إيلاء العناية اللازمة لتطوير هذا القطاع، والاستفادة من ميزاته التنموية، من أجل خلق حركية اقتصادية، مساعدة على تحقيق أهداف التنمية الشاملة.

وعلى غرار الدول النامية، تسعى الجزائر لإيجاد مكانة لها على خارطة السياحة الإقليمية، والدولية، من أجل بناء اقتصاد تنافسي، ينهي حالة الاعتماد على الموارد النفطية، ويؤسس لاقتصاد متنوع، الذي يجب أن يرتكز على قطاعات إنتاجية وخدمية مختلفة تسمح له بالتأقلم مع مختلف الأزمات التي أضحت ميزة أساسية لاقتصاديات العالم المعاصر.

وبغرض إعادة بريق الوجهة السياحية الجزائرية يتوجب أولا تشخيص الوضعية العامة للقطاع للوقوف على أهم المعوقات التي لم تسمح لهذا القطاع بتحقيق القفزة النوعية المأمولة، إضافة إلى العمل على معالجتها عبر برامج قطاعية طموحة تسمح بالتقليل من أثارها السلبية.

ولمعالجة هذا الموضوع سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هي أهم المشاكل التي تقف عائقا أمام تطور القطاع السياحي في الجزائر؟ وكيف يمكن معالجتها؟

للإجابة عن هذا التساؤل سنقسم بحثنا إلى جزئين رئيسيين، يتناول الأول الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر والأزمات في المنظومة السياحية. من خلال توضيح مفهوم المخاطر، والأزمات، وتحديد العناصر المؤثرة في البيئة السياحية بشكل عام، في حين يتطرق الثاني لأنواع المخاطر والأزمات المهددة للمنظومة السياحية في الجزائر، مقترحين في النهاية جملة من التوصيات نرى أن الأخذ بها يمكن أن يساعد على استعادة بريق الوجهة السياحية الجزائرية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمخاطر والأزمات في المنظمة السياحية.

تختلف مدلولات مصطلح الخطر، حسب الزاوية التي يعالج بها الموضوع. فمن منطلق سايكولوجي وعلى المستوى الفردي، هناك من ينظر إلى الخطر، على أنه يتمثل بالمفاجآت، والخسائر التي يمكن أن يتعرض لها الفرد، سواء أكان ذلك في نتائج أعماله أو شخصه. ويتفاوت تخمين، وتقويم آثار هذه المخاطر من شخص لآخر، وهذا ما يسمى بالخطر الذاتي.

وهناك من ينظر إلى الخطر من الزاوية الفلسفية، والتي تقترن بالأخطار على مستوى الأفراد، والمنشآت، بالحوادث التصادفية والعرضية، والتي يتكبدون من جرائها خسائر، فتتفاوت في شدتها، مثل حوادث الطبيعة كالزلازل، البراكين، العواصف، والفيضانات. بينما هناك حوادث تنعت بظواهر المجتمع، مثل القتل، الاغتصاب، السرقة، الاحتيال، الغش، التخريب، وغيرها من السلوكات الفردية.

وهناك تفسير رياضي للخطر يعتمد أساسا نظرية الاحتمالات. وهي قياس لإمكانية تكرار وقوع حوادث ما. أو تحقق فرصة معينة، بهدف التوصل إلى رقم يعبر عن درجة أو قيمة هذه الإمكانية، أو الفرصة، ولمعرفة العوامل التي تحكم

الظاهرة، والوقوف على اتجاهات حركتها.[1] لكن قبل التطرق إلى المخاطر والأزمات المهددة للقطاع السياحي يتوجب الوقوف أولا، عند عناصر البيئة السياحية المعرضة لمثل هذا النوع من المخاطر.

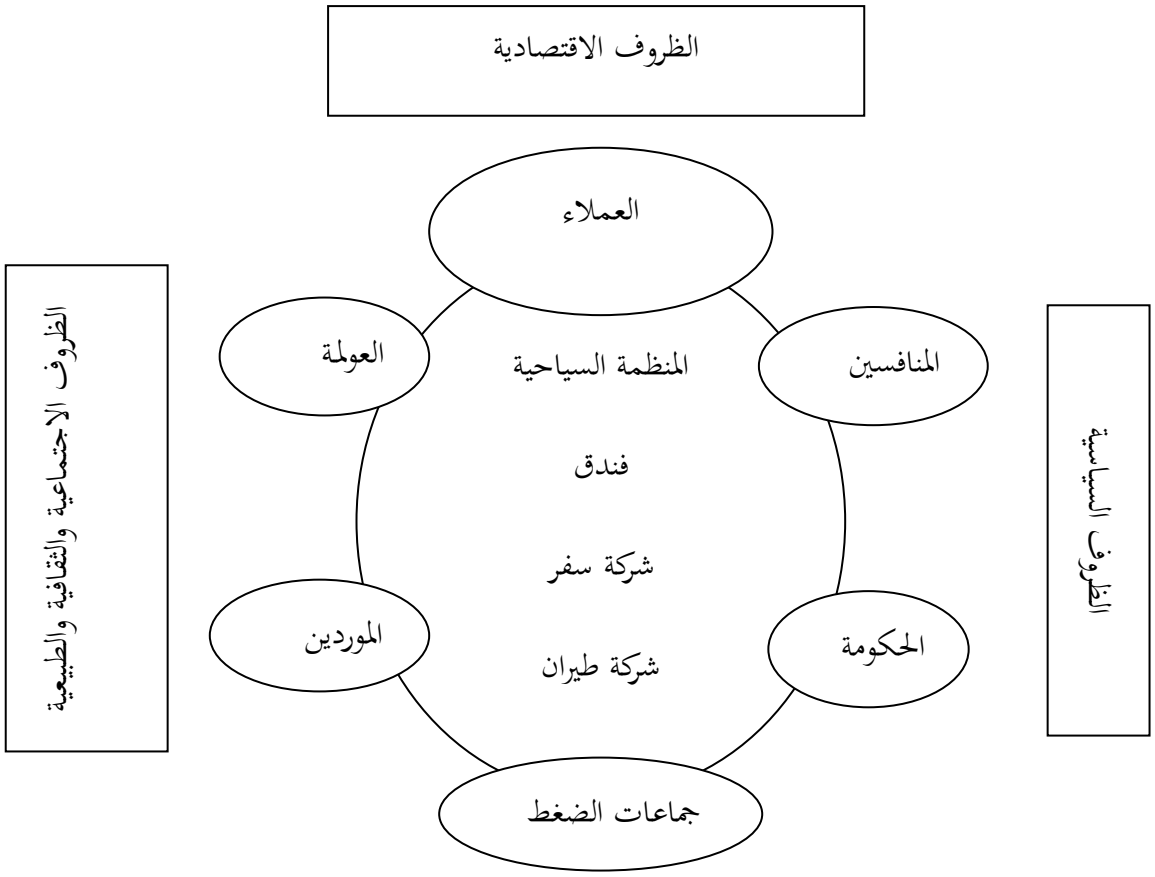
أولا: عناصر البيئة السياحية والعوامل المؤثرة فيها:

قد يكون من المهم الإلمام بمقومات البيئة السياحية، كأساس لأي تطور، وازدهار الوجهة السياحية، وذلك من منطلق النظام الذي يحتاج إلى جملة من المدخلات، ليطرح في الجهة المقابلة مخرجات تتمثل في خدمات سياحية، وفندقية راقية، يمكن من تحقيق الأهداف المرسومة للسياسة السياحية المتبعة من قبل هذا النظام. فإذا كان من بين المدخلات في هذا النظام درجة عالية من المخاطر، فإن الطرح في الجهة المقابلة يكون بالتأكيد خدمات سياحية، وفندقية رديئة، وبالتالي تلاشي إمكانيات تحقيق أهداف السياسة السياحية المرسومة.

واختصارا يمكن القول أن البيئة السياحية هي كافة القوى ذات الصلة التي تقع خارج حدود المنظمة السياحية، ويقصد بها هنا القوى ذات الصلة بجميع المتغيرات، أو الكيانات التي تؤثر على أداء المنظمة السياحية.[2] والشكل الموالي يوضح العوامل المؤثرة في البيئة السياحية.

شكل رقم -1-

العوامل المؤثرة في البيئة السياحية.



المصدر: د. طارق طه، **إدارة الفنادق (مدخل معاصر)**، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000، ص. 135

من خلال هذا الشكل، يتضح أن العوامل المؤثرة في البيئة السياحية، يمكن تقسيمها إلى نوعين، الخاصة وتشمل المتدخلين مباشرة في النظام السياحي كالزبائن، المنافسين، الموردين، والقوانين الحكومية.

أما العامة فتشمل: الظروف السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الأمنية، والطبيعية، وكل العوامل التي تشكل فيما بينها واقع البلد.

فالبيئة التي تخضع لكل هاته العوامل هي بيئة دائمة التغير، فالمصاعب متجددة، والخطر غير محدد. ومن ثم فإن المنظمات التي تبقى ساكنة في بيئة ديناميكية سوف تفشل لا محالة.[3]

ثانيا: مفهوم إدارة المخاطر والأزمات:

الخطر يعني حدثا أو موقفا غير متوقع، يتطلب تصرفا فوريا، مثل العواصف، حوادث السيارات، السرقة، أو الحريق وغيرها.[4]

أما الأزمة فهي مشكلة من نوع آخر- هيكلية- غالبا ما تتطلب جهود أكبر لمعالجتها، أو إدارتها. في حال الفشل في حلها، تكون نتائجها أكثر خطورة، مثل اندلاع حرب أو ثورة، وتتخذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوثها، أو التخطيط لمعالجتها في حال وقوعها، وننتقل في تعاملنا مع المشكلات من العقلية الانفعالية إلى العقلية الفاعلة.[5]

إذن فمن الناحية النظرية، تنتمي إدارة المخاطر والأزمات إلى علم الإدارة، وعلى المستوى التطبيقي تنتمي إلى استراتيجيات العمل، وهي تعتبر جزءا عضويا من وظائف الإدارة، إذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة، بغياب إدارة منهجية للأخطار التي تواجهها. فالإدارة تهدف إلى حماية الأملاك، والأشخاص من كافة الاضطرابات الاجتماعية، والكوارث الطبيعية، وبتعبير آخر فهي اتخاذ التدابير الكفيلة بتوفير الأمان للمشروع، والطمأنينة للفرد.[6]

إن إدارة المخاطر في مفهومها المعاصر، إطار واسع وشامل لمعالجة المخاطر التي تواجهها المنظمة، أو أية وحدة اقتصادية لذلك فإن إدارة المخاطر في إطارها المعاصر، تمثل ظاهرة نوعية جديدة لا يمكن لهذه الظاهرة أن تأخذ أبعادها التطبيقية، إلا بتطوير ذهنية شمولية إزاء الأخطار، وتتعامل مع كافة جوانبها وترسم السبل العقلانية لمعالجتها، ضمن برنامج تكاملي، ويستلزم ذلك توفر مهارات جيدة، ومعلومات أدق، ونظم اتصالات، وتنسيق متقدمة بين الجهات المعنية داخل المنظمة.[7]

ثالثا: أنواع المخاطر والأزمات:

تختلف تقسيمات المخاطر والأزمات باختلاف أسس التقسيم، حيث يمكن اعتبار القدرة على التنبؤ بالمخاطر كأساس للتقسيم، فينتج منها مخاطر صعبة التنبؤ، وأخرى ممكنة التنبؤ، أو يمكن اعتبار المجال كأساس للتقسيم، فندرج بذلك أخطار سياسية، اقتصادية، اجتماعية، وبيئية... إلخ. غير أن التقسيم الأكثر شيوعا هو التقسيم الشامل حسب الطبيعة، فينتج منها أخطار ديناميكية وأخرى ساكنة.[8]

1. **الأخطار الديناميكية:** وهي الأخطار التي يصعب التكهن بها، إذ تتفاوت سعتها وآثارها من حالة لأخرى، لذا تسمى بالديناميكية، أو سريعة التغير، أو تسمى بأخطار الأعمال، وتدخل من ضمنها أخطار الإدارة، حيث يتعرض صانعوا السياسات الإدارية إلى اتخاذ قرارات غير صائبة بسبب قلة المعلومات المتاحة لهم، أو افتقارهم للتجربة، وبالتالي فالقرار الصائب يحقق الربح، والقرار الخاطئ يقود إلى الخسارة. وعدم الثقة بصحة القرار يمثل مصدر الخطر الديناميكي، وينقسم إلى عدة مجاميع وهي:
   - ✓ مخاطر السوق.
   - ✓ مخاطر الإنتاج.
   - ✓ مخاطر مالية.
   - ✓ مخاطر سياسية.
   - ✓ مخاطر الابتكار.
2. **الأخطار الساكنة:** هي تلك الأخطار التي يمكن إخضاعها للقياس، من خلال التجارب السابقة مما يساعد على تقويمها، واحتساب نتائجها المحتملة وتتضمن:
   - ✓ أخطار طبيعية: كالزلازل، البراكين، الأعاصير، والفيضانات...إلخ.
   - ✓ أخطار تكنولوجية: كالتسربات الكيميائية، والأعصاب الكهربائية...إلخ.
   - ✓ أخطار شخصية: مثل الخسائر البدنية، الوفاة، إصابات العمل...إلخ.
   - ✓ أخطار اجتماعية: مثل السرقة، السطو، الاختطاف، والإهمال...إلخ.

إن تراكم كل أو بعض من الأخطار السالفة الذكر، يولد مع مرور الوقت أزمات قد يصعب التحكم فيها، أو إيجاد الحلول المناسبة لها. حيث يرى بعض خبراء الأزمات أن أخطاء البشر هي القاسم المشترك، فإن لم يكن هو السبب في الأزمة، فنتائجها تنعكس مباشرة عليه في إحدى الصور الموالية:

- ✓ حدوث العزلة، النقد، اللوم، أو التعرض لعقوبات دولية كما يحدث لسوريا حاليا.
- ✓ اهتزاز الاستقرار السياسي، الاقتصادي و الاجتماعي كما حدث للجزائر سنوات التسعينات.
- ✓ خطر الموت الذي يهدد حياة البشر، كما هوا الحال في أفغانستان، والعراق.
- ✓ تشوه الصورة العامة للدولة، أو المنظمة، وفقدان الثقة في مؤسسات الدولة، كما يحدث في تونس.
- ✓ فقدان الولاء لمنتوج معين، أو الانصراف عنه كليا، كما هو الحال للقطاع المصرفي في أوروبا.

اعتمادا على ما سبق، فإن المنظمة أو القطاع السياحي يعتبر أكثر القطاعات تأثرا بالمخاطر، والأزمات التي يمكن أن تحدث داخل البلد، على اعتبار أن زبائن هذا القطاع في أغلبهم غير مستعدين لمواجهة أي خطر، أو تحمل تبعات أي أزمة يمكن أن تواجههم أثناء فترات قضاء عطلهم. حيث أن تواجدهم هو أصلا بغرض الراحة، وليس للتعرف على مشاكل، وصعوبات جديدة. وانطلاقا من ذلك فإن تطور القطاع السياحي في أي دولة، يتطلب توفير الظروف الملائمة، وتوفير هذه الظروف يستلزم تقليص احتمال وقوع كل الأخطار، والأزمات إلى الحد الأدنى.

المحور الثاني: المخاطر والأزمات المعيقة لتطور القطاع السياحي في الجزائر:

يعاني القطاع السياحي في الجزائر من مخاطر عديدة، أعاقت تطوره، وشوهت صورة الوجهة السياحية الجزائرية. حيث لم تعد محل ثقة السياح الجزائريين، فما بالك بالأجانب. فعلى عكس الازدهار الذي يعرفه القطاع في دول الجوار، على غرار تونس، والمغرب اللتان أسستا لسياسة سياحية متينة لم تهتز بشكل عنيف، حتى مع ثورة الياسمين في تونس، ومظاهرات حركة 24 فبراير في المغرب. فإن الجزائر التي بقيت وعلى عكس التوقعات، بعيدة عن رياح الاضطرابات التي شهدتها المنطقة العربية، لم تستفد بالقدر المتاح من هذه الأزمات لإعادة ترتيب الوجهة السياحية الجزائرية، كمقصد للباحثين عن الراحة من المواطنين، أو الجالية الجزائرية المقيمة في الخارج، فاستقطبت تركيا بدرجة كبيرة، والمغرب بدرجة أقل وجهة السياح الجزائريين المتخوفين من عدم استقرار الأوضاع بتونس، وسوريا، ومصر. وكان نصيب الوجهة الجزائرية محتشما.

ولمعرفة الأسباب الكامنة وراء هذا النفور، سنحاول من خلال هذا المحور استعراض أهم المخاطر التي تعيق التطور الطبيعي للوجهة السياحية الجزائرية، وتقديم بعض المقترحات، والتوصيات التي نرى أن العمل بها قد يفيد في إعادة بريق السياحة في الجزائر، ويعيد لها زبائنها التقليديين من المواطنين، والجالية المقيمة في الخارج.

أولا: أنواع المخاطر التي تواجه القطاع السياحي في الجزائر.

باعتبار السياحة كأي نشاط من الأنشطة الاقتصادية، هي عرضة لمختلف أنواع المخاطر، والأزمات الناشئة في البيئة الاقتصادية للبلد، فهي كذلك تعتبر أكثر الأنشطة الاقتصادية حساسية وسرعة التأثر بالعوامل، والمخاطر التي تواجهها.

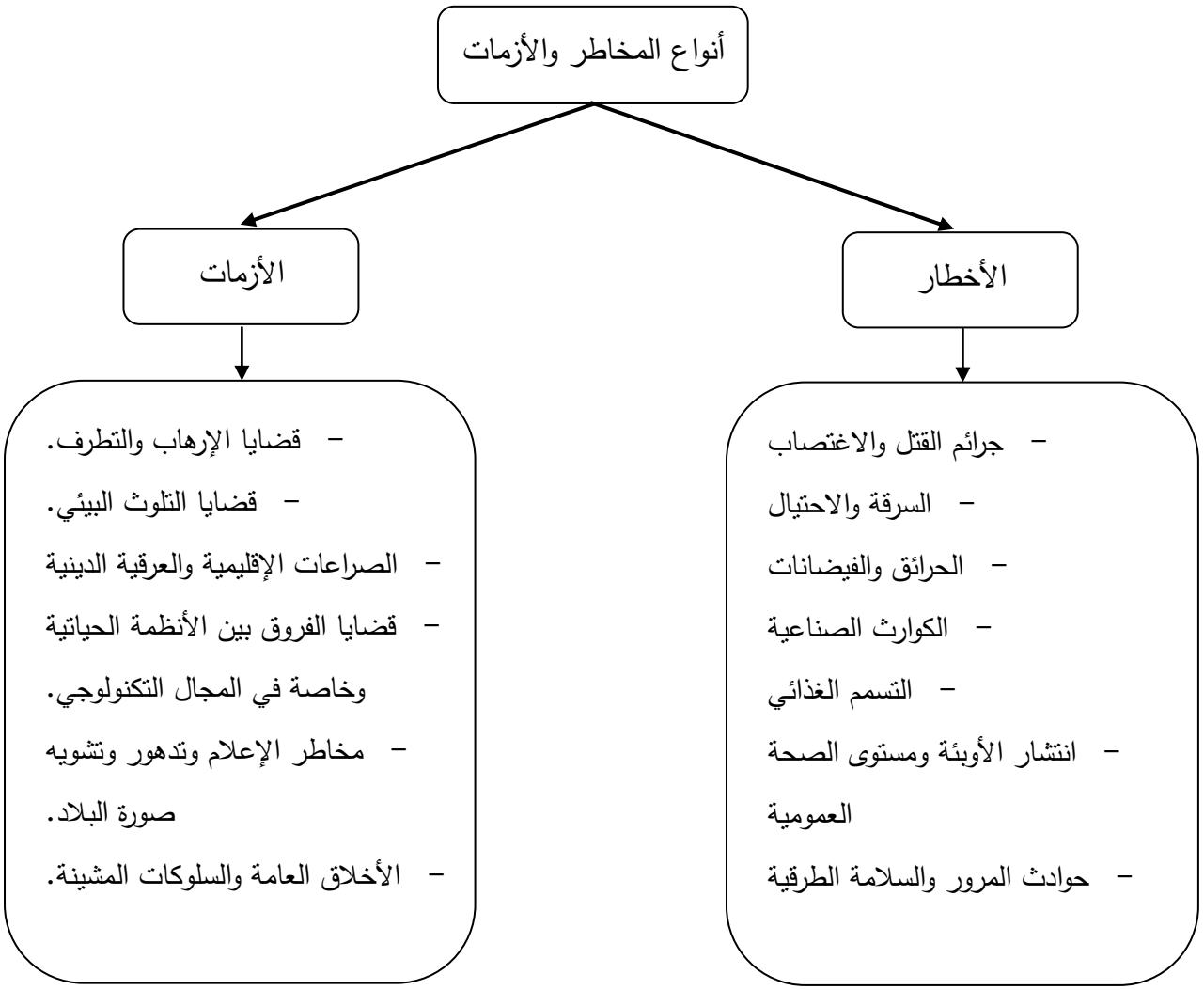
ولأن السائح الذي يعتبر المحور الرئيسي الذي تقوم عليه المنظمة السياحية، يبحث بالأساس عن الراحة والأمان والرفاهية، فهو غير مستعد تماما لمواجهة أي خطر، أو أزمة قد تعكر راحته وطمأنينته. وقد يتخذ قرارا سريعا بالمغادرة، وتغيير الوجهة السياحية في وقت قصير جدا. لذا يتوجب إعداد خطة فعالة لمواجهة كل أنواع المشاكل، والمخاطر التي قد تطرأ على المنظمة السياحية.

وباعتبار الجزائر بلدا يمتلك كل مقومات الصناعة السياحية، فإن التساؤل عن الإخفاق المتواصل في بناء منظمة سياحية صلبة، تكون قادرة على إغراء المتعاملين السياحيين، واستقطاب الزبائن من المواطنين المقيمين في الداخل، أو الجالية المقيمة في الخارج، وحتى السياح الأجانب يبقى مطروحا بشكل جدي، رغم أن جل القناعات، ووجهات النظر، تؤكد أن المخاطر المحيطة بالوجهة السياحية الجزائرية تبقى السبب الرئيسي، وراء النفور من الاعتماد على المنتج السياحي الوطني، لتلبية رغبات المستهلكين الوطنيين، والأجانب.

لذا سنحاول من خلال هذا الجزء، إبراز أهم المخاطر، والأزمات التي تعيق تطور الوجهة السياحية الجزائرية، اعتمادا على دراسة قامت بها مجلة Corporate travel عام 1993، حول المشكلات التي يتعرض لها السائح، والتي يمكن تلخيصها في الشكل الموالي.

شكل رقم -2-

أنواع المخاطر والأزمات المهددة لتطور المنظمة السياحية



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على التصنيف الوارد في: عمر بركات، **أداء القطاع السياحي المصري في ظل الأزمات في الفترة 1990-1994**، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1998، ص.122.

انطلاقا من الشكل السابق، يتضح أن معوقات تطوير أية وجهة سياحية يتوقف على مدى توفير الشروط اللازمة لضمان راحة السائح. وأن وجود أية مخاطر، أو أزمات تنغص عليه راحته، قد تجعله يقرر تغيير مكان تمضية العطلة، وبالتالي فقدان المنظمة السياحية لزبون، وقد يكون هذا الفقدان بصفة نهائية.

كما أن التفريق بين الخطر، والأزمة يكون أساسا مبني على إمكانية حدوث المشكل. فإذا كان بصفة فجائية يمكن اعتباره خطرا. أما إذا كان بصفة متوقعة، فيمكن اعتباره أزمة، وبناءا على التصنيف المعتمد في الشكل، يمكن إحصاء أنواع الأخطار، والأزمات التي تواجه المنظمة السياحية في الجزائر.

ففي جانب الأخطار، يمكن اعتبار كل الأخطار الواردة في الشكل مهددة للمنظمة السياحية في الجزائر، ماعدا الكوارث الصناعية التي يمكن اعتبار الجزائر في منأى عنها، باعتبارها دولة صناعية متوسطة المستوى، ولا تحتوي على صناعات يمكن أن تشكل خطرا على الأمن الوطني. كما أن مستوى الصحة العمومية يبقى مقبولا إلى حد بعيد. مع تسجيل تراجع مستمر في انتشار الأوبئة، والأمراض المعدية.

أما في جانب الأزمات، فيمكن أيضا اعتبار أن أنواع الأزمات الواردة في الشكل، مهددة للوجهة السياحية الجزائرية. باستثناء الحروب، والصراعات الإقليمية، والعرقية، والدينية. حيث تعتبر الجزائر في منأى عن هذا النوع من الأزمات. إذا ما اعتبرنا أن الأزمة في ليبيا ومالي غير مؤثرتين بشكل مباشر على الأمن القومي.

وللتقليل من تأثير هذه المخاطر، والأزمات، على تطوير وتحسين صورة الوجهة السياحية الجزائرية، يتوجب اتخاذ مجموعة من الإجراءات، والقرارات، التي يمكن أن تساعد على توفير جو أفضل لنمو، وتطور المنظمة السياحية في الجزائر. وهو ما سنحاول التطرق إليه في الجزء الأخير من هذه الورقة البحثية.

ثانيا: مقترحات وتوصيات لمحاصرة تنامي المخاطر والأزمات المهددة للسياحة الداخلية في الجزائر.

انطلاقا من الشكل رقم -2- وللتفسير الذي تلاه، تمكنا من تحديد أهم المخاطر، والأزمات التي نرى أنها معيقة لتطور السياحة الداخلية في الجزائر. لذا سنقترح في هذا الجزء جملة من الإجراءات، والقواعد التي نرى أن العمل بها، يمكن أن يساعد على استعادة بريق الوجهة السياحية الجزائرية، وجذب الزبائن من المواطنين، والجالية الجزائرية المقيمة في الخارج، وحتى السياح الأجانب. لذا سنقدم اقتراحاتنا لمعالجة كل خطر، وكل أزمة مهددة، بالتفصيل.

I. المخاطر:

1. جرائم القتل و الاختطاف:

للتقليل من حدة هذا الخطر، يتوجب اتخاذ إجراءات لمحاربة الظاهرة، التي أخذت أبعادا خطيرة في السنوات الأخيرة، وذلك عن طريق تطوير قدرات مصالح الأمن، في مجال التحريات الجنائية، والاستعانة بالخبرات الأجنبية في هذا المجال. من أجل ضمان سرعة الوصول إلى تفكيك خيوط الجريمة. كما يتوجب تشديد العقوبات الخاصة بهذا النوع من الجنايات، حيث يتوجب اعتماد عقوبة الإعدام للأولى، والسجن المؤبد للثانية. مع عدم إمكانية استفادة الجاني من أي ظروف للتخفيف، والعفو الرئاسي.

2. السرقة والاحتيال:

كما هو الشأن بالنسبة لجرائم القتل، والاختطاف. فإن ظاهرتي السرقة والاحتيال، عرفت انتشارا رهيبا في السنوات الأخيرة، وذلك راجع لعاملين أساسيين، الأول يتعلق بتساهل القضاة في إصدار الأحكام ضد المنحرفين، وخاصة أصحاب السوابق العدلية.[9] والثاني يتعلق بإجراءات العفو الرئاسية، التي أصبحت روتينية في السنوات الأخيرة، بشكل شجع

اللصوص، والمنحرفين على اقتراف الجرائم، مع تأكدهم المسبق من استفادتهم من العاملين السابقين، للخروج من السجن في أقصر وقت ممكن. كما أن توقيت إجراءات العفو الرئاسية، والمتزامنة مع ذكرى الاستقلال الوطني-05 جويلية- من كل سنة، يتزامن مع أول موسم الاصطياف، مما يجعل خروج آلاف اللصوص، والمنحرفين في هذه المناسبة، ودفعة واحدة، أكبر تهديد لاستمرار نجاح الموسم. وفي هذا الصدد نقترح تشديد العقوبات المتعلقة بجنح السرقة، والاحتيال، على أن لا تقل العقوبة المسلطة عن ثلاث سنوات للجنح البسيطة، مع إلغاء المادة 53 من قانون العقوبات المتعلقة بإجراءات التخفيف،[10] ومنع استفادة أصحاب السوابق العدلية من إجراءات العفو الرئاسية، بصفة قطعية.

3. **الحرائق والفيضانات:**

تعرف جل الولايات عبر الوطن، مشاكل كبيرة متعلقة بحوادث الحرائق، وخاصة حرائق الغابات، وكذا الفيضانات خصوصا بالمناطق التي تعاني من الضعف في التهيئة العمرانية، ولمعالجة هذا النوع من المشاكل، يتوجب تسطير برنامج طموح لإعادة التأهيل العمراني للولايات الساحلية، لحمايتها من أخطار الفيضانات. كما يتوجب إعطاء الاهتمام اللازم، لتجهيز وحدات الحماية المدنية بالإمكانيات الملائمة، لمواجهة حرائق الغابات، التي كثيرا ما تعكر صفو العطل الصيفية، خصوصا في الولايات الساحلية. حيث أن ارتفاع درجات الحرارة، والرطوبة، مضاف إليها الاختناقات من جراء حرائق الغابات، يضطر الكثير من المواطنين إلى قطع عطلهم، والعودة إلى مقر إقامتهم.

4. **التسمم الغذائي:**

حتى وإن غابت الإحصائيات الدقيقة عن حالات التسمم الغذائي، التي يتعرض لها المواطنون في الجزائر سنويا، إلا أن الظاهرة تبقى موجودة، وبكثرة في المطاعم، والأسواق الشعبية. نظرا لضعف الرقابة الصحية، وانتشار الأوساخ بشكل كبير. وللتصدي لهذا الواقع المزري، يتوجب تشديد إجراءات الرقابة الصحية على المطاعم، والفنادق، ومحلات بيع المواد الغذائية. كما يتوجب مواصلة الحملة المتعلقة بإزالة الأسواق الفوضوية، نظرا لصعوبة مراقبة السلع المعروضة فيها.

5. **حوادث المرور والسلامة المرورية:**

تحتل الطرقات الجزائرية، مرتبة متقدمة عربيا وعالميا، في ترتيب الدول الأكثر عرضة لحوادث المرور، حيث تحصي ما معدله 100 حادث يوميا، يخلف 13 قتيلا في المتوسط، [11] هذه الوضعية التي تجعل مستعمل الطريق، يحس بغياب الأمن أثناء السفر، ويحاول تقليص تنقلاته إلى أقصى درجة ممكنة. وللتقليل من حوادث المرور وتدعيم السلامة المرورية، يتوجب تفعيل القوانين الردعية لمواجهة التجاوزات المسجلة عبر الطرق عبر استحداث رخصة السياقة بالتنقيط، وزيادة قيمة الغرامات الجزافية المفروضة على المخالفين لقانون المرور، إضافة إلى تحديث وسائل المراقبة عن طريق زيادة أعداد أجهزة مراقبة السرعة، وكاميرات المراقبة في المحاور الرئيسية، لما لها من فعالية واضحة في تحسيس السائق أنه تحت أنظار المصالح المختصة، وبالتالي فردة الفعل تكون باحترام القوانين تلقائيا، على عكس نقاط المراقبة لأعوان الأمن، والدرك والتي يتظاهر السائق بالمثالية أثناء المرور عليها، ليتجرد من هذه المثالية مباشرة بعد ذلك. إضافة إلى ما تسببه هذه النقاط من الازدحام المروري وتذمر السائقين.

II. الأزمات:

1. قضايا الإرهاب والتطرف:

رغم التحسن الملحوظ، والواضح في الوضعية الأمنية المرتبطة بنشاط الجماعات الإرهابية المسلحة، إلا أن خطر تواجد بقايا هذه الجماعات وارتباطها بشبكات الإرهاب الدولية، يبقى يشكل عائقا أمام تطور القطاع السياحي في بعض المناطق، خصوصا في وسط البلاد (تيزي وزو، بومرداس) والشرق (جيجل). حيث أن ورود أخبار عن عمليات اختطاف، أو قتل وإن كانت محدودة، تجعل السائح الراغب في زيارة هذه المناطق، يشعر بانعدام الأمن والطمأنينة، وإن كان من الصعب تقديم اقتراحات في هذا الصدد، فإنه يمكن الإشارة إلى ضرورة بذل جهود أكبر لتقليص نشاط هذه الجماعات.

2. قضايا التلوث البيئي:

تعاني مختلف المدن الجزائرية من ظاهرة عدم التحكم في تسيير النفايات بأنواعها، مما يخلق أوضاعا بيئية كارثية. حيث أن جمالية المدينة، ونظافتها أكثر ما يرغب فيه الباحث عن الراحة، وبغرض ضمان تحقيق أهداف السياسة البيئية السليمة، يتوجب إعطاء الاهتمام اللازم للهيئات المكلفة بالنظافة، عن طريق توفير الإمكانيات البشرية، والمادية اللازمة، كما يتوجب تدعيم كل المناطق الحضرية بمراكز تقنية لردم النقابات، وتجهيز كل مصبات الأودية بمحطات تطهير ومعالجة المياه المستعملة. حيث أنه من غير المقبول تماما، أن يستمر طرح المياه القذرة مباشرة في الأودية الطبيعية، وشواطئ البحر من دون معالجة.

3. قضايا الفروق بين الأنظمة الحياتية وخاصة في المجال التكنولوجي:

من الصعب استدراك سنوات طويلة، إن لم نقل عقودا طويلة، من التخلف في المجال التكنولوجي، وأنظمة الحياة المعاصرة، إلا أنه يمكن اتخاذ قرارات حاسمة ذات صبغة انفتاحية على العالم المتقدم. فيما يخص أنماط التسيير، وخصوصا في المجال المصرفي، حيث أنه من غير المقبول أن يظل النظام البنكي الجزائري، جامدا، و أداؤه بعيدا عن المعايير المتعامل بها دوليا. فبقاء معظم بطاقات الدفع الالكتروني الدولية، غير مفعلة في الجزائر، وعدم إمكانية استخدام شبكات الإنترنيت، لاقتناء المنتجات السياحية، وإجراءات الحجز للسفر، والإقامة في الفنادق. يجعل من هذه الإجراءات ثقيلة وتتطلب عادة الحضور الشخصي، وهي طريقة لم يعد لها مكان في عالم اليوم.

4. مخاطر الإعلام وتدهور وتشويه صورة البلد:

من المسلمات أن دور الإعلام مهم، في بناء صورة مزدهرة عن أي بلد، في مخيلة الأفراد. إذ يلعب هذا القطاع دورا رئيسيا في الترويج للوجهات السياحية، حيث بإمكانه تقزيم الأزمات، والأخطار، وجعلها هينة لإقناع السياح بارتياد مناطق معينة. كما أنه بإمكانه تضخيم أحداث صغيرة، لجعلها في صورة مرعبة تنفر الأشخاص، من زيارة البلد أو المنطقة. لذا يتوجب إيلاء عناية خاصة للترويج للوجهة السياحية الجزائرية، عن طريق وسائل الإعلام العمومية والخاصة وبطريقة احترافية، بعيدا عن النمط الكلاسيكي الممل، ومن ثمة إعادة البريق لصورة الجزائر كبلد مستقر، وبعيد عن الأخطار والأزمات الكبيرة. من جهة أخرى يمكن الاستعانة بالقنوات الأجنبية وخاصة الأوروبية منها، ذات التأثير الكبير على المشاهدين، للترويج للوجهة الجزائرية، عن طريق الإعلانات المدفوعة الأجر، أو عن طريق الوسائط الدبلوماسية مع الدول، أو الشركات المالكة لهاته القنوات.

5. البنى التحتية ومرافق الإقامة:

تلعب البنى التحتية، ومرافق الإقامة دورا محوريا في بناء أي سياحة وطنية، حيث أن توفر هياكل قاعدية ممتازة، تساعد على التشجيع في تنقل الأشخاص بين المناطق في راحة، وكذا المساعدة على توفير ميزات أساسية لسياسة تنقلات مستدامة. كما أن دور الفنادق، والإقامات السياحية، في بناء الوجهة السياحية يبقى محل اتفاق الجميع.

فتطور البنية التحتية في الجزائر يبقى أمرا لا يحتاج إلى برهان، فقد عرف البلد قفزة نوعية في مجال الهياكل القاعدية، وخصوصا الطرقات، حيث يبقى الطريق السيار –شرق غرب- أكثر الهياكل نجاعة في تيسير التنقل بين مناطق الوطن، خصوصا قربه من كل الولايات الساحلية الجزائرية، مما يجعل تنقل المواطنين في فصل الصيف أكثر راحة، في اتجاه كل المحاور. كما أن توفر كل الولايات ذات الكثافة السكانية العالية على مطارات يضفي مرونة أكبر على تنقلات السائحين الأجانب، والأشخاص المفضلين لهذا النوع من وسائل النقل، مع ضرورة العمل على تطوير خدمات شركات النقل الجوي وخصوصا ما يتعلق برحلات "شارتر" التي باتت تستهوي المتنقلين لأسعارها المنخفضة مقارنة مع الرحلات العادية.

وعلى عكس البنى التحتية، تبقى مرافق الإقامة النقطة السوداء في الوجهة السياحية الجزائرية، حيث لا يتوفر في الجزائر سوى عدد قليل من الفنادق ذات صنف خمسة نجوم، بشكل يقل عن ما هو موجود في مدينة الحمامات التونسية بمفردها، وإجمالا تتوفر الجزائر على 90 ألف سرير أغلبها في فنادق غير مصنفة،[12] وبعيدا عن معايير الجودة السياحية. كما أن أسعار الإقامة تمثل ضعف ما هو مطبق في تونس، وحتى تركيا، وبخدمات سياحية أكثر جودة.

ولتدارك هذا العجز، يتوجب العمل على تحسين مناخ الاستثمار السياحي الخاص في الجزائر مع إعفاء المستثمرين في هذا القطاع من قاعدة 49/51 التي تشكل أهم عائق أمام المستثمرين الأجانب، إضافة إلى العمل على تطهير سوق العقار السياحي، عبر نزع الملكية من المستثمرين غير الجادين في إقامة مشاريعهم الفندقية، حيث أن الجزائر تمتلك كل المؤهلات، التي تجعلها قطبا سياحيا مهما، ووجهة من أجمل الوجهات في إفريقيا، والوطن العربي، لما تمتلكه من مناظر وجو مناخي متميز وسواحل ساحرة.[13]

6. الأخلاق العامة والسلوكيات المشينة:

تلعب أخلاق، وسلوكيات المجتمع دورا مهما في جذب السياح فلطالما استأثرت مناطق جيجل، القل، مستغانم، وعين تموشنت بآلاف العائلات نظرا للطابع المحافظ لهاته المناطق، وأخلاق سكانها، مما يخلق ارتياحا لدى مرتاديها، بتأكدهم من عدم التعرض لسلوكيات مشينة أو مضايقات تزعج راحتهم. غير أنه لوحظ في العشريتين الأخيرتين، تدهورا فظيعا في الأخلاق العامة، وبروز سلوكات مشينة، أصبحت بفعل تكرارها، وعلى نطاق واسع قاعدة عامة، يجب التعايش معها. ومن قبيل ذلك الكلام البذيء بأصوات مرتفعة، ومعاكسة الفتيات وانتهاك حرمة العائلات، مما يجعل إعادة تفعيل دور شرطة الآداب أكثر من ضرورة، مع تشديد العقوبات على مرتكبي هذا النوع من الجنح، وإخضاعهم لدورات إعادة التربية، بإجبارهم على أداء خدمات لفائدة الصالح العام، في حال عدم إمكانية معاقبتهم بالأساليب الكلاسيكية.

الخاتمة:

مما سبق يمكن القول أن تطور الوجهة السياحية الجزائرية، يبقى مرهونا بتوفير جملة من الشروط، والتي تبقى مهمة في بناء منظمة سياحية متينة، يمكن التعويل عليها في استقطاب الزبائن المحليين من مختلف الشرائح الاجتماعية، وأفراد الجالية الجزائرية، المقيمة في الخارج. حيث أن توجه نسبة معتبرة منها إلى دول الجوار، لقضاء العطلة يشكل خسارة فادحة للاقتصاد الوطني، بما يمثله من خروج للعملة الصعبة، وتكريس لثقافة قضاء العطلة خارج الوطن.

وعليه يتوجب بناء سياسة وطنية واضحة الأهداف، لاستعادة بريق الوجهة السياحية الجزائرية، وتوفير الإحساس، بإمكانية قضاء عطلة مريحة في الجزائر، بعيدا عن المخاطر، والمشاكل التي طالما أثرت على راحة السياح.

ولهذا الغرض فإن الأخذ بالتوصيات، والمقترحات الواردة في هذه الورقة البحثية، نرى بأنه يمكن أن يساعد على تطوير القطاع السياحي في الجزائر، خصوصا في شق السياحة الداخلية، حيث أن استعادة السائح الجزائري إلى المنظومة السياحية الوطنية، عامل مهم في إقناع السائح الأجنبي بالقدوم إلى الجزائر، وقضاء عطلة ممتعة. وبدون استعادة السائح الجزائري. لا يمكن ترسيخ قناعة لدى السائح الأجنبي بزيارة بلد، ينفر منه سكانه إلى البلدان المجاورة.

قائمة المراجع:

[1] - إلهام خضير شبر، **إدارة المخاطر وإدارة الأزمات في المنظمة السياحية (تطبيقات ومقترحات على المستوى العربي)**، قسم السياحة وإدارة الفنادق، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2007، ص. 03.

[2] - طارق طه، **إدارة الفنادق (مدخل معاصر)**، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000، ص. 133.

[3] - محمد البنا، **اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ**، جامعة المنوفية، مصر، 1998، ص.61.

[4] - **المرجع نفسه**، ص. 61.

[5] - حسين علي، **الإبداع في حل المشكلات**، دار الرضا للنشر، دمشق، 2001، ص. 05.

[6] - سليم علي الوردي، **إدارة الخطر والتأمين**، مكتب الريم للطبع، بغداد، 1999، ص.40.

[7] - **المرجع نفسه**، ص. 38.

[8] - إلهام خضير شبر، **مرجع سابق**، ص.07.

[9] - دحو ولد قابلية، **وزير الداخلية والجماعات المحلية، جريدة الخبر اليومي**، عدد 6859، ليوم الاثنين 08 أكتوبر 2012، ص. 06.

[10] - جمال عيدوني، **رئيس النقابة الوطنية للقضاة، جريدة الخبر اليومي**، عدد 6860، ليوم الثلاثاء 09 أكتوبر 2012، ص.06.

[11] - شعيرة صليحة، **رخصة السياقة بالنقاط، ودورها في تحسين مستوى السلامة المرورية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، إشراف أ. بن شريف حورية، تخصص: النقل والإمداد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2015/2014، ص. 81. نقلا عن مجلة الأمن والوقاية عبر الطرقات سنة 2015.

[12] - عبد القادر قوتي، **مدير التعاون والاتصال بوزارة السياحة. في جريدة الشروق اليومي**، عدد 3805، ليوم الأحد 14 أكتوبر 2012، ص.05.

[13] - سيباستيان ماري، **مدير العمليات لمجمع "أكور" الفرنسي بالجزائر وتونس، في جريدة الخبر اليومي**، عدد 6859، ليوم الاثنين 08 أكتوبر 2012، ص.07.