

## استراتيجيات الاتصال السياحي ودورها في ترقية السياحة الداخلية في الجزائر.

ط.د أمينة غول

جامعة عنابة

د.علي ساجي

قسم العلوم الإنسانية

جامعة عمار ثليجي الاغواط

الملخص:

تزخر الجزائر وكغيرها من بلدان العالم على مؤهلات سياحية جيدة تسمح لها بالنهوض بقطاع السياحة وبالتالي جعله كأحد القطاعات المهمة ، كما تعمل هذه المكاسب على تقديم صوره حسنة عن البلاد ودعم مداخيل الاقتصادي الوطني ، هذا ما ينجر عنه تشغيل فئة كبيرة من الشباب المؤهلين في هذا الميدان وفتح آفاق للخدمة السياحية ، وبالنظر إلى المعالم السياحية المنتشرة على الرقعة الجغرافية الجزائرية نجد ولاية الأغواط كأحد الأراضيات الخصبه لاحتضان المشاريع السياحية الواعدة بسبب توافر كل العوامل التي من شأنها إنجاح هذه العملية ، من خلال تطوير سياحة الأعمال ، السياحة الاستكشافية ، السياحة الروحية ، السياحة الثقافية ، السياحة الرياضية ، سياحة الصيد ، لتوفر الولاية على موروث سياحي متنوع وقابل إلى أن يكون محل جذب سياحي ويسهم في عملية التنمية المحلية والوطنية من خلال تنشيط قطاع السياحة.

الكلمات المفتاحية: التراث السياحي، السياحة في الجزائر، الخدمة السياحية.

**Résumé:**

Comme la plupart des pays dans le monde, l'Algérie possède un potentiel touristique lui permettant de devenir un pays touristique par excellence. De par sa nature, ce secteur peut contribuer d'une manière efficace à l'économie nationale et promouvoir une belle image du pays à l'étranger, Ceci créerait une main d'œuvre composée essentiellement des jeunes et ouvrirait de nouvelles perspectives aux services proposés par ce secteur. Si l'on met l'accent sur les lieux touristiques dont dispose l'Algérie, on peut aisément citer comme exemple la wilaya de Laghouat. Cette dernière, constitue un terrain frais qui peut accueillir des projets touristiques prometteurs parce qu'elle bénéficie de certains facteurs, culturels, religieux et sportifs entres autres faisant d'elle un pôle touristique qui pourrait, à son tour participer au développement économique du pays

**Mots clés** □héritage touristique, tourisme en Algérie, secteur touristique**مقدمة:**

أصبحت السياحة اليوم ظاهرة علمية نشأت ومنذ أزمة طويلة فالإنسان في حركة دائمة بين السفر والتنقل سعيا وراء كسب قوت يومه أو تغيير روتينه البيئي أو طالبا للعلم والمعرفة، فالسياحة اليوم لم تعد تلك الرحلة العادية التي يخرج فيها الأفراد للتنزه في وقت جميل بل تعدتها إلى كونها صناعة قائمة بذاتها تهدف إلى تدعيم الاقتصاد الوطني والنهوض به، وبدأت الدول بالاهتمام بها وتطويرها وأصبحت صناعة السياحة ظاهرة اجتماعية وحضارية وشكلا منعرجا تنافسيا قويا مبني على استراتيجيات فعالة، فالسائح اليوم أصبح اثر طلبا للجودة وتكلفة السعر والخدمة السياحية المريحة وهذا ما يميز كل منطقة عن أخرى ، فلكل بلد على رقعة الارض مميزاته وخصائص ينفرد بها سواء بما ماهو موهوب من عند الله عزل وجل او ماقدمه العقل البشري من انجازات ، فالجزائر اليوم معنية بهذا التحدي خاصة مع الأزمة الاقتصادية وانخفاض سعر البترول ، والى إيجاد بدائل قوية تمثل في التعريف بالموروث السياحي وجلب عقول بشرية قادرة على الاستثمار محليا ودوليا ، ولعل قوة الجزائر وتحقيقها للريادة في هذا المجال ، هي في النهوض باقتصادها واستغلال كل الموارد الطبيعية والبشرية المتاحة وفي شتى القطاعات والمجالات وهذا ما يعود عليها بالضرورة إلى تحصيل العملة الصعبة وامتصاص البطالة وعصرنه المدن وغيرها... من العائدات التي تسهم في التنمية المستدامة .

**الهدف من البحث:** تهدف هذه الدراسة إلى بيان واقع السياحة في الجزائر وكيفية تطويرها وقد أخذنا مدينة الجنوب الجزائري مدينة الاغواط نموذجا هذا ونهدف أيضا إلى تعزيز قطاع السياحة بمجموعة من الآليات والاستراتيجيات والتي بدورها تقدم لنا خدمة سياحية من شأنها إحداث المنافسة دوليا ودعم الاقتصاد الوطني.

**مشكلة البحث:** تكمن مشكلة البحث في عرض واقع السياحة في الجزائر عامة وفي مدينة الاغواط خاصة، ومختلف التحديات والصعوبات التي تواجه قطاع السياحة مع إعطاء

حلول عملية وميدانية وتحقيق قفزة نوعية في قطاع السياحة من اجل التنمية المستدامة اقتصاديا واجتماعيا.

### فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مفادها افتقار القطاع السياحي بالجزائر إلى رؤى واستراتيجيات أثرت في استقطاب السياح وكذا تقديم بديل اقتصادي حقيقي .

تقسيم البحث: قسمت هذه الدراسة إلى محاور إلى المحاور الرئيسية التالية:

المحور الأول : مدخل مفاهيمي/المحور الثاني: مجالات التراث السياحي/ المحور الثالث: مكونات الموروث الثقافي المادي و اللامادي بالأغواط ودوره في تنمية النشاط السياحي / المحور الرابع: التوجه نحو القطاع السياحي والآثار المترتبة عنه / المحور الخامس : معوقات تفعيل الخدمة السياحة في مدينة الاغواط /المحور السادس : أهم الاستراتيجيات العملية لتطوير الخدمة السياحة بمدينة الاغواط.

### المحور الأول : مدخل مفاهيمي .

#### 1- مفهوم السياحة:

تعددت تعاريف السياحة وهذا راجع إلى أن الكل يعالجها من زاوية علمية مختلفة أو توجهه الفكري ونشير هنا إلى تعريف جويير فرويلر 1905عام " السياحة ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وتغير الهواء، والى مولد الإحساس ، والشعور بالبهجة والمتعة ، والإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وأيضا نمو الاتصالات وخاصة بين الشعوب وأوساط مختلفة من الجماعات الإنسانية ،وهي الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة سواء أكانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة وثمرتها تقدم وسائل النقل " (1) . وهناك من يشير إليها في تعريف آخر ويعرفها على أنها "ذاك النشاط الحضاري والاقتصادي والتنظيمي بانتقال الأفراد إلى بلد غير بلدهم

<sup>1</sup>- أحمد الجلاّد : التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية والتطبيق،( القاهرة :عالم الكتاب ،الطبعة الأولى،ب س ) ص .

وإقامتهم فيه لمدة لا تقل عن 24 ساعة لأي غرض، ماعدا العمل الذي يدفع أجره داخل البلد المزار" (1).

## 2- مفهوم الخدمة السياحية:

هي مختلف الأعمال و" النشاطات التي تكون غير مادية أو غير ملموسة والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل أو مستقل ، وتوفر إشباع الرغبات والحاجات وليست بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج أو خدمة أخرى وعند تقديم الخدمة قد لا يتطلب نقل الملكية" (2).

## 3- مفهوم التراث الثقافي الغير المادي:

يقصد بعبارة "التراث الثقافي الغير المادي" الممارسات والتصورات وأشكال التعبير والمعارف والمهارات - وما يرتبط بها من آلات وقطع ومصنوعات وأماكن ثقافية - التي تعتبرها الجماعات والمجموعات، وأحيانا الأفراد، جزءا من تراثهم الثقافي. وهذا التراث الثقافي غير المادي المتوارث جيلا بعد جيل، تبذعه الجماعات والمجموعات من جديد بصورة مستمرة بما يتفق مع بيئتها وتفاعلاتها مع الطبيعة وتاريخها، وهو ينمي لديها الإحساس بهويتها والشعور باستمراريتها، ويعزز من ثم احترام التنوع الثقافي، والقدرة الإبداعية البشرية.

4- مفهوم التراث المادي: يشمل المباني والأماكن التاريخية والآثار والتحف وغيرها، التي تعتبر جديرة بحمايتها والحفاظ عليها بشكل أمثل لأجيال المستقبل، وكذلك يعني التراث المادي ، تلك الموروثات ذات المضامين الثقافية الملموسة، والمحفوظة ماديا في صيغة كتابة أو رسوم أو أشياء أو مبان ، كالكتب والمخطوطات والوثائق واللوحات، والرسوم الجدارية والآثار والأزياء والصناعات الشعبية .

<sup>1</sup> - محمد سليمان جردات وهواري معراج ، " السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية حالة الاقتصاد الجزائري "، (مجلة الباحث، عدد 1، الجزائر ، 2004 ) ، ص.22 .

<sup>2</sup> - زهية م "أجانب يشتكون من صعوبة الحصول على التأشيرة الجزائرية " مقال منشور في جريدة الفجر، بتاريخ، 2016/05/23.

## المحور الثاني: مجالات التراث السياحي

### أ. مجالات التراث الثقافي اللامادي:

1 - التقاليد وأشكال التعبير الشفهي، بما في ذلك اللغة كواسطة للتعبير عن التراث الثقافي غير المادي.

2- فنون وتقاليد أداء العروض.

3- الممارسات الاجتماعية والطقوس والاحتفالات

4- المعارف والممارسات المتعلقة بالطبيعة والكون.

5- المهارات المرتبطة بالفنون الحرفية التقليدية .

ولضمان استدامة التراث الثقافي الغير المادي، لا بد من تحديده وتوثيقه وإجراء البحوث بشأنه والمحافظة عليه وحمايته وتعزيزه وإبرازه ونقله، لا سيما عن طريق التعليم النظامي وغير النظامي، وإحياء مختلف جوانب هذا التراث.

يشكل التراث الثقافي الغير المادي ، ركيزة مهمة في الحفاظ على التنوع والتراث الثقافي في عصر العولمة المتزايدة، ففي فهم التراث الثقافي الغير المادي للمجتمعات المحلية المختلفة يساعد على الحوار بين الثقافات ويشجع على الاحترام المتبادل لطريقة العيش الآخر.

ويعتبر الحفاظ على التراث الغير المادي هو حماية الهويات الثقافية، وبالتالي التنوع الثقافي للبشرية. ويشمل التراث غير المادي على سبيل المثال لا الحصر المهرجانات التقليدية والتقاليد الشفهية والملاحم، والعادات، وأساليب المعيشة، والحرف التقليدية، وما إلى ذلك. فقد أصبح واحداً من أولويات اليونسكو في المجال الثقافي.

### ب : مجالات التراث المادي:

1- المباني والأماكن التاريخية.

2- التحف.

3- كتابات ورسومات.

4- الوثائق والمخطوطات واللوحات والرسوم الجدارية.

5- الأزياء والصناعات الشعبية.

### المحور الثالث: مكونات الموروث الثقافي المادي و اللامادي بالأغواط ودوره في تنمية النشاط السياحي

تعد ولاية الاغواط أرضية خصبة لاحتضان المشاريع السياحية الواعدة بسبب توافر كل العوامل التي من شأنها إنجاح هذه العملية، إذ تتوفر على عناصر التنوع السياحي من: سياحة روحية، سياحة طبيعية، السياحة الثقافية، سياحة الصيد، سياحة استكشافية...  
**1- الأكل التقليدي كعنصر جذب سياحي: للأطباق الأغواطية التقليدية نكهة خاصة** مستمدة من عراققة وأصالة المنطقة ومن أشهر هذه الأطباق ، المشوي والكسكس الشهير بالكابويا كالاباز ، المردود ، الرفيس ، المسمن ، البسيصة.

**2-موروث الصناعات التقليدية بالمنطقة كعنصر استثمار في المجال السياحي:** تعرف الاغواط بتنوع الصناعات التقليدية والحرف، نظرا للمسات الإبداعية لحرفيها ، وغناها بالمواد الأولية التي تكتنزها من جلود، وبر، طين ، رمل...الخ .  
 تنصدر الصناعات التقليدية ، نسيج الزرابي ، كزربية جبل عمور بافلو، وزربية عين ماضي والجربي الألبسة التقليدية،كالبرانس والقشايات الصوفية، صناعة الحلفاء: كالحصائر والمضلات والسلال .

الصناعات الطينية والرملية: مثل الأواني والتحف ولوحات تزيينية، هذا بالإضافة إلى الحدادة وصناعة الآلات الموسيقية.

### 3- موروث الأعياد والوعدات بالمنطقة ودوره في تنشيط وتنمية السياحة:

تقوم منطقة الاغواط بإحياء اعياد محلية وועادات تم عن عمق تراث هذه المدينة، وثناء ثقافتها الشعبية ليجد السائح فيها، الفرحة والمتعة اللامحدودة ، ومن بين هذه التظاهرات : عيد الربيع وعدة وعدات من بينها ، وعدة سيدي عطاء الله ، وعدة سيدي مخلوف ، وعدة سيدي ناصر، وعدة سيدي بلقاسم وسيدي بولفعة ، تقام

الاحتفالات بتنظيم سباق الخيول ، والفتازيا وتخللها نغمات فلكلورية وشعر بدوي إلى جانب عرض حرف وصناعات تقليدية.

#### 4- موروث المعالم السياحية العلمية:

وتتمثل في فوهة مادنة مكان سقوط نيزك ضخم يعود تاريخه إلى ثلاثة ملايين سنة ، صنف العلماء هذا الموقع السياحي العلمي النادر من بين اكبر الفوهات في العالم بعد تلك الفوهتين المتواجدين باريزونا وسيربيا.

سد جذب المياه الجوفية بتاجموت الذي يعد تحفة علمية عبقرية وخارقة في تخزين المياه الجوفية واستغلالها، وهو الوحيد على المستوى الإفريقي ، والثاني على المستوى العالمي بعد سد أفغانستان.

#### 5- موروث المعالم الدينية والثقافية ودوره في تنمية السياحة:

تزرخ الاغواط بمعالم ثقافية ودينية من أهمها ، مقر الزاوية التيجانية ومسجدها بعين ماضي منشأ مؤسس الطريقة سيدي احمد التيجاني ، زاوية سيدي الحاج عيسى والمسجد العتيق بالأغواط، ضريح سيدي عبد القادر الجيلاني ، ومن أهم الطرق الصوفية المعروفة بالولاية : التيجانية ، الهبرية البلقائية ، العزوية ، الشاذلية ...

#### 6- موروث المعالم الاثرية والتاريخية كعنصر فعال في الجذب السياحي :

تتمثل في الرسومات الصخرية، التي تتركز في كل من الغيشة، بريدة، وسيدي مخلوف، يعود تاريخها إلى 7000 سنة قبل الميلاد. تصور لنا حياة الإنسان البدائي، القبور العملاقة للقبائل البربرية في الحويطة إلى جانب الحصون والقلاع التي تعود الى الفترة الفرنسية مثل حصن بوسكران، حصن موران وحصن افلو ومركز قيادة جبهة التحرير الوطني بوادي مزي وكذا القصور القديمة التي يرجع تاريخها إلى حقبة متفاوتة، بربرية وإسلامية.

## 7- المناظر الطبيعية كعامل جذب للسياحة:

الموقع الجغرافي للأغواط جعلها تتمتع بمعالم طبيعية جذابة كواحات النخيل بالعسافية وللهاية ، بالإضافة إلى الشلالات والأنهار الطبيعية والمناجم المائية المتفجرة من الصخور في كل من الغيشة وسبقاق والجبل الأزرق ...

المحور الرابع : التوجه نحو القطاع السياحي والآثار المترتبة عنه.

إن السياحة اليوم أصبح لها دور اقتصادي فعال وفي التنمية الاقتصادية وبكافة القطاعات الأخرى تلعب السياحة ادوار ايجابية وسلبية :

### ❖ الآثار الايجابية للتوجه نحو القطاع السياحي:

الاتصال الحضاري والمزيج الثقافي مع الشعوب والاستفادة من خبرات البلدان الأخرى فهي تؤدي إلى بناء جسور العلاقات الطيبة والتعاون بين الأمم كما يشجع التوسع السياحي على الحماية والحفاظ على الموارد السياحية الرئيسية.

- خلق فرص عمل لتقليص البطالة عبر القطاع السياحي.

- الحفاظ على الآثار التاريخية والعادات والتقاليد الوطنية والارتقاء بها عالميا.

- ترقية الصناعات الثقيلة وإثراء التراث الثقافي .

- توفير العملة الصعبة وما ينجم عنه من تحسينات في نوعية الحياة ومستويات المعيشة للمجتمع المحلي - زيادة الإيرادات الحكومية من الضرائب والرسوم على المنشآت السياحية.

### ❖ الآثار السلبية للتوجه نحو القطاع السياحي:

الانحلال الخلقي نتيجة تلاقي الأفكار والسلوكات مع السياح الأجانب من جهة ومن جهة الحملات التبشيرية التي تقوم بها بعض الأطراف الخارجية .

انتقال الأمراض خاصة المتنقلة والمعدية وهذا ما يجب أن نتفطن له الدولة الجزائرية واخذ كامل احتياطات اللازمة لذلك.

فقدان الهوية الوطنية والتقاليد في حالة عدم إعطائها أهمية خاصة.



### المحور الخامس: معوقات تفعيل الخدمة السياحية في مدينة الأغواط:

- تملك الجزائر مؤهلات وعناصر جذب سياحي ضخمة جدا من شأنها أن تكون احد البدائل الاقتصادية خاصة مع الظروف الراهنة التي تمر بها الجزائر وما يميز السياحة في الجزائر هي انتشارها على كامل التراب الوطني، واختلاف النوع السياحي من منطقة إلى أخرى، إلا أن هنالك مجموعة من العقبات تحد من ممارسة العمل السياحي وتحد من نشاطاته وبروزه على الصعيد المحلي والدولي منها:
- ✓ غياب الثقافة السياحية لدى المواطن الجزائري فنجد الكثير من المرافق السياحية عرضة إلى الإهمال البشري وظهور مظاهر اللاأخلاقية والاحترام في التعامل مع السياح الأجنب، وإشعارهم بالأمان والثقة
  - ✓ وغياب الاحتكاك الايجابي والاستفادة من سلوكيات السياح وخبراتهم .
  - ✓ صعوبة الحصول على التأشيرة الجزائرية هذا الأمر ما يزال يشكل عائق أمام الزائرين الأجنب حيث "يشتكى عدد من الأجنب الذين يرغبون في زيارة بلادنا من أن التأشيرة الجزائرية هي من أصعب التأشيرات في العالم وإجراءاتها الإدارية من أعقد الإجراءات التي يمكن تصورهما، حيث تتواتر الشهادات وتجمع على هذا الأمر، وهذا مخالف للخطاب الرسمي الذي يؤكد في كل مرة تحسين إجراءات استقبال واستقطاب السياح الأجنب إلى الجزائر" (1)، ومن الضروري عقد اتفاقيات ثنائية مع دول العالم كما هو معمول به في الدول الرائدة في السياحة، حيث يتم عقد اتفاقيات بين ثنائية تسمح للسياح الدخول إلى الدول الأخرى دون تأشيرة ومع ضمان تسهيلات للسياح .
  - ✓ ظاهرة تهريب قطع الآثار وسرقة المنتج الفكري وفي هذا الصدد لا بد من إقرار تشريعات أكثر فاعلية والحرص على تطبيقها ميدانيا.
  - ✓ تنامي الهجمات التي تشنها الجماعات الإرهابية في الآونة الأخيرة على مواقع التراث، بما فيه المادي واللامادي، وخصوصا المتاحف ومواقع التراث العالمي للإنسانية في العراق

<sup>1</sup> - زهية م "أجنب يشنكون من صعوبة الحصول على التأشيرة الجزائرية" مقال منشور في جريدة الفجر، 2016/05/23.

وسوريا وفلسطين وليبيا وتونس ومالي وأفغانستان وأماكن أخرى من العالم، والرامية إلى تدمير قيم وثقافة وذاكرة المجتمعات المستهدفة من وراء هذا التخريب (1).

✓ كثرة العراقيل والإجراءات الإدارية التي على السياح الأجانب أو المواطنين الحريصين على الخدمة السياحية خاصة فيما يخص العقار السياحي.

✓ القصور الإعلامي في الجانب السياحي وعدم وجود قنوات اتصال كافية تهدف إلى التعريف بالمعالم السياحية والموروث الثقافي في الجزائر، خاصة مع الظروف السياسية التي مرت بها الجزائر إبان العشرية السوداء فالإعلام يلعب دور في تحسين صورة الجزائر بالخارج واستقطاب السياح إليها.

✓ قلة المعاهد السياحية فالجزائر بحاجة إلى عقل مدبر وكفاءات تدير وفق إستراتيجية فعالة وتقود الساحة إلى العالمية وتعمل صناعة السياحة.

✓ نقص الفنادق خاصة في المناطق الداخلية وان كانت موجودة فهي ليست وفق المقاييس العالمية.

✓ الظروف البيئية السيئة المحيطة بالمعالم السياحية وحاجتها إلى تضافر الجهود.

**المحور السادس: أهم الاستراتيجيات العملية لتطوير الخدمة السياحية بمدينة الأغواط:**

تهدف هذه الاستراتيجيات إلى التعريف بالموروث السياحي من آثار تاريخية وفنادق وفنون شعبية، الرقص الموسيقى وغيرها من مظاهر الجذب السياحي "ويعرف ((كونيارس 1985 CONYERES)) التخطيط في بعده التنموي الاقتصادي بأنه مجموعة جهود واعية، ومستمرة تبذل من قبل حكومة ما لزيادة التقدم الاقتصادي، والاجتماعي والتغلب على جميع الإجراءات المؤسسية التي من شأنها أن تقف عائقا في وجه تحقيق هذه الأهداف " (2)، وهذا وتعمل الدول الرائدة في السياحة على توفير نظام

<sup>1</sup> - البيان الختامي في شأن حماية الموروث الثقافي العالمي المهدهد بالتدمير الرباط، المملكة المغربية، 15 مايو 2015، على الرابط التالي: [www.chambredeseconseillers.ma/ar](http://www.chambredeseconseillers.ma/ar). تاريخ الزيارة : 2019/03/02.

<sup>2</sup> - كبشي حسين قسيمة، " التخطيط السياحي واثره في مناطق ومواقع التراث الأثري"، (السودان :مجلة شاندي العلمية ،شركة المطابع السودانية للعملة ، العدد التاسع يوليو 2010 )، ص . 131 .

معلوماتي شامل وأوسع يهدف تقليص أكبر عدد ممكن من النقاط السلبية وتعزيز النقاط الايجابية ، هذا وتسمح هذه الاستراتيجيات العملية إلى خلق بدائل اقتصادية ومن شأنه تحقيق فرص عمل وعلى سبيل المثال يمكن أن تتحول الصناعات التقليدية ذات الورشات البسيطة إلى مؤسسات اقتصادية تنافس القطاعات العالمية الأخرى للإشارة فإن العلاقات العامة في المؤسسات دورا "في خلق صورة حسنة للمقصد السياحي داخليا وخارجيا والإبقاء على هذه الصورة حسنة بصورة مستمرة... من خلال استخدام مفاهيم العلاقات العامة ووسائلها الاتصالية المتعددة ."<sup>(1)</sup>، ومن أهم العمليات الاستراتيجية التي تساهم في تطوير والنهوض بالمووروث السياحي ما يلي :

1 - الجرائد والمجلات: فهي تعكس طابع وتراث المنطقة المحلي أو الوطني من خلال التقارير والروبورتاجات أو مقابلات مع الشخصيات التي لديها اطلاع كبير بالمووروث الثقافي.

2 - التلفزيون: وهو من أكثر الوسائل شعبية في التأثير على سلوك الأفراد وغرس فيهم حب العمل السياحي والحفاظ الموروث الثقافي وكذا استقطاب السياح من خلال البرامج الثقافية والروبورتاجات المصورة والنقل الحي للتظاهرات الثقافية.

3 - لوحات الإعلانات واللافتات: حيث توضع في الميادين الكبرى وعلى الطرق وأعمدة الإنارة داخل المدن والمطارات والموانئ تتميز اللافتات بأن "تأثيرها على المشاهد بالتعبير الفني العاطفي أكثر منه بالنص المفسر، يتم استيعابها بصورة أدق وأسرع، وترسخ في الذهن أكثر من الرسائل المبتوثة والمنشورة في وسائل الاتصال الأخرى"<sup>(2)</sup> وتوفر على المؤسسات التكاليف المادية ورأس المال البشري.

<sup>1</sup>-علي السيد إبراهيم عوجة : دورالإعلام في الترويج السياحة ، (أبها:كلية التدريب، قسم البرامج التدريبية، ب ط،2011)،ص. 3 .

<sup>2</sup>- فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)،(الجزائر : دار الفجر للنشر والتوزيع، ب س)،ص،134-133.

4 - الأفلام السينمائية: واحدة من الوسائل التي أثبتت نجاعتها ولعل أبرز دليل على ذلك ما انتهجته السينما الإيرانية والهندية في أفلامها من نقل للتراث المادي واللامادي من خلال الأفلام، والفيلم هنا ذو حيدي إنتاجي وسياحي وبالتالي يعود بالفائدة على التنمية الوطنية.

5-العلاقات العامة والسياحة: إن العلاقات العامة هدفها تقديم صورة حسنة عن القطاع سواء مع الجمهور الداخلي من ناحية بهدف تحقيق الرضا الوظيفي للعمال أو خارجيا من خلال كسب اكبر عدد ممكن من الجمهور والحفاظ عليه وتقوية روابط الثقة والحفاظ عليه على المدى البعيد ، فالعلاقات العامة هي جهاز مكون من خيرة المستشارين والخبراء وهم على دراية بواقع السياحة مثلا في الجزائر ومختلف التحديات التي تواجهه وتأتي أيضا مساهمة الجمهور الداخلي للمؤسسة في القطاع السياحي بغية تقديم أفضل صورة للمجتمع المحلي والدولي وتشير ((ميادة كاظم جعفر)) إلى العلاقات العمامة والسياحة على أنها " تمثل نشاطا مميزا ينطوي على محاولة اتصال تستطيع المؤسسات السياحية بناء علاقات ودية بينها وبين افراد الجمهور الذي نتعامل معه سواء ممن يعملون فيها (الجمهور الداخلي) أو ممن هم خارجها(الجمهور الخارجي) وصولا إلى هدف المؤسسة في بناء صورتها الايجابية في أذهان الجمهور وتسويق خدماتها السياحية " (1).

6- الانترنت: وهي أهم وسيلة حديثة في العصر الحالي ويتم استخدام هذا الفضاء من خلال تصميم صفحات على الشبكة العنكبوتية وإعداد مواقع الويب تقوم بالترويج لكل ما هو سياحي وإعطاء إجابات واستفسارات على مدار 24 ساعة وخلال كامل أيام الأسبوع ، ويشرف عليها مجموعة من الخبراء والمستشارين ، هذا وتهدف أيضا إلى ضمان حجوزات الفنادق والتعرف على مختلف المناطق والتعاملات الالكترونية أو الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى فتح آفاق أمام السياحة العالمية وتميز الاعتماد على شبكة

<sup>1</sup> - ميادة كاظم جعفر " العلاقات العامة والأنشطة السياحية " (مجلة الباحث الإعلامي ، بغداد ، عدد 9-10، جوان، سبتمبر 2010)، ص 280.

الانترنت إلى سهولة الوصول إلى الملايين من المواطنين وانخفاض التكلفة وتوفير الوقت والجهد، هذا وتعتبر خدمة الانترنت جد مهمة نظرا لتزايد المتسارع لعدد مستخدمي الانترنت .

إن استخدام الانترنت في الوطن العربي لم يرقى إلى المستوى المطلوب ومازالت جغرافية اعتماده قليلة مقارنة مع البلدان الغربية الرائدة في السياحة. وذا ما يتطلب إلى إيجاد سبل كفيلة أو النظر إلى تجارب هذه البلدان المتطورة في مجال السياحة ومواكبة هذه التطورات.

7 - المعارض السياحية: تهدف المعارض السياحية إلى تلبية حاجات المواطنين من مختلف السلع والمنتجات التي تعكس الطابع السياحي للمنطقة وتشبع رغبات الجمهور بالإضافة إلى تعريف الجمهور بمختلف المنتجات مثل أواني فخارية والزراي التقليدية، فالمعرض قد يحمل نماذج متحركة وهي أقوى تأثيرا من الثابتة (الصور) "وعندما يقف الناس طويلا أمام المعارض ويمضوا وقتا طويلا في دراستها فتأكد أنك تسير في الطريق الماضي الصحيح ، وعندما يفهم الناس محتويات المعارض ويجعلونها موضوعا لمناقشتهم وحكاياتهم فان ذلك يعتبر نجاحا " <sup>(1)</sup> هذا ومن جهة أخرى يسعى تنظيم المعارض إلى الاحتكاك الميداني بالجمهور ومعرفة مختلف طلباته وأفكاره للاستفادة منها في المعارض الأخرى أو في بناء مخططات مستقبلية لترويج المنتج الثقافي .

إن تنظيم المعارض لا بد أن يتبعه ترتيبات وتجهيزات تتعلق أساسا براحة السياح ويطلق عليها بالخدمات الداعمة: محطات البنزين، تصليح السيارات والخدمات الصحية، أماكن للنوم، محلات للأكل والمشروبات، المراحيض، ضمان مختلف الاتصالات... وغيرها من وسائل الراحة.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي : فن الاتصال في خدمة الاجتماعية ، الاسكدرية : دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، ط1،

8 - اعتماد التقنيات التكنولوجية الجديدة: المقصود هنا اعتماد مختلف التقنيات الحديثة من الجولات تحديد الخرائط والتي تساعد غي تحديد الأماكن السياحية ومناطق الإيواء وهي متوفرة في صيغة تطبيقات الجوال وتسمح بتوق=فر الوقت وتعمل أيضا على الاختيار بين البدائل والعروض المطروحة على هذا الفضاء.

9 - المؤتمرات السياحية: تعقد المؤتمرات في الكثير من الدول لمعالجة مختلف القضايا الاجتماعية والسياسية والاقتصادية ، وتهدف إلى إثراء القضايا وتجميع اكبر عدد ممكن من الآراء وتمنية المهارات لدى المشاركين ومناقشتها مع الخبرات في الميدان مع الأساتذة ومختلف الأطراف الفاعلية في المجتمع ، وتعد المؤتمرات السياحية لمعالجة مختلف التحديات التي تواجه العمل السياحي أو تهدد وجوده ، كما أنها فرصة للتعاون بين المنظمات السياحية العالمية والمحلية .

وفي عصرنا الحديث تطور شكل المؤتمرات وادخل عليها التكنولوجيا الحديثة وأصبحت تعرف بالمؤتمرات الالكترونية ومن أهم البرامج نجد "برنامج مايكروسفت نيمتق MIKROSOFTNETMEETING وبرنامج "كيوسيم CU-SEEME" وبرنامج "بو POWWWWOW"....أما المحادثة الحية CHATTING فيتم استخدام برامج مايكروسفت تشات وهناك برنامج شهير اسمه "بال توك PALTALK " (1) .

10 - تنظيم القوافل السياحية: وهي إحدى الوسائل الترويجية للموروث الثقافي وتميز أهمية القوافل السياحية كونها جماعية أي تتضمن مشاركة مجموعة من السياح في مدة زمنية محدودة، وتهدف إلى تنقل الأفراد إلى المناطق الأثرية وتعريفهم بها، فمن خلال هذه القوافل يكون التأثير فعال على السياح الزائرين إلى هذه المناطق، فهم يتأثرون ويتفاعلون مع الأطراف المحيطون بهم فهي تختلف عن الزيارة الشخصية.

<sup>1</sup> - مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمن البريد: الاتصال الفعال، (الاسكندرية: الدار الجامعية ، ب ط، 2008، ص. 646.)

11 - استضافة التظاهرات الرياضية: تسعى الكثير من البلدان إلى استضافة التظاهرات الرياضية والأحداث العالمية وهي إحدى الاستراتيجيات الفعالة والتي لها دور كبير في نمو اقتصاديات الدول سواء على مستوى المداخل المالية وعلى مستوى الترويج السياحي وتمثل هذه التظاهرات في الأولمبياد والبطولات المحلية والرياضة مثل تسلق الجبال، تزلج على الجليد والرمال وغيرها من الرياضات العالمية.

12 - تنظيم المهرجانات: إحدى الطرق التعريفية بالموروث الثقافي، سواء محليا أو خارجيا وتشرف عليها هيئات ومؤسسات الدولة والجمعيات الثقافية وتعتمد على رأس مال ضخم تساهم في مداخل الدولة أو اعتماد أسلوب الرعاية بإشراك المؤسسات الاقتصادية مثل مهرجانات السينما العالمية والتي احتضنتها مؤخرا مدينة وهران.

13 - المزيج التسويقي: لم يعد المزيج التسويقي عملية هدفها البيع والشراء بل تعداها إلى أكثر من ذلك فأصبح يقوم على جهود مبذولة في ظلم التنافس الشديد الذي تفرضه الساحة الدولية والمزيج التسويقي "مجموعة من العناصر والمتغيرات التي يمكن التحكم فيها والسيطرة عليها من جانب المنشأة، لتحقيق أهدافها التسويقية من خلال الاتصال بالمستهلكين والتأثير فيهم لاتخاذ القرارات الشرائية بشكل ايجابي" (1).

14 - استضافة شخصيات معروفة على الساحة الدولية: هذه الخطوة من شأنها التعريف بالموروث الثقافي ويتولد لدى السياح شعور بزيارة هذه المناطق فاعتبار أن شخصياتهم المفضلة سارت سابقا، فاستضافة شخصيات تلفزيونية وممثلين ورياضيين بارزين على الساحة الدولية.

15 - الحراك الجمعي في المجتمع المدني: إن الانتشار الكبير للجمعيات فرض على المشرع الجزائري إلى ضرورة تقسيمها إلى اختصاصات فأصبحت الجمعيات تحمل عدة تصنيفات وفق لمجالها واختصاصها فنما هو رياضي ، تربوي ، صحي ، اجتماعي ، ثقافي ، وغيرها

<sup>1</sup> - مقال بعنوان، "الاتحاد الاوروبي متنفسا للجمعيات من اجل المحافظة على التراث الثقافي، صحيفة الكترونية نوافذ وطنية، تاريخ الزيارة، 2016/01/21 / الساعة 07:30 ، على الرابط التالي <http://www.nawafedh.org/node/1076>

من المجالات وما يتم التركيز هي الجمعيات ذا الأهداف الثقافية أو السياحية التي تهدف إلى حماية التراث والمواقع السياحية وإحياء المواعيد والمهرجانات التي تعكس الطابع المحلي أو الوطني ، وهذه الجمعيات تسعى إلى غرس في ذهنيات المواطنين حب التراث والحفاظ عليه و جعلهم يتمتعون بسلوكيات تخدم القطاع السياحي ، إضافة إلى مختلف الحملات التوعوية التي تقوم بها وتشاركها مع الأطراف الفاعلة في المجتمعات سواء مؤسسات أو هيئات من شأنها أن تعطي صورة حسنة للموروث الثقافي . هذا وتطرح الجمعيات الثقافية اليوم مشكلة الدعم المادي من قبل الدولة الجزائرية، " فقد قام الاتحاد الأوروبي مؤخرا بتقديم دعما ماليا بلغت قيمته الإجمالية 13 مليون أورو أي حوالي 1.57 مليار دينار جزائري كمساعدة لـ 18 جمعية ثقافية من اجل المحافظة على التراث الثقافي" (1) وهذا ما يطرح عدة تساؤلات في ظل غياب سياسة ناجعة تهدف إلى دعم العمل الجمعي خاصة فيما يتعلق بالنهوض بالقطاع السياحي.

#### خلاصة واستنتاجات:

- ختاما ومن خلال هذا العرض أردنا الوصول إلى مجموعة من الحلول والاقتراحات تساهم في النهوض وتطوير قطاع السياحة في الجزائر وخاصة في الظروف الحالية، أين يمكن اعتماد السياحة كبديل اقتصادي مضمون وهذه الاقتراحات تتمثل في:
- التعريف بالمعالم السياحية والموروثات الحضارية والتاريخية والثقافية والترويج لها.
  - تعزيز الأمن والاستقرار السياحي وتحسين صورة الجزائر في الخارج .
  - تقديم المزيد من التسهيلات السياحية واستقطاب المستثمرين المحليين والأجانب.
  - العمل على فتح نافذة إعلامية صريحة تهتم بالعمل السياحي قناة، إذاعة، جرائد.... الخ
  - المشاركة الفاعلة في المهرجانات والمعارض والمحافل السياحية الداخلية والخارجية .

<sup>1</sup> - ميادة كاضم جعفر " العلاقات العامة والأنشطة السياحية " (مجلة الباحث الإعلامي ، بغداد، عدد 9-10 ، جوان ،سبتمبر 2010).



- تفعيل دور الجمعيات والمجتمع المدني للنهوض بالقطاع الاقتصادي والتعريف به.
- العمل على القيام بمحملات إعلامية سياحية عبر كافة الوسائل الإعلامية السمعية والبصرية وخاصة شبكات التواصل الاجتماعي لما لها من شعبية متزايدة.
- تشجيع الطلبة والتلاميذ على العمل السياحي وفتح تخصصات جامعية جديدة تؤهل كوادر في القطاع السياحي هدفها صناعة السياحة بامتياز في ضل المنافسة السياحية الدولية.
- المشاركة في برامج الرعاية والملتقيات السياحية محليا ودوليا.
- القيام بالدراسات والبحوث واستطلاع الرأي العام ومعرفة ما يطلبه الجمهور داخليا وخارجيا من خدمات وبالتالي ضمان صورة حسنة عن السياحة الجزائرية وتشجيع الباحثين بمختلف تخصصاتهم على الإسهام في الجانب السياحي.
- تأهيل الكوادر العاملة في القطاع السياحي من خلال عقد دورات تكوينية تهدف إلى تحسين مهاراتهم الاتصالية مع السياح وكذا الاستفادة من خبرات الدول الرائدة في السياحة.
- بناء معاهد تشرف على تخريج إطارات ويد عاملة مؤهلة للعمل في القطاع السياحي ومراكز لتوثيق كل ما يتعلق بموروثنا الثقافي بنوعيه المادي وغير مادي.
- مساندة آخر ما توصل إليه التكنولوجيا واعتمادها في النهوض بالسياحة توفيراً للجهود والوقت والسرعة.
- اعتماد الوسائل الحديثة التكنولوجية في حجوزات الفنادق وفي التعريف بالأماكن السياحية.
- إحكام الرقابة على القطاع السياحي لتحقيق مزيد من الانضباط والجودة.

المراجع:

- (1) أحمد الجلاد : التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية والتطبيق ، ( القاهرة : عالم الكتاب ، الطبعة الأولى ، ب س ) .
  - (2) البيان الختامي في شأن حماية الموروث الثقافي العالمي المهدد بالتدمير الرباط، المملكة المغربية، 15 مايو 2015
- [www.chambredesconseillers.ma/ar](http://www.chambredesconseillers.ma/ar)

- (3) زهية م "أجانب يشتكون من صعوبة الحصول على التأشيرة الجزائرية " مقال منشور في جريدة الفجر بتاريخ،2016/05/23.
- (4) صبري عبد السميع : الأسس العملية للتسويق السياحي والفندقي وتجارب بعض الدول ، ( جامعة حلوان:المنظمة العربية للتنمية المحلية ،2006).
- (5) علي السيد إبراهيم عجوة : دورالإعلام في الترويج السياحة ، (أبها:كلية التدريب، قسم البرامج التدريبية، ب ط،2011).
- (6) فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه ،نظرياته ،وسائله ،)الجزائر : دار الفجر للنشر والتوزيع، ب س).
- (7) كبشي حسين قسيمة ، " التخطيط السياحي واثره في مناطق ومواقع التراث الأثري"، (السودان :مجلة شاندي العلمية ،شركة المطابع السودانية للعملة ، العدد التاسع يوليو2010).
- (8) محمد سليمان جردات وهواري معراج ،" السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية حالة الاقتصاد الجزائري"، (مجلة الباحث ،عدد 1، الجزائر ، 2004).
- (9) محمد سيد فهمي : فن الاتصال في خدمة الاجتماعية ،(الاسكدرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1،2008).
- (10) مروان أبو رحمة وآخرون : تسويق الخدمات السياحية ،(عمان : دار البركة للنشر والتوزيع ط1، 2001).
- (11) مصطفى محمود ابو بكر وعبد الله بن عبد الرحمن البريد: الاتصال الفعال ،(الاسكندرية: الدار الجامعية ،2008).
- (12) مقال بعنوان، "الاتحاد الاوروبي متنفسا للجمعيات من اجل المحافظة على التراث الثقافي، صحيفة الكتورنية نوافذ وطنية /2016/01/21 الساعة 07:30 ، على الرابط التالي <http://www.nawafedh.org/node/1076>.
- (13) ميادة كاضم جعفر " العلاقات العامة والأنشطة السياحية " (مجلة الباحث الإعلامي ، بغداد ،عدد9- 10 ، جوان ،سبتمبر2010).