



جامعة الشهيد حمّـه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

## دور الابتكار في دعم السياحة العلاجية في الجزائر - دراسة حالة ولاية الوادي

من إعداد:

❖ أوبيرة رحاب

❖ بلحوت ریحانه

❖ مباركي محمد حمزة

❖ تامة عبد الباسط

نوقشت بتاريخ: ..... أمام اللجنة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. خالد مدخل	أستاذ محاضر " أ "	جامعة الوادي	رئيسًا
أ.د. مرزوقي مرزوقي	أستاذ محاضر " أ "	جامعة الوادي	مشرّفًا ومقرّرًا
د. عياشي عبد الله	أستاذ مساعد " أ "	جامعة الوادي	مناقشًا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمة الصالحات أما بعد فان اهدي تخرجي هذا إلى أبي الغالي

و قرّة عيني

إلى سندي إلى الذي كاف من اجلي و جاهد في سبيلي تربيتي و تدرسي فكل

كلمات و كل العبارات لا تستطيع أن تصف حي و امتناني

إلى أبي و إلى أمي الغالية التي كانت من اجلي و التي سهرت ليالي في مرضي فا

حفظهما

إلي يا ربي و اطال في عمرهما و أتوجه بكلمة الشكر و التقدير

إلى الدكتور **مرزوقي مرزوقي**

و إلى الأستاذ الذي كان خيرا مرشد لنا الفاضل عيشوش الحافظ الذي كان خير

مرشد لي في توجيهي و إلى الأمين العام مسعودي مالك لكلية علوم الطبيعة و إلى

كل أستاذ ساهم في هذا العمل و اشكر جميع الزملاء الذين كانوا جزءا من هذا

الإنجاز المتواضع

اوبيرة رحاب





## الإهداء

إلى من أفضلها على نفسي , و لم لا فلقد ضحت من اجلي و لم تدخر جهدا في  
سبيل إسعادي على الدوام ( أمي الحبيبة )  
تسير في دروب الحياة , و يبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه  
صاحب الوجه الطيب و الأفعال الحسنة .  
فلم يبخل علي طيلة حياته (والدي العزيز ) .  
إلى أصدقائي و أخواتي الغاليات و جميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما  
يملكون و في أصعدة كثيرة أقدم لكم هذا البحث و أتمنى أن يحوز على رضاكم كم  
أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف **مرزوقي** **مرزوقي** على كل ما فعله لنا  
من توجيهات و مساعدات و نصائح قيمة و إسهاماته المفيدة و بصماته التي  
تركت انطبعا على صفحات الموضوع .  
و نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء اللجنة الذين حملوا على  
عاتقهم شرف مناقشة المذكرة

ريحانة بلحوت



## الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات اهدي تخرجي هذا الى من كان نور دربي و  
ذخري و من علمني دون انتظار ابي العزيز أطال الله في عمره و إلى من كانت أمني  
في الحياة و قرّة عيني إلى من كان دعائها سر نجاحي أمني الحبيبة طيب الله ثراها .  
و الى سندي في شدتي و بهم اقوي على دنيتي عائلي الكريمة و أصدقائي و كل  
زملاء الدراسة و العمل و الى كل من ساندني في مسيرتي الدراسية و إلى أساتذتي  
الأعزاء

و خاصة أستاذي الفاضل المشرف على المذكرة **مرزوقي مرزوقي**  
الذي لم يبخل علينا و كان خير سند بتوجيهاته و دعمه المتواصل لنا لإتمام هذا  
العمل

كل الشكر و التقدير و الاحترام للجميع .

محمد حمزة مباركي





## الإهداء

في البداية نحمد الله تعالى على أن وفقنا لانجاز هذا البحث . له الحمد و الشكر ثم  
أود أن اشكر أستاذ المشرف / الدكتور / **مرزوقي مرزوقي** الذي كانت توجيهاته و  
خبرته لا تقدر بثمن في صياغة أهم المواضيع البحث و منهجيته . ثم أود أن أعرب  
عن تقديري لزملائي في البحث لتعاونهم الرائع لانجاز هذا العمل المتواضع . كما لا  
أنسى كل أفراد أسرتي الكبيرة و الصغيرة و أصدقائي و زملائي في العمل إلى كل  
هؤلاء أهديكم بحثي المتواضع الذي اسأل الله تعالى أن يتقبله خالصا داعيا المولى -  
عز وجل - أن يوفقكم فيما يجب و يرضى و يرزقكم بالخيرات -

تامة عبد الباسط



## شكر وتقدير

أولا نحمد الله حمدا كثيرا وله الشكر الجزيل على توفيقه لنا

في إتمام هذا العمل

وأتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور

" **مرزوقي مرزوقي** "

على تفضله بإشراف على هذا العمل وكل توجيهاته لنا

كما نتقدم بشكرنا الخالص والموصول

إلى إدارة وقسم علوم التسيير

كما لا ننسى جميع أساتذة قسم علوم التسيير

بجامعة حمّة لخضر بالوادي

كما نتقدم بشكر خاص لأستاذتنا الكرام على جهوداتهم القيمة

التي كانت عوننا لنا

**اوييرة رحاب**

**ريحانة بلحوت**

**محمد حمزة مباركي**

**تامة عبد الباسط**



## ملخص الدراسة :

يتميز النشاط السياحي بتعدد أنماطه و من أهم هذه الأنماط السياحة العلاجية التي تمثل نمطا متميز من أنماط السياحة المختلفة و التي تدر ربحا وتزيد من الدخل القومي , و تهتم الدول المتقدمة سياحيا بهذا النمط نظرا لأهميته لاقتصادية , وقد عرف الكانسان السفر بغرض الاستشفاء منذ زمن بعيد و ذلك يرجع إلى العصر الروماني , حيثما عرفت المنتجعات الاستشفائية التي كانت تقدم الخدمات و التسهيلات بهدف المساهمة في علاج العديد من الأمراض مثل الروماتيزم , الجراحات التجميلية علاج الأسنان .... الج و كذلك لقد ساهم الابتكار في دعم هذا النمط من السياحة حيث يعتبر الابتكار قدرة ذهنية تدفع الفرد إلى السعي و البحث عن كل ما هو جديد , سواء كان في مجال عمله أو حياته أو حتى علاقاته الشخصية, حيث ابرز الابتكار أهميته و ذلك بإدخال مجموعة من الاختراعات و الإبداعات التي أعطت قيمة كبيرة للسياحة العلاجية بالأخص و كذلك حتى انه ساهمة بتطوير العلاج التقليدي و إيتاء بأفكار جديدة يمكن أن تبرز خصائص محل الدراسة و التعريف به .

الكلمات المفتاحية: الابتكار ، السياحة العلاجية ، الجودة ، التطوير ، المشاركة

### Abstract ;

Tourism activity is characterized by its multiplicity of patterns, and the most important of these patterns is medical tourism, which represents a distinguished pattern of different tourism patterns that generate profits and increase national income. Developed countries are interested in tourism in this pattern due to its economic importance. People have known travel for the purpose of hospitalization since a long time. This dates back to the Roman era, where hospital resorts were known that provided services and facilities with the aim of contributing to the treatment of many diseases such as rheumatism, plastic surgery, dental treatment .... etc. Innovation has also contributed to supporting this type of tourism, as innovation is considered an ability A mentality that drives the individual to seek and search for everything new, whether it is in the field of his work, his life, or even his personal relationships, where innovation highlighted its importance by introducing a group of inventions and creations that gave great value to medical tourism in particular, and even contributed to the development of treatment Traditional and introducing new ideas that can highlight the characteristics of the subject of study and introduce it.

**Keywords:** innovation, medical tourism, quality, development, participation

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول</b>	
<b>الإطار النظري للابتكار والسياحة العلاجية</b>	
<b>06</b>	تمهيد الفصل الأول
<b>07</b>	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الابتكار والسياحة العلاجية
<b>07</b>	المطلب الأول: مفهوم الابتكار و أهميته
<b>10</b>	المطلب الثاني: مفهوم السياحة العلاجية أنواعها
<b>20</b>	المبحث الثاني : الدراسات السابقة والدراسة الحالية
<b>20</b>	المطلب الأول : الدراسات السابقة لدور الابتكار في دعم السياحة العلاجية
<b>27</b>	المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
<b>29</b>	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني	
دراسة حالة ثلاث مؤسسات استشفائية	
31	تمهيد الفصل الثاني
32	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	المطلب الثاني: مجتمع و متغيرات الدراسة
43	المبحث الثاني : تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
43	المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة
45	المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
46	المطلب الثالث: الخصائص السيكمترية للاستبيان (صدق وثبات الاستبيان)
59	خلاصة الفصل الثاني
61	الخاتمة
63	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
28	جدول رقم(01): يوضح أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1
36	جدول رقم (02): تطور عدد المرضى والأحزة في مصحة كوبا لطب العيون	2
37	الجدول رقم ( 03 ) : يوضح تطور عدد الأجهزة و عدد المرضى في مستشفى مكافحة السرطان خلال 05 سنوات	3
38	جدول رقم ( 04 ) : يوضح عدد تطور الأجهزة و المرضى في مصحة الرمال خلال 5 سنوات	4
39	جدول رقم ( 05 ):مقارنة ما بين تطور عدد المرضى وعدد السياح خلال خمس السنوات الأخيرة	5
40	جدول رقم (06):مقارنة ما بين تطور الأجهزة وعدد السياح خلال الخمس سنوات الأخيرة	6
41	جدول رقم (07):جدول يوضح تطور التكنولوجيا في المصحات الإستشفائية وفي عدد المرضى والسياح	7
44	الجدول رقم (08): سلم (Likert) الخماسي	8
46	الجدول رقم (09): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	9
47	الجدول رقم (10): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة	10
48	الجدول رقم(11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	11
49	جدول رقم (12): يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر	12
50	الجدول رقم(13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	13
51	جدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول	14
51	جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني	15
52	جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث	16
53	جدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول	17
53	جدول رقم (18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني	18
54	الجدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	19
55	الجدول رقم (20): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	20

## فهرس المحتويات

55	الجدول رقم (21): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى	21
56	الجدول رقم (22): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	22
57	الجدول رقم (23): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	23

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
35	شكل رقم (01) يمثل نموذج الدراسة	1
36	شكل رقم (02) : توضح عدد تطور الأجهزة وعدد المرضى في مصحة كوبا لطب العيون خلال 5 سنوات	2
37	شكل رقم (03) : يوضح تطور عدد الأجهزة والمرضى في مستشفى مكافحة السرطان خلال 5 سنوات	3
38	شكل رقم (04) : يوضح مقارنة بين تطور عدد الاجهزة وعدد المرضى في مصحة الرمال خلال 5 سنوات	4
39	شكل رقم (05) : يوضح مقارنة بين تطور عدد المرضى وعدد السياح خلال الخمس سنوات الأخيرة	5
40	شكل رقم (06) يوضح مقارنة بين تطور الأجهزة وعدد السياح خلال 5 سنوات	6
41	شكل رقم (07) يمثل تطور التكنولوجيا في المصحات الاستشفائية وفي عدد المرضى والسياح	7
48	الشكل رقم (08): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	8
49	الشكل رقم (09) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	9
50	الشكل رقم (10) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 50	10
58	الشكل رقم (11): ملخص نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	11

## قائمة الملاحق

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
68	الملحق رقم (01) المتعلق بـ البيانات الشخصية و الوظيفية و الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة	1
71	الملحق رقم (02): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان	2
71	الملحق رقم (03): نتائج الاتساق الداخلي لاستبيان	3
72	الملحق رقم (04): نتائج توزيع عينة الدراسة	4
73	الملحق رقم (05): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة	5
74	الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	6
74	الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	7
75	الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	8
76	الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	9
77	الملحق رقم (10): قائمة الفنادق	10
81	الملحق رقم (11): قائمة الوكالات السياحية المعتمدة لولاية الوادي	11

مقدمة

## مقدمة :

إن الظاهرة الإبداعية موجودة منذ وجد الإنسان على هذه الأرض . فقد كانت دائما لديه الرغبة في البحث عن الجديد و حب الاستطلاع و التغيير و التجديد و الاستمتاع , لذلك فان الابتكار أو الإبداع أهمية كبيرة في حياتنا , فالابتكار الرفيع و الأصالة في الإنتاج ضرورة قصوى في عصرنا الحاضر . و يرجع ذلك إلى دور المستويات العليا من التفكير و الابتكار في تغيير التاريخ , و إعادة تشكيل عالم الواقع , بما يتلاءم مع تجدد الاحتياجات و تعقد الحياة . إن المجتمعات لا يمكن تغييرها بسهولة , فقط لتوافر عنصر الإرادة لدى أعضائها أو بناء خطة بل إن أعضاء المجتمع مدينون للابتكار من اجل التغيير و التطوير و استمرار ديناميكية المجتمع و حراكه . و العلاقة بين الابتكار و التطوير علاقة لا تنفصم فعلى عاتق المبتكرين يقع عب تطوير المجتمع و تقدمه , محتملين في ذلك الكثير من المصاعب و المشاق النفسية و الاجتماعية .

اليوم نعيش في عالم دائم التغيير و التحول , يتميز بالانفجار و التسارع المعرفي , و سرعة انتقال المعلومات في لحظات وجيزة و تفاعل مستمر بين البلدان و الثقافات , و ظهور العديد من المشكلات الجديدة و المتجددة التي ليس للإنسان حلولاً سابقة و جاهزة لها . فنحن نعيش في وسط كون يعج بالاختراعات و بموج بالمكتشفات , التي تثير فينا عددا لا نهائيا من الأسئلة . فمثلا : كيف وصل الإنسان صنع العجلة , ثم إلى السيارة , ثم إلى الطائرة....الج , كيف اكتشف أجزاء التكوين الجيني للإنسان ثم وقف على العديد من الأمراض التي لم تكن معروفة , ثم اخذ يسعى لعلاج هذه بعض هذه الأمراض باستخدام الجينات و كل هذا راجع بسبب توظيفه الابتكار إبداعه .

تعتبر المجتمعات البشرية و خاصة النامية تحتاج إلى استثمار طاقات أبنائها استثمارا حسنا . فنحن لا نستطيع إن نعيش على فتات موائد الأجرين , فلا بد من أن يأتي اليوم الذي سنقف فيه على أقدامنا , و لن يأتي إلا بالاهتمام و العناية بالطاقات المختلفة , و الطاقات البشرية من أهم هذه الطاقات . و على ذكر أن الابتكار له دور في المجال الصحي سنتطرق إلى مساهمته في السياحة العلاجية و لقد بدأت تظهر في الوسط في القرن الثامن عشر مع ظهور الثورة الصناعية تغير الفكر حول السياحة و ذلك طبعا بواسطة العمولة و يمكن أن نعرفها هذه السياحة على أنها السياحة العلاجية هي تنقل الفرد من موطنه الأم إلى وجهات أخرى لغرض الوقاية أو الاستشفاء والعلاج , ويكون العلاج إما من الطبيعة مثل الينابيع المعدنية و الكبريتية , البحيرات , والرمل ,

الطين , شواطئ البحار ومياهها , و قد يكون بالمعدات الحديثة و الأجهزة المتطورة ونجد ان لديها العديد من الأنماط و هي السياحة الوقائية , السياحة الاستشفائية و السياحة الطبية ولطالما كانت الصحة هي الهاجس الأهم في حياة الإنسان , و هي تعتبر من الأنواع السياحية التقليدية القديمة , التي مارسها الإنسان منذ زمن بعيد , فنجد مثلا الرومان , اليونانيين , المصريون القدماء . و تطورت بمرور الزمن حتى أصبحت الآن من الأنماط السياحية المهمة , كما تطورت و تعددت هياكلها و منشاتها و الخدمات المقدمة في هذا المجال فيما يتماشى مع رغبة و متطلبات العملاء.

وفي هذا السياق التنافسي الذي يسود قطاع السياحة العلاجية, نجد مصر, تونس, الأردن من أشهر الدول العربية التي تنشط فيها السياحة العلاجية, أما الجزائر التي طالما ابتعدت فيها الخطابات عن الواقع العلمي في مجال السياحة, فلا تزال السياحة العلاجية تحت مستوى التطلعات رغم توفرها على الكثير من المقومات الطبيعية لتوفير خدمات سياحية علاجية نظرا لموقعها الجغرافي وشساعة مساحتها وتنوع مناخها وتضاريسها ومواردها الطبيعية , حيث نجد ولاية الوادي من بين الولايات الجزائرية التي تتمتع بمقومات سياحية علاجية.

### 1- إشكالية الدراسة :

بهدف معالجة هذا الموضوع يمكننا طرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يساهم الابتكار في دعم السياحة العلاجية بولاية الوادي ؟

ويمكن تجزئة هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- هل يساهم التطوير في المؤسسات الاستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية. ؟
- هل يساهم الالتزام في العمل بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية؟
- هل يساهم التعاون بين العاملين بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية؟

## 2- الفرضيات :

- يساهم التطوير في المؤسسات الاستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية..
- يساهم الالتزام في العمل بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية
- يساهم التعاون بين العاملين بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية

## 3- أهمية الدراسة :

- الدور الذي تلعبه السياحة العلاجية في تحقيق الجذب السياحي.
- الدور الذي يلعبه الابتكار في دعم السياحة العلاجية و تطويرها .
- دور الابتكار و السياحة العلاجية في الارتقاء بالدول .

## 4- أهداف الدراسة :

- معرفة واقع السياحة العلاجية بولاية الوادي .
- كيفية مساهمة الابتكار على مستوى المؤسسات الاستشفائية .
- التعرف على المنطقة وعلى مزاياها .

## 5- منهج الدراسة :

للوصول إلى تلك الأهداف، فقد اعتمد البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، بهدف دراسة الظاهرة العلمية المتعلقة "دور الابتكار في دعم السياحة العلاجية في الجزائر ( دراسة حالة ولاية الوادي )" و المنهج الاستدلالي في الجانب التطبيقي.

وهي تستمد معلوماتها وبياناتها من مصدرين متكاملين هما:

- مصادر ثانوية: تتمثل في المراجع والمقتنيات المكتبية، مثل الكتب والمواقع الملائمة على شبكة الانترنت.
- مصادر أولية: تتمثل في المقابلة والاستبيان.

6-أسباب اختيار الدراسة :

- اعتبار هذا الموضوع ضمن مجال التخصص.
- الأهمية البالغة التي يحتويها الموضوع.

7-الإطار الزمني و المكاني لدراسة :

- الإطار المكاني : يمكن تحديد مكان الدراسة على ثلاثة مصحات : مصحة كوبا لطب العيون , مستشفى مكافحة السرطان , مصحة الرمال .
- الإطار الزمني: من شهر مارس إلى شهر ماي.
- العنصر البشري: تمثل في مقابلة مع مسؤول قسم الموارد البشرية و كذلك مدراء المصحات ،بالإضافة إلى استبيان موجه للعاملين بيها .

8- تقسيم الدراسة :من أجل الإجابة على التساؤل المطروح قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول : شمل الإطار النظري الابتكار والسياسة العلاجية .

الفصل الثاني : شمل دراسة الحالة لثلاثة مؤسسات استشفائية .

# الفصل الأول

## الإطار النظري للابتكار والسياحة العلاجية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الابتكار والسياحة العلاجية

المبحث الثاني : الدراسات السابقة والدراسة الحالية

## تمهيد:

إن ما يلاحظ على بيئة الأعمال الحالية هو عدم التأكد، في حين نجد المبدأ الثابت هو التغيير، أما القاعدة الوحيدة للنمو والتطور هي المنافسة وتنوع استراتيجيا وأساليبها وفي هذه البيئة التي تزداد فيها المؤسسات بشكل لم يسبق له مثيل، نجد الأسواق تتحول ، التكنولوجيا تتطور، المنتجات تتقدم، والعمليات تتغير بسرعة، فالمؤسسات الناجحة هي تلك التي تقوم على الابتكار.

كما تعود ظاهرة السياحة العلاجية إلى الماضي البعيد حسب ما أثبتته الدراسات الطبيعية في هذا المجال باستعراض تاريخ العلاج بالمياه المعدنية يلاحظ أن ارتباط الإنسان بالمياه المعدنية كان بهدف ديني و صحي في آن واحد حيث كان الناس يعتقدون بأن منابع المياه المعدنية هي أماكن مقدسة.

## المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الابتكار والسياسة العلاجية

## المطلب الأول: مفهوم الابتكار وأهميته

## أولاً: مفهوم الابتكار

للابتكار تعريفات متعددة تختلف حسب مناحي الباحثين واهتماماتهم العلمية ومدارسهم الفكرية، فيمكن تعريف الابتكار بناء على سمات الشخصية، أو إنتاج الشخص، أو العملية، أو الابتكارية كأسلوب حياة في البيئة.

● وكنموذج لتعريف الابتكار بناء على سمات الشخصية، نذكر تعريف "سيمبسون" بأنه: "المبادرة التي يبدئها الفرد في قدرته على التخلص من السياق العادي للتفكير، واتباع نمط جديد من التفكير"<sup>1</sup>.

● أما بالنسبة لتعريف الابتكار كنتاج جديد: "فهو عملية ينشأ عنها ناتج جديد، نتيجة لما يحدث من تفاعل بين الفرد بأسلوبه المتميز في التفاعل وبين ما يواجهه في البيئة المحيطة به".

● في حين أن الابتكار كعملية: "فهو العملية التي تتضمن الإحساس بالمشكلات في مجال ما، ثم تحديد بعض الأفكار ووضع الفروض التي تعالج هذه المشكلات، واختبار مدى صحة أو خطأ هذه الفروض، وتوصيل النتائج إلى الآخرين"<sup>2</sup>.

وهناك تعاريف أخرى نذكر منها:

● تعريف "بيترز T.peters": "الذي عرف الابتكار على أنه هو التعامل مع شيء جديد، أي شيء لم يسبق اختباره وهذا يوسع من الابتكار إلى حدوده القصوى".

● أما "تشرميرهورن J.R.schermerhorn": "وزملاؤه فيعرفون الابتكار بأنه عملية إنشاء الأفكار الجديدة ووضعها في الممارسة، مؤكداً على أن أفضل الشركات هي التي تتوصل إلى الأفكار الخلاقة ومن ثم تضعها في الممارسة"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أسماء خيري: "إدارة الإبداع والابتكارات"، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، ط 2012، ص 67

<sup>2</sup> عبد الفتاح، محمود أحمد: "تنمية مهارات التفكير الابداعي والمبداعي للمدراء"، المجموعة العربية لتدريب و النشر، مصر، ط 1، 2013، ص 33

<sup>3</sup> نجم عبدوا نجم: "القيادة وإدارة الابتكار"، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 139-143 .

- وعرفه أيضا " جوزيف شوم بيتر " : " بأنه هو الإتيان بتوثيقات جديدة بأشكالها الخمسة: منتجات جديدة، طرق إنتاج الجديدة، أسواق جديدة ، ومصادر جديدة لتجهيز المواد."
- وهناك من عرفه أيضا على أنه: "عملية تحدي الأفكار المقبولة وطرق البحث عن الحلول الابتكارية الجديدة"<sup>1</sup>.
- ومن هنا نقول أن الابتكار هو: "عملية معينة يحاول فيها الإنسان عن طريق استخدام تفكيره وقدراته العقلية وما يحيط بها من مثيرات مختلفة وأفراد مختلفين أن ينتج إنتاجا جديد بالنسبة له أو بالنسبة لبيئته شريطة أن يكون هذا الإنتاج نافعا للمجتمع الذي يعيش فيه"<sup>2</sup>.

### ثانيا : أهميته

يعد الابتكار من أولويات المؤسسة في جميع المجالات بلا استثناء من أجل البقاء في السوق، وتكمن أهمية الابتكار في كونه يعمل على تحقيق ما يلي:

- ينمي ويراكم المهارات الشخصية والتفاعل في التفكير الجماعي من خلال فرق العصف الذهني.
- يزيد من جودة القرارات التي تصنع لمعالجة المشكلات على مستوى المؤسسة أو على مستوى قطاعاتها واداراتها، في المجالات المختلفة الفنية والمالية والتسويقية وتلك الخاصة ببيئة العمل الاجتماعية.
- حسن من جودة المنتجات<sup>3</sup>.
- يساعد على تقليل الفترة بين تقديم منتج جديد وآخر مما يساهم في تمييز المؤسسة الاقتصادية من حيث التنافس بالوقت.
- يساعد على خلق وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.
- يساعد على إيجاد سبل لتفعيل وزيادة المبيعات.

<sup>1</sup> فريد النجار: "إدارة رأس المال البشري بالموهبة والإبداع"، منشأة المعارف، الإسكندرية-مصر، 2014، ص 54 .

<sup>2</sup> سليم بطرس جلدة، زيد منير عبدوا: "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة لنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2006 ص 20 .

<sup>3</sup> خولة بركاني: "أثر تطبيق التسويق الابتكاري على تحسين الأداء التسويقي في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، أم لبواقي-الجزائر، 2016/2017 ص : 06.

- يساعد على خلق وتعزيز صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة الاقتصادية.
- بالإضافة إلى ذلك فإن تقديم المؤسسة لابتكار لم يسبقها إليه أحد من قبل قد يسمح لها باحتكار جزئي ومؤقت للسوق وذلك حسب درجة كثافة الابتكار<sup>1</sup>.

### ثالثا : ارتباط الإبتكار بالسياحة :

بالنظر إلى طبيعة العلاقة بين كل من الإبتكار وصناعة السياحة كأحد الأنشطة الخدمية الهامة التي تطورت بشكل هائل في العقود الأخيرة , فإنه من الملاحظ أنه لم يتم بشكل كبير بتركيز على دراسة وبحث مفهوم الإبتكار وتطبيقه داخل قطاع الخدمات السياحية حيث كان ينظر للإبتكار دائما باعتباره شيئا ثانويا ذو إستخدام منخفض لرأس المال على الرغم من أهمية دراسة وتطبيق هذا المفهوم داخل قطاع التسويق السياحي على أن صناعة السياحة هي أكثر الصناعات الخدمية التي تحتاج إلى تطبيق هذا المفهوم الخاص بالإبتكار بسبب طبيعة دورها المتعظم في تنشيط وتقوية عدة اقتصاديات عالمية ودورها كوسيلة للقضاء على مشكلات اقتصادية متنامية في هذه الإقتصاديات مثل البطالة والركود الإقتصادي , و الإبتكار هنا بالنسبة لصناعة السياحة يعني تحقيق العديد من المؤشرات الإيجابية الهامة جدا لصناعات الخدمية مثل رفع مستويات الإنتاجية وتحسين مستويات الجودة وتنوع المنتجات والخدمات المقدمة وتطوير القدرات التنافسية . تلك الخصائص السابقة لعملية الابتكار لا بد و انما تتمشى مع طبيعة السوق الحالية "خاصة السوق السياحي" المتغير باستمرار من ناحية الاذواق التفضيلات مما يتطلب تبني منهجيات أساليب ابتكارية متجددة باستمرار و تتميز بقدر عالي من الحنكة و البراعة في التعامل مع الزبائن كون الخدمة السياحية تتسم بخصائص من أهمها انها منتج غير قابل للتصنيف , أي انه لا يمكن تقديم نمط او صنف معين من الخدمة على الدوام حيث انه يتم تقديمها غالبا الى اشخاص المختلفين في الاذواق الرغبات كما انه يتعذر تخزين الخدمات او المنتجات السياحية او نقلها من مكان الى اخر كما يحدث مع المنتجات المادية , فضلا عن اهم خصائص الخدمات هو القابلية السريعة للفناء **Perishability** مثل الغرف الفندقية و مقاعد الطائرة , عدم ثبات تذبذب الطلب السياحي عدم القدرة على تملك الخدمة , بالإضافة الى التلازم , أي عدم إمكانية الفصل **Inseparability** , ففي العادة لا يمكن فصل الخدمات عن شخص البائع , ان مقدم الخدمة يقدمها أي "يخلقها" و ينهيها في نفس الوقت . و هذه الخصائص و غيرها تفرض أعباء و

<sup>1</sup> رشيد فراح، عادل قنور: "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار لدى منظمات الأعمال"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة الإدارية، جامعة البويرة، الجزائر، العدد الثامن، ديسمبر، 2017، ص.416 .

تحديات كبيرة على إدارة التسويق السياحي للتعامل على أساسها وبذل الجهود و الإجراءات المناسبة لتعريف الاخرين بهذه الخدمات الساحية ووضوح السياسات و برامج الابتكار المختلفة التي تضمن استهلاكها من جانب اكبر قدر ممكن من المستهلكين<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : مفهوم السياحة العلاجية أنواعها

#### أولا : مفهوم السياحة العلاجية

عرفت السياحة العلاجية أن منذ اكتشف الإنسان أن بعض الأمراض كالأضرار الروماتيزمية والصدفية تشفى بالانتقال إلى أماكن معينة تتميز بمناخ خاص، ثم برزت الخواص العلاجية للينابيع و الحمامات المعدنية و السائح في هذه الحالات أن إما يكون مريضا أو في فترة نقاهة أو في صحة تامة، و ما كل يريد هو راحة أعصابه المرهقة و ، جسمه المتعب و تطول إقامته نسبيا في مكان العلاج، و تتراوح مدة الإقامة عادة ما بين 2-4 أسابيع، لهذا يزيد متوسط إنفاق هذا النوع من السائحين عن متوسط إنفاق السائح العادي بمقدار 10مرات.

وعلى الرغم من عدم وجود تعريف دقيق وموحد للسياحة العلاجية، فإن أبرز التعريفات لهذا المصطلح هي:

❖ عرفها الاتحاد العالمي للسياحة" بأنها تقديم تسهيلات الصحة باستخدام المصادر الطبيعية للدولة، وبشكل خاص المياه المعدنية و المناخ<sup>2</sup>.

❖ كما يعرفها صبري عبد السميع "على أنها انتقال الأشخاص من بلدانهم الأصلية إلى بلدان أخرى بهدف الاستفادة من العناصر الطبيعية التي وهبها الله لهذه المناطق في مجال العلاج والاستشفاء"<sup>3</sup>.

❖ السياحة العلاجية هي انتقال الفرد من مقر إقامته الدائم إلى منطقة أخرى بهدف الوقاية أو العلاج من مرض ما، وقد تكون أسباب شفائه بيئية تعتمد على العناصر البيئية الطبيعية مثل الشمس، مياه البحار و البحيرات أو الرمال أو الطين.... أو ، العيون المعدنية و الكبريتية أو غير ذلك من المقومات الطبيعية للعلاج الاستشفائي، و

<sup>1</sup> Xavier Decelle (2004) A Conceptual And Dynamic Approach To Innovation In Tourism Universite paris,1 Pantheon-Sorbonne,France,OECD P 01

<sup>2</sup> عمارعريس ، خير الدين بوزرب ، تنمية السياحة العلاجية كمدخل لتطوير القطاع السياحي ، قراءة في بعض التجارب الدولية الرائدة مع إمكانية الاستفادة منها الجزائر ، ص 02- ص 03 .

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ، 03

قد تكون طبية تعتمد على المنشآت و الأجهزة الحديثة و الخبرة الطبية، ووفقا لهذا التعريف تضم السياحة العلاجية ثلاثة أنماط هي السياحة الوقائية، السياحة الاستشفائية والسياحة الطبية.

❖ و يبرز من خلال هذه التعاريف أن هناك اختلاف واضح في تحديد الوسائل المعتمدة في العلاج بين المفهوم الضيق الذي يشمل لتداوي بالعناصر الطبيعية أو المفهوم الواسع الذي يضم إلى جانب التداوي بالعناصر الطبيعية للعلاج في المستشفيات والمصحات الحديثة .

### ثانيا : أنواع السياحة العلاجية

**1.السياحة الوقائية :** وفيها يقوم السائح برحلات سياحية تهدف إلى رفع مستوى الأداء الطبيعي للجسم و العقل، و ذلك من خلال الإقامة في أماكن تتوفر فيها كل المتطلبات ، وقد تكون السياحة الوقائية إما حرة يقوم بها الفرد بشكل حر دون اشراف طبي ، وقد تكون وقائية منظمة<sup>1</sup> .

**2. السياحة الطبية :** تتركز بالدرجة الأولى على توفر المراكز الاستشفائية الحديثة والمجهزة بأحدث التقنيات والأطقم الطبية ذات الكفاءة العالية والخبرة باختلاف نمط المستشفى أو قطاعه أو خدماته تلك السياحة تتواجد ببلدان دف فيها القيام بعلاجات طبية كالجراحة عادة ما تكون بأسعار متقبلة مطالبها وكلفة منخفضة نسبيا وذات جودة عالية لا يمكن توفرها في الدولة الأم<sup>2</sup>.

**3. السياحة الاستشفائية :** و هذا النوع من السياحة يرتبط أساسا بمناطق معينة و محددة ، تتوفر بها خصائص طبيعية نوعية ، تعالج أمراضا بعينها عوضا عن العلاج الكيميائي أو الدوائي ، و تختلف هذه الأخيرة عن البقية هو أن جميع أنشطتها تتم داخل ما يسمى بمصحات الاستشفاء و تكون خاضعة للإشراف الطبي المتخصص من قبل كفاءات طبية عالية .وفيما يلي نتطرق لأنواع الاستشفاء البيئي<sup>3</sup>:

### • العلاج باستخدام المياه المعدنية (grenotherapy)

<sup>1</sup> عدلي أنيس سليمان ، السياحة العلاجية في مصر و العالم ، جامعة القاهرة، 2009، ص05

<sup>2</sup> زهور حسيني، لخضر مداح، مقومات السياحة العلاجية الاستشفائية في الجزائر، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 11 ، العدد 04 ، الجزائر، 2021 ص 411 .

<sup>3</sup> ن عدلي أنيس سليمان، المرجع السابق، ص 06

- العلاج بالبخار المتصاعد من مياه العيون المعدنية الساخنة التي تتراوح حرارتها بين 26-70 درجة مئوية (grottotherapy).
- العلاج بشرب المياه المعدنية (hydrotherapy).
- العلاج المناخي و الذي يعتمد على درجة الحرارة ونسبة الرطوبة وقيمة الضغط الجوي وكمية الضوء (climatotherapy).

### ثالثا : المناطق الرائدة في السياحة العلاجية في العالم

استطاعت مجموعة من دول العالم أن تصبح مركزا للسياحة العلاجية، وأن تجذب السياح من مختلف دول العالم إليها ومن بين هذه الدول نجد الهند، ماليزيا، تايلند، تونس، و الأردن<sup>1</sup>:

#### أ- السياحة العلاجية في الهند :

يعتبر قطاع السياحة العلاجية في الهند من القطاعات المتنامية، ففي أكتوبر 2015 حقق قطاع السياحة العلاجية في الهند حوالي 3 بليون دولار، ومن المتوقع أن ينمو إلى 7 - 8 بليون دولار سنة 2020، حسب كونفيدرالية الصناعات الهندية فإن السبب الرئيسي الذي يجذب المسافرين بغرض العلاج في الهند هو التكلفة و الفعالية، والعلاج في مرافق تضاهي نظيرتها في الدول المتقدمة باقل تكلفة، وحسب تقرير أسواق السياحة العلاجية فالهند تعتبر واحدة من الوجهات السياحية العلاجية الأقل تكلفة و الأعلى جودة، فهو يقدم مجموعة واسعة من الإجراءات على نحو عشر تكلفة الإجراءات المماثلة في الولايات المتحدة الأمريكية. ويعود اختيار الهند كوجهة للسياحة العلاجية إلى مجموعة من المقومات تشمل نظام الرعاية الصحية الراقية في الهند، ولا تحتفظ الهند فقط على نظام الاعتماد القوي ولكن أيضا على عدد كبير من المرافق المعتمدة (حوالي 275 من هذه المرافق تتطابق مع المرافق العالمية )، كما تملك الهند 23 مستشفى معتمد من طرف اللجنة الدولية المشتركة وتعتبر أحسن مقارنة مع مستشفيات بلدان أخرى في آسيا .

و في عام 2015 أصبحت الهند الوجهة الأولى للروس لتلقي العلاج ، أما بالنسبة للدعم الحكومي للسياحة العلاجية في الهند فيشمل التسويق، تسهيل منح التأشيرة، تشجيع بعض المستشفيات كمراكز للتميز، اعتماد

<sup>1</sup> عمار عريس , خير الدين , بوزرب , المرجع سابق . ص 31

المستشفيات و الشراكة بين القطاعين الخاص و العام، هذا بالإضافة إلى الاعتماد على المكاتب الخارجية لوزارة السياحة لنشر المعلومات حول المستشفيات الهندية للمرضى الأجانب المحتملين، وتعلن عن خبرات القطاع في جراحة القلب وعلاج الأورام.....، كما حسنت الحكومة من البنية التحتية للمطار لتسهيل وصول و مغادرة السياح الأجانب، كما تبني نموذج شراكة بين القطاعين الخاص و العام لتحسين البنية التحتية و الرعاية الصحية بتوفير خدمات فعالة .

### ب- بالسياحة العلاجية في الأردن:

تعتبر الأردن الوجهة الأولى للعلاج في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بحسب دراسات البنك الدولي، وقد ساهم في ذلك العديد من العوامل أبرزها الخصائص الطبيعية التي تميزها والبنية التحتية الهامة التي تحوزها.

وتبرز أهم مناطق السياحة العلاجية في الأردن فيما يلي<sup>1</sup>:

❖ **البحر الميت:** تعتبر هذه المنطقة منطقة دافئة ومشمسة طيلة العام، حيث بلغ متوسط درجة الحرارة فيها 30.4 درجة، وتعتبر أشعة الشمس في منطقة البحر الميت غير ضارة للبشر، ويشتهر البحر الميت بطينه الأسود الغني جدا بالأملاح والمعادن أن كما ملوحة مياه البحر الميت تساعد في شفاء الكثير من الأمراض مثل الأمراض الجلدية المتعددة.

كما وجود الكالسيوم والمغنيزيوم والبروم من بين أملاح البحر الميت يجعل التركيبة الفريدة من الأملاح والمعادن في تلك المياه أحد المصادر الهامة للاستشفاء الطبيعي والذي يشرف عليه في المنتجعات المتوفرة مجموعة من الأشخاص ذوي الاختصاص.

❖ **الحمة الأردنية :** تقع على بعد 100 كلم إلى الشمال من عمان، وتعتبر واحدة من أكثر المواقع العلاجية و السياحية الحيوية في المنطقة، تم لقد و تأسيس منتجع و بعض العيادات التي توفر العديد من الخدمات للزائرين لتلك المنطقة، و هناك مركز للأشخاص الذين يعانون من أمراض و مشاكل في الجهاز التنفسي علاوة على مراكز توفر العلاج من الأمراض الجلدية و لأمراض المتعلقة بالجهاز العصبي و المفاصل.

<sup>1</sup> عدلي انيس سليمان , مرجع سابق , ص 35..

❖ حمامات فرا : تقع في الجنوب الأردني، وعلى بعد 26 كلم من الطفيلة، تنطلق المياه الحارة من أكثر من 15 مصدرا لتملئ أجواء المكان بالمعادن الشافية، ويقول الخبراء أن هذه المياه على وجه التحديد لديها قوة هائلة على معالجة العقم والدوالي وفقر الدم والروماتيزم .

❖ حمامات ماعين : تقع على بعد - 58 كيلومتر جنوبي عمان وتنخفض المنطقة ب 120 مترا عن سطح البحر، وتعتبر هذه الحمامات مشهورة بمياه نبعها المعدنية الدافئة، حيث تصل حرارتها إلى أكثر من 50 درجة مئوية، وتتميز مياهها الحارة الكبريتية بوجود العديد من المعادن مثل الصوديوم، كلوريد الكالسيوم وكذلك كمية كبيرة من غاز كبريتيد الهيدروجين .بالإضافة إلى ما سبق يمتلك الأردن شبكة طبية متقدمة تابعة للقطاعين الحكومي والخاص، وتمتاز الخدمات الطبية فيها بجداثة المستشفيات والمراكز الطبية، ووجود كذلك عدد من اهم الاختصاصيين في العالم في معالجة , الأمراض المختلفة، حيث يبلغ عدد المستشفيات الحكومية في الأردن 41 مستشفى، و 56 تابع للقطاع الخاص<sup>1</sup>.

### ج- السياحة العلاجية في تونس :

تصنف تونس من أهم الوجهات السياحية، حيث تتميز بمناخ متوسطي ومناظر وثرورات طبيعية تجعلها وجهة متميزة ومقصد للراغبين في السياحة والاستشفاء، زيادة على وفرة مياه البحر والمياه المعدنية والأعشاب والطحالب التي تكون أساسا للعلاج، ما وهو يجعل السياحة العلاجية الاستشفائية في تونس تشهد إقبالا متزايدا على الرغم من الوضع الأمني .

تشغل المحطات الاستشفائية الأربعة في تونس 50مركز علاج بالمياه الطبيعية و 30حماما تقليديا، وأكثر من 50مركز للمعالجة بمياه البحر، 18نبعا جوفيا حارا، كما يوجد في تونس 50مركز نقاهة ولكل محطة استشفائية اختصاصاتها العلاجية بناء على التركيبة الفيزيوكيميائية لمياهها<sup>2</sup>.

ويعود تاريخ العلاج بالمياه في تونس إلى عصر الرومان وشهدت السياحة العلاجية والاستشفائية وتحديدًا سياحة الاستشفاء بمياه البحر، وبالمياه العذبة والساخنة تطورا ملحوظا في تونس، إذ يستقطب هذا النوع من السياحة ما

<sup>1</sup> عدلي انيس سليمان , المرجع سابق , ص 35.

<sup>2</sup> http://www.tourisme.gov.tn ( أطلع بتاريخ 2023/04/20 على الساعة :13.20 )

يفوق 200 ألف سائح سنويا من مختلف الجنسيات، ما أي يعادل مليون ليلة سياحية، وحافظت تونس على كونها ثاني وجهة عالمية للعلاج بمياه البحر والمياه المعدنية بعد فرنسا.

و لذلك فان الحرص الكبير على جودة الخدمات الاستشفائية جعل تونس تحصل مؤخرا على شهادة المواصفة العالمية الخاصة بأنظمة الجودة في الاستشفاء بمياه البحر وذلك بفضل السياسات الحكومية خلال السنوات الأخيرة، وتعتبر وسيلة مهمة من وسائل التسويق على المستوى الوطني والدولي. ومن بين أبرز مراكز السياحة العلاجية في تونس نجد<sup>1</sup>:

❖ **منطقة الخبايات بقابس** : وهي منطقة سياحية على بعد 12 كلم من بلدة الحامة من ولاية قابس وهي تهدف إلى تركيز مدينة للسياحة الاستشفائية موجهة لحرفاء الاستشفاء بالمياه المعدنية على الصعيدين الوطني والخارجي.

❖ **حمام بورقيبة**: يعتبر أحد أهم المراكز الاستشفائية في تونس حيث يعتمد على أحدث التقنيات الاستشفائية بالمياه المعدنية في العالم، ويسهم في استقطاب نسبة كبيرة من السياح الأجانب والتونسيين لما يوفره من طرق علاجية متطورة باعتماد مزايا العلاج بالمياه المعدنية والأعشاب والطحالب البحرية .

❖ **عين حمام الصالحين** : تقع في قرية بني مطير في الشمال الغربي التونسي والتابعة لولاية جندوبة التي تتمتع بالعديد من الثروات الطبيعية على غرار عين حمام الصالحين التي تعتبر من أسخن المياه الموجودة على الصعيد الوطني مما كان حافزا لإطلاق مشروع نموذجي يتمثل في إحداث مركز للعلاج بالمياه بمثابة محطة سياحية استشفائية بالمياه والتجميل وتوفر لمرتابيها فرصة مزدوجة للعلاج والتمتع بجمال البحر.

❖ **مدينة الحامة** : تقع بالجنوب التونسي على بعد - 451 كلم من جنوب العاصمة تونس، وتتميز هذه المنطقة بحماماتها المعدنية الطبيعية التي تتميز بتركيباتها الكيميائية الفريدة المفيدة في معالجة الكثير من الأمراض كداء المفاصل وأمراض النساء، والجلد وأمراض الحنجرة ويزورها سنويا حوالي 500 ألف زائر من التونسيين .

❖ **جزيرة جربة** : يوجد فيها 11 منتجعا استشفائي وبها مرافق وخدمات متميزة بالإضافة إلى المنتجعات المماثلة في الحمامات. بالإضافة إلى هذا تشكل التوليفة الهامة من المستشفيات والمصحات عامل هاما في جذب السياح

<sup>1</sup> <http://www.tourisme.gov.tn> (الموقع السابق)

الأجانب، حيث استقبلت المصحات الخاصة سنة 2014 حوالي 400 ألف سائح أجنبي . كما سجلت تونس 130 ألف سائح علاجي سنة 2013 ومن المنتظر بلوغ 140 - 150 ألف سائح في سنة 2014 ويعتبر السياح من الجزائر وتونس الذين بلغ عددهم المليون ونصف المليون سنة 2015 ما أنقذ الموسم الصيفي. وعن الشرائح العمرية التي تزور تونس من اجل سياحة الاستشفاء اغلبيهم كبار السن، ثم تليهم الكهول والشباب، ويتصدر الفرنسيون والروس والسويسريون والإيطاليون قائمة الوافدين على تونس ثم يأتي الجزائريون والليبيون والمغاربة وقد وصل العدد الإجمالي في 2014 بحسب الإحصاءات الرسمية إلى نحو 106902 وافد للعلاج بمياه البحر<sup>1</sup>.

**د-السياحة العلاجية في تايلندا :** تعد تايلاند من الدول الرائدة كوجهة للسياحة العلاجية في آسيا، وما زالت السياحة العلاجية تزدهر في تايلاند؛ لتجعلها تقفز فوق دول أخرى في القائمة، ويزداد عدد السياح الذين يأتون إلى تايلاند للسياحة العلاجية بشكل من العوامل التي جعلت تايلاند وجهة رئيسية للسياحة العلاجية في العالم بالإضافة إلى هذا تعتبر الجودة العلاجية الممتازة التي تقدمها تشكيلة المراكز الطبية الخاصة والمستشفيات التي بلغ عددها أكثر من 1000 مستشفى في تايلاند أكثر من 470 منها منشآت خاصة أحد العوامل الرئيسية الجاذبة للسياحة العلاجية، حيث تفخر البلاد بامتلاكها لأكبر مستشفى خاص في آسيا، وكذلك لأول مستشفى آسيوي يحصل على اعتماد ISO 9001 وكذلك على اعتماد اللجنة الدولية المشتركة JCI وحتى الآن حصلت 37 مستشفى في تايلاند على اعتماد اللجنة الدولية المشتركة JCI تنتمي كلها إلى القطاع الخاص، أحد العوامل الرئيسية لتطور السياحة<sup>2</sup>.

#### هـ- السياحة العلاجية في تركيا :

تعتبر تركيا دولة متقدمة و منفتحة على العالم ، فهي عضو في منظمة OEXA التي تمثل الدول المتقدمة ، ومن بين العوامل التي تعزز نسب الإقبال على السياحة العلاجية التركية ، موقعها الجغرافي الذي يعتبر حلقة وصل ، يجمع من خلالها قارتي آسيا و أوروبا في آن واحد ، إضافة لتنوع الاماكن السياحية على اراضيها و غنى تاريخها الحضاري و الديني الخلافة الاسلامية العثمانية ما يجعلها قبلة لسائحي العالم كله و تعد السياحة العلاجية احد اهم اعمدة الاقتصاد التركي ، و مصدرا رئيسيا للدخل القومي الذي اعتمد بشكل كبير عل ازدهار السياحة العلاجية وما تدره من العملة النقدية الصعبة ، و لقد حصلت اغلب المنشآت المتخصصة في السياحة العلاجية في

<sup>1</sup> <http://www.tourisme.gov.tn> (الموقع السابق)

<sup>2</sup> <https://omrantrk.com/> (أطلع بتاريخ 2023/05/20 على الساعة: 19.45)

تركيا على اعتمادات محلية و دولية من ابرزها ، اعتماد اللجنة الدولية المشتركة و اللجنة المشتركة لاعتماد منظمات الخدمات الصحية، اضافة للمنظمة الدولية لمعايير البحوث.

ففي ذروة نجاحها السياحي سنة ، 2014 احتلت تركيا المركز السادس عالميا في جذب السياح ، وتراجعت الارقام عقب الانقلاب الفاشل سنة ، 2016 ولكنها بدأت تتحسن بعد ان تعافت البلاد من اثار الانقلاب لتحتل المركز الثالث عالميا سنة 2017 بعد الولايات المتحدة الامريكية و كوريا الجنوبية ، اما عام 2018 فقد بينت المؤشرات الاخيرة ان نسبة الاقبال زادت بنسبة 30% خلال الربع الاول من السنة<sup>1</sup>.

#### رابعا : العوامل المؤثرة على اختيار الوجهة السياحية العلاجية

##### أولا: الاستقرار السياسي

عندما ينتقل السياح من البلد الأم إلى دولة أخرى في الخارج (الدول المضيفة)، فإنهم يبقون في ظروف سياسية وقانونية مختلفة عن بيئتهم المحلية، ومنها البيئة السياسية، والتي هي جزء هام من بيئة الأعمال في مجال السياحة للدول. حيث قبل السفر إلى الدول المضيفة، يتم دراسة البيئة السياسية من حيث طبيعة النظام السياسي والحكومات وسياساتها ومدى استقرار سياساتها تجاه السياح، فهي تبحث عن الاستقرار السياسي، لذلك يرتبط جذب واستقطاب السياح في البلدان بالاستقرار السياسي فيها، فالعلاقة طردية ما بين الاستقرار السياسي وجذب السياح<sup>2</sup>.

وتؤكد حجازي (2016) أن الاستقرار السياسي من العوامل الجاذبة للسياح الأجانب، حيث أن الاستقرار السياسي ذو تأثير على النشاط الاقتصادي عموما وعلى نشاط السياحة خصوصا، حيث أن التعاقب السريع للحكومات يؤدي إلى تغيير مستمر في السياسات الاقتصادية ومنها ما يتعلق بالسياحة، وهذا لا يسمح للمتعاملين الاقتصاديين والسياح بالتخطيط وبالتالي عدم الاستقرار بالنسبة للنشاط الاقتصادي، فكلما كان هناك استقرار سياسي (كما هو الحال في الأردن)، كلما كان هناك جذب واستقطاب للسياح، وكلما كان هناك حالة

<sup>1</sup> (الموقع السابق) <https://omrantrk.com/>

<sup>2</sup> حمادة، سوسن سامي ، السياحة العلاجية في الأردن ، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 67.

سياسية غير مستقرة (كما هو الحال في بعض بلدان الشرق الأوسط والمجاورة للأردن) كلما شكل ذلك عائقا في جذب واستقطاب السياح<sup>1</sup>.

### ثانيا: التكلفة

وتعني القدرة على تقديم خدمات سياحية بأقل تكلفة ممكنة مقارنة مع المنافسين، مما يمكنها من تحقيق أرباح أعلى، فالتكلفة المنخفضة تهيئ فرص تقديم الخدمات السياحية بأسعار تنافسية. ويرتكز هذا البعد على اقل قدر من تكلفة مدخلات تقديم الخدمات السياحية مقارنة بالمنافسين، والتي تعني تحقيق تخفيض في التكاليف الكلية<sup>2</sup>.

ويرى (Slack et al., 2014) التكلفة تعني القدرة على التنفيذ بأقل التكاليف قياسا بقدرة المنافسين، ويكون ذلك من خلال تحسين الإنتاجية والكفاءة وحذف الضياع والرقابة المحكمة على التكاليف. وتستمد المنافسة بصورة كبيرة من تخفيض التكاليف المتعلقة بالمواد الأولية أو استخدام العاملين. كذلك يعد استخدام سياسة صيانة مناسبة واستخدام أساليب متطورة بجودة منتجاتها وتقليل الوقت الضائع والتأكيد على استخدام التقنيات الحديثة في تقييم الخدمات السياحية وتقليل أوقات التسليم إلى الزبائن، كل هذه الوسائل يتم اللجوء إليها من أجل تخفيض كلفة إنتاجها إلى أدنى مستوى ممكن. والتكلفة تمثل أحد عوامل المنافسة البالغة الأهمية المؤدية إلى إزالة الحواجز بين الدول، وذلك من خلال تخفيض أسعار الخدمات السياحية. كما إن التكلفة تمثل الغرض أو الهدف الأخير الذي يؤخذ بنظر الاعتبار التنافس على السعر، حيث تصبح التكلفة الأقل أهمية لها الهدف الرئيس من العمليات، بافتراض أن كلما قلت الأسعار زاد عدد السياح على ألا يؤثر في الجودة، مما يعمل على رفع هوامش الأرباح<sup>3</sup>.

ويشير (خليل) الى أن تحقيق تكلفة أقل بالمقارنة مع المنافسين يتطلب توافر عدة شروط هي<sup>4</sup>:

- وجود طلب مرن للسعر، فأى تخفيض في السعر مع المحافظة على الجودة يؤدي إلى زيادة الطلب .
- نوعية الخدمات السياحية.

<sup>1</sup> حجازي، رنا هشام، مستوى جودة الرعاية الصحية وأثرها على صناعة السياحة العلاجية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الأردنية من وجهة نظر المراجعين، جامعة اليرموك إربد، الأردن 2016، ص 94

<sup>2</sup> Kotler. P. & Keller. K. L, (2016), **Marketing Management**. New Jerse .Pearson: Prentice Hall,P241

<sup>3</sup> خليل، نبيل مرسي، القدرة التنافسية في مجال الأعمال، الإسكندرية، منشورات جامعة الإسكندرية، 2018، ص 113

<sup>4</sup> Slack. Nigel, Chambers. Stuart, Harland. Christine, Harrston. Alan, and Johnston. Robert. (2014). "Operations Management".New York Prentice Hall , P 88

- عدم وجود طرق كثيرة لتمييز الخدمات السياحية .
- وجود أجهزة ومعدات ذات كفاءة عالية .

### ثالثاً: جودة الخدمة

جودة الخدمة هي حكم أو رأي عام للمريض عن مدى تفوق الخدمة عما يقدمه المنافسون في دول أخرى. وسيتم قياس هذا المتغير من خلال الاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف<sup>1</sup>.

والجودة المدركة لدى العميل: وهي أري عام للعميل عن مدى جودة الخدمة التي يقدمها القطاع الطبي، ويمكن قياسها من خلال نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL MODEL) والذي يضم مجموعة من المتغيرات، وهي<sup>2</sup>:

- **الاعتمادية (Reliability)**: مدى قدرة القطاع الطبي في تقديم خدمة علاجية بمصدقية ودقة وأمان.
  - **الاستجابة (Responsiveness)**: مدى استعداد الطاقم الطبي لمساعدة المريض وتقديم خدمة منافسة .
  - **الضمان (Assurance)**: قدرة الطاقم الطبي في تقديم خدمة تعكس جودة العلاج بالتعامل مع السائح الطبي.
  - **التعاطف (Empathy)**: الاهتمام بالخدمة المقدمة من قبل الطاقم الطبي بالسائح العلاجي.
  - **الموجودات الملموسة (Tangibles)**: كل ما يتعلق بالمرافق الطبية والطاقم الطبي والمعدات والمواد المكتوبة.
- يلعب مقدم الخدمة دوراً أساسياً في عملية إيصال الخدمة إلى العميل ويتشارك معه في إنتاجها، ويصبح جزءاً منها، وهذا بحد ذاته يعتبر من المدخلات الرئيسية لخلق قيمة للعملاء، وظهرت العديد من النماذج والدراسات التي تناولت هذا المفهوم بشكل معمق، حيث أدرك الباحثون ضرورة تطوير مقياس معين لوضع تصورات أوسع في هذا الصدد، مثال ذلك (نموذج الجودة التقني والوظيفي) ل غرونروس ، 1984 ، Gronroos (نموذج الأثر و الخاصة) ل Dabholkar, 1996<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> فريجات، إيمان علي، نظام التشبيك في السياحة العلاجية: المستشفيات الخاصة في مدينة عمان حالة دراسية عمان، الأردن، 2017، ص 73

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 74

<sup>3</sup> فريجات، إيمان علي، المرجع السابق، ص 74

## المبحث الثاني : الدراسات السابقة والدراسة الحالية

## المطلب الأول : الدراسات السابقة لدور الابتكار في دعم السياحة العلاجية

## أولاً: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة بوبعة عبد الوهاب تحت عنوان : دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير.

● اشكالية الدراسة : ما هو أثر الابتكار على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ؟

● منهج الدراسة : تم الاعتماد في دراستنا لهذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الدراسة والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ووصف خصائصه بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة به، ثم استخلاص النتائج التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة، إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية.

● اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

✓ إن الابتكار يمكن تحقيقه من خلال توفير مجموعة من المتطلبات، ويمكن لأي مؤسسة أن توفر هذه المتطلبات إذا أردت ذلك.

✓ إن الابتكار في الغالب لا يتطلب تكنولوجيا جديدة لتحقيقه بقدر ما يتطلب الأفكار جديدة أو غير مألوفة.

✓ إن الابتكار يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة وفيما يتعلق بكونها مستدامة أو مؤقتة فإن ذلك يبقى بحسب درجة كثافة الابتكار.

✓ إن المنتج المبتكر "الجديد" ليس بالضرورة أن يكون منتج معقد ناتج عن ابتكار تكنولوجي، وإنما يكون منتجا بسيطا لكن وراءه فكرة مبتكرة أو غير مألوفة.

✓ إن الابتكار أصبح أهم وسيلة في يد المؤسسة من أجل البقاء في بيئة دائمة التغير، حيث المشكلة لا تكمن في كيفية خلق العميل وإنما في كيفية المحافظة عليه في ظل الظروف المتغيرة، حيث يلعب الابتكار دور مهم في حل

هذه المشكلة من خلال البحث عن الفرص وتحويل التهديدات إلى فرص جديدة، واكتشافه لحاجات كامنة وإيجاد استخدامات جديدة للمنتج الحالي .

✓ إن الابتكار هو مفتاح البقاء للمؤسسة في ظل الظروف المتغيرة التي تميز بيئة الأعمال من خلال قدرته على تكيف المنتج ليتلاءم مع التغيرات الجديدة التي حدثت لحاجات ورغبات الزبائن بفعل المنافسين، من خلال سماحه للمؤسسة من القيام بالتحسينات التي تجعل من المنتج يتناسب مع حاجاتهم ورغباتهم بالشكل الذي كان عليه قبل أن تتغير أو أكثر أو أقل بحسب درجة كثافة التحسينات ورد فعل المنافسين، وبالتالي فإن الابتكار في مجال المنتجات يعمل على تحويل التهديدات إلى فرص واستغلالها بأفضل شكل

2. دراسة محمد السعيد عابدي تحت عنوان : رأس المال البشري والابتكار في عينة من المؤسسات الجزائرية.

قسم علوم التسيير، جامعة محمد الشريف مساعديّة- سوق أهراس .

● إشكالية الدراسة : ما مدى قدرة المؤسسات الجزائرية على استغلال ما تستثمره في مجال رأس المال البشري و ما مدى قدرتها على تحويل ما تمتلكه من كفاءات ومواهب بشرية إلى مخرجات ابتكارية؟ وما هي عوامل رأس المال البشري الأكثر تأثيراً في عمليات الابتكار في المؤسسات الجزائرية؟

● منهج الدراسة : طالما أن البحث يركز على استطلاع الآراء والكشف عن الحقيقة، فقد انتهج في إعداد البحث المنهج الوصفي التحليلي لما يتميز به من الشمولية ووصف الحالة، فقد جرى استخدام الوصف في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لمتطلبات البحث أما التحليل فستوحيها منه تحديد النتائج والوقوف على أبرز المؤشرات لإثبات أو نفي الفرضيات بغرض الإجابة على المشكلة المعروضة .

● اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

✓ تهتم مؤسسات العينة بالاستثمار في رأس المال البشري، ويرجع ذلك إلى تركيز استراتيجية الابتكار في هذه المؤسسات على الإنفاق في الموارد البشرية وهو ما يشكل موردا هاما لمدخلات الابتكار.

✓ تواجه مؤسسات العينة صعوبات في استغلال ما يمتلكه أفرادها من أفكار إبداعية، ومعارف وخبرات وتحويلها إلى إنتاجات ابتكارية. وهو ما يعزز ضعف نتائج الابتكار(مخرجات ) في مؤسسات العينة من وجهة نظر الأفراد المبحوثين.

✓ وجود خلل في عمليات الابتكار على مستوى مؤسسات العينة، وهذا بالرغم من الجهود التي تبذلها في توفير موارد ومدخلات الابتكار إلا أن ذلك لم ينعكس على مخرجات الابتكار.

✓ أثبت البحث أن التأثير الأكبر على التغيير في الابتكار في المؤسسات المبحوثة يرجع إلى 5 عوامل أساسية على الترتيب التالي: الاستخدام والتوظيف؛ والتفكير الإبداعي؛ واجتذاب الكفاءات والمواهب؛ والتمكين؛ وظروف العمل.

✓ لا تعتبر البيئة التنظيمية في مؤسسات العينة بيئة حاضنة وداعمة للأفكار

3. دراسة حمودي هداية وبولفراد زينب تحت عنوان: دور السياحة العلاجية في الجذب السياحي.

دراسة حالة ، حمام الشلالة ولاية قلمة ،مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية .تخصص: تسويق سياحي وفندقي.

- إشكالية الدراسة: إلى أي مدى يمكن أن تساهم السياحة العلاجية في تحقيق الجذب السياحي في ولاية قلمة؟
- منهج الدراسة : للوصول إلى تلك الأهداف، فقد اعتمد البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، بهدف دراسة الظاهرة العلمية المتعلقة بدور السياحة العلاجية في الجذب السياحي،دراسة حالة حمام الشلالة في ولاية قلمة وهي تستمد معلوماتها وبياناتها من مصدرين متكاملين هما:

✓ مصادر ثانوية: تتمثل في المراجع والمقتنيات المكتبية، مثل الكتب والمواقع الملائمة على شبكة الانترنت.

✓ مصادر أولية: تتمثل في المقابلة والاستبيان

• اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

نتائج الدراسة النظرية:

ومن خلال ما تم استعراضه في ثنايا الجزء النظري توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ إن الفكرة الأساسية للسياحة العلاجية تعني تبني الولاية هذا النوع من السياحة كمصدر آخر من أجل تحقيق التنمية.

- ✓ تعني السياحة العلاجية محاولة جذب أكبر قدر من السياح لغرض العلاج والترفيه في نفس الوقت.
- ✓ أن موضوع السياحة العلاجية من الموضوعات التي ألقى الضوء عليها مؤخرا، كونها تجمع بين الغاية الأساسية المتمثلة في العلاج والترفيه والاستجمام من ناحية أخرى.
- ✓ من أجل خلق بيئة مناسبة للسياحة العلاجية، لا بد من توفر بنى تحتية، حمامات مركبات معدنية، مختلف أشكال التداوي طبيعيا.
- ✓ أن السياحة العلاجية بنفس أهمية السياحات الأخرى، لأنها تعتبر مصدر هام للدخل والتنمية نتائج الدراسة التطبيقية:
- وأما نتائج الدراسة الميدانية يمكن حصرها في النقاط التالية:
- ✓ تمتلك ولاية قلمة مقومات سياحية بدرجة عالية.
- ✓ ساهمت السياحة العلاجية بشكل كبير في جذب السياح إلى الولاية.
- ✓ بينت النتائج أن السياحة العلاجية لها دور فعال ومهم في استقطاب السياح من كل المناطق.
- ✓ من خلال النتائج المتحصل تبين أن هناك علاقة طردية بين السياحة العلاجية والجذب السياحي ، فكلما كانت هناك مقومات سياحية علاجية في المنطقة كلما كان هناك اقبال كبير من الزوار.
- 4. دراسة يزيد دداش تحت عنوان: السياحة العلاجية في الجزائر كمدخل لتحقيق التنمية المحلية ( دراسة ميدانية لبعض الولايات .

● إشكالية الدراسة: كيف يمكن أن تساهم السياحة العلاجية في التنمية المحلية في الجزائر؟

- منهج الدراسة: اقتضت طبيعة الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي ، و ذلك من خلال قيامنا بوصف واقع السياحة و السياحة العلاجية في ولايات قلمة و برج بوعريريج و سطيف محل الدراسة، بالإضافة إلى وصف الإمكانيات و القدرات الخاصة بكل ولاية على حدى، ووصف أهم المعوقات التي تعيق السياحة العلاجية بها، كما تم جمع المعطيات و البيانات الإحصائية عن الظاهرة، وتم إبراز ذلك من خلال الجداول الإحصائية .

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ✓ تمتلك ولايات المذكورة في الدراسة بمقومات سياحية علاجية، وذلك من خلال المركبات الحموية التي تمتلكها.
- بينت نتائج الدراسة أن السياحة العلاجية في ولايات برج بوعرييج و قلمة و سطيف .
- ✓ تساهم في جذب أكبر عدد من السياح المحليين و الأجانب مما يساهم في زيادة الدخل.
- ✓ بينت نتائج الدراسة أن هناك عراقيل كثيرة تواجه السياحة العلاجية في ولايات محل الدراسة .

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية :

**1- دراسة** Karolina Babuchowska1, Renata Marks-Bielska Determinants of Innovation in Dairy Farms in Poland Submitted 03/11/20, 1st revision 09/12/20, 2nd revision 14/01/21, accepted 19/02/21

• إشكالية الدراسة : كيفية تقديم خطوات إدخال الابتكارات باللغة البولندية للمزارع المتخصصة في إنتاج الحليب ؟

• منهج الدراسة : تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي - الى جانب مراجعة الادبيات - باستخدام البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الدراسات الاستقصائية التي أجريت بين 1047 منتجي الالبان العاملين في بولندا. تم تخطيط اختيار العينة بحيث يمكن تعميم نتائج الدراسة على جميع السكان .

• النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

أظهرت نتائج البحث ان العوامل المختلفة تؤثر على تحديث المزارع المتخصصة في انتاج الحليب. نظرا لان الأهم من ذلك، أشار المجيبون الى تبسيط العمل ) مما يجعله أكثر راحة ( في المزرعة , تم تصنيف ذلك عند 0.519 . كان العامل التالي هو تحسن جودة الحليب المنتجة (0.499), وزيادة كفاءة الإنتاج.

**2. دراسة** Chris W. Clegg ; Kerrie L. Unsworth

The Use of Diary Methods to Study New Questions in Employee Innovation.

Chris W. Clegg ( Institute of Work Psychology ; University of Sheffield ) ;  
Kerrie L. Unsworth (Work Effectiveness Research Programme , School of  
Management , Queensland University of Technology.)

● إشكالية الدراسة : ما هي عوامل زيادة الجودة و فائدة نتائج الابتكار ؟ و ماهي العوامل التي تزيد من ابتكار الموظفين ؟

● منهج الدراسة : منهج وصفي هو السائد في ابتكار الموظفين ركز على نتائج الابتكار) سواء كان ذلك الابتكار حادثة ابتكار او موظف ابتكار ( , ضد معايير الجودة و الفائدة , دون التمييز بين الابتكار و انواعه , و دون النظر في جهات النظر التعددية .

● النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

عند اجراء البحوث في ابتكار الموظفين , يجب ان نحرص على ان نكون مبتكرين أنفسنا. و أدى النهج التقليدي لفهم ابتكار الموظفين الى تركيز ضيق على نتائج الابتكار المشتركة التي يتم عرضها من خلال منظور وحدوي. نجادل بان الابتكار ضروري في مجالنا , وان نتعامل مع مجالات البحث الجديدة بما في ذلك عمليات الابتكار , أنواع الابتكار, ووجهات النظر التعددية .

لا يمكن لدراسات يوميات التحقق من صحة البيانات التي تم جمعها فقط بل هي تحرص على زيادة الاخلاق المكثفة للباحثين في المقابلات و الملاحظات .

يعتمد النموذج المهيمن , مستقبل أبحاث الابتكار على معالجة مجالات جديدة , وعلى هذا النحو فنحن بحاجة ال البدء في النظر في الأساليب الأنسب لهذا المستقبل .

### 3. دراسة Soojung Kim 1, Charles Arcodia 2 and Insin Kim

Critical Success Factors of Medical Tourism:

-The Case of South Korea

● إشكالية الدراسة : ما هي عوامل النجاح الرئيسية للسياحة العلاجية في كوريا الجنوبية ؟

● **منهج الدراسة :** تناولت هذه الدراسة حالة كوريا الجنوبية حيث تستخدم نهجا تجريبيا شخصا أو مجموعة او موقفا معينا للتحقيق في معاصر ظاهرة 64 , مثل السياحة العلاجية . نهج دراسة حالة مفيد في المرحلة الاستكشافية من التحقيق , حيث تمكن الباحث من الحصول عل نظرة ثاقبة للأحداث من خلال تسير دمج النظرية مع الاحداث 66 , 65 السياحة الطبية الكورية لديها تم تطويرها بجدية منذ 2009 , عندما اختارت الحكومة صناعة الرعاية الصحية كواحدة من محركات النمو الاقتصادي .

● **النتائج التي توصلت اليها الدراسة :**

ادركت جميع مقابلات العدد المتزايدة للسياح الطبيين في كوريا , و من بين العوامل التي تم تحديثها لجذب المزيد من السياح الطبيين الى كوريا الجنوبية العوامل الطبية المتقدمة . التكنولوجيا بسعر معقول , الأنشطة السياحية لرفاق , متابعة الرعاية , تأثير الهاليو, دعم إضافي للمرضى , و استثمار حكومي قوي في السياحة العلاجية , و التقدم في العلامات التجارية الكورية .

4. دراسة **Gamal Sayed AbdelAziz ; Ibtesam Samir Kewina**

Medical Tourism and Egypt's Strategic Vision 2030:

Pull Motivations That Trigger the International Patients' Intention to Visit Egypt as a Medical Tourism Hub.

● **إشكالية الدراسة :** ما هي عوامل الجذب الرئيسية التي تؤثر على السياح لزيارة مصر كمركز وجهة طبية في إفريقيا؟

● **منهج الدراسة :** اعتمدت هذه الدراسة على منهجيا و هما المنهج الوصفي و المنهج الكمي و ذلك من خلال جمع البيانات من المرضى الداخليين في جميع المراكز الطبية و المستشفيات العاملة في صناعة السياحة العلاجية في مصر, بإضافة الى تحليلات إحصائية لاختبار العلاقة المقترحة في النموذج المفاهيمي .

● **النتائج التي توصلت إليها الدراسة :** كل عوامل الجذب لها تأثير إيجابي على نية المريض بينما , الوجهة المحددة أكثر عوامل الجذب الفعالة . يشكل أكثر تحديدا للوجهة المحددة , يمكن ترتيبها على التوالي : البيئة و السلامة الثقافة و التاريخ . مناطق الجذب السياحي , ثم المرافق السياحية . علاوة على ذلك , خدمة مقدم الرعاية الصحية .

يمكن ترتيب العوامل على النحو التالي : جودة الخدمة , ووقت الانتظار , و العوامل الطبية . كشفت النتائج عن ستة عوامل للجذب ويشير تحليل الارتباط الى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين ستة ابعاد عامل السحب الدافع للسياحة العلاجية , عوامل الجذب , نية العميل اشباع , مقدم الرعاية الصحية , رؤية الاستراتيجية لمصر 2023 و الرؤية الاستراتيجية لإفريقيا 2063 للتنمية المستدامة .

المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول رقم(01): يوضح أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة السابقة	الحدود الزمانية والزمنية للدراسة	الأداة المستخدمة للدراسة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
أولاً: الدراسات باللغة العربية				
بوبة عبد الوهاب دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية	دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس	دراسة حالة	تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية أما دراستنا تناولت دور التسيير العائلي في تفعيل الابتكار.	يتشابهان في متغير التابع هو الابتكار .
محمد السعيد عابدي رأس المال البشري والابتكار في عينة من المؤسسات الجزائرية	دراسة حالة	الاستبيان كأداة لجمع البيانات	تختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية المتغير التابع المتمثل في تنافسية المؤسسات أما دراستنا تناولت تفعيل الابتكار .	يتشابهان في المتغير المستقل وهو الابتكار والمؤسسات المتغيرة والمتوسطة.
حمودي هداية وبولفراد زينب دور السياحة العلاجية في الجذب السياحي	دراسة حالة حمام الشلالة ولاية قلمة	الاستبيان كأداة لجمع البيانات	تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في المحور الأساسي و هو المسير أما دراستنا تناولت التسيير .	يتشابهان في أثر العائلة.
يزيد داداش السياحة العلاجية في الجزائر كمدخل لتحقيق	دراسة ميدانية لبعض الولايات	دراسة حالة	تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في الاستبيان.	يتشابهان في المتغير المستقل هو والابتكار.

التنمية المحلية				
ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية				
يتشابهان في نظام المورد البشري في تشجيع الابتكار.	تختلف الدراسة عن دراستنا حية مقاومة التغيير أما من دراستنا تناولت دور التسيير العائلي في تفعيل الابتكار.	الاستبيان كأداة لجمع البيانات	كيفية تقديم خطوات إدخال الابتكارات باللغة البولندية للمزارع المتخصصة في إنتاج الحليب	دراسة Karolina Babuchowska, Renata Marks Determinants of Innovation in Dairy Farms in Poland Submitted
يتشابهان في دور كل من المالك وخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	تختلف دراسة عن دراستنا في الابتكار .	الاستبيان كأداة لجمع البيانات	ما هي عوامل زيادة الجودة و فائدة نتائج الابتكار	دراسة Chris W. Clegg ; Kerrie L. Unsworth The Use of Diary Methods to Study New Questions in Employee Innovation
يتشابهان في دور المسير في النشاط الابتكار ي.	تختلف هذه الدراسة عن حية ضعف دراستنا من الابتكار أما دراستنا فتناولت تفعيل الابتكار	الاستبيان كأداة لجمع البيانات	دراسة تجريبية على عينة من الشركات كورية الجنوبية	دراسة Soojung Kim 1, Charles Arcodia 2 and Insin Kim

## خلاصة الفصل :

بعد التطرق لمختلف المفاهيم الأساسية للابتكار يمكن القول أن الابتكار يعني التوصل إلى ذلك الجديد الذي يمكن أن يكون فكرة، منتج، عملية أو حتى مؤسسة، ولا يشترط أن يكون هذا الجديد جديدا تماما لنقول عنه ابتكارا، فأبي تغيير على الحالة القائمة حتى وإن كان صغيرا فإنه يعتبر ابتكارا.

كما نخلص أيضا السياحة العلاجية منذ أن اكتشف الإنسان أن بعض الأمراض كالأمراض الروماتيزمية والصدفية تشفى بالانتقال إلى أماكن معينة تتميز بمناخ خاص، ثم برزت الخواص العلاجية للينابيع و الحمامات المعدنية و السائح في هذه الحالات إما أن يكون مريضا أ وفي فترة نقاهة ، أو في صحة تامة، و كل ما يريده هو راحة أعصابه المرهقة.

# الفصل الثاني

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني : المبحث الثاني : تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

المبحث الثالث : المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

تمهيد:

## المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية على مجموعة من المصحات، من حيث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة.

## المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب التقديم المصحات محل الدراسة و المنهج و الأدوات المستخدمة فيها

## الفرع الأول : منهج و أدوات الدراسة

سنتطرق في هذا الفرع على المنهج المتبع في الدراسة والأدوات المستخدمة فيه

## أولا منهج الدراسة :

من أجل معالجة إشكالية البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وذلك نظرا لملائمته لطبيعة الدراسة معتمدين في ذلك أسلوب دراسة الحالة بالإضافة إلى اعتماد المنهج الاستدلالي لتحليل نتائج الدراسة مستخدمين في ذلك برامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في معالجة البيانات الإحصائية .

## ثانيا أدوات الدراسة :

من اجل إسقاط الجانب النظري على واقع بعض المصحات بالوادي استخدمنا الأدوات التالية :

1. الوثائق والسجلات و التقارير : حيث تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التعريفي للمؤسسات محل الدراسة وإمكانياتها والبيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي.

2. المقابلة : هي عبارة عن محادثة بين الباحث وشخص آخر بهدف الحصول إلى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق أهداف الدراسة، أي من أجل الوصول إلى البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف على ملامح ومشاعر وتصرفات المبحوثين في مواقف معينة

## 3. البرامج الإحصائية:

4. الكتب و المنشورات : الكتاب هو عبارة عن وسيلة لتسجيل المعلومات في شكل كتابة او صور يتكون من العديد من الصفحات ,اما المنشورات هي عبارة عن وسيلة لإعلام تشمل عدد كبير من الناس قد تكون مثلا : مجلات , منشورات على وسائل التواصل الاجتماعي , مجلات .....الج .

### الفرع الثاني : التعريف بمقر دراسة الحالة

#### تعريف عن منطقة وادي سوف :

يوجد زائر ولاية الوادي نفسه امام جمال فريد تطبعه الطبيعة الصحراوية الخلابة التي تحاكي فيها الرمال و النخيل الباسق العين و النفس لتعطيه إحساسا بالراحة ورغبة في اكتشاف كل زواياها و منازلها العريقة بشغف كبير التي تحاكي وتظهر عبقرية هندسية تميز السوفي الذي استطاع ان يتأقلم مع قساوة الصحراء صيفا وشتاء من خلال النمط العمراني الفريد من نوعه الذي يعتمد على القباب و الاقواس و الادماس علاوة على الغيطان , كما انها تحتوي على مجموعة من المنشآت السياحية التي اذهلت الأجانب حيث سميت مدينة الالف قبة و قبة التي اطلقتها عليها الكاتبة الفرنسية من اصل روسي ايزابيل ابرهارث , كما انها تحتوي مجموعة من المصححات التي تستقطب عدد كبير من المرضى نذكر منها : مصحة الرمال , مستشفى طب العيون , مصحة ابن حيان , مصحة السرطان.

إضافة الى ذلك فانها تتميز بالعلاج التقليدي الذي يميز المنطقة عن باقيها من علاج بالأعشاب الطبية و العلاج بالفصد , علاج بالكي ,العلاج بالحجامة , و من اهم العلاجات هو العلاج بحمام الرمال ويسمى التعريق وهو لمعالجة الروماتيزم , يكون في فصل الصيف في فترة ما بين 15 جويلية الى 15 اوت من كل سنة , هذا بدن المريض في الرمال الساخنة ما عدى راسه وهذا هو النوع الذي يستقطب عدد كبير من الزوار خاصة من الشمال في فصل الصيف .

#### تعريف مستشفى طب العيون بالوادي :

يتكون من مجموعة من الإطارات من بينها المدير العام , الأمين العام ..... الج و عمال اداريين يبلغ عددهم الإجمالي 67 بالإضافة الى أعوان الامن الخدمة يبلغ عددهم الإجمالي 101 و عمال الأجانب من أطباء المختصين يبلغ عددهم 15 و ممرضين يحتوي على 39 ممرضا و 3 مهندسين و عمال تقنيين مجملهم 10 الشبه

طبيين الجزائريين 6 بمعنى ان العدد الكلي للعمال هو 247 , نذكر بعض احصائيات فيما يخص عدد المرضى و الأجهزة التوفرة .

تعريف مستشفى مكافحة السرطان بالوادي :يتكون من مجموعة من المصالح المتعددة من بينها المدير العام , الأطباء , المرضى , العاملين على مستوى الأقسام الإدارية حيث يحتوي على أكثر من 12 مصلحة من بينها مصلحة العلاج و مصلحة امراض الدم , مصلحة الأورام لفتتين , مصلحة الجراحة و مركز حقن الدم....الج بحيث لديها عدد كبير من العمال تحتوي المصلحة الواحدة على 31 عامل .

تعريف مصحة الرمال بالوادي :بحيث تحتوي على 10 غرف طاقة الاستيعاب الأقصى حوالي 40 مريض يوجد بها مجموعة من التخصصات نذكر منها : جراحة عظام , جراحة عامة , جراحة الانف و الحنجرة , اختصاصي الغدد لديها حوالي 50 عامل تقريبا

#### المطلب الثاني: مجتمع و متغيرات الدراسة

##### أولا : مجتمع و عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى في المصحات بولاية الوادي,بالإضافة إلى عدد السياح المتوافدين للمنطقة

##### ثانيا : متغيرات الدراسة

بناءا على النموذج المعتمد في الدراسة فقد كانت المتغيرات كما يلي:

#### 1. المتغير المستقل : المتمثل في الابتكار حيث تم تقسيمه إلى الأبعاد التالية :

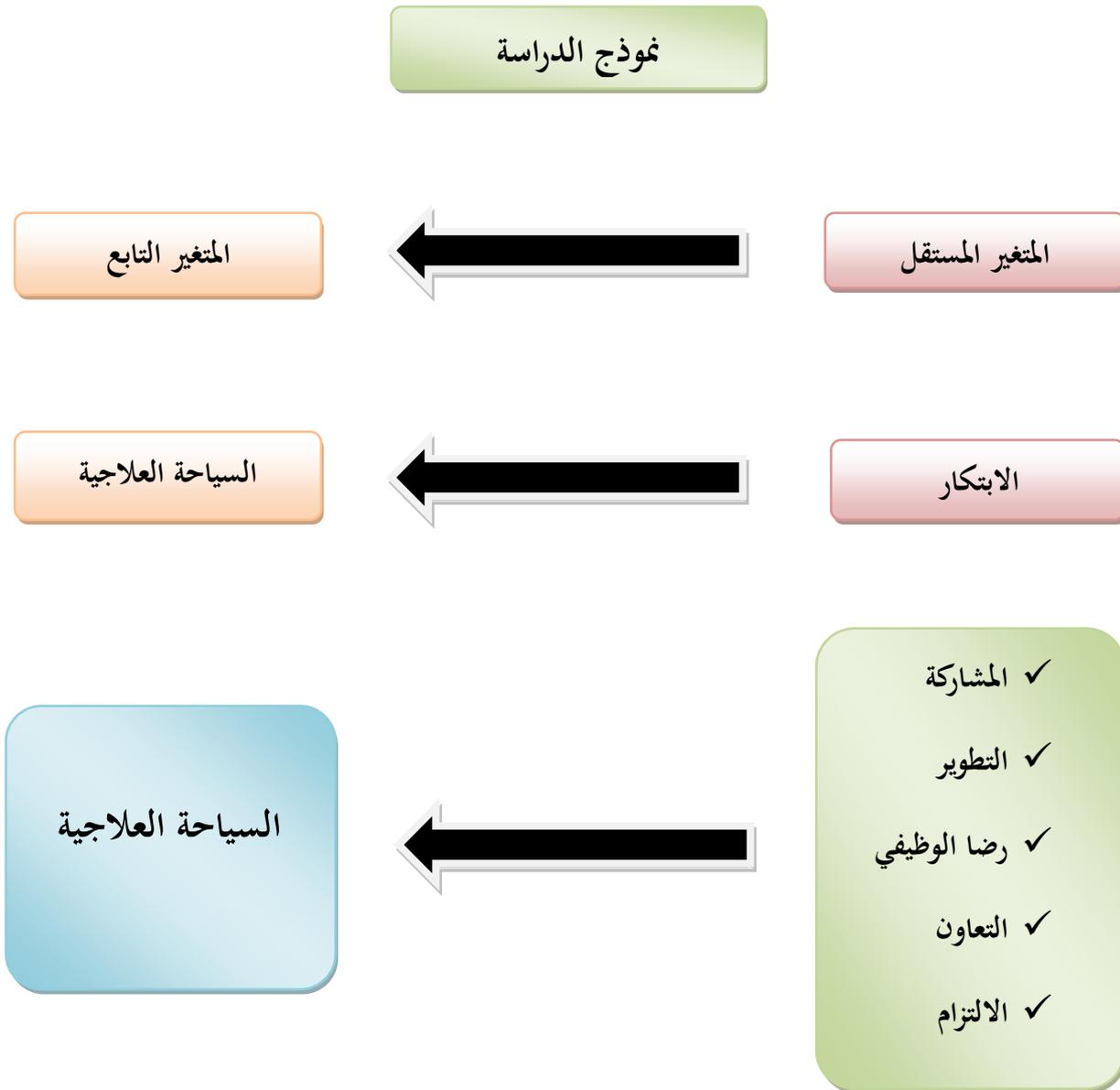
- المشاركة
- التطوير
- رضا الوظيفي
- التعاون

• الالتزام

2. المتغير التابع: المتمثل في السياحة العلاجية

شكل رقم (01) يمثل نموذج الدراسة

### نموذج الدراسة



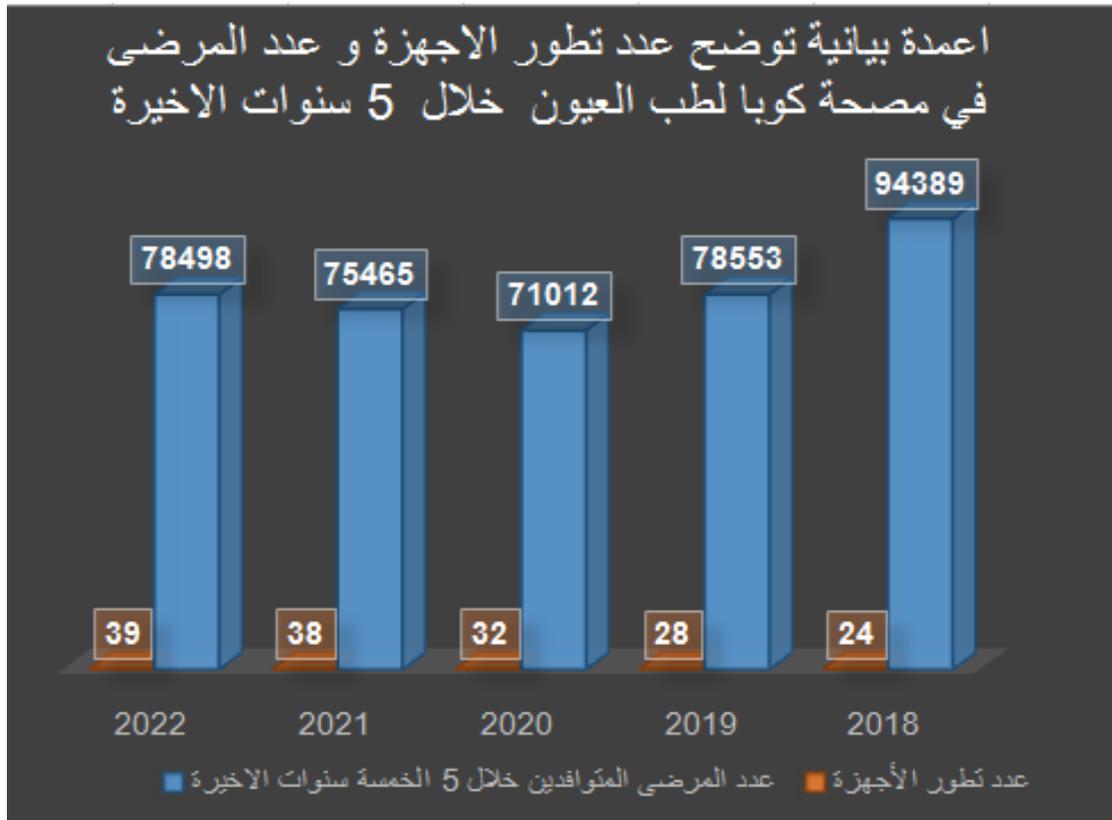
جدول رقم (02): تطور عدد المرضى والأجهزة في مصحة كوبا لطب العيون

عدد السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عددا المرضى المتوافدين خلال السنوات	94389	78553	71012	75465	78498
تطور عدد الأجهزة	24	28	32	38	39

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق مقدمة من طرف مستشفى كوبا لطب العيون

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد المرضى و الأجهزة في مصحة كوبا لطب العيون خلال الخمسة سنوات حيث ان عدد المرضى كان مرتفع خلال سنة 2018 اما ما بين سنتي 2019-2020 نلاحظ ان العدد الرضى تراجع مع وجود تطور في عدد الأجهزة و ما بين سنتي 2021-2022 هناك تطور في عدد المرضى و عدد الأجهزة

شكل رقم (02) : توضح عدد تطور الأجهزة وعدد المرضى في مصحة كوبا لطب العيون خلال 5 سنوات



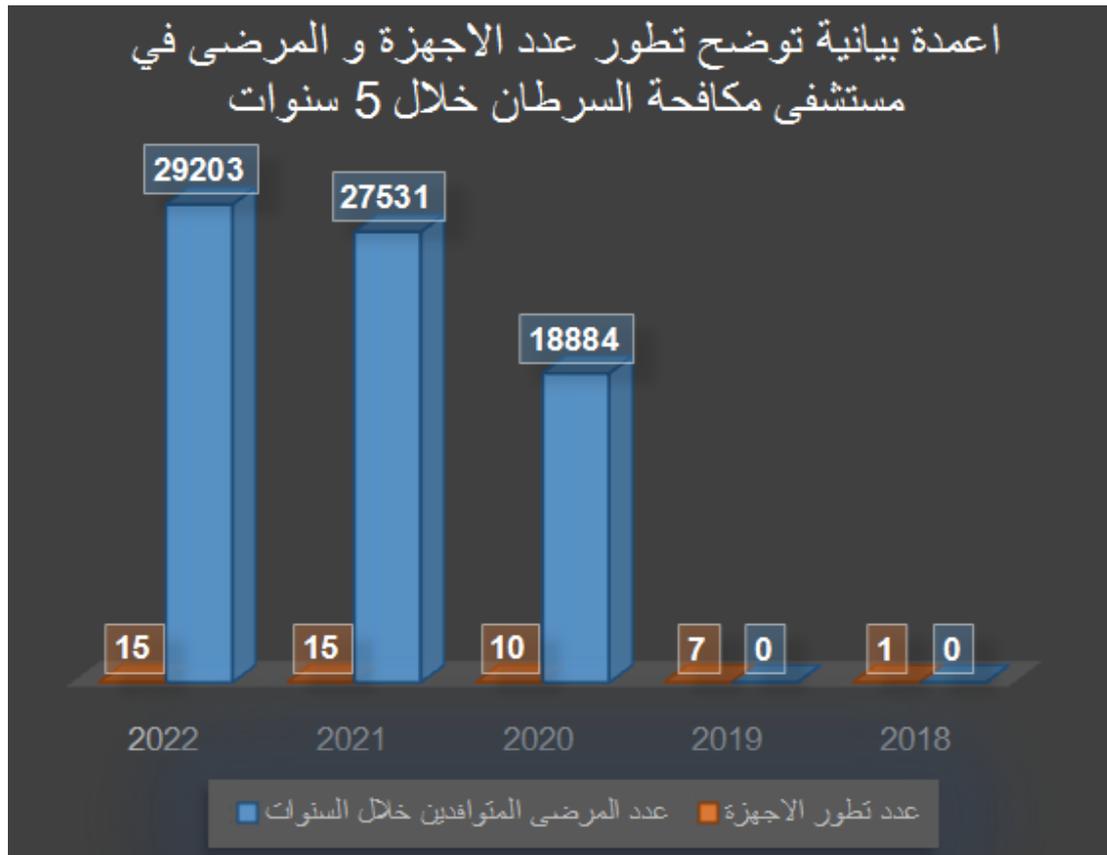
الجدول رقم (03) : يوضح تطور عدد الأجهزة و عدد المرضى في مستشفى مكافحة السرطان خلال 05 سنوات

عدد السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عدد المرضى المتوافدين خلال السنوات	/	/	18884	27531	29203
تطور عدد الأجهزة	01	07	10	15	15

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق مقدمة من طرف مستشفى مكافحة السرطان

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد المرضى و الأجهزة في مستشفى مكافحة السرطان خلال الخمسة سنوات حيث ان عدد المرضى و عدد الأجهزة ما بين سنتي 2018-2019 معدوم ثم ما بين سنة 2020 إلى غاية 2022 يوجد تطور لكلا من عدد المرضى و عدد الأجهزة

شكل رقم (03) : يوضح تطور عدد الأجهزة والمرضى في مستشفى مكافحة السرطان خلال 5 سنوات



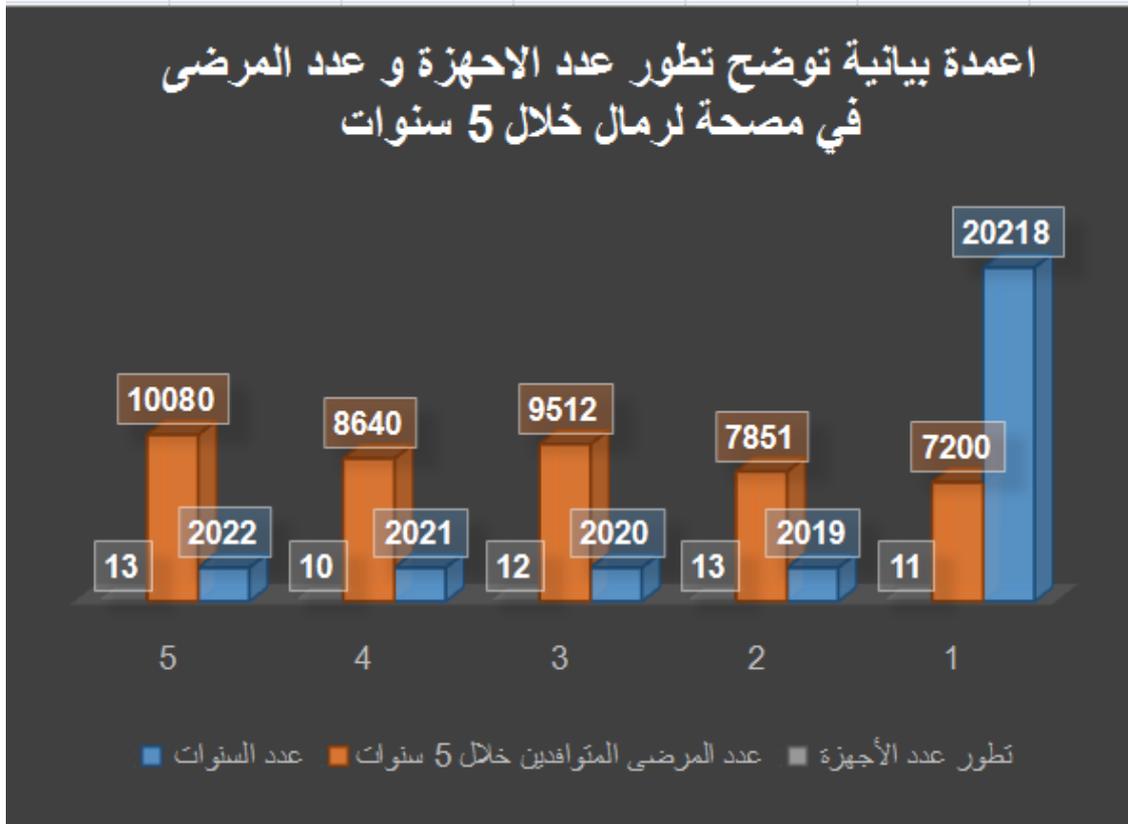
جدول رقم ( 04 ) : يوضح عدد تطور الأجهزة و المرضى في مصحة الرمال خلال 5 سنوات

عدد السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عدد المرضى المتوافدين خلال 5 سنوات	7200	7851	9512	8640	10080
تطور عدد الأجهزة	11	13	12	10	13

المصدر : من إعداد الطلبة من طرف وثائق مقدمة من مصحة الرمال بالوادي

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد المرضى و الأجهزة في مصحة الرمال خلال الخمسة سنوات حيث ان عدد المرضى في سنة 2018 كان 7200 مريض ثم تزايد في 2019 الى 7851 مريض مع التزايد في عدد الأجهزة و تواصل في تزايد في سنة 2020 و في سنة 2021 تناقص بسبب تفشي مرض الكوفيد ثم في سنة 2021 ارتفع مع تطور عدد الأجهزة

شكل رقم (04) : يوضح مقارنة بين تطور عدد الاجهزة وعدد المرضى في مصحة الرمال خلال 5 سنوات



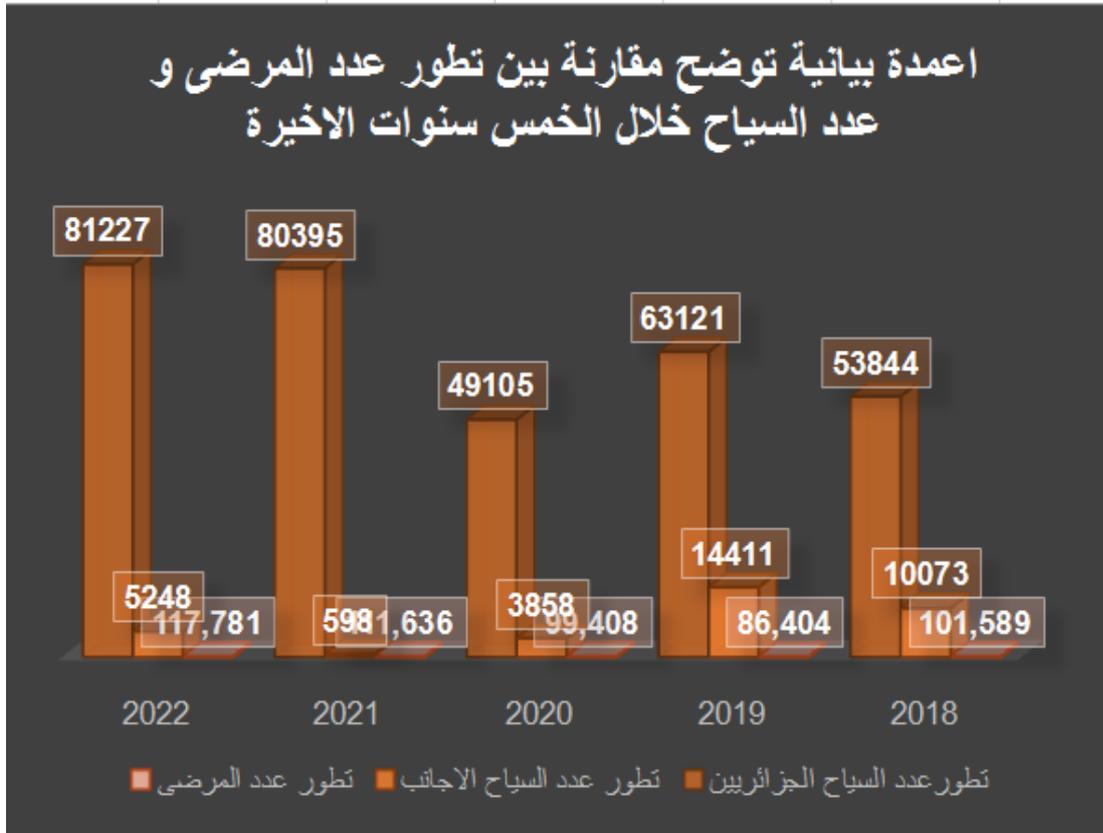
جدول رقم ( 05 ):مقارنة ما بين تطور عدد المرضى وعدد السياح خلال خمس السنوات الأخيرة

عدد السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
تطور عدد المرضى	101.589	86.404	99.408	111.636	117.781
تطور عدد السياح الأجانب	10073	14411	3858	598	5248
تطور عدد السياح الجزائريين	53844	63121	49105	80395	81227

المصدر : من إعداد الطلبة من طرف وثائق مقدمة من مديرية السياحة و المصحات

نلاحظ خلال سنة 2018 أن هناك تطور طبيعي في تزايد عدد السياح والمرضى , ثم لاحظنا انخفاض ما بين السنتين 2019-2020 في تطور عدد المرضى والسياح وهذا راجع لفترة الوباء , ثم لاحظنا في باقي السنوات تزايد في عدد المرضى والسياح بعد انقضاء فترة الكوفيد.

شكل رقم (05) : يوضح مقارنة بين تطور عدد المرضى وعدد السياح خلال الخمس سنوات الأخيرة



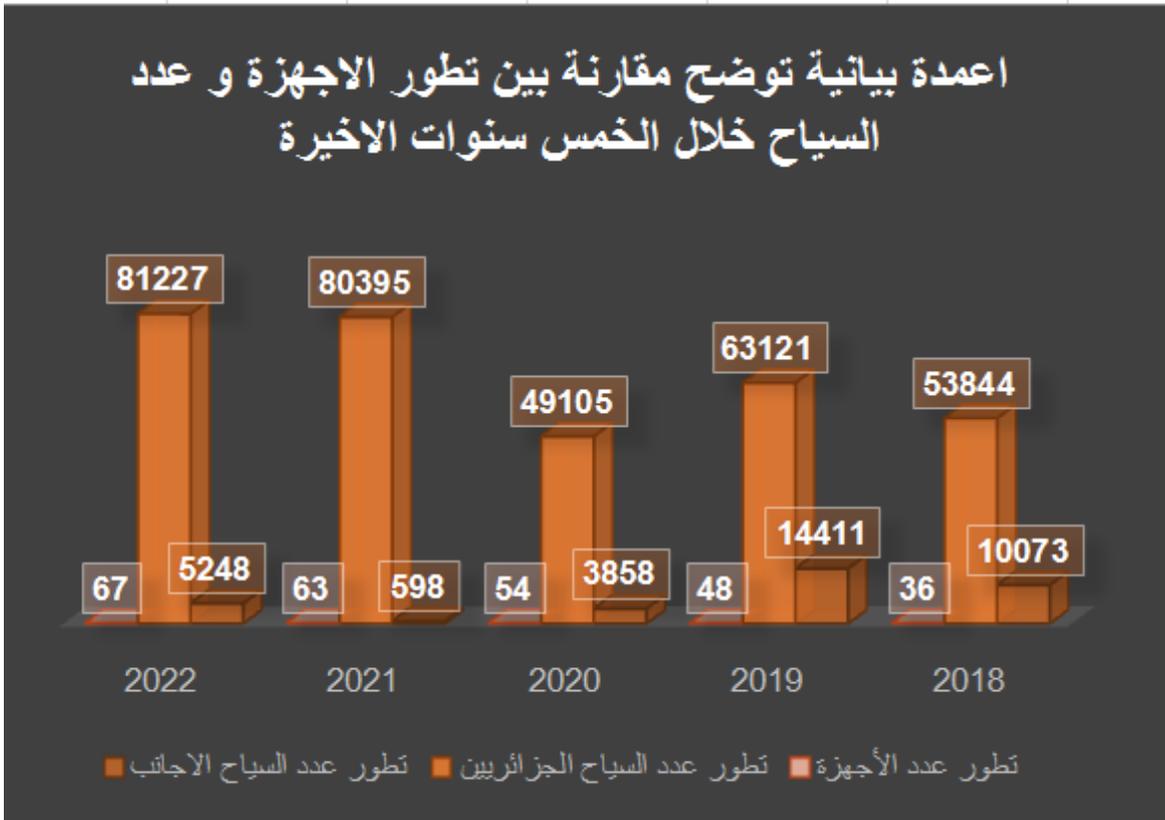
جدول رقم (06): مقارنة ما بين تطور الأجهزة وعدد السياح خلال الخمس سنوات الأخيرة.

عدد السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
تطور عدد السياح الأجانب	10073	14411	3858	598	5248
تطور عدد السياح الجزائريين	53844	63121	49105	80395	81227
تطور عدد الأجهزة	36	48	54	63	67

المصدر : من إعداد الطلبة من طرف وثائق مقدمة من مديرية السياحة و المصحات

نلاحظ من خلال معطيات الجدول التالي أنه كلما تزايد عدد تطور الأجهزة كلما زاد عدد السياح وهنا نجد أن الابتكار له دور في جذب السياح.

شكل رقم (06) يوضح مقارنة بين تطور الأجهزة وعدد السياح خلال 5 سنوات



جدول رقم (07): جدول يوضح تطور التكنولوجيا في المصحات الإستشفائية وفي عدد المرضى والسياح

عدد السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
تطور عدد المرضى	101.589	86.404	99.408	111.636	117.781
تطور عدد السياح الأجانب	10073	14411	3858	598	5248
تطور عدد السياح الجزائريين	53844	63121	49105	80395	81227
تطور عدد الأجهزة	36	48	54	63	67

المصدر : من إعداد الطلبة من طرف وثائق مقدمة من مديرية السياحة و المصحات

شكل رقم (07) يمثل تطور التكنولوجيا في المصحات الاستشفائية وفي عدد المرضى والسياح



من خلال المنحنى نلاحظ تطور عدد السياح الأجانب و عدد السياح الجزائريين لولاية الوادي في سنتي 2018 و 2019 ، و كما أسلفنا الذكر فإن للسياحة الصحية نصيب كبير من عدد سياح ولايتنا و خلال نفس الفترة يمكن أيضا ملاحظة تطور عدد الأجهزة في المصحات المختلفة وهو الأمر الذي أثر إيجابا بشكل ملحوظ في ارتفاع عدد المرضى الذين تم استقبالهم في المصحات محل الدراسة ، في الجزء الثاني من المنحنى و بحلول سنة 2020 نلاحظ مواصلة ارتفاع عدد الأجهزة لكن أيضا في نفس الفترة ترجع رهيب لعدد السياح سواء كانوا أجنب أو جزائريين و هو ما يعود لبداية ظهور أزمة كورونا في الجزائر عموما و في ولايتنا خاصة، و مع كل الإجراءات الاحترازية التي كانت تشتد بمرور الوقت و التي أهمها التباعد الاجتماعي و عدم حرية التنقل إلا للضرورة ، كما نلاحظ في نفس السنة ارتفاع لعدد المرضى مقترن بنفس الأسباب للأزمة الصحية لكن دون أن نغفل دور تطور عدد الأجهزة في ذلك، مع بداية سنة 2021 عاودت نسبة السياح الجزائريين الارتفاع و ذلك بسبب تقليل الإجراءات الاحترازية و الحرية النسبية للتنقل التي بدأت تشهدها

البلاد مع ملاحظة تطور عدد الأجهزة كذلك و ارتفاع لعدد المرضى دون إغفال التراجع الكبير للسياح الأجانب و الذي يعود بالدرجة الأولى لمواصلة إغلاق الحدود التونسية نتيجة لأزمة كورونا و المعروف أن النسبة الأكبر من سياح ولايتنا الأجانب من الشعب التونسي الشقيق، في الجزء الأخير من المنحنى نلاحظ مواصلة تطور عدد الأجهزة بالمصحات الاستشفائية و كذلك تزايد عدد المرضى رغم انخفاض نسبة ارتفاعه كما نشهد قفزة نوعية في عدد السياح الأجانب السبب في ذلك يعود إلى إلغاء الأسباب التي كانت وراء نقصه و فتح الحدود الجزائرية التونسية، و نلاحظ أيضا ارتفاع عدد السياح الجزائريين تقريبا بنفس معدله في السنوات السابقة. من خلال ما سبق تحليله لا يمكن الجزم بأن تطور عدد الأجهزة في المصحات الاستشفائية قد زاد من عدد المرضى و ارتفاع عدد السياح لأن المرحلة الزمنية لدراستنا تخللنها أزمة صحية كبيرة قد لا تمكن من إعطاء صورة واضحة لتأثير التكنولوجيا في دعم السياحة في ولايتنا و في المصحات محل الدراسة، لكن لا يمكن أيضا إلغاء تأثيرها تماما لأنه من خلال زيارتنا الميدانية و مقابلة المسؤولين عن المصحات و المرضى يمكن التأكيد بأن عدد الأجهزة و تطورها عامل مهم جدا إن لم يكن الأهم في زيادة استقطاب المرضى و بالتالي تطوير السياحة العلاجية

## المبحث الثاني : تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات، يتناول هذا أدوات جمع البيانات وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالإضافة إلى صدق وثبات الاستبيان من خلال المطالب التالية.

## المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب إلى عينة من الموظفين المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة وأداة جمع البيانات من خلال عرض تصميمها وطريقة توزيعها

أولاً: عينة الدراسة: عينة من الموظفين العاملين المؤسسات الاستشفائية بالوادي فقد تم اختيار عينة قصديه وتوزيع استبيان على أفراد العينة بعد الفرز تبين أن 32 استمارة صالحة للمعالجة الإحصائية.

- مصحة مكافحة السرطان وزعنا 10 استمارات
- مصحة الرمال وزعنا 10 استمارات
- مصحة كوبا للعيون وزعنا 13 استمارة

## ثانياً: أداة جمع البيانات

قصد جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الاستبان كأداة أساسية للدراسة، ولقد تم تطوير الاستبان بناء على ما جاء في الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تم الاطلاع على عدد من الاستبيانات التي استخدمت حول موضوع الدراسة. تكونت الاستبان الكلية من 18 يوضح الأداة في صورتها النهائية. تضمنت الاستبان الأجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول: تضمن الفقرات المتعلقة بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة تمثلت في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي

الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل : الابتكار بالمؤسسة محل الدراسة

- أولاً: التطوير
- ثانياً: الالتزام
- ثالثاً: التعاون

المحور الثاني: يقيس المتغير التابع: السياحة العلاجية

أولاً: المشاركة

ثانياً: الرضا الوظيفي.

تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي (**Likert Scale**) في تحديد الإجابات في الاستبيان، وهو أكثر المقاييس شيوعاً، حيث يطلب فيه من المستجوب تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، والذي غالباً ما يتكون من خمسة خيارات متدرجة ما بين 05 درجات ودرجة واحدة، يختار المستجوب إجابة واحدة منها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): سلم (Likert) الخماسي

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الرتبة
01	02	03	04	05	الدرجة

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

بالنسبة لطول المدى بين درجة ودرجة فقد تم حساب الفرق بين الحد الأدنى والحد الأعلى للفئات كما يلي:  
 $4=1-5$ ، حيث أن عدد الفئات هو 5.

نحصل على المدى بقسمة الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى على عدد الفئات؛ أي  $0.8 = 5/4$ ، وبإضافة المدى بالتدرج إلى رموز الفئات ابتداءً من أصغر فئة نحصل على:

- $1.80 = 0.8 + 1$ ؛ أي من 1 إلى 1.80 تمثل غير موافق تماماً، وهو ما يعكس الموافقة المنخفضة جداً؛
- $2.60 = 0.8 + 1.80$ ؛ أي من 1.81 إلى 2.60 تمثل غير موافق، وهو ما يعكس الموافقة المنخفضة؛
- $3.40 = 0.8 + 2.60$ ؛ أي من 2.61 إلى 3.40 تمثل موافق بدرجة أقل وهو ما يقابل الموافقة المتوسطة؛
- $4.20 = 0.8 + 3.40$ ؛ أي من 3.41 إلى 4.20 تمثل موافق وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفعة؛
- $05 = 0.8 + 4.2$ ؛ أي من 4.21 إلى 05 تمثل موافق تماماً وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفعة جداً

المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *Statistical Package for the Social Sciences* : SPSS حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ ( $\alpha$ ) (Cronbach's Alpha)** يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل عند 0.6
- **معامل الارتباط لبيرسون (*Pearson Correlation Coefficient*)**: يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة و معرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور فيما بينها من جهة وبين متغيرات الدراسة من جهة أخرى.
- **التكرارات والنسب المئوية**: تم الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة
- **المتوسط الحسابي (*Mean*)**: تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، ومعرفة مستواها.
- **الانحراف المعياري (*Std. Deviation*)**: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس، كما يفيد في ترتيب المتوسطات في حالة تساويها في القيم، حيث يكون المتوسط الأقل في قيمة الانحراف الأول في الترتيب.
- **اختبار (*One-Sample-T-test*) (T)** للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محاور الدراسة) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05

المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية للاستبيان (صدق وثبات الاستبيان)

ستتعرف من خلال هذا المطلب للخصائص السيكومترية للاستبيان لتبيان مدى اعتماد على الاستبيان في الدراسة الإحصائية وذلك بالصدق الظاهري للاستبيان صدق المحكمين وثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الاستبيان كما يلي.

أولاً: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيد مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساندة في التخصص، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم...).

ثانياً: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بمعنى الاستقرار في نتائج استبيان الدراسة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على فئة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة. ومن أجل اختبار ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الثبات.

الجدول رقم (09): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان
0.878	18

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.878 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 مما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثالثاً: الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة الارتباط كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان ككل وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية

الجدول رقم (10): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		محاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.784**	أولاً: التطوير
0.000	0.898**	ثانياً: الالتزام
0.000	0.860**	ثالثاً: التعاون
<b>0.000</b>	<b>0.943**</b>	المحور الأول: الابتكار في المؤسسة
0.000	0.889**	أولاً: المشاركة
0.000	0.947**	ثانياً: الرضا الوظيفي.
0.000	0.929**	المحور الثاني: السياحة العلاجية
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن عبارات المحور الأول بأبعاده كل من البعد الأول التطوير بمعامل ارتباط (r=0.784)، والبعد الثاني الالتزام بمعامل ارتباط (r=0.898)، وبعد التعاون بمعامل ارتباط (r=0.860)، تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الدراسة دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد من محور الدراسة هي أقل من مستوى الخطأ المفروض 0.05، ومنه أبعاد محور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

كما يتبين لنا من نفس الجدول أن معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن عبارات المحور الثاني بأبعاده كل من البعد الأول المشاركة بمعامل ارتباط (r=0.889)، والبعد الثاني الرضا الوظيفي ارتباط (r=0.947)، تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الدراسة دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد من محور الدراسة هي أقل من مستوى الخطأ المفروض 0.05، ومنه أبعاد محور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

### المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

يتضمن هذا المبحث عرضاً لنتائج الدراسة حول خصائص أفراد العينة من خلال البيانات الشخصية لعينة

الدراسة

وكذا اتجاهات الموظفين حول واقع التزام المؤسسة

المطلب الأول: نتائج توزيع خصائص عينة الدراسة

تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة.

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

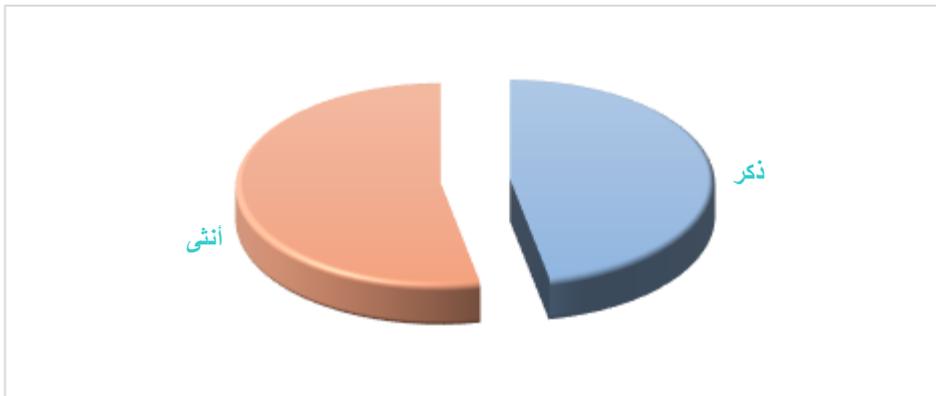
الجدول رقم(11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
46,9	15	ذكر
53,1	17	أنثى
%100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس بأغلبية إناث بعدد 17 ونسبة 53.1% تليها ذكور بعدد 15 ونسبة 46.9% من المجموع الإجمالي للنسب، نفس هذا التفاوت في النسب هذا راجع لطبيعة عمل المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة

الشكل رقم (08): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

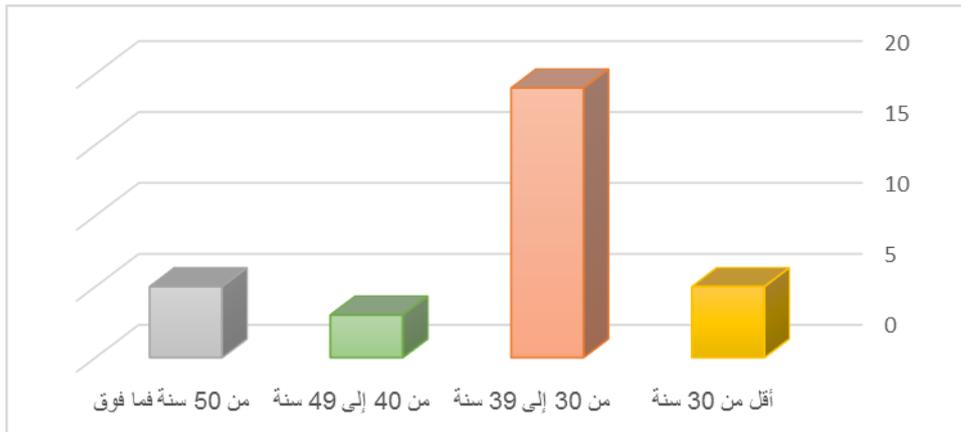
جدول رقم (12): يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	5	15,6
من 30 إلى 39 سنة	19	59,4
من 40 إلى 49 سنة	3	9,4
من 50 سنة فما فوق	5	15,6
المجموع	32	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير العمر الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بعدد 19 ونسبة 59.4% تليها الفئة العمرية كل من 50 سنة فما فوق وأقل من 30 سنة بنسبة متساوية على التوالي 15.6%، في حين من 40 إلى 49 سنة بعدد 3 ونسبة 9.4% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (09) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

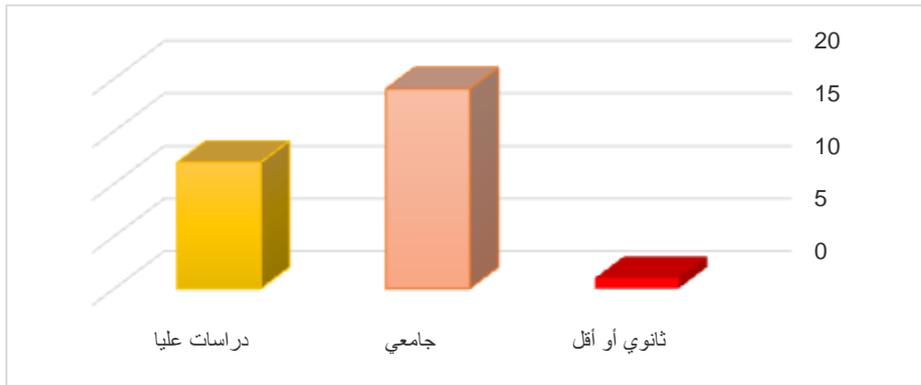
الجدول رقم(13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
3,1	1	ثانوي أو أقل
59,4	19	جامعي
37,5	12	دراسات عليا
%100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة المستجوبة ذات مستوى تعليمي جامعي بعدد 19 ونسبة 59.4% تليها دراسات عليا بعدد 12 ونسبة 37.5% أما ثانوي أو أقل بنسبة 3.1% من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم (10) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

المطلب الثاني: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات أثر المناخ التنظيمي على دور الابتكار في دعم السياحة العلاجية بالجزائر تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل لإجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

أولا: نتائج تحليل عبارات المحور الأول: الابتكار في المؤسسة

1-نتائج تحليل البعد الأول التطوير

جدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.683	1.28	يمكن الابتكار المصحات من اراء تغييرات متميزة في العمليات المتعلقة بتقديم الخدمات و هذا باقل تكلفة
متوسط	0.870	2.21	يعطي الابتكار جاذبية للخدمات التي تقدمها المصحة و التي تجعلها متميزة عن منافسيها
متوسط	1.189	2.06	يساهم الابتكار في إيجاد أساليب عمل جديدة لتقديم خدمات للمرضى بشكل افضل
متوسط	0.708	1.82	البعد الأول: التطوير

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: التطوير وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (1.82) وبدرجة تطبيق متوسط، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسط)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.28 - 2.21)، حيث "العبارة رقم 02 المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.21) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يعطي الابتكار جاذبية للخدمات التي تقدمها المصحة و التي تجعلها متميزة عن منافسيها، أما "العبارة رقم 03 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.06) ما يؤكد بدرجة متوسطة أنه يساهم الابتكار في إيجاد أساليب عمل جديدة لتقديم خدمات للمرضى بشكل افضل في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يمكن الابتكار المصحات من اراء تغييرات متميزة في العمليات المتعلقة بتقديم الخدمات و هذا باقل تكلفة " بمتوسط حسابي (1.28) حسب أهميتهم النسبة.

## 2- نتائج تحليل البعد الثاني للالتزام

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1.167	2.53	تهتم المصحة بآراء المرضى عند تقديمها لخدمات جديدة
متوسط	1.070	2.15	تلتزم المصحة بالمواعيد عند تقديم الخدمات للمرضى
متوسط	1.1459	1.87	تهتم المصحة بموظفيها و ذلك لا بلائهم أداء جيد في الخدمة
متوسط	1.458	2.25	تكافئ المصحة موظفيها على أدائهم الجيد في العمل
متوسط	0.942	2.20	البعد الثاني: الالتزام

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: الالتزام وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.20) وبدرجة تطبيق متوسط، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.87 - 2.53)، حيث "العبرة رقم 4 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.53) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه لم تهتم المصحة بآراء المرضى عند تقديمها لخدمات جديدة أما "العبرة رقم 7" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.25) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة متوسطة، ما يدل على أنه تكافئ المصحة موظفيها على أدائهم الجيد في العمل، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة " تهتم المصحة بموظفيها و ذلك لا بلائهم أداء جيد في الخدمة " بمتوسط حسابي (1.87) حسب أهميتهم النسبية.

### 3- نتائج تحليل البعد الثالث التعاون

جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
يعمل كافة الموظفون بشكل متناسق لإعطاء أفضل صورة للمصحة	2.53	1.458	1	مرتفع
تعمل المصحة باستمرار لحل أكبر المشاكل التي تواجه المرضى وكذا العاملين	2.15	1.194	2	متوسط
البعد الثالث: التعاون	2.43	1.139		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث التعاون وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.43) وبدرجة تطبيق مرتفع، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفع)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.15 - 2.53)، حيث "العبرة رقم 8 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.53) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يعمل كافة الموظفون بشكل متناسق لإعطاء أفضل صورة للمصحة، أما العبرة رقم 09 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.15) أي تعمل المصحة باستمرار لحل أكبر المشاكل التي تواجه المرضى وكذا العاملين

ثانيا : نتائج تحليل عبارات المحور الثاني: السياحة العلاجية

### 4- نتائج تحليل البعد الأول المشاركة

جدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
تواجد فنادق علاجية تخضع الاشراف الطبي	1.81	1.255	4	متوسط
صعوبة المواصلات	1.90	1.201	3	متوسط
مساهمة المنتجعات العلاجية في تنشيط السياحة العلاجية	2.62	1.128	1	مرتفع
مساهمة الشركات السياحية لتنظيم الرحلات للسياحة العلاجية	2.46	1.565	2	مرتفع
البعد الأول: المشاركة	2.20	0.642	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: المشاركة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.20) وبدرجة تطبيق متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (1.81 - 2.62)، حيث "العبارة رقم 3 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.62) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن مساهمة المنتجعات العلاجية في تنشيط السياحة العلاجية أما "العبارة رقم 4 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.46) ما يدل على أنه تساهم الشركات السياحية لتنظيم الرحلات للسياحة العلاجية في حين بالمرتبة الأخيرة العبارة " تواجد فنادق علاجية تخضع الاشراف الطبي " بمتوسط حسابي (1.81) حسب أهميتهم النسبية.

##### 5- نتائج تحليل البعد الثاني الرضا الوظيفي

جدول رقم (18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
تواجد الحمامات الرملية في المنطقة	2.62	1.385	2	مرتفع
مساهمة العلاج الطيني و الطمر في الرمال	2.84	1.393	1	مرتفع
تواجد الأعشاب الطبيعية بكثرة في المنطقة يساهم على جلب السياح	2.53	1.1135	3	مرتفع
من مزايا السياحة العلاجية ان لها اثر جيد على الاقتصاد وزيادة الدخل القومي	2.28	1.300	4	متوسط
هناك زيادة عددية ملحوظة في القادمين لهذه المراكز الصحية التخصصية بسبب أسعارها	2.18	1.354	5	متوسط
البعد الخامس: الرضا الوظيفي	2.49	0.912	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: الرضا الوظيفي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.49) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.180 - 2.84)، حيث "العبارة 6 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.84) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه مساهمة العلاج الطبي و الطمر في الرمال، أما "العبارة رقم 5" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.62) ما يدل على تواجد الحمامات الرملية في المنطقة، في حين بالمرتبة الأخيرة العبارة " هناك زيادة عديدة ملحوظة في القادمين لهذه المراكز الصحية التخصص بسبب أسعارها " بمتوسط حسابي (2.18) حسب أهميتها النسبية.

### المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار فرضية الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة

#### أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الاعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم معرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

#### الجدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		المحور العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.142	0.844	بيانات الدراسة ككل

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.844 نجد مستوى المعنوية للمحور العام للدراسة 0.142\* أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا مطلب التعرف على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

1. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: يساهم الابتكار في دعم السياحة العلاجية بالجزائر بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي

الجدول رقم (20): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة F	قرار الاختبار
0.681	0.000	0.567	39.230	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: +e <sub>i</sub> 1x0.681+0.902Y=				

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت (B=0.681) وهي دالة أقل من 0.05، أي كلما رفعنا في مستويات الابتكار بوحدة واحدة يساهم في دعم السياحة العلاجية بقيمة 0.681 وحدة، كما يبين معامل التفسير قد بلغ (R<sup>2</sup>=0.567) وهذا يدل أن على أن الابتكار مساهمة بنسبة (567%) في السياحة العلاجية بالمؤسسات محل الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة

من الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر (F) لدراسة مساهمة الابتكار في دعم السياحة العلاجية قد بلغت قيمة (39.230)، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها (0,000)، ومن هنا نرفض الفرض الصفرية الذي يتضمن عدم وجود أثر بين المتغيرين، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين

بناءا عليه قرار اختبار الرئيسية: نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) نقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يساهم التطوير في المؤسسات الاستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية.

الجدول رقم (21): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة F	قرار الاختبار
0.449	0.000	0.196	7.322	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: +e <sub>i</sub> 1x0.449+1.530Y=				

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت (B=0.449) وهي دالة أقل من 0.05، أي كلما رفعنا في مستويات تطوير بوحدة واحدة يساهم في دعم السياحة العلاجية بقيمة 0.449 وحدة، كما يبين معامل التفسير قد بلغ (R<sup>2</sup>=0.196) وهذا يدل أن التطوير يساهم بنسبة (19.6%) في السياحة العلاجية بالمؤسسات محل الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة من الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر (F) لدراسة مساهمة التطوير في دعم السياحة العلاجية قد بلغت قيمة (7.322)، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها (0,000)، ومن هنا نرفض الفرض الصفري الذي يتضمن عدم وجود مساهمة بين المتغيرين، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين

بناءا عليه قرار اختبار الفرعية الأولى: نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) نقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)

### 3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: يساهم الالتزام في العمل بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية

الجدول رقم (22): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة F	قرار الاختبار
0.677	0.000	0.791	113.717	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: +e <sub>i</sub> 1x0.677+0.856Y=				

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت (B=0.677) وهي دالة أقل من 0.05، أي كلما رفعنا في مستويات الالتزام بوحدة واحدة يساهم في دعم السياحة العلاجية بقيمة 0.677 وحدة، كما يبين معامل التفسير قد بلغ (R<sup>2</sup>=0.791) وهذا يدل أن الالتزام يساهم بنسبة (79.1%) في السياحة العلاجية بالمؤسسات محل الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة من الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر (F) لدراسة مساهمة الالتزام في دعم السياحة العلاجية قد بلغت قيمة (113.717)، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها (0,000)، ومن هنا نرفض الفرض الصفري الذي يتضمن عدم وجود مساهمة بين المتغيرين، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين.

بناءا عليه قرار اختبار الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) نقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)

4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يساهم التعاون بين العاملين بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي في دعم السياحة العلاجية

الجدول رقم (23): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة F	قرار الاختبار
0.354	0.000	0.316	13.833	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: +e <sub>i</sub> 1x0.354+1.518Y=				

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت (B=0.354) وهي دالة أقل من 0.05، أي كلما رفعنا في مستويات التعاون بوحدة واحدة يساهم في دعم السياحة العلاجية بقيمة 0.354 وحدة، كما يبين معامل التفسير قد بلغ (R<sup>2</sup>=0.316) وهذا يدل أن على أن التعاون يساهم بنسبة (31.6%) في السياحة العلاجية بالمؤسسات محل الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة

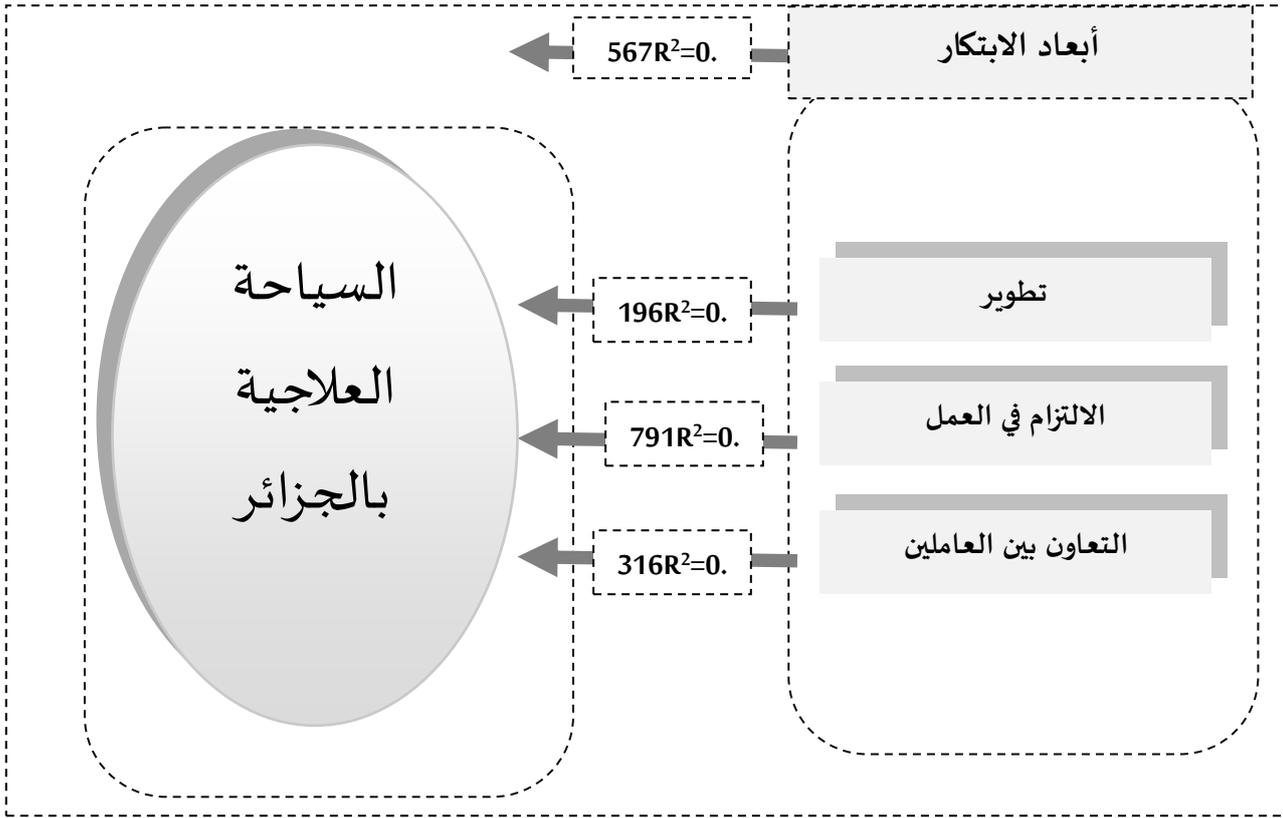
من الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر (F) لدراسة مساهمة التعاون في دعم السياحة العلاجية قد بلغت قيمة (13.833)، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها (0,000)، ومن هنا نرفض الفرض الصفري الذي يتضمن عدم وجود مساهمة بين المتغيرين، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر بين المتغيرين

بناءً عليه قرار اختبار الفرعية الثالثة : نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) نقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) يساهم التعاون بين العاملين في دعم السياحة العلاجية بالجزائر بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على يساهم الابتكار في دعم السياحة العلاجية بالجزائر بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي من خلال كل من: التطوير، الالتزام والتعاون حسب وجهة نظر موظفي عينة الدراسة .

الشكل رقم (11): ملخص نتائج اختبار الفرضية الرئيسية



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه يساهم الابتكار في دعم السياحة العلاجية بالجزائر بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي من خلال كل من: التطوير بنسبة (19.6%)، الالتزام في العمل بنسبة (79.1%) في حين والتعاون بنسبة (31.6%) حسب وجهة نظر موظفي عينة الدراسة

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مساهمة الابتكار في دعم الساحة العلاجية في الجزائر من خلال دراسة مؤسسات استشفائية على مستوى ولاية الوادي وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة ، تم المعالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أنه يساهم الابتكار في دعم السياحة العلاجية بالجزائر بالمؤسسات الإستشفائية بالوادي من خلال كل من: التطوير، الالتزام والتعاون حسب وجهة نظر موظفي عينة الدراسة .

الخاتمة

الخاتمة :

لقد قمنا من خلال هذه الدراسة بالبحث عن دور الابتكار في دعم السياحة العلاجية , كما حاولنا تحديد ضرورته في المؤسسات الاستشفائية التي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها من اجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي , و كان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا أن الابتكار ضرورة حتمية تسعى إليه كل المؤسسات مهما كانت طبيعتها فهو التمسك بالأفكار الإبداعية المتوصل إليها و تحويلها إلى سلعة أو خدمة نافعة أو طريقة عمل مفيدة و فن اجتماعي و بيئي يرتبط بتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض فالأفراد جوهر عملية الابتكار , فمن من خالهم تتولد الأفكار الجديدة , ولقد شهدت الرعاية الصحية على مر العصور ثورة من الابتكارات المصممة لتحسين التوقعات العمرية ومستوى المعيشة بفضل تحسين البدائل التشخيصية و العلاجية , و أصبح الابتكار محور اهتمامات مؤسسات الرعاية الصحية في الوقت الذي تواجه فيه تحديات غير متوقعة لتحسين الجودة و تقليل الأضرار وتطوير المساعدات و زيادة الكفاءة و الحد من الإسراف و تقليل التكاليف . و في ظل النظام الحالي لا تكفي الجهود المبذولة و لا العمل الجاد في مجال صناعة الرعاية الصحية فهي على وشك أن تشهد تغيرا هائلا و توجد العديد من الدوافع للحاجة للابتكار في هذا المجال لتغير النمط التقليدي نتيجة لتزايد الطلب بسبب توقف الإنجاب و سرعة تفشي الأمراض المزمنة , و لا يخفى وجود عجز ظاهر في الموارد الرئيسية بسبب ارتفاع التكاليف مما أدى إلى ضعف الإنتاجية . و من الان فصاعدا سيعد التركيز على الابتكار بزيادة سرعة العمليات و تغيير ضخم في عدة مجالات مهمة بما فيها الوقاية , بالإضافة إلى رعاية فردية مخصصة أكثر و مصممة لتناسب احتياجات الجينية للمريض , و نماذج رعاية أكثر فعالية ووقائية معتمدة على التقنية ووضع تصميم تنظيمي أكثر تكاملا و شمولية و إضافة خيارات مبتكرة أيضا تعتمد على التقنية لخدمات صحية فعالة ( على سبيل المثال : بين المريض و موظف الخدمة و بين موظفي الخدمة و المرضى أنفسهم ) . من هذا المنبر فان السياحة العلاجية إحدى أهم أنواع السياحة في العالم التي أصبحت توليها الكثير من الدول أهمية كبيرة نظرا لارتفاع الطلب عليها و لعائداتها المرتفعة و الجزائر واحدة من بين هذه الدول التي تقوم بدعم هذا النوع من السياحة.

أولا : النتائج

- ✓ ضرورة بيان المستشفيات التي تملك المقدرة في الدخول في عمليات المنافسة العالمية من خلال ما يمكن تطبيقه في مجال التسويق للسياحة العلاجية على المستويات الداخلية والخارجية.
- ✓ تلاحظ الدراسة عدم وجود اهتمام وحرص كبير من المدراء للمستشفيات على تطبيق معايير جودة الصحية والكفاءة العالية لكوادرها بما يتماشى مع حاجة المرضى.
- ✓ يتكون العرض السياحي من منتجات ملموسة "السلع المادية" أخرى غير ملموسة "خدمات و برامج تخطيط تسويق ... الخ" ويعتبر توظيف الابتكار مناسبا لكلا الجانبين خاصة الشق الغير مادي لان العملية ترتبط في الأساس بالأفكار و المقترحات .
- ✓ تتدخل بعض العوامل المحبطة لعملية الابتكار , امن الأمور الهامة جدا التي سوف تحتاجها المنشآت السياحية من اجل تقديم خدمات مميزة و مبتكرة , هو التقليل من حدة و سلبية هذه العوامل التي تعيق و تقلص كثيرا من فرص ظهور عنصر الابتكار و بالتالي تؤثر سلبيا على النشاط السياحي .

#### ثانيا : التوصيات

- ✓ المحافظة على المكتسبات الوطنية التي تحققت نتيجة للاستقرار السياسي الذي تم إنجازه في قطاع السياحة العلاجية .
- ✓ تعميق روح التعاون بين القطاع الخاص والعام في لمواجهة الصعوبات وتسهيل دخول السياح العرب إلى مواقع الجذب السياحي العلاجي في الجزائر .
- ✓ اتخاذ الإجراءات ووضع السياسات والتشريعات الملائمة للتقليل من تكلفة العلاج وبما يساعد على تحسين البيئة والمناخ الاستثماري وتحسين بيئة الأعمال في مجال السياحة العلاجية .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

1. أسماء خيرى: "إدارة الإبداع والابتكارات"، دار الراجحة لنشر والتوزيع، عمان، ط 2012 .
2. حجازى، رنا هشام، مستوى جودة الرعاية الصحية وأثرها على صناعة السياحة العلاجية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الأردنية من وجهة نظر المراجعين ،جامعة اليرموك إربد، الأردن 2016.
3. حمادة، سوسن سامى ، السياحة العلاجية في الأردن ، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
4. خليل، نبيل مرسى، القدرة التنافسية في مجال الأعمال، الإسكندرية، منشورات جامعة الإسكندرية، 2018.
5. سليم بطرس جلدة، زيد منير عبدوا: "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة لنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2006، .
6. عبد الفتاح، محمود أحمد: "تنمية مهارات التفكير الابداعي والإبداعي للمدراء"، المجموعة العربية لتدريب و النشر، مصر، ط 2013، 1 .
7. عدلى أنيس سليمان ، السياحة العلاجية في مصر و العالم ، جامعة القاهرة، 2009.
8. فريجات، إيمان علي , نظام التشبيك في السياحة العلاجية: المستشفيات الخاصة في مدينة عمان حالة دراسية عمان، الأردن، 2017.
9. فريد النجار: "إدارة رأس المال البشري بالموهبة والإبداع"، منشأة المعارف، الإسكندرية-مصر، 2014 .
10. نجم عبدوا نجم:"القيادة وادارة الابتكار"، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2011 .

❖ الرسائل والمذكرات :

11. خولة بركاني: "أثر تطبيق التسويق الابتكاري على تحسين الأداء التسويقي في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، أم لبواقي-الجزائر، 2016/2017 .

#### المجلات والدوريات :

12. رشيد فراح، عادل قنور: "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار لدى منظمات الأعمال"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة الإدارية، جامعة البويرة، الجزائر، العدد الثامن، ديسمبر، 2017 .

13. زهور حسيني، لخضر مداح، مقومات السياحة العلاجية الاستشفائية في الجزائر، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 11 ، العدد 04 ، الجزائر، 2021 .

#### ❖ الملتقيات :

14. عمار عريس ، خير الدين بوزرب ، تنمية السياحة العلاجية كمدخل لتطوير القطاع السياحي ، قراءة في بعض التجارب الدولية الرائدة مع إمكانية الاستفادة منها الجزائر ، ملتقى القطاع السياحي في الجزائر، 2016 .

#### ثانيا: باللغة الأجنبية

15. Kotler. P. & Keller. K. L, (2016), Marketing Management. New Jersey .Pearson: Prentice Hall.

16. Slack. Nigel, Chambers. Stuart, Harland. Christine, Harrston. Alan, and Johnston. Robert. (2014). "Operations Management" .New York Prentice Hall .

17. Xavier Decelle (2004) A Conceptual And Dynamic Approach To Innovation In Tourism Universite paris,1 Pantheon-Sorbonne,France,OECD .

❖ المواقع الالكترونية :

18. <http://www.tourisme.gov.tn> أطلع بتاريخ 2023/04/20 على الساعة : 13.20
19. <https://omrantrk.com> أطلع بتاريخ 2023/05/20 على الساعة : 19.45

الملاحق

الملحق رقم (01) المتعلق بـ البيانات الشخصية و الوظيفية و الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

الجز الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

- الجنس : ذكر أنثى
- السن : اقل من 30 سنة من 30 الى 39 سنة من 40 الى 49 سنة من 50 سنة فما فوق
- المستوى التعليمي : ثانوي أو اقل جامعي دراسات عليا

الجز الثاني : الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

أولا : المتغير المستقل : دور الابتكار

الرقم	الفقرة	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة	الملاحظات
01	يمكن الابتكار المصحات من آراء تغييرات متميزة في العمليات المتعلقة بتقديم الخدمات و هذا باقل تكلفة						
02	يعطي الابتكار جاذبية للخدمات التي تقدمها المصحة و التي تجعلها متميزة عن منافسيها						
03	يساهم الابتكار في إيجاد أساليب عمل جديدة لتقديم خدمات للمرضى بشكل افضل						

						تتحم المصححة باراء المرضى عند تقديمها لخدمات جديدة	04
						تلتزم المصححة بالمواعيد عند تقديم الخدمات للمرضى	05
						تتحم المصححة بموظفيها و ذلك لابلائهم أداء جيد في الخدمة	06
						تكافى المصححة موظفيها عل أدائهم الجيد في العمل	07
						يعمل كافة الموظفون بشكل متناسق لاعطاء افضل صورة للمصححة	08
						تعمل المصححة باستمرار لحل اكبر المشاكل التي تواجه المرضى و كذا العاملين	09

ثانيا : المتغير التابع : السياحة العلاجية

الملاحظات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق بشدة	موافق	الفقرة	الرقم
						تواجد فنادق علاجية تخضع للإشراف الطبي	01
						صعوبة المواصلات	02

						03	مساهمة المنتجعات العلاجية في تنشيط السياحة العلاجية
						04	مساهمة الشركات السياحية لتنظيم الرحلات للسياحة العلاجية
						05	تواجد الحمامات الرملية في المنطقة
						06	مساهمة العلاج الطيني و الطمر في الرمال
						07	تواجد الأعشاب الطبيعية بكثرة في المنطقة يساهم على جلب السياح
						08	من مزايا السياحة العلاجية ان لها اثر جيد على الاقتصاد وزيادة الدخل القومي
						09	هناك زيادة عددية ملحوظة في القادمين لهذه المراكز الصحية المتخصصة بسبب أسعارها

## الملحق رقم (02): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
,878	18	

## الملحق رقم (03): نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان

### Correlations

		XXX1	XXX2	XXX3	TTT1
XXX1	Pearson Correlation	1	,684**	,451**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,010	,000
	N	32	32	32	32
XXX2	Pearson Correlation	,684**	1	,624**	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32
XXX3	Pearson Correlation	,451**	,624**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000		,000
	N	32	32	32	32
TTT1	Pearson Correlation	,784**	,898**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		MMM1	MMM2	TTT2
MMM1	Pearson Correlation	1	,695**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	32	32	32
MMM2	Pearson Correlation	,695**	1	,947**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	32	32	32

TTT2	Pearson Correlation	,889**	,947**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	32	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		TTT1	TTT2	TOTAL
TTT1	Pearson Correlation	1	,753**	,943**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	32	32	32
TTT2	Pearson Correlation	,753**	1	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	32	32	32
TOTAL	Pearson Correlation	,943**	,929**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	32	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### الملحق رقم (04): نتائج توزيع عينة الدراسة

#### الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	15	46,9	46,9	46,9
	2,00	17	53,1	53,1	100,0
Total		32	100,0	100,0	

#### السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	15,6	15,6	15,6
	2,00	19	59,4	59,4	75,0
	3,00	3	9,4	9,4	84,4
	4,00	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

#### التعليمي. المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,1	3,1	3,1
	2,00	19	59,4	59,4	62,5
	3,00	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
x1	32	1,2813	,68318
x2	32	2,1250	,87067
x3	32	2,0625	1,18967
x4	32	2,5313	1,50235
x5	32	2,1563	1,16700
x6	32	1,8750	1,07012
x7	32	2,2500	1,45912
x8	32	2,5313	1,45877
x9	32	2,1563	1,19432
XXX1	32	1,8229	,70829
XXX2	32	2,2031	,94279
XXX3	32	2,3437	1,13903
MMM1	32	2,2031	,64269
Valid N (listwise)	32		

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
R1	32	1,8125	1,25563
R2	32	1,9062	1,20106
R3	32	2,6250	1,12880
R4	32	2,4688	1,56544
R5	32	2,6250	1,38541
R6	32	2,8438	1,39375
R7	32	2,5313	1,13548
R8	32	2,2812	1,30098
R9	32	2,1875	1,35450
MMM1	32	2,2031	,64269
MMM2	32	2,4937	,91297
TTT2	32	2,3484	,71800
Valid N (listwise)	32		

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TOTAL	,262	32	,153	,844	32	,142

a. Lilliefors Significance Correction

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,567	,552	,48046

a. Predictors: (Constant), TTT1

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,056	1	9,056	39,230	,000 <sup>b</sup>
	Residual	6,925	30	,231		
	Total	15,981	31			

a. Dependent Variable: TTT2

b. Predictors: (Constant), TTT1

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,902	,246		3,668	,001
	TTT1	,681	,109	,753	6,263	,000

a. Dependent Variable: TTT2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,443 <sup>a</sup>	,196	,169	,65437

a. Predictors: (Constant), XXX1

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,135	1	3,135	7,322	,011 <sup>b</sup>

Residual	12,846	30	,428		
Total	15,981	31			

a. Dependent Variable: TTT2

b. Predictors: (Constant), XXX1

### الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,530	,324		4,724	,000
	XXX1	,449	,166	,443	2,706	,011

a. Dependent Variable: TTT2

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890 <sup>a</sup>	,791	,784	,33346

a. Predictors: (Constant), XXX2

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,645	1	12,645	113,717	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,336	30	,111		
	Total	15,981	31			

a. Dependent Variable: TTT2

b. Predictors: (Constant), XXX2

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,856	,152		5,636	,000
	XXX2	,677	,064	,890	10,664	,000

a. Dependent Variable: TTT2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,562 <sup>a</sup>	,316	,293	,60381

a. Predictors: (Constant), XXX3

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,043	1	5,043	13,833	,001 <sup>b</sup>
	Residual	10,938	30	,365		
	Total	15,981	31			

a. Dependent Variable: TTT2

b. Predictors: (Constant), XXX3

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,518	,247		6,139	,000
	XXX3	,354	,095	,562	3,719	,001

a. Dependent Variable: TTT2

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

مديرية السياحة و الصناعة التقليدية

لولاية الوادي

إحصائيات المؤسسات الفندقية للسواح الجزائريين والأجانب من سنة 2018 إلى غاية 2022

عدد الزبائن				السنة
الأجانب		الجزائريين		
الليالي	الوصول	الليالي	الوصول	
6656	5248	111406	81227	2022
1808	598	128303	80395	2021
4821	3858	72694	49105	2020
15989	14411	85599	63121	2019
11677	10073	64237	53844	2018

مقارنة بين إحصائيات توافد السياح الجزائريين والأجانب للمؤسسات  
الفندقية للسنوات ( 2018 – 2019 – 2020 – 2021 – 2022 )



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

مديرية السياحة و الصناعة التقليدية

لولاية الوادي

إحصائيات المؤسسات الفندقية للسواح الجزائريين والأجانب من سنة من سنة

2013 إلى غاية سنة 2022

عدد الزبائن				السنة
الأجانب		الجزائريين		
الليالي	الوصول	الليالي	الوصول	
6656	5248	111406	81227	2022
1808	598	128303	80395	2021
4821	3858	72694	49105	2020
15989	14411	85599	63121	2019
11677	10073	64237	53844	2018
7569	6370	61123	48880	2017
8288	6886	70491	58834	2016
10588	8320	72145	52137	2015
14475	11892	64765	44102	2014
9541	6989	55431	39441	2013

عدد الأسرة	عدد الغرف	الصف	المؤسسة الفندقية	البلديات	المؤسسات الفندقية
542 سرير	255 غرفة	5 نجوم	الغزالة الذهبية	بلدية الوادي	
106 سرير	54 غرفة	3 نجوم	غيطان بلاص	بلدية كوينين	
192 سرير	102 غرفة	3 نجوم	فندق التجاني	بلدية كوينين	
192 سرير	89 غرفة	2 نجوم	سوف الكبير	بلدية الوادي	
196 سرير	96 غرفة	2 نجوم	اللوس	بلدية الوادي	
130 سرير	43 غرفة	2 نجوم	إقامة الجنوب	بلدية الوادي	
130 سرير	52 غرفة	2 نجوم	فندق العلمي	بلدية الوادي	
75 سرير	28 غرفة	2 نجوم	فندق المضيف	بلدية الوادي	
30 سرير	14 غرفة	1 نجمة	فندق الحاج البشير	بلدية الوادي	
53 سرير	22 غرفة	في طور التصنيف	فندق الماسة الذهبية	بلدية الوادي	
40 سرير	20 غرفة	في طور التصنيف	إقامة الرمال الذهبية	بلدية الوادي	
60 سرير	34 غرفة	في طور التصنيف	إقامة الفرسان	بلدية الوادي	
56 سرير	28 غرفة	في طور التصنيف	النزل المركزي	بلدية الوادي	
76 سرير	42 غرفة	في طور التصنيف	فندق سي موسى	بلدية الوادي	
1878 سرير	879 غرفة				الهياكل المعدة للفندقة

الملحق رقم (11): قائمة الوكالات السياحية المعتمدة لولاية الوادي

الرقم	إسم الوكالة أو الفرع	إسم المالك أو المسير	إسم الوكيل	الطبيعة القانونية	البريد الإلكتروني / رقم الهاتف والفاكس	العنوان
1	شنة للسفر والسياحة	شنة جمال	شنة جمال	شخص طبيعي	Tel: 032236060 Fax: 032236061 Email: chennaguemar@gmail.com	شارع 11 ديسمبر 1960 قمار الوادي
2	رزاق هبله تور	رزاق هبله مصطفى	رزاق هبله مصطفى	شخص معنوي	Tel: 032148089 Fax: 032148091 Email: r_h_tour@yahoo.fr	حي 244 المصاعبة الوادي
3	الأسود للسياحة والسفر	الأسود جابر	الأسود جابر	شخص معنوي	Tel: 032261025 Fax: 032261025 Email: lassoued@gmail.com	بلدية الدبيلة الوادي
4	الثوابت للسياحة والأسفار	غربي حسن	غربي محمد الصالح	شخص طبيعي	Tel: 032140505 Fax: 032140404 Email: etaouabittour@gmail.com	شارع السعيد عيد الحي بلدية الوادي
5	قمودي للسياحة والأسفار	قمودي الطيب	علالي أمال	شخص طبيعي	Tel: 032137777 Fax: 032137777 Email: lays.tour@gmail.com	حي الصحن الأول الوادي
6	لوس للسياحة والأسفار	دربال هيثم	دربال هيثم	شخص معنوي	Tel: 032141251 Fax: 032141252 Email: lousstours@gmail.com	حي 05 جويلية 400 مسكن بلدية الوادي
7	رقوبة للأسفار والسياحة	عبد الصادق طارق	وسطاني وليد	شخص معنوي	Tel: / fax : / Email : ragouba2017@gmail.com	حي النخيل الشط الوادي
8	قباب ترافل	بداي سفيان	بداي سفيان	شخص طبيعي	Tel: 032140238 Fax: 032140238 Email: kibabtravel@gmail.com	حي 400 مسكن الوادي
9	الحاج عمار للسفر والسياحة	حاج عمار علي	محمودي محمد العيد	شخص معنوي	Tel: Fax: Email: hadj.ammar.voyage@gmail.com	حي الرمال الوادي
10	بن علي للسياحة والأسفار	بن علي عمر	بن علي عمر	شخص معنوي	Email: tourismebenali@hotmail.fr tel: 032140101 fax: 032140101	حي المجاهدين بلدية الوادي
11	قرميط للسفر و السياحة	قرميط مفتاح	قرميط أسماء	شخص طبيعي	Tel: 032112008 Fax: 032112008 Email: sad18@gmail.com	حي المصاعبة بلدية الوادي
12	اللجة للسياحة والأسفار	عويسي بلال	عويسي بلال	شخص معنوي	Tel: 032124234 Fax: 032124234 Email: al.loja.tour@gmail.com	حي أول نوفمبر 1954 الشط بلدية الوادي
13	قدوري للسفر والسياحة	قدوري صالح	قدوري صالح	شخص طبيعي	Tel: 032106666 Fax: 032106666 Email: kad.tour39@gmail.com	حي النور بلدية الوادي
14	بوراس للسياحة والأسفار	بوراس عبد الغني	عوين محمد الصديق	شخص معنوي	Tel: 032145334 Fax: 032145334 Email: bourastours@gmail.com	شارع محمد خميستي بلدية الوادي

حي البريد شارع السعيد عبد الحي محل رقم 06 قمار الوادي	Tel:032233333 Fax: 032233333Email:younesgmr39@gmail.com	شخص طبيعي	نقطية نور الهدى	نقطية بشير	يونس للسياحة والأسفار	15
حي الرمال قسم رقم 085 مجموعة ملكية 341 بلدية الوادي	Tel:032112233 fax: 032112233Email:fridjatvoyage@gmail.com	شخص طبيعي	زبدي رميسة	ومان أسامة	ومان ترافل	16
حي 17 أكتوبر بلدية الوادي	Tel:032112233 fax: 032112233Email:fridjatvoyage@gmail.com	شخص معنوي	فريجات محمد العيد	بن عمر عاهد	فريجات سفر	34
حي الأمير عبد القادر بلدية الوادي	Tel:032 Fax: Email:hsadvoyages@gmail.com	شخص معنوي	بليلة براهيم	بليلة سعد	الحاج سعد للأسفار	35
شارع محمد خمبستي بلدية الوادي	Tel: 032112116Fax: 032112116 Email:tarektourismdz@gmail.com	شخص طبيعي	مقيرحي طارق	مقيرحي طارق	بيسان للسفر والسياحة	36
حي المصاعبة قسم رقم 62 مجموعة ملكية رقم 07 بلدية الوادي	Tel:032140393 Fax: 032140393Email:hou39amdi.tour@gmail.com	شخص طبيعي	مسعودي الطاهر	حوامدي عادل	حوامدي للسياحة والسفر	37
حي أولاد حمد بلدية الوادي	Tel: Fax: Email: zerigravel@gmail.com	شخص معنوي	أموراسي إيدير	زريق بشير	زريق للسياحة و الأسفار	38
حي 400 سكن قسم رقم 79 مجموعة ملكية رقم 671 بلدية الوادي	Tel: 032149814Fax: 032149814 Email:info@viola- travel.com	شخص طبيعي	بالعيد سعد	بالعيد سعد	فيولا ترافل	39
حي السروطي قسم رقم 76 مجموعة ملكية رقم 394 بلدية الوادي	Tel:032140480 Fax: 032140480 Email:bousbiatours@ yahoo.com	شخص معنوي	تكسراثيل بسين	بوصبيح صالح شافعي	بوصبيح للسفر والسياحة	40
حي أولاد حمد مجموعة ملكية رقم 788 بلدية الوادي	Tel:032146484 Fax:/ 032146484 / Email: boutayebtours @gmail.com	شخص طبيعي	بوطيب مسعود	بوطيب مسعود	بوطيب للسياحة والأسفار	41
حي الرمال بلدية الوادي	Tel:032137425 Fax: 032137425Email:laminetour39@gmail.com	شخص معنوي	بن قريشي شهرة	تيته يمينة	لمين تور	42
حي المجاهدين قسم رقم 58 مجموعة ملكية رقم 534 بلدية الوادي	Tel: 032116465 Fax: 032116465 Email: Almozentravel@gmail.com	شخص معنوي	حاكم رفيق	برمان ابراهيم	المزن للسياحة والأسفار	43
حي الأصنام محل رقم 05 بلدية الوادي	Tel:032134073 Fax:/ Email:contact@ where- travels.com	شخص معنوي	صحراوي أمنية	مقا محمد أيمن	وارافر ترافل أجنبي	44
حي الرمال القسم رقم 070 رقم 155 المجموعة العقارية	Tel:032139199 Fax: 032139199Email:habouti.tour@gmail.com	شخص معنوي	خياري صفاء	ساسبي حفناوي	حبوتي للسياحة والأسفار	45

البدر الوادي						
قسم 009 مجموعة ملكية رقم 100 الشط الوادي	Tel: 032123329 Fax: 032123329 Email: residenceeljanoub@gmail.com	شخص طبيعي	عيساوي فارس	نوبلي علي	نوبلي للسياحة والسفر	46
حي المنظر الجميل قسم رقم 028 مجموعة ملكية رقم 331 بلدية الوادي	Tel: 032110046 Fax: 032110046 Email:	شخص معنوي	زغيب عبلة	زغيب عماد	زغيب للسياحة والسفر	47
حي تكسبت الوادي	Tel: 032104543 Fax: 032104543 Email: abokalil72@gmail.com	شخص معنوي	يماني ونيسة	يماني عبد الحفيظ	أبو خليل للسياحة والأسفار	48
المحل التجاري بلدية المقرن الوادي	<b>Tel: 032276500 Fax: 032276500 Email: mesbahi travel@gmail.com</b>	شخص طبيعي	داودي رحمة	مصباحي الطيب	مصباحي ترافل للسياحة والأسفار	49
حي المنظر الجميل قسم رقم 028 مجموعة ملكية رقم 331 بلدية الوادي	<b>Tel: 032110110 Fax: 032110110 Email: soyouf.sahara@gmail.com</b>	شخص معنوي	باسي طارق	حم موسى	سيوف الصحراء للسفر والسياحة	17
شارع محمد خميسي بلدية الوادي	<b>Tel: 032112726 Fax: 032112725 Email: agence.sud.est39@gmail.com</b>	شخص معنوي	بوصبيح العايش حسام	بوزنة محمد علي	وكالة سوتراف للسفر والسياحة	18
ي 17 أكتوبر قسم رقم 33 مجموعة ملكية رقم 109 بلدجية الوادي	<b>Tel: 0674596060 Email: soudatourism39@gmail.com</b>	شخص معنوي	سرداني سارة	غدير إبراهيم إلياس	غدير إبراهيم للسياحة	19
حي أول نوفمبر 1954 الشط بلدية الوادي	<b>Tel: 032120440 Fax: 032120440 Email: baidaatour@gmail.com</b>	شخص معنوي	بوخشاش ياسين	بوخشاش ياسين	البيداء للسياحة والأسفار	20
حي الرمال بلدية الوادي	<b>Tel: 032146788 Fax: 032146788 Email: mohammedlakhdara2@gmail.com</b>	شخص معنوي	نصرة زهرة	عبد الجواد محمد لخضر	وادي ريغ للسياحة والأسفار	21
حي الأصنام بلدية الوادي	<b>Tel: 0669138119 / Fax: / Email: /</b>	شخص معنوي	عكوشي خيرة	سخري يوسف	الحضارة للسياحة والأسفار	22
شارع قمودي الطالب العربي بلدية الوادي	<b>Tel: 032149606 Fax: 032149606 Email: onatouest@yahoo.fr</b>	شخص معنوي	بن إعمارة ياسين	أحمد سيد نور الدين	فرع المؤسسة الوطنية الجزائرية للسياحة	23
حي 17 أكتوبر بلدية الوادي	<b>032112777 : Fax 032112777 : Tel Email: baka.voyage39@gmail.com</b>	شخص طبيعي	قريفي وليد	دوار محفوظ	فرع بكة سفر	24
حي 120 سكن طريق تقرت الوادي	<b>Tel: 032 112323 Fax: 032112062 Email: chenna.tours@yahoo.fr</b>	شخص طبيعي	شنة عبد الحميد	شنة جمال	فرع شنة للسفر والسياحة	25
حي أول نوفمبر 1954 بلدية تغزوت الوادي	<b>Tel: 032 138383 Fax: 032 138383 Email: benameur_tours@gmail.com</b>	شخص طبيعي	بعطوش براوات رضوان	بن عامر خالد	فرع بن عامر للسياحة والأسفار	26

شارع محمد خميستي بلدية الوادي	Email:/ tel:032112497 fax:032112497	شخص معنوي	خنوسة سمية	دريوش عبد الرحمان	فرع ساحة التوت للسياحة والأسفار	27
حي الرمال مجموعة ملكية رقم 75 قسم 84 - الوادي	<a href="mailto:0664493639">Tel:0664493639 /Fax:/ Email:/</a>	شخص طبيعي	شمسة بلقاسم	شمسة بلقاسم	قصي للسياحة والأسفار	28
حي سيدي عبد الله قسم 37 مجموعة ملكية 96 الوادي	<a href="mailto:0672601733">Tel:0672601733 /Fax:/ Email:/</a>	شخص طبيعي	شنة يوسف	شنة يوسف	شبية للسياحة والسفر	29
حي أولاد أحمد بلدية الوادي	Tel: 0657040458 Email: acila.travel@gmail.com	شخص معنوي	عسيلة عبد الفتاح	عسيلة عبد الفتاح	عسيلة ترافل	30
حي جويلية بلدية الوادي	Tel: 0770216825 Email: mahboubcam.39@gmail.com	شخص معنوي	عزوز عبد الفتاح	محبوب عبد الرزاق	محبوب كام للسياحة والأسفار	31
حي أول نوفمبر بلدية الوادي	Tel: 0657438003	شخص معنوي	مصباحي ياسين	مصباحي ياسين	سينا للسياحة والسفر	32
حي أول ماي بلدية الوادي	Tel: 0554720231 Email: kadi.kadi2009@gmail.com	شخص معنوي	تي تقي الدين	شاقوري علي	أكاديس ترافل	33
حي أول نوفمبر بلدية قمار	Tel: 032 23 33 33 Email: Younesgmr39@gmail.com	شخص طبيعي	كبسة الخنساء	نفطية بشير	فرع يونس للسياحة والأسفار 1	50
حي الأعشاش بلدية الوادي	Tel: 0660778386 Email: tahabenmoussa34@gmail.com	شخص معنوي	بن موسى التومي	بن موسى محمد طه	أساور سوف توريزم	51
حي النخلة سيدي عون - الوادي	Tel: 0676871577	شخص طبيعي	مسيوغي سليم	مسيوغي سليم	الخيمة للسياحة والأسفار	52
حي أول نوفمبر بلدية قمار	Tel: 032 23 33 33 Email: Younesgmr39@gmail.com	شخص طبيعي	نفطية عبد المجيد	نفطية بشير	فرع يونس للسياحة والأسفار 2	53
حي جويلية بلدية الوادي	Email: 0671315459Tel: golden.devoyages@gmail.com	شخص معنوي	قريشي يسرى	نوبلي عبد القادر	قبى للسياحة والأسفار	54
حي الأعشاش بلدية الوادي	Tel: 0659030616 Email: sarl.sidisalem@gmail.com	شخص معنوي	سالمي محمد الأمين	سالمي محمد الأمين	سيدي سالم للسياحة والأسفار	55
حي المصاعبة الغربية بلدية الوادي	Tel: 0770496498 Email: mounikhelifi@gmail.com	شخص معنوي	خليفي مريم	خليفي مريم	غروب سوف للسياحة والأسفار	56
حي جويلية قمار - الوادي	Tel: 0772903194	شخص طبيعي	لعويد وفاء	لعويد وفاء	عبد الحميد ترافل أجنسي	57

حي المصاعبة بلدية الوادي	Tel: 0661733858	شخص طبيعى	ساخري عبد الحكيم	ساخري الريح	فرع وكالة الدرر	58
حي المنظر الجميل بلدية الوادي	Tel: 0669362469	شخص طبيعى	عبد اللاوي أيوب	عبد اللاوي أيوب	ميرال للسياحة والأسفار	59
حي تكسبت بلدية الوادي	Tel: 0660436991	شخص طبيعى	نقنوق فوزية	نقنوق فوزية	وكالة نورسان ترافل	60
حي المصاعبة بلدية الوادي	Tel: 0550951552	شخص معنوي	علية عبد الناصر	همامي فؤاد	وكالة همامي للسياحة والأسفار	61
حي الأمير عبد القادر بلدية قمار	Tel: 0662118590	شخص معنوي	نصيرة إيمان	نصيرة إيمان	فاست فلاي للسياحة والأسفار	62
حي الإستقلال بلدية الوادي ولاية الوادي	Tel: 0662118590	شخص معنوي	حنكة مريم	حنكة مسعود	حنكة ترافل	63
بلدية الدبيلة دائرة الوادي	Tel: 0664820116	شخص معنوي	سلطاني محمد الصالح		وكالة كدي للسياحة والأسفار	64