مجلة المختار للعلوم الإنسانية 39 (1): 323-353، 2021

Research Article Open Access

متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر وفروعها

سميحة رزق أمنيسي، أبتسام رزق أمنيسي
قسم المكتبات والمعلومات والتوثيق، جامعة عمر المختار
إدريس رزق أمنيسي
تكنولوجيا المعلومات، كلية التربية، جامعة درنه

Doi: https://doi.org/10.54172/859xjs55

المستخلص: يهدف هذا البحث إلى تحديد متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر وفروعها. قامت الدراسة بتحليل العوامل المؤثرة في نجاح هذا النظام، بما في ذلك الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية. تم استخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى استنتاجات مفيدة. من خلال هذا البحث، تم تحديد مجموعة من المتطلبات الأساسية لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، والتي تشمل البنية التحتية التكنولوجية، وسياسات الإدارة، والتدريب والتوعية للموظفين. توصلت الدراسة إلى أن تلبية هذه المتطلبات يمكن أن يسهم بشكل كبير في فعالية ونجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر وفروعها.

كلمات مفتاحية: نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الضمان الاجتماعي، الجبل الأخضر، متطلبات النجاح، التكنولوجيا، السياسات، التدريب.

The Requirements for the Success of an Electronic Document Management System in the Social Security Institution in Green Mountain and Its Branches

Samiha Rizk Amnesi, Ebtissam Rizk Amnesi
Department of Libraries, Information, and Documentation - Omar Al-Mukhtar University
Idris Rizk Amnesi
Information Technology, Faculty of Education - University of Derna

Abstract: The aim of this research is to identify the requirements for the success of an electronic document management system in the Social Security Institution in Green Mountain and its branches. The study analyzed the factors influencing the success of this system, including technical, organizational, and human aspects. The descriptive-analytical research methodology was used, where data was collected and analyzed to reach useful conclusions. Through this research, a set of basic requirements for ensuring the success of an electronic document management system was identified, including technological infrastructure, management policies, and employee training and awareness. The study concluded that meeting these requirements could significantly contribute to the effectiveness and success of the electronic document management system in the Social Security Institution in Green Mountain and its branches.

Keywords: Electronic Document Management System, Social Security, Green Mountain, Success Requirements, Technology, Policies, Training.

The Author(s) 2023. This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) , which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium ,provided you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made.

المقدمة

تُعد السياحة كأي نشاط من الأنشطة المهمة في حياة الإنسان، تتعرض لمخاطر وازمات تختلف في حدتها واسبابها ونتائجها مما يؤثر في الحركة السياحية على جميع الأصعدة العالمية والأقليمية والمحلية؛ ويعتبر السائح هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله العملية السياحية لأنه يبحث دائماً على الأمن والطمانينة بالإضافة إلى المتعة والراحة التي أصبحت ضرورة من ضرورات الحياة الحديثة.

إن حركة النشاط السياحي تتأثر بالأزمات والمخاطر كأي نشاط اقتصادي يؤثر على العرض والطلب السياحي للدولة، ولقد شكَّل (COVID-19) واحد من أخطر الأزمات التي عصفت بمختلف المجالات السياسية والاقتصادية للدول في القرن الواحد والعشرين؛ بحيث أصبح احد أهم العوامل التي أحدثت نقلةً نوعيةً في تاريخ العلاقات الدولية، وأضافت أبعادًا جديدة لطبيعة التفاعلات بين المجتمعات.

بناء على ذلك يعتبر الأمن والصحة والسلامة من اهم الركائز الأساسية للإنتعاش السياحي، حيث أن هذه الأزمات الاقتصادية والصحية التي تتعلق بتوقف جميع شركات الطيران للسفر والسياحة في العالم أو السفر تحت قيود، (الحجر الصحي) والذي بدوره يزيد من تكلفة السفر عند الضرورة القصوى بسبب إنتشار COVID19 في العالم وبهذا سيبحث السكان المحليين على أهم المناطق السياحة الأكثر أمناً وسلامة داخل بلدهم للترفيه على انفسهم بدلاً من تعرضهم للمخاطر في الدول الأخرى، ولذا يجب على المنشآت السياحية ان تعي أهمية المحافظة على استدامة الحركة السياحية لديها استفادةً من الحظر العالمي لحركة السياحة من جراء انتشار COVID19، والذي بدوره سيؤثر على مسار اتجاه الحركة السياحية بشكل مباشر خلال السنوات القادمة.

مشكلة الدراسة Research Problem:

إن انتشار COVID19 على المستوي العالمي اثر بشكل كبير ومباشر في حركة النشاط السياحي العالمي، وتعطلت منه حركة السفر والسياحة بشكل لم يشهده العالم من قبل، هذا الامر دعا المهتمين والباحثين للبحث عن حلحلة لهذه المشاكل والتي تم صياغتها في سؤال واحد:

- **هل هناك إقبال من السكان المحليين على السياحة الداخلية بإقليم الجبل الأخضر في ظل في إنتشار COVID19 عالمياً؟**

أهمية الدراسة Significance of The Research:

تعتبر هذه الدراسة هي الأولى من نوعها والتي تتناول موضوع مهم يبين من خلاله حركة السياحة الداخلية في ظل إنتشار COVID19 عالمياً.

الأهمية النظرية : وتتركز الاهمية النظرية للدراسة على إنتعاش حركة السياحة الداخلية بإقليم الجبل الأخضر في ليبيا في الوقت الذي ينتشر فيه COVID19 في العالم.

الأهمية العلمية : وتتمثل الأهمية العلمية للدراسة فيما ستتوصل إليه من نتائج وتوصيات، والتي ستتخذ كإجراء علمي لإنجاح ودعم السياحة الداخلية في ليبيا من قِبل الجهات المختصة (الهيئة العامة للسياحة).

الهدف من الدراسة The Aims of The Study Research:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة مستوى إقبال السكان المحليين على السياحة الداخلية بإقليم الجبل الأخضر بليبيا في ظل في إنتشار COVID19 عالمياً .

- وتتمثل أهداف الدراسة على النحو الأتي:
- التعرف على واقع السياحة الداخلية في أقليم الجبل الاخضر في ظل COVID19. (استخدام التكرار والنسب المئوية).

- التعرف على مستوى إقبال السائحين المحليين على السياحة في أقليم الجبل الأخضر في ظلCOVID19 من وجهة نظر النزلاء (اختبار **T** لعينة واحدة).
- التعرف على مستوى إقبال السواح على السياحة الداخلية في إقليم الجبل الأخضرفي ظل COVID19 من وجهة نظر موظفي المنشآت السياحية. (اختبار **T** لعينة واحدة).
- – معرفة مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والسائح المحلي معاً (إختبار **T** لعينه واحدة).
- معرفة مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والسائح المحلي (إختبار **T** لعينتين مستقلتين).

الدراسات السابقة:

- **الدراسات العربية:**

ذكر **علاء إبراهيم العسالي** (2015 ص 173) في كتابه السياحة في الوطن العربي – التاريخ – المخاطر – المهددات والذي تحدث فيه في الفصل الرابع على أهم المخاطر والمهددات التي تواجه السياحة على المستوى العربي وسبل المواجهة حيث أشار إلى أهم القضايا الرئيسية للمخاطر والأزمات السياحية وهي :

1- قضايا الحروب .

2- قضايا الإرهاب .

3- قضايا مخاطرالأوبئه.

يُعد إنتشار الأوبئة والأمراض وآثارها على مستوى الصحة العامة يشكل خطراً على الأفراد والمؤسسات والدولة. ، ومن هنا ستنطلق دراستنا لمعرفة مستوى حركة السياحة الداخلية في الشرق الليبي في ظل COVID19 .

ذكر**حسنين**(2006 ص 182- 212) في دراسته أحداث 11 سبتمبر 2001 في الولايات المتحدة من أشد الأزمات التي تعرض لها العالم ككل، ولقد أظهرت البيانات الخاصة بالطيران وشركات السياحة قيام عدد كبير من السائحين الأمريكيين وغيرهم بإلغاء حجوزاتهم في شركات الطيران والفنادق وقطع الكثير من الأمريكيين لسياحتهم في الخارج والعودة إلى بلدهم، وعند تحليل آثار أحداث 11 سبتمبر 2001 بالولايات المتحدة الأمريكية والسائح سوف نرى كيف آثرت هذه الأحداث على نشاط حركة السياحة الداخلية، ونستطيع أن نميز هنا بين آثار قصيرة الأجل (مباشرة) بعد الأحداث وآثار أخرى ظهرت تدريجياً وأمتدت على مدى الأجل الطويل، وقد امتد هذا الأثر إلى عام 2002 ، مما أدى إلى حالة كساد عامة أصابت شركات الطيران وإلى تسريح بعض من العمال في هذه الشركات.

ومن خلال ما سبق نرى أن عنصر المسافة الجغرافية لعب دوراً كبيراً في تقدير مسألة الأمان في السفر فحدث تحول نحو تفضيل الرحلات قصيرة الأجل وهذا بدوره يركز على السياحة الداخلية؛ مما أدى إلى تحويل أو إعادة توزيع السياحة الأمريكية الدولية إلى سياحة أمريكية داخلية.

ونستنتج من ذلك بأن الأزمة التي حدثت في 11 سبتمبر 2001 كان لها أثر إيجابي على الحركة السياحية الداخلية بالولايات المتحدة الأمريكية ومن هذا المبدأ أنطلقت دراستنا بإعتبار أن إنتشار الأوبئة هو أزمة قد تطرأ على أي دولة في العالم أو على العالم ككل.

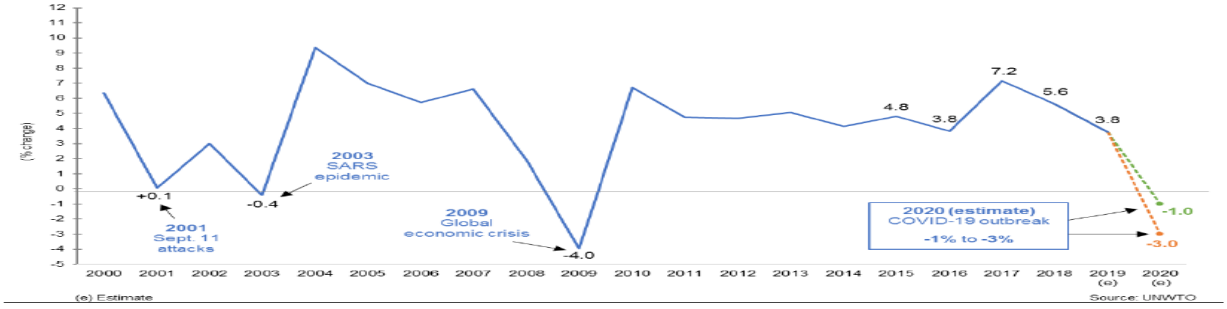
الدراسات الإجنبية:

وقد ذكر **أديلويا وبراوند** (Adeloye & Brown, 2017) في دراسته تحت عنوان الإرهاب وتصورات مخاطر السياحة الداخلية والمخاطر التي تواجه السائح ويعتبرها الباحثون أزمة في دراستهم الحالية والتي هدفت إلى إدراك المخاطر التي تواجه السائح البريطاني المحلي عند سفره للخارج وتمثلت عينتها في مقابلات شخصية لجمع البيانات وفق المنهج النوعي وكان من ابرز نتائجها هو أن عند تزايد الأزمة يزداد معها الخوف والقلق مما يترتب على المواطن المحلي أختيار مناطق داخل

بلده أكثر أمناً وطمأنينة، ومن ذلك نستنتج بأنه قد تبين من خلال هذه الدراسة بأن الأزمات تخلق الفرص واحدى هذه الفرص هي تنشيط الحركة السياحية الداخلية داخل بلد السائح المحلي.

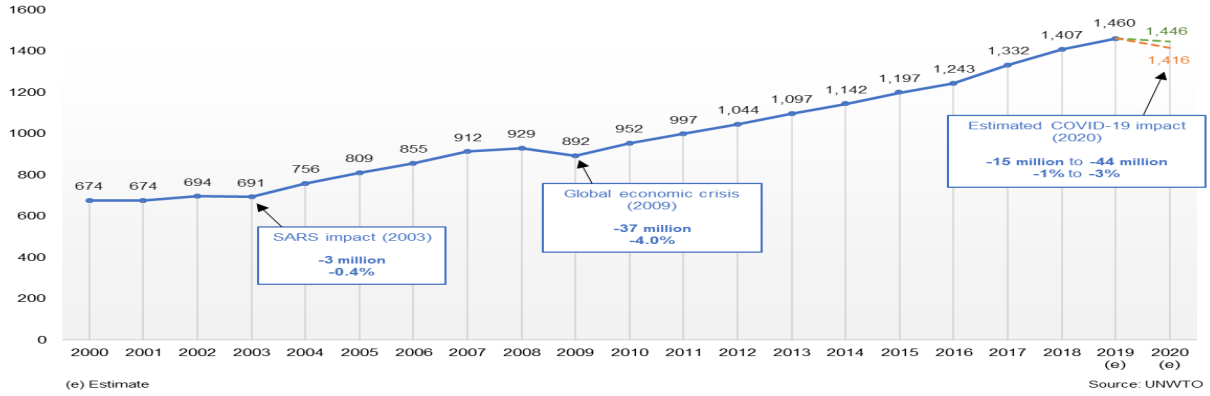
وفي تقرير **المنظمة العالمية للسياحة (WTO)** في شهر مارس (2020) كما هو موضح بالشكل رقم (1) و(2) يوضح عدد الوافدين من السياح حيث ذكرت في تقريرها أن هذه الأزمة مثلها مثل سيناريو SARS في سنة 2003 والتي قللت حركة السياحة الوافدة إلى نسبة 0.4% وتقدر بحوالي 3مليون مسافر في حين أنها إرتفعت إلى أكثر من10% في 2005؛ أما الأزمة الإقتصادية في سنة 2009 إنخفضت إلى 4% وتقدر ب37 مليون سائح دولي، وبعدها إنتعشت في سنة 2017 بنسبة 7.2%؛ أما أزمة COVID-19 المنتشرة في العالم والتي إنخفضت فيها حركة السياحة الدولية بنسبة من 1% إلى 3% وتقدر من 15 إلى44 مليون سائح دولي. (World Tourism Organization-WTO, 2020)

شكل (1) الوافدون السياح الدوليين



المصدر: (World Tourism Organization-WTO, 2020, p. 6)

شكل (2) يوضح نسب حركة الوافدون السياح الدوليين



المصدر: (World Tourism Organization–WTO, 2020, p. 7)

أما تقرير المنظمة العالمية للسياحة(WTO) في ديسمبر 2020 يشير إلى ان عدد السياح الوافدين قد إنخفض بنسبة **72%** في الفترة ما بين يناير وأكتوبر 2020 وتقدر هذه الخسارة بحوالي **1 مليار سائح** أي ما يعادل **1.1 ترليون دولار امريكي** (World Tourism Organization– WTO, 2020, p. 3)

وبالإضافة إلى ذلك وفي تقرير أخر من المنظمة العالمية للسياحة (WTO) في ديسمبر 2020 اكدت بان إتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) في تقرير له يعلن عن إنخفاض الرحلات الجوية خلال هذه الأزمة بما في ذلك إنخفاض عدد السياح الوافدين خلال الفترة ما بين يناير وإكتوبر 2020 بنسبة **74%.**

حدود الدراسة:

- **الحدود الزمانية:** تم توزيع الإستبيانات من نهاية **شهر مايو2020م** حيث يصادف إجازة عيد الفطر المبارك إلى سبتمبر 2020م.
- **الحدود المكانية:** شملت الدراسة منشآت الإقامة السياحية بشمال إقليم الجبل الأخضر في ليبيا والمتمثلة في الفنادق وعددها **(3)** والمنتجعات وعددها **(7)** أي أن العدد الإجمالي لمؤسسات

الإقامة السياحية التي تم أخذ العينات منها **(10)** من عدد إجمالي **(30)** منشآة إقامة سياحية بمنطقة الدراسة مرخصة من الدولة قانونياً.

- **الحدود البشرية:** تم تصميم نوعين من الإستبيانات وزعت **(120)** إستمارة إستبيان على موظفي ونزلاء الفنادق والمنتجعات بإقليم الجبل الأخضر، حيث أن **الإستبيان الأول:** تم إختيار **(2)** من أصحاب المكاتب الأمامية(موظفين الإستقبال) في المنشآت السياحية التي يقيم فيها النزيل حيث وُزِعت (20) إستبانة تم تجميع **(14)**إستمارة فقط و**(6)** مفقودة؛ أما **الإستبيان الثاني:** الخاصة بالنزلاء تم توزيعه على(10) من النزلاء (السائح الداخلي) في نفس هذه المنشآت وتحصلنا على **(77)** إستمارة إستبيان فقط من أصل(100) إستبانة أي المفقود(23) إستبانة. أي ان الباحثون أستخدموا في هذه الدراسة(**91**) فقط إستبانة(**الموظفين والنزلاء**) صالحة للتحليل والتفسير.

منهجية الدراسة:

أعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدف الدراسة، وتنقسم طرق جمع البيانات على جانبين هما:

- **الجانب المكتب:** الذي يشمل الكتب والمقالات والدوريات والتقارير ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- **الجانب الميداني:** اعدت هذه الدراسة على عدد من الفنادق والمنتجعات بإقليم الجبل الأخضر في شمال شرق ليبيا وقام الباحثون بتوزيع **(120)** استمارة استبيان تحصلوا على **(91)** إستمارة صالحة للتفسير والتحليل ووزعت على مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية باعتبار أن مجتمع الدراسة يعتمد على أصحاب المكاتب الأمامية للمنشآت السياحية وعلى النزلاء في نفس هذه المنشآت السياحية لمنطقة الدراسة في فترة رفع الحظر المفروض من جانب سلطات الدولة بعد التأكد من عدم انتشار الوباء بإقليم الجبل الأخضر.

الإطار النظري للدراسة:

السياحة Tourism:

عرفها **كافي** بأنها "هي نشاط السفر بهدف الترفيه، وتوفير الخدمات المتعلقة بهذا النشاط" .

السياحة بالمفهوم الحديث هي ظاهرة طبيعية من ظواهر العصر الحديث والأساس فيها الحاجة المتزايدة للحصول على الاستجمام وتغيير الجو والوعي الثقافي المنبثق عن تذوق مجال المشاهدة الطبيعية" (كافي، 2009، 14).

وفي المفهوم الحديث للسياحة حسب تعريف **منظمة السياحة العالمية WTO** : " انتقال الأفراد من مكان لآخر لأهداف مختلفة ولفترة زمنية تزيد عن 24 ساعة وتقل عن سنة" (رواشده، 2009، 20).

السائح Tourist :

عرفت **الرحبي**(2014، 13) "السائح هو ذلك الشخص الذي يقيم برغبته خارج مكان سكنه الاصلي دون ان يهدف الى مكتسبات اقتصادية، وعليه ان يصرف أموالاً وفرها في مكان آخر".

وعرف **كافي**(2009، 14) السائح بأنه "هم زوار مؤقتون يبقون في الدولة المقصودة للزيارة – أو المكان المقصود – مدة لا تقل عن / 24 / ساعة ولا تزيد عن السنة الواحدة؛ وينحصر الغرض من زيارتهم :

1- في قضاء وقت الفراغ (ترويح، قضاء إجازة، أسباب صحية، دراسة، زيارة أماكن دينية ومعالم تاريخية وأثرية، ممارسة الرياضة.
2- ممارسة أعمال تجارية، زيارة عائلية، عقد لقاءات، حضور اجتماعات ومؤتمرات، ثقافة، مهن،...الخ

هناك فرق كبير بين السائح الدولي (الخارجي) والسائح المحلي (الداخلي) وسنلخصه في التعريفات التالية:

أ- **السائح الدولي (International Tourist)** : وهو الشخص الذي يسافر عبر الحدود الدولية ويبقى بعيداً عن دولته المقيم فيها بشكل دائم مدة لا تقل 24 /ساعة.

ب- السائح الداخلي (Domestic Tourist) : وهو الشخص الذي يحصر تنقله داخل حدود الدولة التي يقيم فيها ويبقى بعيداً عن مكان إقامته الأصلي مدة لا تقل عن 24 ساعة أو ليلة واحدة وتضع بعض الدول حدوداً للمسافة لتحديد السائح الداخلي، وتتراوح هذه الحدود 40-100كم2 "(كافي، 2009، 17).

السياحة الداخلية Domestic Tourism:

هي الزيارات والتنقلات التي يقوم بها المواطنون داخل حدود دولتهم وللسياحة الداخلية عدة تأثيرات إيجابية نذكر منها:

1- دعم النسيج القومي للمجتمع بالإحتكاك المباشر بين أبناء المجتمع المحلي الواحد.

2- تأمين وحدة التراب الوطني .

3- تأكيد تماسك الأسرة كوحدة إجتماعية أساسية في المجتمع الليبي.

4- سند للسياحة الدولية عند الأزمات وهذا هو مدخل موضوعنا في هذه الدراسة. (السيسي، 2016، 45).

المنتجعات السياحية Resort Hotels:

هي تشكيل مجسم ومتكامل من المباني والفرغات تتماشى مع طبيعة المنطقة السياحية، والمباني لاتتعدى 50 مبنى وهي ذات إرتفاعات منخفضة، بداخلها غرفه او اثنين تفتح على المناظر الطبيعية وتقدم هذه المنتجعات خدمات الإقامة والطعام والشراب والإرشاد للنزلاء..ألخ مع الإستمتاع بجمال الطبيعة ، وعادةً ما تكون موجده في المناطق ذات االمناظر الطبيعية الخلابة مثل الجبال وشواطئ البحار والجزر والغابات (عبوي, زيد منير، 2008، صفحة 67).

الفنادق Hotels:

الفنادق هي المكان الذي يحصل فيه المقيم(السائح أوالضيف أو النزيل أو العميل) على جميع الخدمات التي بإمكانه الحصول عليها في منزله مثل الطعام والشراب والمنامة والغسيل

...ألخ ولكن نظير أجر متفق عليه مسبقا، وتختلف الفنادق من حيث التصنيف ومستوياتها (سرحان، 2011، صفحة 33).

المكاتب الأمامية Front Office:

تعتبر هي واجهة المنتجع أو الفندق الأولى التي يلتقي بها النزلاء وهي المكاتب التي تقدم خدمات مباشرة لهم مع التواصل الدائم معهم والتي ستعكس الإنطباع الاول على الفندق أو المنتجع، أي الإهتمام بالنزلاء من لحظة دخوله للفندق أو المنتجع إلى حين مغادرته وتتمثل المكاتب الأمامية في الأقسام التالية:

1- قسم الإستقبال Reception Department: ومهمته تبدأ من إستقبال الضيوف وتسجيلهم وتسكينهم وتحيق رغباتهم والسماع لشكاويهم ومحاولة حلها حتى إتمام إجراءت المغادرة.
2- قسم الإستعلامات Information Department: يعتبر هذا القسم من القسام المهمة في الفندق أوالمنتجع حيث يقدم المساعدة إلى النزلاء والإجابة على إستفساراتهم وتحقيق رغباتهم سواء كانت داخل الفندق او خارجه.
3- قسم الأمانات Cashiers Department: ومن اهم اعماله تزويد النزلاء بصناديق الأمانات لوضع أغراضهم الثمينة فيه مثل جواز السفر او العملات او الذهب...ألخ، أيضا تقديم خدمة تحويل العملة (سرحان، 2011، الصفحات 112-116).

الضيافة Hospitality:

"هي عملية إستقبال الزوار او الضيوف والترويح عنهم مع منحهم الحرية بالمودة وتقديم خدمات الطعام والشراب والإقامة...ألخ" وتعرف أيضاً بأنها "هي كل الأنشطة التي توفر وتلبي طلبات ما يحتاج إليه المسافر او النزيل من إقامة تتميز بالراحة والأمان وتقدم له جيمع الخدمات من اكل وشرب وترفيه منذ وصوله واثنا إقامته وحتى يغادر" (عاطف، 2017، صفحة 7).

انواع السياحة بالجبل الخضر Patterns and types of tourism in the Al-Jabal Al-Akhdar:

تتأثر حركة السياحة بالغرض الذي يحمله السائح فالرغبة لدى السائح تتولد لهدف ما ودائماً يسعى السائح إلى تحقيق هذه الرغبة ويبحث عن برنامج سياحي معين أو رحلة سياحية تحقق له هذه الرغبة.

للسياحة أنماط وأنواع مختلفة، حيث يمكن تصنيف أنواع عديدة منها وفقاً لعدة أسس معينة ويختلف التصنيف من دولة لأخرى والغرض من السياحة هوقضاء الإجازات والترفيه بعيداًعن مكان الإقامة الدائم والروتين اليومي(السيد، 2020، 28-30).

وهناك تقسيم أكثر شيوعا وأهميه في النشاط السياحي ل(د.مثنى طه الحوري وإسماعيل الدباغ – 2001) ومن هذا المنطلق سنركزعلى اهم انواع السياحة المتوفره في منطقة الدراسة، لأنها تمتلك مقومات الجذب السياحي سواء الطبيعية أو البشرية.ومن أهم انواع السياحة التي يمكن ممارستها في إقليم الجبل الخضر هي:

1- **السياحة الترفيهية Recreational Tourism**: وهي تغيير مكان الإقامة المعتاد لفترة معينة من أجل الاستمتاع والترفيه عن النفس وهي أكثر الأنواع السياحية انتشارا حاليا إذ تجتذب أكثر من 80% من السياح، وتعتبر السياحية الترفيهية هي أقدم الأنماط السياحية وتتفرع منها كثير من الأنواع المختلفة من السياحية منها السياحة الرياضية وسياحة الغوص وسياحة تسلق الجبال وسياحة الشاطئية ...ألخ

2- **السياحة الثقافية Cultural Tourism**: تكون الزيارة فيها للمناطق الأثرية المشهورة بآثارها القديمة من مختلف الحضارات من أجل تنمية المعارف الثقافية للسائح، وهذا النوع متوفر في عدة مدن في إقليم الجبل الأخضر منها أثار شحات، وأثارسوسه التي على اليابسة ، واثار توكره، وكهف هوافطيح شرق سوسه، وقصر ليبيا، والمقابر الإسلامية مثل الموجودة في مسجد الصحابة بمدينة درنه ...ألخ.

3- **السياحة العلاجية Medical tourism**: الغرض من الزيارة هو العلاج أو قضاء فترات النقاهة في الأماكن التي تحتوي على المستشفيات ذات الطابع الخاص، وعرف هذا النوع من السياحة منذ زمن قديم حيث اهتم الرومان بهذا النوع من السياحة لأسباب صحية وعلاجية، و قاموا ببناء الحمامات المخصصة للاستشفاء و تعتمدهذه السياحة على المقومات

الطبيعية الموجودة بالبيئة اعتمادا رئيسيا مثل المناخ وهذا ينطبق على مستشفى المنصوره للأمراض الصدريه القريب من مدينة شحات.

4- **السياحة الدينية Religious Tourism**: يكون الغرض من الرحلة هو زيارة الأماكن الدينية المقدسة من أجل أداء الشعائر الدينية وهذا يتمثل في وادي مرقص الإنجيلي منطقة رأس الهلال بإقليم الجبل الأخضر وهو مقصد للمسيحيين من خارج البلاد.

5- **سياحة المهرجانات Festival Tourism**: حيث تكون الزيارة فيها لغرض الحضور أو المشاركة في المهرجانات المختلفة سواء كانت ثقافية، رياضية أو فنية والتي تهدف إلى تحقيق الرواج العام والجذب السياحي وهذا متوفر اغلب المنتجعات السياحية التي اقيمت عليها الدراسة بالجبل الأخضر.

6- **سياحة الغوص:** بما أن إقليم الجبل الأخضر يقع على الساحل الليبي مباشرة فهناك بعض الآثار الغارقة تحت البحر بمدينة سوسه فهذا يعتبر مقصداً سياحياً هاماً يجمع بين نوعين من السياحة وهي السياحة الثقافية وسياحة السباحة والغوص ومن هنا نستطيع أن نقول بأن المنطقة تمتلك عناصر الجذب السياحي الهامة.

تعريف منشآت الإقامة Definition of accommodation facilities:

هي منظمة تقدم خدمات معينة لتوفير حاجات السائح والمتمثلة في السكن والطعام والشراب والترفيه ...الخ (عبودي، 2008، 13).

تعريف الأزمة Definition of crisis:

وعرفها كافي (2009ص297- 310)"بأنها عبارة عن حدث أو خطر أو مشكلة، أو موقف أو قوة قاهرة تحدث فجأة وبشكل مباغت، تترك أحداثاً سريعة في وقت قصير، تهدد جوانب وأبعاد المجتمع، مما يؤدي لحدوث صدمة وارتباك وخلل في سير الحياة، وتعرض النظام الاجتماعي والأمن والاستقرار للخطر والزعزعة والتهديد".

وعرف الهنداوي(2021 ص99) الأزمة في كتابه "الرشاقة الإستراتيجية في إدارة الزمات" بأنها: "هي موقف وحالة طارئه تواجه صانع ومتخذ القرار في أي كيان إداري (منظمة، شركة، مشروع ...إلخ) وتكون فيها الإحداث متلاحقة ومتشابكة مع كل الأسباب والنتائج ويفقد متخذ القرار القدرة على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية".

تعريف فيروس كورونا Definition of COVID-19:

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة (سارس). ويُعد **COVID-19** واحد من هذه السلالة **(World Health Organization –WHO, 2019).**

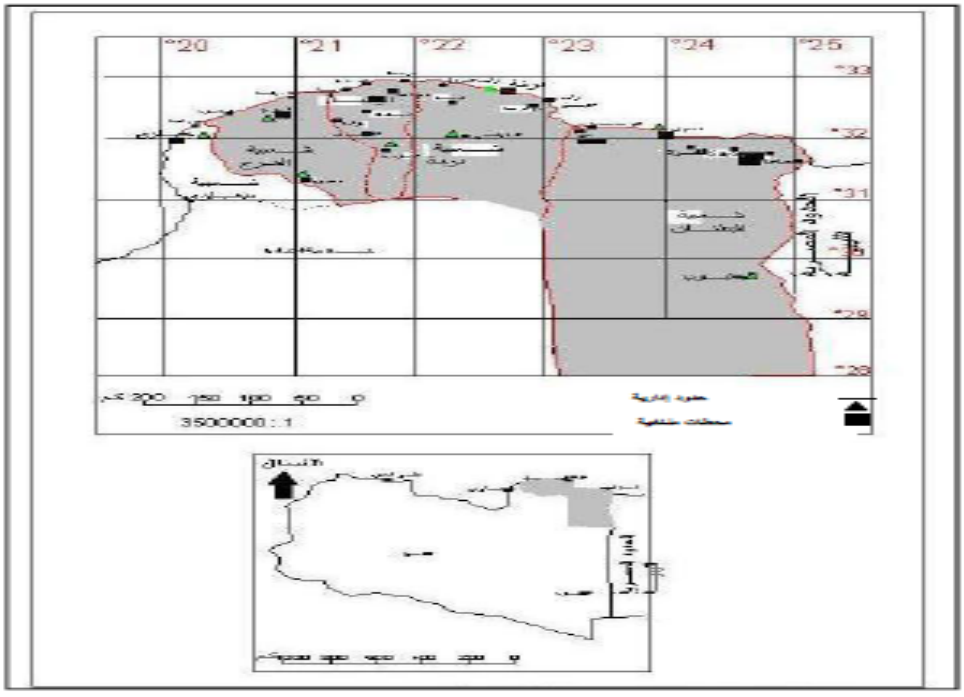
تعريف COVID-19 :

"COVID-19 هو مرض معدي يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019. وقد تحوّل COVID-19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم". **(World Health Organization –WHO, 2019).**

الموقع الجغرافي لإقليم الجبل الاخضر:

يعد الموقع الجغرافي من اهم مقومات الجذب السياحي لهذا الإقليم المقومات الطبيعة والبشرية للجذب السياحي (القزيري، 2002، 191)، و يقع إقليم الجبل الأخضر في الشمال الشرقي من ليبيا ما بين سهل بنغازي غرباً وخليج البمبة شرقاً ويزيد طوله عن(300كم)، وبين البحر الأبيض المتوسط شمالاً والجبال والصحراء جنوباً (عوض، 2018، صفحة 6) كما هو موضح في الشكل (3).

شكل رقم (3) موقع منطقة الدراسة



المصدر:الاطلس الوطني، مصلحة المساحة الجماهيرية العربية الليبية (مخطط التنميةالسياحية، 2005، الصفحات 7-27)

الدراسة الميدانية:

صممت استمارة الاستبيان الخاصة بالموظفين على شكل أسئلة شخصية وموضوعية مكتوبة، حيث يقوم المبحوث بالإجابة على الأسئلة من خلال اختيار إحدى الإجابات المُقيدة في استمارة الاستبيان, وقد تكونت استمارة الاستبيان من سبعة أسئلة شخصية، شملت ((الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، جهة العمل، مدة الخبرة، نوع المؤسسة)، إضافة إلى (34) سؤالاً موضوعياً تم صياغتهم بهدف التعرف على آراء الموظفين بالمؤسسة السياحية فيما يتعلق بالانماط السياحية الاكثر ممارسة، وأثر COVI19 على السياحة الداخلية بإقليم الجبل الأخضر؛ والتأثيرات

الإجتماعية لحركة السياحة الداخلية بإقليم الجبل الخضر ومعرفة أهم مقترحاتهم لتنشيط الحركة السياحية الداخلية.

أما استمارة الاستبيان الخاصة بالنزلاء(السائح الداخلي)إلى قسمين: يضم القسم الأول، البيانات الشخصية، وشمل (8) أسئلة، تناولت (النوع، والعمر،والمؤهل العلمي، والحالة الإجتماعية، وجهة العمل، والدخل الشهري، ومعدل الإنفاق اليومي خلال الزيارة، وأخيراً المدينة القادم منها)، في حين يتعلق القسم الثاني: بالبيانات الموضوعية التي شملت عدد من الأسئلة تم صياغتها بهدف التعرف على آراء واتجاهات السائحين المحليين بإقليم الجبل الاخضر، حول الأنماط السياحية الأكثر ممارسة في إقليم الجبل الأخضر، وأثر COVID-19 على حركة السياحة الداخلية بإقليم الجبل الأخضر، بالإضافة إلى معرفة أهم مقترحاتهم لتنشيط حركة السياحة الداخلية في ظل إنتشار COVID-19 وإتخاذ الإجراءات الاحترازية اللازمة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

إستخدم الباحثون برنامج التحليل الإحصائي SPSS (V.25) وأعتمدوا على التحليل الإحصائي الوصفي Descriptive Statistics والذي تضمن التكرارات Frequencies والنسب المئوية Percentages التي تستخدم بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما بما يفيد في وصف عينة الدراسة والوسط الحسابي Mean الذي يستخدم بشكل أساسي لأغراض معرفة مستوى إجابات أفراد العينة على الأسئلة الخاصة بمحاور الدراسة، ودرجة إدراكهم لها بما يعكس درجة موافقتهم عليها.

صيغت معظم الإجابات بناء على مِقياس ليكرت Likert الثلاثي، إذ أُعطيت ثلاثة اختيارات هي (نعم) وتساوي موافق – (إلى حد ما) وتساوي محايد أما (لا) فتساوي غير موافق)، وتم تصنيف درجات المقياس الثلاثي المُستخدم في الدراسة على النحو الآتي :-

جدول (1) درجات مقياس ليكرت الثلاثي

الإجابة	لا(غير موافق)	إلى حد ما (متوسط)	نعم (موافق)
التكرار	1	2	3

وقد تم حساب مدى المقياس الثلاثي المستخدم في الدراسة كالآتي:-

حساب المدى = (3 – 1) / 3 = 0,66.

وعليه أمكن تحديد درجة الموافقة وفقاً للتقسيم التالي:-

- من 1 إلى 1,66 يُمثل لا أوافق ويعكس درجة عدم الموافقة .
- من 1,67 إلى 2,33 يُمثل إلى حد ما ويعكس درجة موافقة متوسطة.
- من 2,34 إلى 3 يُمثل إلى حد ما ويعكس درجة موافقة مرتفعة جداً.

<u>الهدف الأول:</u> التعرف على واقع السياحة الداخلية في أقليم الجبل الأخضر في ظل -COVID 19 (التكرار والنسب المئوية).

ويوضح جدول (2) القسم الأول من الإستبيان: هو النسب والتكرارات للموظفين الإداريين بالمنشآت السياحية بإقليم الجبل الأخضر والذين تم جمع بعض المعلومات والإستبيانات منهم مثل سؤالنا الأول الذي وجه لهم هل نستطيع الحجز الان بالطبع يقول(**لا**) لانها محجوزه وهذا يعني أن كل الشقق داخل المنتجعات محجوزه وتقدر عددها من 32إلى 50 شقه داخل المنتجع الواحد اي ان موسم الذرروة السياحي يتررد على هذه الفنادق والمنتجعات مالا يقل عن(10.000)عائلة شهرياً ومن خلال الإستبانة تبين أن القطاع الخاص أو منشآت الإقامة الخاصة للنزلاء كانت هي الأكبر بنسبة(85.7%) ومُعظمها كانت من المنتجعات بنسبة (71.4%) والباقي فنادق بنسبة (28.6%) وأغلب المشاركين كانوا من الذكور بنسبة (92%) وأكثرهم تراوحت اعمارهم ما بين 21-35 بنسبة(64.3%) أي من فئة الشباب والتي كانت خبرتهم أقل من خمس سنوات بنسبة(64.%).

جدول (2) خاص بملخص البيانات الشخصية للموظفين

	الجنس	التكرارات	النسب المئوية
1	ذكر	13	%92.9
2	انثى	1	%7.1
	العمر	التكرارات	النسب المئوية
1	35-21	9	%64.3
2	50-36	3	%21.4
3	51 فما فوق	2	%14.3
	المؤهل العلمي	التكرارات	النسب المئوية
1	متوسط	7	%50.0
2	جامعي	5	%35.7
3	مؤهل عالي	2	%14.3
	الحالة الإجتماعية	التكرارات	النسب المئوية
1	متزوج	10	%71.4
2	اعزب	4	%28.6
	الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
1	موظف اداري	9	%64.3
2	موظف استقبال	5	%35.7
	سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
1	اقل من 5سنوات	9	%64.3
2	10-6سنوات	2	%14.3
3	15-11سنوات	1	%7.1
4	16 فما فوق	2	%14.3
	نوع المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
1	فندق	4	%28.6
2	منتجع	10	%71.4
	قطاع المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
1	قطاع عام	2	%14.3
2	قطاع خاص	12	%85.7

أما بالنسبة للجدول التالي(3) يبين النسب والتكرارات الخاصة بالبيانات الشخصية للنزلاء (السائح الداخلي) بالمنشآت السياحية نفسها بإقليم الجبل الأخضر والذين تم جمع الإستبيانات منهم حيث تبين أن المشاركين كانوا من جميع أنحاء ليبيا من الشرق والغرب والجنوب، حيث كان سكان مدينة بنغازي يمثلون أغلب عينة الدراسة للقيام بالسياحة الداخلية لهذه المنشآت السياحية عن باقي المدن الأخرى بنسبة (64.9%) ولوحظ أن نسبة الذكور تحصلت على الأغلبية مقارنتاً بالإناث بنسبة (79%) لان الإستبيانات وزعت على الذكور من العائلات وذلك بما تفرضه علينا العادات الإجتماعية بمنطقة الدراسة وهذا كان واضحاً

من خلال فقرة الحالة الإجتماعية الموضحة في الإستبانة لفئة المتزوجين بنسبة (66.2%) وكان أغلبهم يعملون بالقطاع العام بالمؤسسات الليبية بنسبة (76.7%) إلا ان أكثرهم تراوحت اعمارهم ما بين 21-35 بنسبة (44.2%) أي أن فئة الشباب كانت هي الأكثر، ونستنتج من ذلك أن الأكثرية الذين قصدوا هذه المنشآت السياحية كان الدخل الشهري لهم أكثر من(600) دينار أي بنسبة (81.9%) وكان معدل الإنفاق (من 50 إلى 199) دينار خلال المدة القصيرة التي يقضيها داخل المنتجع أو الفندق السياحي.

جدول (3) خاص بملخص البيانات الشخصية للنزلاء (السائح الداخلي)

	الجنس	التكرارات	النسب المئوية
1	ذكر	61	%79.2
2	انثى	16	%20.8
	العمر	التكرارات	النسب المئوية
1	أقل من 20	3	%3.9
2	35-21	34	%44.2
3	50-36	28	%36.4
4	51 فما فوق	12	%15.6
	المؤهل العلمي	التكرارات	النسب المئوية
1	اقل من متوسط	3	%3.9
2	متوسط	17	%22.1
3	جامعي	31	%40.3
4	مؤهل عالي	26	%33.8
	الحالة الإجتماعية	التكرارات	النسب المئوية
1	متزوج	51	%66.2
2	اعزب	21	%27.3
3	مطلق	2	%2.6
4	أرمل	3	%3.9
	جهة العمل	التكرارت	النسبة المئوية
1	عام	59	76.65
2	خاص	18	%23.4
	الدخل الشهري	التكرارات	النسبة المئوية
1	اقل من400	5	%6.5
2	599-401	9	%11.7
3	799-600	20	%26.0
4	999-800	14	%18.2
5	1000 فما فوق	29	%37.7
	معدل الإنفاق	التكرارت	النسبة المئوية
1	199-50	43	%55.8
2	399-200	13	%16.9
3	599-400	16	%20.8
4	799-600	2	%2.8
5	999-800	1	%1.3

6	1000 فما فوق	2	%2.6
المدينة القادم منها		التكرارات	النسبة المئوية
1	بنغازي	50	%64.9
2	درنه	8	%10.4
3	سبها	1	%1.3
4	طبرق	3	%3.9
5	البريقه	1	%1.3
6	إجدابيا	1	%1.3
7	الأصابعة	2	%2.6
8	سرت	1	%1.3
9	سلوق	1	%1.3
10	القيقب	1	%1.3
11	شحات	2	%2.6
12	ترهونه	2	%2.6
13	البيضاء	1	%1.3
14	رأس لانوف	1	%1.3
15	طرابلس	2	%2.6

أما القسم الثاني من الإستبيان: فهي تحليل نتائج أسئلة الإستبيان الخاص بالنزلاء أو السائح الداخلي الذين قصدوا منشآت الإقامة السياحية بإقليم الجبل الأخضر فقد تم إدخالهم على Package for Social Sciences Statistical(SPSS) للتحليل ولمعرفة التكرارات والنسب وكان عددهم **(77)** إستمارة إستبيان، ومن خلال أول سؤال طُرح عليهم وهو (ما هو نوع السياحة المفضل لديكم السياحة الداخلية أم الخارجية؟) وكانت الإجابة لأغلبهم السياحية الخارجية أي أن معظمهم كانوا يفضلون السفر خارج البلد للتمتع والسياحة، وكان سبب تغيير وجهتهم السياحية هو قفل المطارات المحلية والدولية في ظل إنتشار COVID-19 عالمياً وإن أغلب الذين إستخدموا وسائل النقل الخاصة بهم نسبتهم وصلت إلى (90.9%) بالرغم من بعد المسافات مثل طرابلس وترهونة وسبها، وأُستنبطت هذه الإجابة من السؤال الذي يليه مباشرةً في حين أن البعض الأخر أرجع السبب إلى قلة التكاليف للسفر خلال تفشي وانتشار هذه الأزمة (COVID-19) وكانت نسبتهم أكثر من (53%) أجابوا ب(نعم) وإلى حد ما (16.9%)، أيضا كان من الأسباب المهمة والأساسية لاختيارهم لإقليم الجبل الأخضر هو خُلوهُ من الأمراض المُعدية وعدم إنتشار COVID-19 في هذه المنطقة السياحية والتي تتميز بمناخها الصحي والجميل طول فصول السنة مما يجعلها صالحةُ لممارسة جميع أنماط السياحة

وعلى رأسها السياحة الترفيهية والتي تحصلت على نسبة أكثر من (62%).وعند السؤال عن الرغبة في الزيارة في الموسم القادم كانوا جميعهم يرغبون في إعادة الزيارة للإقليم سنوياً على الأقل إن لم يكن شهرياً، وفي نهاية الأستبيان توجهنا بالسؤال للمبحوثين هل هناك مشاكل تواجه السياحة الداخلية في ليبيا فكانت أكثر من (75%) الإجابة ما بين (نعم) و(إلى حد ما) في حين أن الأغلبية لا يجدون مشاكل عند إقامتهم داخل المنشآت السياحية وكانت نسبتهم (79.3%) وهذا يشير إلى مؤشر خطير أن هناك الكثير من المشاكل التي تعرقل وتزعج السائح مما يجعله يبحث عن مكان آخر إن لم تُحل هذه المشاكل في أسرع وقت وهذا راجع لعدة أسباب منها عدم إهتمام الدولة بالبنية التحتية والفوقية.

أما فيما يخص نتائج الأستبيان الخاص بالموظفين العاملين داخل نفس منشآت الإقامة السياحية التي اقام بها النزلاء (السائح الداخلي) والذين تم جمع العينات منهم لغرض التعرف على معرفة حركة السياحة الداخلية بمنشآت الإقامة السياحية بمطقة الدراسة، ولقد تم التطرق إلى شرح وتفسير للبيانات الشخصية الخاصة بالموظفين من خلال الجدول رقم (2)، ثم قمنا بعرض بسيط وتفسير بعض الأسئلة الخاصة بالدراسة الحالية وبدئنا الأسئلة بالتركيز على أهم الأنماط السياحية وأهم مقومات الجذب السياحي التي ستنهض بالسياحة بصفة عامة والسياحة الداخلية بصفة خاصة بمنطقة الدراسة حيث كان اغلبهم وبنسبة 92.9% يرون ان إقليم الجبل الأخضر يمتلك ثروة ضخمة من مقومات الجذب السياحي سواء طبيعية أو بشرية وتحصلنا على نسب متفاوتة ومرتفعة على بعض من الأنماط السياحية مثل السياحة الترفيهية أكثر من (57%)، والسياحة البيئية بنسبة (50%)، والسياحة الثقافية أكثر(71%) والسياحة العلاجية (78.6%)، وعند السؤال على جنسية السائح فكان الرد من خلال الإستبيان أن اغلب النزلاء من العائلات الليبية داخل هذه المنشآت السياحة وكان اغلب الموظفين اجابوا (بنعم) وبنسبة(78.6%)، ومن هنا توجهنا للسؤال الذي يليه وهو (هل هناك طلب متزايد للحجز في الأيام القادمة؟) فكانت إجابة الأغلبية تشير إلى (نعم)ويعني حصولهم على حجز مؤكد و(إلى حد ما) ويعني الحجز لم يؤكد بعد، أي نستطيع الحصول على نسبة (71.4%) وهذه النسبة تشير إلى أن هناك طلب على الحجز للقيام بالسياحة الداخلية في ظل

هذه الظروف الحرجة وإنتشار COVID-19 في العالم وسبب إختيارهم لاقليم الجبل الأخضر هو أنه يمتاز بوضع صحي ممتاز حيث كانت نسبة (85.7%) من المشاركين في الإستبيان عن باقي مناطق العالم وهذا سينشط حركة السياحة داخليا وعند فتح المطارات دولياً إذا قُدمت الخدمات بالمستوى المطلوب وفي الوقت المناسب, وقد أشار أكثر من (57%) من الموظفين إلى أن COVID19 له تأثيرات إيجابية على إيرادات المنشآت السياحية بمنطقة الدراسة على الرغم من أنهم يعانون من قلة وعي السائح الداخلي أو النزيل بالمؤسسة من ناحية السلامة الصحية والرُقي في المعاملة، وأشار أغلبهم وبنسبة(64.3%) إلى أن هناك بعض من المعوقات التي تواجه السياحة الداخلية في إقليم الجبل الأخضر.

<u>الهدف الثاني:</u> التعرف على مستوى إقبال السواح المحليين على السياحة في إقليم الجبل الأخضر في ظل COVID19 من وجهة نظر النزلاء (اختبار T لعينة واحدة).

جدول (4) يبين نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لمعرفة مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في COVID19 من وجهة نظر السائح الداخلي (النزلاء).

المتغير	الحسابي الفعلي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة T	القيمة الاحتمالية
الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر النزلاء.	9.2078	2.18450	8	4.852	0.000**

**الفرق دال عند مستوى 0.01

ويوضح الجدول السابق (4) التعرف على مستوى إقبال السائح الداخلي على السياحة الداخلية في إقليم الجبل الأخضر في ظل COVID-19 من وجهة نظر النزلاء وقام الباحثون باختبار (T) لعينة واحدة، حيث أن المتوسط الحسابي الفعلي بلغ (9.20) لدرجات النزلاء على متغير الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 وهذا يدل على أنه **مرتفع** بدلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.01)عن المتوسط الفرضي الذي بلغ(8). مما يشير إلى أن مستوى الاقبال على السياحة

الداخلية في ظل COVID-19 كما يمثله المتوسط الحسابي الفعلي **مرتفع** من وجهة نظر عينة النزلاء المستخدمة في البحث الحالي.

الهدف الثالث: -التعرف على مستوى إقبال السائحين على السياحة الداخلية في إقليم الجبل الأخضر في ظل COVID19 من وجهة نظر موظفي منشآت الإقامة السياحية. (اختبار ت لعينة واحدة).

جدول (5) يبين نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لمعرفة مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين

المتغير	الحسابي الفعلي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة T	القيمة الاحتمالية
الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين.	8.2143	2.15	8	0.372	0.716

**الفرق دال عند مستوى 0.01

أما جدول (5) فيبين الهدف الثالث للدراسة وهو التعرف على مستوى إقبال السائح الداخلي على السياحة الداخلية في إقليم الجبل الأخضر في ظل COVID-19 من وجهة نظر كوادر العمل في مجال السياحة داخل منشآت الإقامة السياحية بإقليم الجبل الأخضر وقام الباحثون باختبار (T) لعينة واحدة. ونرى من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي الفعلي بلغ (8.21) لدرجات الموظفين على متغير الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19. بينما بلغ المتوسط الفرضي (8). وهذا الفرق بين المتوسطين **غير دال احصائياً** لأن القيمة الاحتمالية (0.71) أكبر من مستوى الدلالة (0.01) مما يشير إلى أن مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 كما يمثله المتوسط الحسابي الفعلي كان في **المستوى المتوسط** من وجهة نظر عينة الموظفين المستخدمة في البحث الحالي وهذه النتيجة كانت متوقعه لقلة عدد (الاستبيانات) التي وزعت على الموظفين.

الهدف الرابع: معرفة مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والسواح معاً (اختبار لعينه واحدة).

جدول (6) يبين نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لمعرفة مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والسائح الداخلي (النزلاء).

المتغير	الحسابي الفعلي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة T	القيمة الاحتمالية
الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والنزلاء	**9.0549**	**2.19779**	**8**	**4.579**	**.000**

****الفرق دال عند مستوى 0.01**

ويوضح جدول(6) تحليل وتفسير الهدف الرابع وهو معرفة مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 من وجهة نظر الموظفين والسائحين وأستخدم الباحثون في هذا التحليل إختبار(T) لعينه واحدة للإثنين معاً، حيث أن المتوسط الحسابي الفعلي بلغ (**9.05**) لدرجات العينة ككل (الموظفين والنزلاء) على متغير الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 **مرتفع** بدلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.01) عن المتوسط الفرضي الذي بلغ (8) مما يشير إلى أن مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل الجائحة كما يمثله المتوسط الحسابي الفعلي **مرتفع** من وجهة نظر العينة ككل المستخدمة في البحث الحالي.

<u>الهدف الخامس:</u> معرفة مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والسائح المحلي (إختبار لعينتين مستقلتين).

جدول (7) يبين نتائج إختبار (T) لعينتين مستقلتين لمعرفة مستوى الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 من وجهة نظر الموظفين والسائح الداخلي.

المتغير	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		قيمة T	القيمة الاحتمالية
	النزلاء	الموظفين	النزلاء	الموظفين		
الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19من وجهة نظر الموظفين والنزلاء	**9.2078**	**8.2143**	**2.18450**	**8.2143**	**1.568**	**0.12**

*الفرق دال عند مستوى 0.05 - **الفرق دال عند مستوى 0.01

والجدول السابق (7) وهو الهدف الخامس يوضح مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 من وجهة نظر الموظفين والسائح الداخلي، ولقد استخدم البُحاث إختبار (T) لعينتين مستقلتين، وتبين في التحليل أن المتوسط الحسابي للعينة لدرجات النزلاء على متغير مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID19 بلغ (9.20) بينما المتوسط الحسابي للموظفين بلغ (8.21) درجات على متغير الاقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 وهذا الفرق بين المتوسطين **غير دال احصائيا** لأن القيمة الاحتمالية (0.12) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى أن هناك **عدم الإختلاف بين الموظفين والنزلاء في تقييمهم لزيادة حركة السياحة الداخلية في ظل COVID-19** اي بمعنى أخر لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات النزلاء ومتوسط درجات الموظفين في مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل انتشار COVID-19.

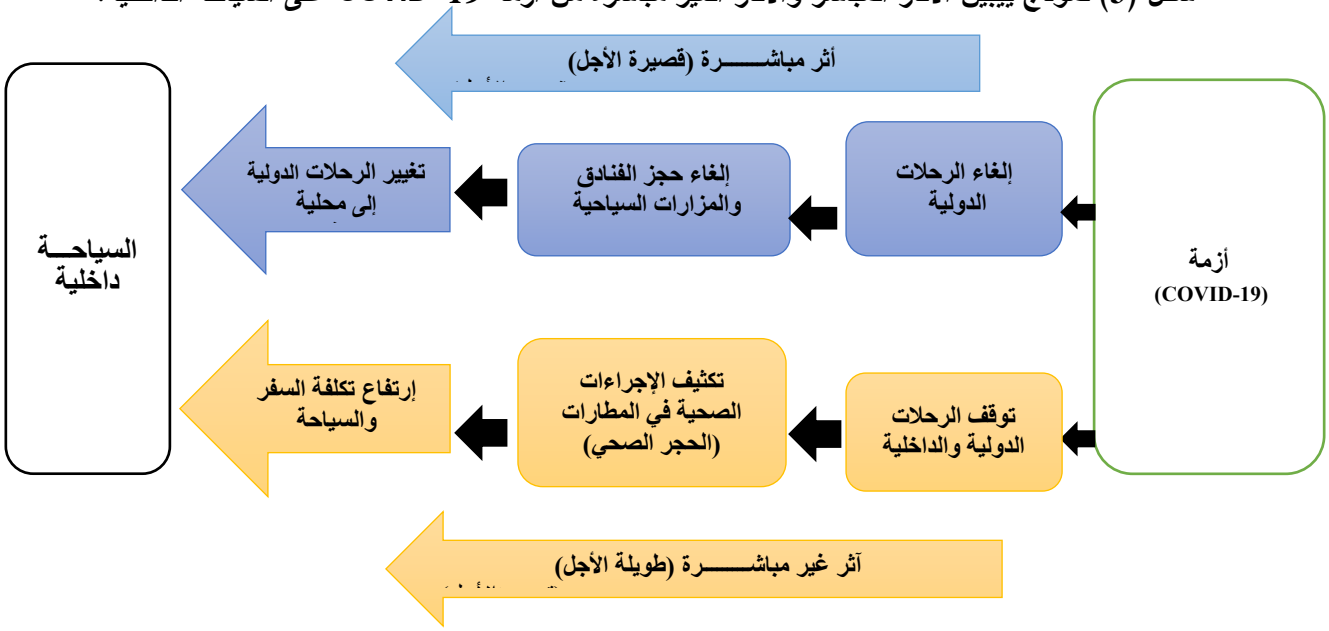
نموذج الدراسة (Research Model):

ونستنتج من نتائج الدراسة الحالية أن هناك إقبال على السياحة الداخلية من المواطنين المحليين بمنطقة الدراسة وهي الجبل الأخضر بليبيا في ظل COVID-19 بالرغم من انتشاره عالمياً وهذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة والتي تتحدث عن الأزمات في أحداث 11 سبتمبر 2001 حيث استخدمت (حسنين، 2006، 182- 212) شكل معين في دراستها على الأزمة في الولايات المتحدة الامريكية وهو دراسة الآثار المباشرة (قصيرة الأجل) وآثار طويلة الأجل على المقصد السياحي والذي نتج عنه إرتفاع نسبة السياحة الداخلية في دول الأزمة وهي الولايات المتحده، وأيضاً في كثير من الدول المجاورة الأخرى.

وهذه الأزمة والمتمثلة في COVID-19 من المفترض أن تجعلها ليبيا فرصة للترويج لمناطقها السياحية محلياً ودولياً بما يتماشى مع منظمة السياحة العالمية ومنظمة الصحة العالمية.

وبناءً على ذلك تم تصميم نموذج توضيحي لدراستنا بعد تحديثه وتطويره من نموذج سابق لدراسة(حسنين، 2006 كما في الشكل التالي رقم(3):

شكل (3) نموذج يبين الأثار المباشر والأثار الغير مباشرة من أزمة COVID-19 على السياحة الداخلية.



المصدر: (من إعداد الباحثون بالاعتماد على المراجع والمصادر والدراسات السابقة المتوفرة)

ومن الشكل السابق قام الباحثون بدراسة حول الأزمة والمتمثلة في (COVID-19) وما له من آثار مباشرة على السياحة الداخلية والمتمثلة في إلغاء الرحلات الدولية والذي بدوره ادى إلى إلغاء حجز الفنادق والمزارات السياحية وبالتالي سيؤدي إلى تغيير رحلاتهم الدولية إلى رحلات محلية مما ينتج عنه زيادة في حركة السياحة الداخلية.

أما الآثار الغير مباشرة الناتجة عن قفل المطارات الدولية والمحلية أدى ذلك أيضاً إلى إرتفاع تكلفة السفر الناتج عن تكثيف الإجراءات الصحية مثل تقرير طبي عن(COVID-19) ويسمى **PCR** لا يزيد72ساعة، والحجر الصحي إسبوعين في الدولة المضيفه، وإرتفاع التأمين الطبي في التأشيرة كل ذلك سيؤدي إلى البحث عن مكان قريب وآمن داخل بلده وبالتالي سيساعد على نشاط حركة السياحة الداخلية.

وهناك بعض المشاكل التي تحدث عنها كل من الموظفين والنزلاء ونذكر منها:

1- على الرغم من توفر عناصر الجذب السياحية الطبيعية والبشرية بإقليم الجبل الأخضرإلا ان الدولة لاتهتم بقطاع السياحة كمورد رئيسي هام مثله مثل النفط.

2- عدم وجود الوعي السياحي لدى سكان المناطق السياحية كما نراه في مصرولذلك نلاحظ الإعتداء على الغطاء النباتي من قبل سكان هذه المناطق من غير الرجوع للفجهزة المسؤولة في الدولة.

3- عدم الإهتمام بالبنية التحتية وهذا سيتعارض مع التنمية السياحية المستدامة وسيكون له آثار سلبية على منطقة الدراسة في المستقبل.

4- عدم الإهتمام بالموانى البحرية كقناة أساسية لتنشيط حركة السياحة الداخلية والخارجية بإقليم الجبل الأخضر.

5- عدم وجود الخبره الكافية لدى الموظفين في مجال الضيافة داخل المنشآت السياحية، أي انهم تنقصهم الخبرة وبعض الدورات التي تاهلهم للإبداع في رضا النزلاء.

6- أغلب المنشآت السياحية بمنطقة الدراسة لاتتعامل بوسائل الحجزالإكترونية(واتس- الإيميل...ألخ) ولاالدفع الإكترونية(خدمة إدفع لي- موبي كاش- يسرباي...ألأخ) أي يتم الحجز فيها عن طرق الحضور الشخصي أو احد الأقارب أو الأصدقاء وأيضاً الدفع التقليدي(الكاش) مقدم وهذا لايتماشى مع التنمية السياحية.

وفي نهاية الإستبيان ومن خلال تجميع مقترحات النزلاء الذين وزعت عليهم الإستبيان كان الأغلبية قد أشار إلى تشجيع المشاريع السياحية الإستثمارية الخاصة وإجراء مسح تفصيلي لمواقع الجذب السياحى بمنطقة الدراسة، كذلك تنمية البنية التحتية بالمناطق السياحية، والإهتمام بالأمن السياحي وتطويره، والاعتماد على السياحة كمورد أساسي للدولة بديل عن النفط، والتكثيف من الدورات لتأهيل موظفي القطاع السياحي، مع الإهتمام بإنشاء المرافق السياحية الهامة مثل ملاهي الأطفال، واخيراً الاهتمام بالدعاية والإعلام للترويج للقطاع السياحي في ليبيا لشجيع حركة السياحة الداخلية انطلاقاً من أن نطاق المنافسة الذي يتحرك فيه القطاع السياحي يمتد إلى خارج النطاق

الإقليمي للدولة الواحدة، لهذا فهو أيضا يتأثر بالتغيرات التي تطرأ على البيئة العالمية، كل هذه المقترحات من اجل تنمية قطاع السياحة في ليبيا.

اما بالنسبة لمقترحات الموظفين المقدمة من الإستبيان والمتمثلة في تنشيط حركة السياحة الداخلية لتهيئة المواقع السياحية بالمرافق اللازمة لتكون مؤهلة لمواكبة الطلب السياحى وذلك بتطوير البنية التحتية وتزويد المرافق السياحية (ألعاب الأطفال وأحواض السباحة..) ومنح القروض السياحية لتشجيع الإستثمار السياحي، مراعاة تخفيض الأسعار بما يتناسب مع معدل إنفاق السائح الداخلي، زيادة الوعي السياحي بين المواطنين المحليين، كذلك تشغيل الموانى البحرية لغرض السياحة، الإهتمام بالأمن السياحي داخل المناطق السياحية، فتح مؤسسات تدريبية استثمارية في المجال السياحي وذلك لتغطية احتياجات المشروعات السياحية، والفندقية القائمة، والمتوقعة من العمالة المؤهلة، كيفية التعامل مع السائح. تخصيص المبالغ اللازمة للدعاية وإصدار المطبوعات السياحية والمشاركة في المعارض (وذلك تنفيذاً لما ورد باللائحة التنفيذية للقانون رقم 7 لسنة 2004م بشأن السياحة).

الخاتمة

- إن مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 كما يمثله المتوسط الحسابي الفعلي كان **مرتفع** من وجهة نظر عينة النزلاء (السائح الداخلي). بينما مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 كان متوسط كما يمثله المتوسط الحسابي الفعلي من وجهة نظرالموظفين.
- في حين أن مستوى الإقبال على السياحة الداخلية في ظل COVID-19 كما يمثله المتوسط الحسابي الفعلي **مرتفع** من وجهة نظر الموظفين والسائح الداخلي. وهذا يشير إلى أن هناك **عدم الاختلاف** بين الموظفين والنزلاء في تقييمهم **لتزايد** حركة السياحة الداخلية في ظل COVID-19 بإقليم الجبل الأخضر.
- ومن خلال النتائج السابقة نستنتج انه كان مستوى الإقبال على السياحة الداخلية بإقليم الجبل الأخضر في ظل COVID-19 بين المتوسط والمرتفع من قبل السكان المحليين من جميع

أنحاء ليبيا غرباً وشرقاً وجنوباً والذي أثبتته الدراسة الحالية على الرغم من ضعف الإمكانيات السياحية الخدمية، وهذا يشير إلى أن إقليم الجبل الأخضر هو احد المواقع المهمة ذات الطابع السياحي الطبيعي والبشري والتي تصلح لأن تكون مقصداً سياحياً سواءً كان على الصعيد المحلي وتسمى بالسياحة الداخلية أو على الصعيد الدولي ويطلق عليه السياحة الدولية.

وبناءً على ما سبق هناك بعض التوصيات الهامة التي يوصي بها الباحثون منها الإهتمام بالمواقع السياحية بإقليم الجبل الأخضر وتطوير المرافق السياحية اللازمة لزيادة الطلب السياحى عليها بما يتماشى مع رغبات السائح الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى منح القروض السياحية لتشجيع الإستثمار السياحي ومتابعتها من قبل الهيئة العامة للسياحة حتى تكون مشاريع صديقة للبيئة وعدم الضرر بالمناطق الطبيعية ذات الطابع السياحي وأيضا المحافظة على المعالم التاريخية والأثرية بالمنطقة، ومن اهم التوصيات أيضاً هو زيادة الوعي السياحي بين المواطنين المحليين وهذا بدوره يساعد الجهات ذات الإختصاص مثل الشرطة السياحية بالمحافظة على البيئة السياحية، ومن أهم توصيات الباحثون، الإهتمام بالموانى البحرية لغرض تنشيط حركة السياحة الداخلية والدولية وهذا بدوره سيعود بالنفع على الدولة والمجتمع.

أما بالنسبة للدراسات المستقبلية والمتمثلة في دراسة واقع السياحة الداخلية في ليبيا بإستخدام المقابلات الشخصية لموظفي المنشآت السياحية والمتمثلة في أماكن الإقامة السياحية في جميع أنحاء ليبيا والمؤسسات السياحية المتمثلة في الهيئة العامة للسياحة ومكاتبها وهذه ستعطي نتائج ادق وعميقة تزيد من نشاط حركة السياحة الداخلية في ليبيا وبالتالي تعود بالنفع على المواطن و الدولة.

المـــراجـــــــــــــــع

1- الرحبي, سمر رفقي. (2014). *الإدارة السياحية الحديثة* (الإصدار الأولى). عمان، الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

2- السيد , ريهام يسري. (2020). *أسس صناعة السياحة* (الإصدار الأولى). الأردن: دار غيداء لنشر والتوزيع.

3- السيسي, ماهر عبد الخالق. (2016). *مبادئ السياحة* (الإصدار الثانية). القاهرة، مصر: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.

4- العسالي, علاء إبراهيم. (2015). *السياحة في الوطن العربي* (الإصدار الأولى). عمان: دار أمجد للتوزيع.

5- القزيري, سعد خليل. (2002). *السياحة في ليبيا: الإمكانيات والمعوقات*. الزاوية، ليبيا: دار أساريا للطباعة والنشر.

6- الهنداوي, عادل صالح. (2021). *الرشاقة الإستراتيجية في إدارة الزمات* (الإصدار الأولى). عمان، الأردن: دار إبصار.

7- حسنين, جليلة حسن. (2006). *دراسات في التنمية الإقتصادية*. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

8- درادكه, حمزه; أبورحمه, مروان; العلوان, حمزه; كافي, مصطفى يوسف. (2014). *مبادئ السياحة* (الإصدار الأولى). عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

9- رواشده, أكرم عاطف. (2009). *السياحة البيئية الأسس والمرتكزات*. الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.

10- عبوي, زيد منير. (2008). *إدارة المنشآت السياحية والفندقية* (الإصدار الأولى). عمان، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.

11- عوض, أمباركه صالح. (2018). المقومات الجغرافية في إقليم الجبل الأخضر–ليبيا. *مجلة البحث العلمي في الآداب*، 2.

12- كافي, مصطفى يوسف. (2009). *صناعة السياحة والأمن السياحي* (الإصدار الأولى). دمشق، سوريا: دار مؤسسةرسلان للطباعة والنشروالتوزيع.

13- نائل موسى سرحان. (2011). *مبادئ إدارة الفنادق* (الإصدار الأولى). عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.

14- هاني عاطف. (2017). *مبادئ صناعة الضيافة*. مصر: دار الكتب والوثائق القومية.

15- مخطط التنميةالسياحية. (2005). *مسح سياحي لشعبية الجبل الأخضر*. الجبل الأخضر: اللجنة الشعبية العامة للسياحة.

16- Adeloye, D., & Brown, L. (2017). Terrorism and domestic tourist risk. *Journal of Tourism and Cultural Change,*. doi:DOI: 10.1080/14766825.2017.1304399

17- World Health Organization -WHO. (2019). *COVID-19*. Retrieved from https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus

18- World Tourism Organization-WTO. (2020). *Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism.* Madred-Spain: UNWTO. Retrieved from https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/UNWTO-Impact-Assessment-COVID19.pdf

19- World Tourism Organization-WTO. (2020). *The UNWTO World Tourism Barometer.* Madrid-Spain: Poeta Joan Maragall. Retrieved from https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.7