مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد8،العدد1 – مارس 2021
OEB Univ. Publish. Co.

أثر ضعف البنية التحتية في الوجهة السياحية المحلية على زيادة المخاطر المدركة

دراسة حالة مجموعة من السياح الجزائريين

The impact of Weak infrastructure in the local tourist destination on Perceived risk_ case study: Algerian tourists group_

رندة تباني*، جامعة سطيف1، الجزائر.
randa_tebbani@yahoo.com
فارس هباش، جامعة سطيف1، الجزائر.
issamhabbache@yahoo.fr

تاريخ التسليم:(2020/10/28)، تاريخ المراجعة:(2020/11/18)،تاريخ القبول:(2020/12/09)

ملخص :

تهدف هذه الدراسة للبحث في مدى تأثير ضعف البنية التحتية على زيادة المخاطر المدركة من طرف السياح الجزائريين. وللقيام بذلك تم إعداد استبانة تضم مجموعة من الأسئلة ذات العلاقة بالموضوع وتوزيعها على عينة ميسرة تضم 324 سائحا جزائريا. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لخدمات البنية التحتية الضعيفة في الوجهة السياحية المحلية على زيادة المخاطر المدركة.

وأوصت الدراسة بضرورة قيام واضعي القرارات المتعلقة بالسياحية بتحسين خدمات البنية التحتية ما يقلل من مخاطر عدم معرفة الأماكن السياحية المحلية.

الكلمات المفتاحية: السياحة، البنية التحتية المخاطر المدركة.

Abstract :

The purpose of this research is to investigate the impact of Weak infrastructure on Perceived risk. For this reason, a survey containing a set of questions has been established and distributed on a sample of 324 tourist Algerian. The research concluded that there is a statistically significant effect of Weak infrastructure services in a local tourist destination on Perceived risk.

In the light of the research findings, the study recommended that the decision-makers relating to tourism should Infrastructure improvement, in order to reduce risks of not knowing local destination tourist in Algeria.

Keywords : Tourism, infrastructure, perceived risks

* المؤلف المراسل: رندة تباني ،الإيميل: randa_tebbani@yahoo.com

مقدمة:

تعتبر السياحة من بين أهم القطاعات الحيوية التي تلعب دورا هاما في إقتصاديات العديد من دول العالم وهذا لما تحققه من تدفقات مالية وبالتالي جلب العملة الصعبة وخلق فرص العمل...الخ، إذ تعد السياحة عنصرا لا يتجزأ من سياسة التنمية الاقتصادية للعديد من البلدان خاصة دولة الجزائر التي أصبحت تولي اهتماما كبيرا لقطاع السياحة واعتبارها وسيلة أساسية للتنويع الاقتصادي. ومن المتعارف عليه أن البنية التحتية للسياحة تعتبر بمثابة الدعامة الرئيسية لتنمية السياحة في أي دولة وتنعكس أهميتها في قدرتها على الإسهام في رفع مستوى كفاءة إنتاج وتقديم الخدمات السياحية، بل وقد تكون سببا في زيادة المعروض من تلك الخدمات في بعض الأحيان.

إلا أن السياحة المحلية في الجزائر تعرف عزوفا كبيرا من طرف السياح المحليين رغم ما تتميّز به الجزائر من خصائص طبيعية خلاّبة ومن مخزون حضاري، وتاريخي ضارب في القدم، وقد يرجع سبب العزوف هذا إلى مختلف المخاطر المدركة التي يتوقع السائح الجزائري أن يجدها بسبب ضعف خدمات البنية التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن. فالبنية التحتية في الجزائر جد ضعيفة وهي بعيدة كل البعد عن منافسة الأقطاب السياحية للدول المجاورة. وعليه جاءت هذه الورقة البحثية لطرح التساؤل الرئيسي التالي: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات البنية التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري؟

الفرضيات: انطلاقا من إشكالية البحث المطروحة سابقا، فقد تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات البنية التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

حيث تنقسم هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

– الفرضية الفرعية 1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات الإيواء في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

– الفرضية الفرعية 2: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة النقل في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

– الفرضية الفرعية 3: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة الإطعام في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

– الفرضية الفرعية 4: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات التسلية والترفيه في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

– الفرضية الفرعية 5: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة الإتصال في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

أهداف البحث: يأتي هذا البحث لتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- التعرف على مفهوم المخاطر المدركة وتبيان أبعادها؛
- التعرف على واقع البنية التحتية في الأماكن السياحية المحلية؛
- معرفة درجة تأثير ضعف خدمات البنية التحتية على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية؛
- معرفة أي خدمة من خدمات البنية التحتية التي تساهم بشكل كبير في التأثير على زيادة المخاطر المدركة للسائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن؛
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات التي تفيد واضعي السياسات المتعلقة بالسياحة من أجل تحسين خدمات البنية التحتية وهو ما يؤدي لتقليل المخاطر المدركة للسائح الجزائري عند زيارة الأماكن السياحية المحلية.

منهجية البحث:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات حيث تم الاعتماد على الأبحاث والمقالات ذات الصلة، كما تم الإعتماد على منهج الدراسة الميدانية (المنهج التحليلي)، وذلك من خلال الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) من خلال إدخال وتخزين وتحليل البيانات المجمعة من العينة المستهدفة.

2. المخاطر المدركة: قبل التطرق لمفهوم المخاطر المدركة فإنه جدير بنا التعرف على الخطر أولا كونه مفهوم متشعبا وله عدة معاني.

1.2 المعنى اللغوي للخطر:

المخاطر في اللغة مشتقة من (خ ط ر) وهذه الحروف أصلان لمعنيين، أحدهما القدر والمكانة، والثاني اظطراب الحركة. ويظهر ذلك من خلال المعاني التي استعملت فيها، منها: (قندوز، 2018، الصفحات 22-23)

- ارتفاع القدر والمكانة والشرف والمنزلة: يقال رجل خطير أي له قدر، وأمر خطير أي رفيع ومنه قوله صلى الله عليه وسلم في الحديث الشريف: "**أَلاَ مُشَمِّرٌ لِلْجَنَّة فَإِنَّ الجَنَّةَ لَا خَطَرَ لَهَا**"، **أي لا مثل لها** ".
- الإشراف على الهلاك: يقال خَاطَرَ بنفسه يُخاطر وخاطر بقومه كذلك إذا أشفاها وأشفى بها وبهم على خطر أي على شفا هلك أو نيل ملك وقد جاء في الحديث النبوي قوله عليه الصلاة والسلام "**... إلاَّ رَجُلٌ خَرَجَ يُخَاطِرُ بِنَفْسِهِ وَمَالِهِ**" **أي يلقيها في التهلكة بالجهاد.**
- ويسمى الرهان خطرا لوجود احتمالية الربح أو الخسارة، يقال تَخَاطَرَا أي تَرَاهَنَا وتَخَاطَرُوا على الأمر أي تَرَاهَنُوا وخَاطَرَهُم رَاهَنَهُم.

لقد كانت المخاطر في الحياة اليومية جزءا من التجربة البشرية لآلاف السنين حيث يخاطر الأشخاص بممتلكاتهم عن طريق المقامرة كونها تعتبر حدثا منتظما. ولم يتم بذل أي جهد لحساب

المخاطر والاحتمالات حتى عصر النهضة. فحتى ذلك الحين، كانت استراتيجية إدارة المخاطر الأكثر شيوعا تلك التي تستخدم من طرف البحارة من خلال الركوع والتعبد قبل رفع شراع السفينة والإبحار، لأنهم كانوا يعتقدون أن مصيرهم في أيدي الآلهة. (Tracey & Dolnicar, 2004, pp. 5-6) أي أن البحارة خلال تلك الحقبة الزمنية يحاولون تقليل مختلف المخاطر التي يتوقعون إيجادها في عرض البحار (هيجان البحر، تحطم السفينة وغرقها، القرصنة، الانحراف عن المسار، وغيرها) من خلال التعبد ظنا منهم أن هذا الفعل سيجنبهم التعرض لهذه المخاطر، أما اليوم فيوجد فهم أوسع للمخاطر.

2.2 التعريف الاصطلاحي للخطر:

تناول الكثير من الباحثين والكتاب تعريف الخطر، كل يعبر عن وجهة نظره وغالبا ما كانت وجهات النظر هذه متأثرة بنوع وطبيعة دراساتهم والأغراض التي يرمون لها والمدارس التي ينتمون لها، إلا أن أغلب هذه التعاريف قد عرفت الخطر على أنه حالة من عدم التأكد Uncertainty أو الخوف من تحقيق ظاهرة معينة أو موقف معين بالنظر لما قد يترتب عليه من نتائج ضارة من الناحية المالية أو الإقتصادية ويمثل الخطر ظاهرة عامة ترتبط ارتباطا وثيقا بحياة الإنسان اليومية وما يقوم به من مختلف الأنشطة وينبع الخطر أساسا من عدم التأكد والذي يحيط بالفرد من كل جانب ويرجع عدم التأكد إلى مصدرين رئيسيين هما: (عيد أحمد و السيفو، 2019، صفحة 26)

- عدم القدرة على التنبؤ Unpredictability
- عدم دقة المعلومات اللازمة للتنبؤ Imperfect Knowledge

– تعريف Willett: "الخطر هو عدم التأكد الموضوعي المتعلق بتحقق حادث غير مرغوب فيه" (عيد أحمد و السيفو، 2019، صفحة 26) ويركز هذا التعريف على عامل الموضوعية التي يجب توفرها في عدم التأكد حتى يصبح خطرا أي أن الخطر يقتصر على حالات الشك أو عدم اليقين الممكن قياسه.

3.2 تعريف المخاطر المدركة:

إن مفهوم المخاطر لا يمكن فصله عن مفهوم الخيارات. فالقرارات المتعلقة بالمخاطر تدور دائما حول الخيارات بين البدائل، وهناك دراسات واسعة حول المخاطر سواء في التسويق أو التخصصات الأخرى على غرار الإقتصاد وعلم النفس وعلوم القرار والإدارة، المخاطر والتأمين والمالية. كل علم يستخدم نهجا مختلفا ويركز على جوانب مختلفة من المخاطر (Margy P & all, 2004, p. 418) أشار كل من Dunn & Lumpkin سنة 1990 إلى أن أبحاث المخاطر المدركة هي واحدة من المجالات البحثية القليلة للغاية في مجال سلوك المستهلك، وعلى الرغم من أن المخاطر المدركة ليست العامل التوضيحي الوحيد لسلوك المشتري، فقد تم تأسيسها كجزء لا يتجزأ من قرار الشراء. وعليه يمكن القوا أن المخاطر المدركة واحدة من أهم العوامل المؤثرة على القرار الشرائي للمستهلك.

تم طرح مسألة المخاطر المدركة لأول مرة في مجال أبحاث سلوك المستهلك من قبل Bauer. من خلال تحديد المخاطر التي يدركها المستهلك ويتصورها في السوق. (Maciejewski, 2011, p. 2) ويتبنى العديد من الباحثين الذين يتعاملون مع مسألة المخاطر المدركة للمستهلك وجهات نظره (Grzegorz, 2012, p. 38)ولقد تم تقديم نظرية المخاطر المدركة لأول مرة من قبله سنة (1960) في دراسة سلوك المستهلك(Peter Misiani, Kuria, & Makau Muathe, 2014, p. 143) . من خلال مقالته الشهيرة التي قدمها إلى الجمعية الأمريكية للتسويق، وفي هذه المقالة إقترح Bauer أن سلوك المستهلك الشرائي يمكن النظر إليه وتفسيره بإستخدام هذا المفهوم، ويقول Bauer في هذا الصدد: "إن سلوك المستهلكين ينطوي على مخاطرة لأن سلوكاتهم الشرائية سوف تسفر عن نتائج لا يمكنهم توقعها مع أي شيء من التأكد (اليقين) وبعضها على الأقل يحتمل أن تكون غير سارة (Pierre, 1995, p. 01) ويعتبر بذلك Bauer أول باحث في الستينيات من القرن العشرين الذي ربط عملية الشراء بمخاطر خيار فاشل (منتج أو مورد إلخ). وأشار في أبحاثه، إلى وجود بعدين من مخاطر المستهلك: عدم اليقين والنتائج المترتبة عليه. وفقًا لما ذكره Bauer، فإن المخاطر المدركة من قبل المستهلك هي وظيفة عدم اليقين بالنسبة لنتائج القرارات المتخذة وأهمية عواقب الاختيار الفاشل (Grzegorz, 2012, pp. 38-39)

4.2 أبعاد المخاطر المدركة: سنة 1967 قدم الباحث Cunningham خمسة أبعاد للمخاطر المدركة تتمثل في مخاطر الأداء المدركة، المخاطر المالية، مخاطر تضييع الفرصة/الوقت، مخاطر السلامة، والمخاطر الاجتماعية النفسية (Peter Misiani, Kuria, & Makau Muathe, 2014, p. 143)، كما اقترح Cox (1967) أن المخاطر المدركة تتكون من البعد المالي والاجتماعي النفسي. بالإضافة إلى ذلك، أشار Roselius (1971) إلى أن المستهلك قد يعاني من الخسائر الأربعة وهي خسارة الوقت الخسارة المادية خسارة الأنا وخسارة المال. (Fei-Fei, Tien-Yin, & Chin-Shan, 29-31) أما كل من الباحثين Kaplan & Jacoby (1972) فقد اقترحا خمسة أنواع (May,2013, p. 19) مختلفة من الخسائر تتمثل في الخسائر المالية، مخاطر الأداء، الجسدية، النفسية والاجتماعية (Margy P & all, 2004, p. 419). ويعتقد Taylor (1974) أنه يوجد بعدين فقط للمخاطر المدركة هما الخسارة الاقتصادية والخسارة النفسية الاجتماعية. وللإشارة فقد ركز هذا البحث على ست أنواع من المخاطر المدركة تتمثل في مخاطر الأداء، المخاطر النفسية، المخاطر الإجتماعية، المخاطر المالية، المخاطر الزمنية، والمخاطر الجسدية والأمنية.

3. مفهوم السياحة والبنية التحتية:

1.3 تعريف السياحة: يمكن القول أن السياحة قديمة قدم الحياة وعريقة عراقة التاريخ، فمنذ زمن بعيد والإنسان في حركة دائمة بين السفر والتنقل بحثا عن أمنه واستقراره وسعيا إلى رزقه ومعاشه ومتطلعا إلى العلم والمعرفة، وفيما يلي بعض التعاريف للسياحة:

– يعود مفهوم السياحة لكلمة Tour المشتقة من الكلمة اللاتينية "Torno" ولأول مرة، تم إستخدام المفهوم Tourism ليدل على السفر أو التجوال أو الإنتقال أو الترحال من مكان لآخر (توفيق، 2008، صفحة 20)، حيث يتضمن هذا المفهوم كل المهن التي تشبع الحاجات المختلفة للمسافرين.

– هي عملية إنتقال الإنسان من مكان لآخر لفترة زمنية بطريقة مشروعة تحقق المتعة النفسية (سلمان، 2008، صفحة 15).

– هي ظاهرة من ظواهر العصر التي تنبثق من الحاجات المتزايدة للحصول على الراحة والإستجمام وتغيير الجو الروتيني والإحساس بجمال المناظر الطبيعية والشعور بالبهجة والمتعة في الإقامة (سلمان، 2008، صفحة 15).

– السياحة هي الإصطلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداولة وخاصة العمليات الإقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل وخارج منطقة معينة (المغربي، 2016، الصفحات 9-10).

وعليه يمكن القول أن السياحة هي مجموعة من النشاطات الناتجة عن سفر وإقامة الأشخاص في بلد معين لفترة تزيد عن 24 ساعة ولا تتجاوز سنة، وتشمل السياحة كل النشاطات الخاصة بالدين، العلاج، الترفيه.. في مكان معين سواء كان داخل الوطن أو خارجه وأن لا يكون الهدف منها هو القيام بالعمل أو بغرض الإقامة الدائمة.

2.3 تعريف السياحة المحلية: تعرف بأنها تنقل الأفراد من مكان إلى آخر داخل حدود الدولة (لمدنها المختلفة التي يوجد بها جذب سياحي أو معالم سياحية تستحق الزيارة. (محاسيس، 2014)

لكن هذا المفهوم يختلف عند بعض الدول، فنجد أمريكا وكندا تعرف السياحة المحلية حسب مسافة الرحلة التي يقطعها المسافر فإذا كانت 100 كلم أو أكثر بعيدا عن مقر إقامته يعتبر سائحا محليا أما في بلغاريا وألمانيا فيعرفون السائح المحلي على أنه المواطن الذي يقضي خمسة أيام بعيدا عن محل إقامته ونجد عند البلجيك والبريطانيين أن السائح المحلي هو ذلك الشخص الذي يقضي أربعة ليال أو أكثر بعيدا عن سكنه لغير أغراض العمل. (محاسيس، 2014) وللسياحة المحلية أهمية كبيرة فهي تعمل على زيادة وعي المواطنين بالأهمية السياحية لبلدهم، وتعميق الإنتماء بالهوية الوطنية، كما تؤدي إلى توسيع وزيادة تفاعل المجتمعات المحلية، ويترتب على ذلك توجيه الاهتمام والعناية بخصائص البيئة السياحية وصيانتها وحمايتها واستمراريتها وتحقيق المزيد من الإنتعاش الاقتصادي في مناطق التنمية السياحية من خلال التوسيع في المشاريع والمرافق السياحية وزيادة الاستثمارات في المرافق والخدمات السياحية وتوفير فرص العمل وتنشيط الصناعات التقليدية واليدوية (محاسيس، 2014).

3.3 البنى التحتية: تمثل المنشآت القاعدية البنية الضرورية للقيام بمشاريع وأنشطة سياحية، وتتمثل هذه المنشات في: (معيزي و مراكشي، 2012، صفحة 171)

- **الطرق البرية:** يقدر طولها بنحو 104,72 ألف كلم منها 67000 كلم طرق وطنية و 38100كلم طرق ولائية وبلدية صالحة للسير والحركة، إضافة إلى الطريق السيار شرق–غرب الذي يبلغ طوله 1200كلم وبمقارنة هذه القدرات مع مساحة البلاد نجدها غير كافية ومعظمها في المدن الكبرى وتبقى مناطق كثيرة تعاني من العزلة.
- **شبكات النقل:** تعتبر هذه الشبكة عاملا مهما لتطوير السياحة، وهي من أهم شبكات النقل على مستوى المغرب العربي، وتتوزع كما يلي:

✓ **السكك الحديدية:** يبلغ طولها 4500 كلم وحيد، منها 215 كلم مكهرب ومزودة بحوالي 200 محطة تغطي الشمال بنسبة 17% من حركة النقل البري، ومزودة ب 10300 عربة أي ما يعادل 157 قطارا يربط 17 مدينة.

✓ **النقل الجوي:** عرف النقل الجوي تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة بحيث تم انجاز 31 مطارا، منها 13 مطار دولي يصل الجزائر بالعديد من المطارات الدولية من خلال 37 خط باتجاه أوربا، إضافة إلى الخطوط الداخلية بقدرة استيعاب 3,6مليون مسافر ونحو 30000 طن من البضائع.

✓ **النقل البحري:** تتوفر الجزائر على 13 ميناء متعدد الاختصاصات بالإضافة إلى وجود عدد كبير من الموانئ الصغيرة للصيد البحري والاستجمام، تضمن الخدمات البحرية 5 مؤسسات متخصصة، والموانئ الجزائرية تشهد نشاطا اجتماعيا واقتصاديا مكثفا بخصوص نقل المسافرين والبضائع والمحروقات.

- **الاتصالات:** تمتلك الجزائر عدة محطات أرضية للاتصالات بالأقمار الصناعية تدعمت بخدمات المعلومات والربط التكنولوجي بشبكة الانترنت الدولية، وتغطي الشبكة الهاتفية أغلب التراب الوطني، منها 96% ويعرف القطاع توسعا وتحديثا للشبكة من خلال تعميم الهاتف الرقمي والنقال.

4. الدراسة التطبيقية: إن طبيعة دراستنا هذه إستلزمت منا القيام بدراسة كمية عن طريق الاستقصاء لمجموعة من السياح الجزائريين وفي هذا البحث سوف يتم الحصول على جمع البيانات باستخدام الاستبيان، تصميمه تنفيذه وتحليله والتوصل إلى النتائج بصورة رقمية والتي تعبر عن الواقع، ثم تفسير النتائج واستنتاج الدلالات العلمية والعملية منها وتعميمها على المجتمع بدرجة عالية من الثقة. وفيما يلي شرح لمنهجية الدراسة التي أجريناها من خلال تحديد مجتمع وعينة البحث، طريقة إعداد وتصميم الاستبيان، إثبات الفرضيات.وأخيرا التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات حول موضوع الدراسة.

1.4 مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث في جميع السياح الجزائريين، وبالنسبة لعينة الدراسة فقد تم إختيار العينة سهلة المنال (الميسرة للباحث). وقد بلغت عينة الدراسة 324 سائحا جزائريا.

2.4 أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية بسبب بساطته وسهولة استخدامه وفهمه من طرف المستجوب. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وهذا نظرا لسهولة

استخدامه. ركز الجزء الأول من الاستبيان على تقييم مستوى المخاطر المدركة من قبل السائح نحو السياحة المحلية وهذا من خلال مجموعة من الأسئلة (40سؤالا) أما الجزء الثاني من الاستبيان فقد تمحور حول تقييم كفاءة خدمات البنى التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن، وهذا من خلال مجموعة من الأسئلة (21 سؤالا).

3.4 إثبات الفرضيات:

1.3.4 إثبات الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات البنية التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

للتأكد من صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط حيث تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 1: اختبار تحليل الإنحدار البسيط لأثر ضعف البنى التحتية على زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	F	T	مستوى الدلالة
المخاطر المدركة	البنى التحتية	0.620	0.384	201.114	14.181	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من نتائج الجدول 1 نجد أن معامل التحديد R-deux يساوي 0.384 وعليه يمكن القول أن ضعف البنى التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن لها القدرة على تفسير ما قيمته 38% من زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة. كما يتضح من الجدول 1 وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خدمة الإطعام وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.620 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 62% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف البنى التحتية يساهم في زيادة المخاطر المدركة. كما أن قيمة sig تساوي 0.000 وبالتالي فهي أقل من 0.05 ويؤكد معنويتها قيمة F المحسوبة (201.114) وهي أعلى من الجدولية (3.85) وتعززها قيمة T المحسوبة (14.181) أكبر من الجدولية (1.653) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يمكن الحكم برفض الفرضية H0 وقبول الفرضية H1، بمعنى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات البنية التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

2.3.4 إثبات الفرضيات الفرعية:

أولا_ اثبات الفرضية الفرعية 01: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات الإيواء في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر المدركة من طرف السائح الجزائري.

للتأكد من صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط حيث تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 2: اختبار تحليل الإنحدار البسيط لأثر ضعف الإيواء في زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

المتغير التابع المخاطر المدركة	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	F	T	مستوى الدلالة
	الإيواء	0.520	0.271	119.535	4.097	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد R-deux يساوي 0.271 وهو يساوي بالتقريب 0.27 وعليه يمكن القول أن غياب مراكز الإيواء لها القدرة على تفسير ما قيمته 27% من زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة. كما يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ضعف خدمة الإيواء وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.520 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 52% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف خدمة الإيواء في أماكن الزيارة داخل الوطن يساهم في زيادة المخاطر المدركة من طرف السائح الجزائري. كما تبين لنا أن قيمة sig تساوي 0.000 وبالتالي فهي أقل من 0.05 ويؤكد معنويتها قيمة F المحسوبة (119.535) وهي أعلى من الجدولية (3.85) وتعززها قيمة T المحسوبة (4.097) أكبر من الجدولية (1.653) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يمكن الحكم برفض الفرضية H0 وقبول الفرضية H1، بمعنى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات الإيواء في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر المدركة من طرف السائح الجزائري.

ثانيا- إثبات الفرضية الفرعية 2: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة النقل في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

للتأكد من صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط حيث أن عملية النمذجة للمتغيرات سمحت لنا بالحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 3: اختبار تحليل الإنحدار البسيط لأثر ضعف النقل في زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

المتغير التابع المخاطر المدركة	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	F	T	مستوى الدلالة
	النقل	0.583	0.339	165.393	3.265	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد R-deux يساوي 0.339 وهو يساوي بالتقريب 0.34 وعليه يمكن القول أن ضعف خدمة النقل في الأماكن السياحية داخل الوطن لها القدرة على تفسير ما قيمته 34% من زيادة إدراك المخاطر نحو السياحة المحلية من طرق السائح الجزائري محل الدراسة. كما يتضح من الجدول 3 وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ضعف خدمة النقل وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.583 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 58% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف خدمة النقل يساهم في زيادة المخاطر المدركة. كما تبين لنا من خلال الجدول السابق أن قيمة sig تساوي 0.000 وبالتالي فهي أقل من 0.05 ويؤكد معنويتها قيمة F المحسوبة (165.393) وهي أعلى من الجدولية (3.85) وتعززها قيمة T المحسوبة (3.265) أكبر من الجدولية (1.653) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يمكن الحكم برفض الفرضية H0 وقبول الفرضية H1، بمعنى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة النقل في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

ثالثا- اثبات الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة الإطعام في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر المدركة من طرف السائح الجزائري.

للتأكد من صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط حيث أن عملية النمذجة للمتغيرات سمحت لنا بالحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 4: اختبار تحليل الإنحدار البسيط لدور غياب خدمة الإطعام في زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	F	T	مستوى الدلالة
المخاطر المدركة	الإطعام	0.597	0.357	178.561	3.831	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد R-deux يساوي 0.357 وهو يساوي بالتقريب 0.36 وعليه يمكن القول أن ضعف خدمة الإطعام لها القدرة على تفسير ما قيمته 36% من زيادة إدراك المخاطر نحو السياحة المحلية من قبل السائح الجزائري محل الدراسة. كما يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ضعف خدمة الإطعام وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية من طرف السائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.597 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 60% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف خدمة الإطعام يساهم في زيادة المخاطر المدركة. من خلال جدول تحليل التباين أعلاه نجد أن قيمة sig تساوي 0.000

وبالتالي فهي أقل من 0.05 ويؤكد معنويتها قيمة F المحسوبة (178.561) وهي أعلى من الجدولية (3.85) وتعززها قيمة T المحسوبة (3.831) أكبر من الجدولية (1.653) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يمكن الحكم برفض الفرضية H0 وقبول الفرضية H1، بمعنى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة الإطعام في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

رابعا- اثبات الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات التسلية والترفيه في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

للتأكد من صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط حيث أن عملية النمذجة للمتغيرات سمحت لنا بالحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 5: اختبار تحليل الإنحدار البسيط لدور خدمات التسلية والترفيه في زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	F	T	مستوى الدلالة
المخاطر المدركة	التسلية والترفيه	0.527	0.278	123,886	4.726	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد R-deux يساوي 0.278 وهو يساوي بالتقريب 0.28 وعليه يمكن القول أن ضعف خدمات التسلية والترفيه في أماكن الزيارة المحلية لها القدرة على تفسير ما قيمته 28% من زيادة إدراك المخاطر نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة. كما يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ضعف خدمات التسلية والترفيه وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.527 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 53% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف خدمات التسلية والترفيه يساهم في زيادة المخاطر المدركة. بالإضافة إلى ذلك ومن خلال الجدول السابق نجد أن قيمة sig تساوي 0.000 وبالتالي فهي أقل من 0.05 ويؤكد معنويتها قيمة F المحسوبة (123.886) وهي أعلى من الجدولية (3.85) وتعززها قيمة T المحسوبة (4.726) أكبر من الجدولية (1.653) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يمكن الحكم برفض الفرضية H0 وقبول الفرضية H1، بمعنى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات التسلية والترفيه في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر المدركة من طرف السائح الجزائري.

خامسا – إثبات الفرضية الفرعية 5: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمة الإتصال في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري

للتأكد من صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط حيث أن عملية النمذجة للمتغيرات سمحت لنا بالحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 6: اختبار تحليل الإنحدار البسيط لدور غياب خدمة الإتصال في زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	F	T	مستوى الدلالة
المخاطر المدركة	الإتصال	0.521	0.271	119.771	6.881	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد R-deux يساوي 0.271 وهو يساوي بالتقريب 0.27 وعليه يمكن القول أن ضعف خدمة الإتصال في أماكن الزيارة داخل الوطن لها القدرة على تفسير ما قيمته 27% من زيادة إدراك المخاطر نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة. كما يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خدمة الإتصال وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.521 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 52% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف خدمة الإتصال يساهم في زيادة المخاطر المدركة. كما أنه ومن خلال الجدول السابق نجد أن قيمة sig تساوي 0.000 وبالتالي فهي أقل من 0.05 ويؤكد معنويتها قيمة F المحسوبة (119.771) وهي أعلى من الجدولية (3.85) وتعززها قيمة T المحسوبة (6.881) أكبر من الجدولية (1.653) عند مستوى معنوية 0.05 وعليه يمكن الحكم برفض الفرضية H0 وقبول الفرضية H1، بمعنى أن يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات التسلية والترفيه في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

ولمعرفة أي بعد من أبعاد البنى التحتية كان له الأثر الكبير في زيادة إدراك المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية

الجدول 6: ترتيب درجة تأثير أبعاد البنى التحتية حسب درجة زيادتها في إدراك المخاطر المدركة

المخاطر المدركة	معامل	قيمة t	قيمة F

البنى التحتية	الإرتباط	التحديد	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
الإطعام	0.597	0.357	3.831	1.653	178,561	3.85
النقل	0.583	0.339	3.265	1.653	165,393	3.85
التسلية والترفيه	0.527	0.278	4.726	1.653	123,886	3.85
الإتصال	0.521	0.271	6.881	1.653	119,771	3.85
الإيواء	0.520	0.271	4.097	1.653	119,535	3.85

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من معطيات الجدول 6، ومما ذكر سابقاً فإن أقوى علاقة تأثيرية كانت بين خدمة الإطعام والمخاطر المدركة حيث بلغ معامل الإرتباط 0.597 في حين قدر معامل التحديد 0.357 ثم تليها خدمة النقل والمخاطر المدركة حيث بلغ معامل الإرتباط 0.583 في حين قدر معامل التحديد 0.339، ثم خدمات التسلية والترفيه حيث بلغ معامل الإرتباط 0.527 في حين قدر معامل التحديد 2.278، وأخيرا كانت أضعف علاقة تأثيرية بين خدمتي الإتصال والإيواء والمخاطر المدركة وفقا لأفراد العينة محل الدراسة حيث بلغ معامل الإرتباط 0.521 في حين قدر معامل التحديد 0.271. وعليه يمكن القول أن ضعف خدمة الإطعام هي العامل الأكثر تأثيرا من بين أبعاد البنى التحتية في زيادة إدراك المخاطر نحو السياحة المحلية من طرف السائح الجزائري.

5. تحليل النتائج:

من خلال هذه الدراسة التطبيقية تبين لنا أن ضعف خدمات البنية التحتية كان له دورا في تشكيل المخاطر المدركة من قبل السائح الجزائري عند ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن حيث وباستخدام اختبار الانحدار البسيط تبين لنا أن ضعف البنى التحتية كان لها القدرة على تفسير ما قيمته 38% من زيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة. كما تبين لنا وجود علاقة ارتباط قوية بين ضعف البنى التحتية وزيادة المخاطر المدركة نحو السياحة المحلية للسائح الجزائري محل الدراسة إذ بلغ معامل الإرتباط الثنائي لبيرسون 0.620 أي أن علاقة الإرتباط وصلت حدود 62% وهي نسبة جد هامة تعبر وتعكس أن ضعف البنى التحتية يساهم في زيادة المخاطر المدركة. وهو ما يؤكد لنا صدق الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضعف خدمات البنية التحتية في أماكن الزيارة داخل الوطن على زيادة إدراك المخاطر من طرف السائح الجزائري.

ويمكن تفسير ذلك إلى:

- لم تصل مراكز الإيواء السياحي بالجزائر بعد إلى المستوى الذي يسمح بتلبية الطلب السياحي سواء من حيث الكم أو نوعية الخدمات المقدمة، وكذا من حيث مستوى التسعيرات المعتمدة. ففي ظل

نقص مراكز الإيواء وميل أسعار الإيواء إلى الارتفاع فإن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن من طرف السائح الجزائري يبقى محدودا.

- إن توفر بنية تحتية قوية للنقل البري، البحري والجوي من أهم ما يميز الدول السياحية، وعليه فإن غياب وسائل النقل والمواصلات داخل الوطن جعلت الأمر صعبا بالنسبة للسائح الجزائري للوصول إلى أماكن الزيارة المحلية وحرمته من التمتع بحسن الطبيعة وجمال المكان وهو ما يولد مصدرا للانزعاج بالنسبة له وسيؤثر ذلك سلبا على قراراته السياحية.
- أماكن الإطعام المحدودة داخل مناطق الزيارة المحلية إلى جانب طبيعة الخدمات الرديئة مع ارتفاع أسعارها، من بين الأسباب التي تدفع بالكثير من السياح الجزائريين إلى عدم قضاء عطلهم داخل الوطن، حيث تعتبر العديد من الوجهات الأجنبية وجهات مفضلة بسبب التسعيرات ونوعية الخدمات المقدمة للسائح الجزائري.
- تعتبر الجزائر من الدول التي تحتوي على العديد من الوجهات السياحية الترفيهية لما تتمتع به من شواطئ خلابة ومناطق جبلية وريفية والعديد من المواقع السياحية الترفيهية التي تجذب السياح المحليين إليها بغية الترفيه عن النفس وتغيير جو العمل وضغوطات الحياة، والجميع يسعى لهذا النوع من السياحة من أجل الاستمتاع والترويح عن النفس إلا أنه ومن تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة تبين أن خدمات التسلية والترفيه في الأماكن السياحية داخل الوطن ضعيفة جدا جراء الإهمال وسوء التسيير من طرف المسؤولين. وهذا الواقع يعتبر من العوامل التي تساهم في عزوف السائح الجزائري عن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءًا من البيئة التحتية السياحية. لا تقيس مكونات هذه الركيزة وجود بنية تحتية صلبة حديثة فقط (أي تغطية شبكة المحمول)، ولكن أيضًا قدرة السياح على استخدام الخدمات عبر الإنترنت. وعليه فإن غياب تغطية شبكة الهاتف مع ضعف الأنترنت في أماكن الزيارة داخل الوطن تحد من إقبال الكثير من السياح الجزائريين على ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.

خاتمة:

تمتلك الجزائر العديد من الأماكن السياحية التي تتميز بها عن العديد من دول العالم، إلا أن الملاحظ أن السائح الجزائري لطالما فضل زيارة الأماكن السياحية الأجنبية مقابل عزوفه عن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن. ولقد افترض هذا البحث أن عزوف السائح الجزائري عن ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن يرجع في الأساس إلى ضعف البنى التحتية وهذا بدوره ما يؤدي إلى زيادة إدراك المخاطر من قبله سواء ما تعلق منها بمخاطر الأداء، المخاطر النفسية، المخاطر الاجتماعية، المخاطر المالية، المخاطر الزمنية، والمخاطر الجسدية والأمنية. فكل هذه المخاطر تجعل السائح الجزائري في حالة من الشك وعدم اليقين عند التفكير في زيارة الأماكن السياحية داخل الوطن.

ويمكن إبراز أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- إن توفر بنية تحتية ضعيفة (ضعف الإيواء، ضعف النقل، ضعف الإطعام، ضعف خدمات التسلية والترفيه، وضعف الإتصال) كان له الأثر في زيادة إدراك المخاطر من قبل السياح الجزائريين. وهذا الواقع يعتبر من العوامل التي تحد من إقبال الكثير من الجزائريين على ممارسة النشاط السياحي داخل الوطن.
- أقوى علاقة تأثيرية بين أبعاد البنية التحتية وزيادة إدراك المخاطر المدركة كانت بين خدمة الإطعام والمخاطر المدركة ثم تليها خدمة النقل والمخاطر المدركة، ثم خدمات التسلية والترفيه، ثم خدمة الإيواء، وأخيرا كانت أضعف علاقة تأثيرية بين خدمة الإتصال والمخاطر المدركة وفقا لأفراد العينة محل الدراسة.

الاقتراحات:

في ظل النتائج المتوصل إليها يمكن صياغة مجموعة من الاقتراحات متمثلة فيما يلي:

- ينبغي على القائمين على السياحة وضع إستراتيجية شاملة للنهوض بجودة خدماتهم واستخدام المزيج التسويقي لإرضاء السياح لما لذلك من تأثير كبير على تحسين خدماتهم السياحية بأسعار مناسبة وتخفيض المخاطر لديهم، والعمل على بناء علاقة مع السياح وكسب ولائهم لاسيما وأن الولاء يعتبر من بين أهم الطرق المستعملة في تقليل المخاطر المدركة.
- ضرورة اعتماد سياسة حقيقة في مجال الإيواء السياحي تقوم على توفير أكبر عدد من هياكل الاستقبال من فنادق، موتيلات، مختلف المدن والقرى السياحية والمخيمات مدعمة بمرافق ضرورية كالمطاعم والمقاهي والمحلات حيث تكون تلك المراكز قادرة على توفير خدمات جيدة بأسعار تناسب القدرة الشرائية للسائح الجزائري.
- لا بد من توفير بنية تحتية متطورة لوسائل النقل (بري، بحري، جوي) بأسعار مناسبة حتى يتمكن السائح الجزائري من الوصول إلى الوجهات السياحية، الأمر الذي يعد شرطا أساسيا لتحقيق إمكانية استهلاك الخدمات السياحية المتوفرة في الوجهة المحلية المقصودة.
- الاستثمار في مجال الإطعام مع تقديم عروض ذات جودة وبأسعار مناسبة ومحاولة التنويع في تقديها بما يناسب التنويع الثقافي الجزائري مع ضرورة الحرص على النظافة.
- انشاء مراكز التسلية والترفيه كالحدائق العامة، المراكز الرياضية، مراكز الألعاب الإلكترونية، المسابح... في الأماكن السياحية المحلية.
- ضرورة الاهتمام بمجال الاتصال في مناطق القصد السياحي خاصة ما تعلق بخدمات الأنترنت حتى يتسنى للسائح من مشاركة تجاربه مع أصدقائه وبالتالي تحفيزهم لزيارة تلك الأماكن.

قائمة المراجع:

أولا – المراجع باللغة العربية:

- أبو بكر عيد أحمد، ووليد إسماعيل السيفو.(2019). إدارة الخطر والتأمين (الإصدار الأول). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- زيد منير سلمان.(2008). لإقتصاد السياحي.(الإصدار الأول). عمان ، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
- عبد الكريم قندوز.(2018).التحوط وإدارة الخطر: مدخل مالي . لندن، بريطانيا: دار إي كتب للتوزيع.
- قويدر معيزي، ومحمد لمين مراكشي.(2012). السياحة في الجزائر واقع وآفاق مع الإشارة إلى حالة ولاية البليدة. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 01 (العدد الثاني).
- ماهر عبد العزيز توفيق.(2008). صناعة السياحة.عمان، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- محمد الفاتح محمود المغربي.(2016). تسويق خدمات السياحة 10 (الإصدار الأول). عمان، الأردن: دار الجينان للنشر والتوزيع.
- نجاة سليم محمود محاسيس.(2014). السياحة في الأردن رحلة تأثر القلوب، والتوزيع (الإصدار الأول). عمان، الأردن: دار زهران للنشر .

ثانيا – المراجع باللغة الأجنبية:

- Anshul, G., & Jeetesh, K. (2017). The Impact of Risk Perception and Factors on Tourists' Decision Making for Choosing the Destination Uttarakhand/India. Journal of Tourism and Management Research , Vol 02 (Issue2).
- Fei-Fei, C., Tien-Yin, L., & Chin-Shan, W. (29-31 May,2013). PERCEIVED RISKS AND RISK REDUCTION STRATEGIES IN ONLINE GROUP-BUYING. Proceeding of 2013 International Conference on Technology Innovation and Industrial Management. Phuket, Thailand .
- Grzegorz, M. (2012). PERCEIVED RISK IN PURCHASING DECISIONS OF THE POLISH CONSUMERS – MODEL BASED APPROACH. Journal of Economics & Management , Vol 8.
- Maciejewski, G. (2011). The Meaning Of Perceived Risk In Purchasing Decisions Of The Polish Customers . Scientific Annals of the Alexandru loan Cuza University of lasi, Economics Sciences , LVIII.
- Margy P, C., & all. (2004, April 4). An Integrated Framework for the Conceptualization of Consumers' Perceived Risk Processing. Journal of the Academy of Marketing Science , 32.
- Marion, K., & Jürgen, S. (2017). Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis. Tourism , Vol 65 (N 02).
- Peter Misiani, M., Kuria, J., & Makau Muathe, S. (2014). Effects of Perceived Attributes, Perceived Risk and Perceived Value on Usage of Online Retailing Services. Journal of Management Research , Vol 6 (ISSN 1941-899X).

- Pierre, V. (1995). Le concept de risque perçu en psychologie du consommateur: antécédents et statut théorique. Article publié dans la revue Recherche et Applications en Marketing , Vol 10 (N 1).
- Tracey, D., & Dolnicar, S. (2004). No risk, no fun: The role of perceived risk in adventure tourism. Proceedings of the 13th International Research Conference of the Council of Australian University Tourism and Hospitality Educatio. Australia: University of Wollongong.