



أثر الخدمات السياحية المقدمة علي رضا السائح الداخلي "دراسة حالة منطقة البجراوية الأثرية"

أحمد علي أحمد عبد الله والتجاني الطاهر عبد القادر

كلية السياحة والآثار، جامعة شندي

المستخلص

تناولت الدراسة أثر الخدمات السياحية في رضا السائح الداخلي. تهدف الدراسة إلى التعرف على نوعية الخدمات السياحية المقدمة في مناطق السياحة الأثرية وأثرها في رضا السائح المحلي و التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد تنمية القطاع السياحي في السودان و معرفة دور القطاع الخاص في توفير الخدمات السياحية في مناطق القصد السياحي، وتم الاعتماد علي المنهج الوصفي في الدراسة مستخدمين الملاحظة والاستبانة لجمع البيانات من مناطق المزارات السياحية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توفر شركات السياحة وسائل نقل مريحة لنقل السياح لمناطق المزارات الأثرية بولاية نهر النيل. ولا تتوفر دورات مياه بصورة كافية تتناسب مع أعداد السياح القادمين للزيارة المواقع الأثرية بالولاية. توفر الأمن في مناطق المزارات السياحية بالولاية بما يخلق الرضا للسياح القادمين. كما خرجت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: ضرورة اهتمام الدولة بتوفير الكافريات والمطاعم السياحية حول المناطق الأثرية في الولاية. يجب علي الشركات السياحية أن تضع برامج واسعار تتناسب مع دخول السواح المحليين. ضرورة توفير الدولة والقطاع الخاص لأماكن مبيت تتوافق مع السياح المحليين بالقرب من المناطق الأثرية.

كلمات مفتاحية: الخدمات السياحية – الرضا – السائح الداخلي

The Impact of Tourism Services in the Satisfaction of the Internal Tourist

(A case study of Bigrawia Archaeological Area)

Ahmed Ali Ahmed Abdella and Eltigani Eltahir Abdelgadir

Faculty of Tourism and Archeology, Shendi University, Sudan

Abstract

The study dealt with the impact of tourism services in the satisfaction of the internal tourist. The aim of the study is to identify the quality of tourism services delivered in the areas of tourism antiquities, its impact on the satisfaction of the local tourist and come to results and recommendations to help the development of the tourism sector in Sudan. It also aims to know the role of the private sector in providing tourism services in areas of tourism intent. The study relied on the descriptive approach in the study using observation and questionnaire to collect data from tourist attractions areas. The study has reached several results The most important are: tourism companies provide convenient transportation for tourists to the archaeological attractions of the Nile State. There are not enough toilets to suit the number of tourists coming to visit the state's archaeological sites. Availability of security in the tourist attractions of the

state, creating satisfaction for incoming tourists. The study also came up with several recommendations, the most important of which are: The need for the state to pay attention to the provision of cafeterias and tourist restaurants around the archaeological areas of the state. Tour companies must develop programs and prices suitable for local tourists. The state and the private sector should provide accommodation that corresponds to local tourists near the archaeological areas.

Keywords: Tourism Services - Satisfaction - Domestic Tourist

مقدمة

الخدمات السياحية هي من أهم عوامل استقطاب السياح، والاهتمام بها يعد من أهم الأشياء التي تؤدي إلى الارتقاء بقطاع السياحة والاسهام في الاقتصاد القومي، وخصوصاً هذه الأيام التي تشهد تدهور اقتصادي كبير وانخفاض في سعر العملة الوطنية مقابل العملات الأجنبية إذ لابد من منح الجانب السياحي أولوية في الخطة الاستراتيجية للدولة لسد فجوة العجز الاقتصادي، وخصوصاً أن السودان يمتلك العديد من مقومات النشاط السياحي التي تصلح لإقامه مختلف أنماط السياحة عليه. من خلال هذا البحث سوف نسلط الضوء على واقع الخدمات السياحية في المواقع الاثرية في السودان.

مشكلة الدراسة

يزخر السودان بالعديد من المواقع السياحية التي يقبل عليها السائح الدولي والمحلي، وعلى الرغم من تنوع وتعدد المواقع السياحية نجد العائد الاقتصادي منها ضعيفاً وذلك نسبة لضعف الخدمات المقدمة في تلك المواقع والتي تكون قاصرة عن تلبية رغبات وتطلعات ورضا السائح الأمر الذي أثر سلباً في النهوض بالقطاع السياحي في السودان، مما سبق يمكن أن نلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر الخدمات السياحية المقدمة بمواقع السياحة الأثرية بولاية نهر النيل في رضا السائح الداخلي؟ ومن السؤال الرئيس تتفرع الاسئلة التالية:

1/ هل تؤثر الخدمات التي تقدمها الدولة بمواقع السياحة الاثرية علي رضا السائح الداخلي؟

2/ ما دور الخدمات التي تقدمها الشركات السياحية في تحقيق رضا السواح الداخليين؟

فرضيات الدراسة

1/ هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المقدمة من الدولة ورضا السائح الداخلي.

2/ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المقدمة من شركات السياحة ورضا السائح الداخلي.

أهمية الدراسة

1. تسليط الضوء على واقع الخدمات السياحية في مواقع السياحة الاثرية بولاية نهر النيل.

2. الوقوف على الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص للسائح الداخلي في مناطق السياحة الاثرية.

3. ابراز دور الدولة في تقديم الخدمات السياحية للنهوض بالقطاع السياحي.

أهداف الدراسة

1. التعرف على نوعية الخدمات السياحية المقدمة في مناطق السياحة الاثرية علي رضا السائح المحلي.

2. التوصل الي نتائج وتوصيات تساعد تنمية القطاع السياحي في السودان

3. معرفة دور القطاع الخاص في تنمية السياحة الاثرية من خلال ما يقدمه من خدمات.