تقييم رضا السائحين عن الجهود التسويقية المبذولة لمصر كمقصد لسياحة التراث

دولت عز الدين هناء عبد القادر فايد نانسى محمد فوزى محمد أحمد عبد الرؤوف
كلية السياحة والفنادق ،جامعة الفيوم

الملخص

تعد دراسة سلوك السائحين ومعرفة درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لهم، من أهم المبادئ التى يقوم عليها التسويق السياحى الناجح، ويأتى التسويق الالكترونى بوصفه أحد أهم عناصر التسويق خاصة مع استخدام الانترنت على نطاق واسع فى الوقت الحاضر والذى يهدف إلى التأثير فى قناعات السائح وقراره الشرائى بعد فهم وتحديد العوامل المؤثرة فيه، بحيث يمكن جذبه وتحفيزه بمختلف الوسائل المتبعة فى عملية التسويق (طيوب وآخرون،2009) ويهدف البحث إلى معرفة وتقييم درجة رضا السائحين عن الجهود التسويقية المبذولة لمصر كمقصد لسياحة التراث؛ ولكى يمكن تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الكمى لمناقشة نتائج الدراسة التى تم جمعها من خلال توزيع استمارة استبيان على عينة من السائحين القادمين إلى القاهرة والفيوم خلال الفترة من 2017 إلى 2018، ولقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS عبر مجموعة من المقاييس الإحصائية كالمتوسط الحسابى، والانحراف المعيارى، إلى جانب تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين رضا السائح وكلاً من دوافع زيارة أماكن سياحة التراث، والجهود التسويقية المبذولة لتسويق سياحة التراث فى مصر، وتوافر مقومات سياحة التراث فى المقصد السياحى المصرى، وتنوع مصادر المعلومات عن مصر كمقصد لسياحة التراث، ووجود العديد من التحديات التى تحول دون النهوض بسياحة التراث فى مصر.

الكلمات الدالة : رضا السائحين – سياحة التراث – دوافع الزيارة – الجهود التسويقية – مقومات سياحة التراث – تنوع مصادر المعلومات – تحديات سياحة التراث.

1- مقدمة

تمثل سياحة التراث أهمية كبيرة لمعظم دول العالم، وخاصة الدول النامية ومن بينها مصر؛ نظرا لما تملكه مصر من قيم ومقومات ثقافية واجتماعية وبيئية وغيرها من القيم التى يمكن استغلالها فى تنمية المجتمعات من عدة نواحى **(مرتضى، وحسن 2009)** فالاختلافات الحضارية، والثقافية، والدينية فى العالم لها أكبر الأثر فى ظهور المناطق ذات الأصالة التاريخية والشخصية المعمارية المتميزة؛ ومن هذا المنطلق اهتمت معظم دول العالم بتنمية المناطق التاريخية والتراثية إيمانا منها بالتواصل التاريخي فقد أصبح هناك اتجاه عالمى سائد للحفاظ على تلك القيم التاريخية المتاصلة وذلك من خلال الحفاظ على الآثار والمناطق التاريخية من التدهور والانحدار، وترميم ما يمكن ترميمه، والعمل على التنمية العمرانية لهذه المناطق؛ حفاظا على التراث الحضاري حتى يتعرف المجتمع على أهميتها من جهة، والحفاظ على