

قياس أثر تكلفة الفرصة البديلة لحوادث المرور على جودة خدمات قطاع
النقل السياحي ومردود ذلك على صناعة السياحة فى مصر
**Measure the Impact of the Opportunity Cost of Traffic
Accidents on Tourism Transport Sector Services Quality
and the Benefits of Egypt Tourism Industry**

د/ حسام الدين حسين ابراهيم ابراهيم
مدرس بقسم الدراسات السياحية
المعهد العالى للسياحة والفنادق بالاسكندرية (ايجوث)

ملخص الدراسة:

تعد مشكلة ارتفاع معدلات حوادث المرور من المشاكل الرئيسية التي لها تأثير مادي ومعنوي على الاقتصاد القومى بصفة عامة ، وعلى صناعة السياحة بصفة خاصة . وتواجه مصر مشكلة حقيقية في هذه الحوادث فى ظل حجم الخسائر المرتبط بها ، الأمر الذى يتطلب ضرورة مواجهة هذه المشكلة من خلال مجموعة من التكاليف ، والتي تتم من قبل جميع الأطراف ذات العلاقة بصناعة السياحة والحوادث المرورية معا ، والتي تشكل ضمنا للحد من وقوع هذه الحوادث والحد من الخسائر التى تتحقق بوقوعها ، وقد تم إختبار فروض الدراسة النظرية من خلال دراسة ميدانية على عينة من شركات النقل السياحي فى محافظة الاسكندرية للتأكد من إمكانية تطوير وتنمية جودة خدمات النقل السياحي فى ضوء مجموعة من الاستراتيجيات التى تقدمها الأطراف ذات العلاقة للحد من حوادث المرور .

الكلمات الدالة (المرشدة): السلامة المرورية - تكلفة الفرصة البديلة - التنمية السياحية .

مقدمة الدراسة :

تعتبر مشكلة حوادث الطرق فى مصر أحد أهم المشاكل القومية ذات التأثير البالغ على المواطن المصرى ، بما تسببه يومياً من خسائر بشرية ومادية كبيرة ، وقد تضاعفت الخسائر الناجمة عن هذه المشكلة مؤخراً بشكل ملحوظ ، وتزايدت الخسائر البشرية من السائحين نتيجة تعرضهم لحوادث الطرق فى مصر، وترتب على ذلك تهديد وكالات السفر والسياحة ومنظمى الرحلات الدوليين بعدم إرسال أى أفواج سياحية خلال الموسم السياحى ، إلا بعد قيام الحكومة المصرية بوضع ضوابط وقواعد لتأمين حياة وأرواح السائحين الوافدين إلى مصر، وهو ما يتطلب ضرورة تضافر جهود جميع الجهات المعنية، ومختلف مؤسسات المجتمع سواء الحكومية أو غير الحكومية، للقضاء على هذه المشكلة أو الحد من تأثيراتها وتداعياتها المختلفة.

مشكلة الدراسة :

تتلخص مشكلة الدراسة فى ضرورة مواجهة الخسائر الاقتصادية الناجمة عن ارتفاع معدلات حوادث المرور فى قطاع النقل السياحى ، وأيضا الخسائر الاقتصادية المتحققة نتيجة عدم تكرار الزيارة من قبل السائحين حال تعرضهم لأحد الحوادث المرورية ، ومن ثم إلقاء الضوء على أسباب مشكلة حوادث المرور ونتائجها بشكل عام وتحليل البيانات المرورية ، وأثرها على صناعة السياحة فى مصر وذلك فى ضوء مجموعة من الأسباب ، وأهمية تحديد السبل والاستراتيجيات للوقاية من هذه الحوادث والحد من نتائجها السلبية على الأرواح والممتلكات ، متضمنة التوعية والهندسة والرقابة والتشريع والنواحي الطبية وذلك فى ضوء مجموعة من التكاليف التى يلزم سدادها بشكل اختياري من قبل مجموعة من الأطراف ذات العلاقة بدلا من تعرضهم بشكل اجبارى لمجموعة من الخسائر الاقتصادية وغير الاقتصادية

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى استطلاع آراء عينة من شركات النقل السياحى فى أسباب حوادث المرور ومن ثم مدى قدرتهم على تحقيق السلامة المرورية . والتعرف على أهم جوانب القصور فى الأدوار المتعلقة بعدد من الأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور فى القطاع السياحى ، وتقديم توصيات ومقترحات يمكن من خلالها تطوير وزيادة التوعية المرورية فى اقطاع النقل السياحى .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في مجموعة من الاعتبارات التي نوجزها فيما يلي:
أولاً: تعد مشكلة حوادث المرور من أهم المشاكل الحيوية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بحياة البشر، سواء من حيث تهديدها لسلامتهم، أو من حيث إضرارها بالاقتصاد القومي.
ثانياً: تعد مشكلة حوادث المرور تزايدية في حدتها، يدل خطها البياني نحو مزيد من التعقيد، مع استمرار التطور، وامتداد العمران، والزيادات المطردة والهائلة في عدد المركبات .

ثالثاً: مشكلة حوادث المرور متعددة الأسباب، ومن هذا المنطلق كان تعقيدها، رابعاً: مشكلة حوادث المرور كذلك، عامة في محيطها، عالمية في نطاقها، فأثرها يمس جميع أفراد المجتمع على اختلاف أعمارهم ومستوياتهم.
خامساً: مشكلة حوادث المرور أمنية بالدرجة الأولى، فهي تهدد ما تنصب عليه رسالة وزارة الداخلية من حفظ الأمن والنظام داخل البلاد، وحماية الأرواح والأعراض والأموال، وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح.

حدود الدراسة :

تقتصر الدراسة على حوادث المرور عبر الطرق البرية وبالتالي فلن يتعرض الباحث الى باقى مفردات قطاع النقل السياحي والذى يتضمن السكك الحديدية والنقل البحرى والجوى، وذلك فى ظل تزايد حوادث السيارات وآثارها السلبية المتعددة .

فروض الدراسة :

تقوم الدراسة على اختبار الفروض التالية :

- الفرض الأول : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنخفاض معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) ومؤشرات جودة خدمات قطاع النقل السياحي .
- الفرض الثانى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنخفاض معدلات حوادث المرور فى قطاع النقل السياحي والدور الفاعل للأطراف ذات العلاقة بها .
- الفرض الثالث : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إرتفاع معدلات حوادث المرور وأسباب هذه الحوادث فى قطاع النقل السياحي .
- الفرض الرابع : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدلات حوادث المرور والتكاليف اللازمة للحد منها فى قطاع النقل السياحي .

▪ الفرض الخامس : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوادث المرور والمنافع المتوقعة للأطراف ذات العلاقة بصناعة السياحة .

منهج الدراسة :

تحقيقاً لأهداف البحث فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ويقوم هذا المنهج على

:

أ- الدراسة المكتبية : عن طريق الرجوع الى الدراسات والأبحاث والكتب والدوريات العربية والأجنبية التي تمت في مجال البحث .

ب- الدراسة الميدانية ويتم ذلك من خلال جمع البيانات باستخدام قائمة الاستقصاء قام الباحث بتوزيعها على المسؤولين على عينة من شركات النقل السياحي بالاسكندرية للوقوف على آرائهم في الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها الحد من حوادث المرور في قطاع النقل السياحي .

خطة الدراسة :

في ضوء أهمية البحث وسعياً لتحقيق أهدافه فقد تم تقسيم البحث كما يلي :

أولاً : حجم مشكلة حوادث المرور في قطاع النقل السياحي في مصر .

ثانياً : تكلفة الفرصة البديلة لحوادث المرور في قطاع النقل السياحي .

ثالثاً : استراتيجية مواجهة الأطراف ذات العلاقة بصناعة السياحة في مصر لحوادث المرور .

رابعاً : الدراسة الميدانية.

أولاً : حجم مشكلة حوادث المرور في قطاع النقل السياحي في مصر .

تعاني مصر شأنها في ذلك شأن غيرها من الدول من مشكلة حوادث المرور ، وإذا كان حجم هذه المشكلة يقاس بحجم الخسائر الناجمة عنها، فإنه يمكن القول ، وفي ضوء الإحصاءات المتاحة بأن حجم المشكلة في مصر لا يستهان به، حيث تحتل مركزاً متقدماً بين الدول التي تعاني من خسائر حادة نتيجة لحوادث المرور ومن جهة أخرى ، تتعدد الآثار السلبية لحوادث المرور لتشمل الخسائر الاقتصادية في السيارات الناجمة عن الحوادث ، والخسائر الاقتصادية نتيجة الوفيات والاصابات وحالات العجز ، والخسائر الاقتصادية المترتبة على ضعف الاستثمار في المجال السياحي بصفة عامة والنقل السياحي بصفة خاصة وكذلك الخسائر الناجمة عن تلوث البيئة الناتج عن حركة المركبات واستعمال الطرق العامة (إلياس ، ٢٠٠٣ و سليم ، ١٩٩٤).

١ - الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت مشكلة حوادث المرور في مصر والدول العربية من جوانب مختلفة اشتملت على نواحي قانونية وطبية وهندسية ومرورية ، والتي اقترحت سبل مختلفة لعلاج هذه المشكلة ومن هذه الدراسات :

١/١ دراسة إسماعيل ، ٢٠٠٩ :

وهي دراسة حكومية الصادرة عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، التابع لمجلس الوزراء في عام ٢٠٠٩ أن حوادث الطرق في مصر بلغت معدلات خطيرة، تفوق المعدلات العالمية، وتنبه إلى ضرورة معالجتها بشكل حاسم وسريع، موضحة أن معدل الوفيات بسبب حوادث السيارات في مصر بلغ ٢٢٢ حالة وفاة لكل ١٠٠٠ كم من الطرق، مقارنة بالمتوسط العالمي، الذي يتراوح ما بين ٤ و ٢٠ حالة وفاة، لكنها شددت في الوقت ذاته على عدم وجود ارتباط بين حوادث الطرق وأعداد السائقين في مصر.

وأشارت الدراسة الى أن تكلفة تلك الحوادث في مصر تقدر بحوالي ١٦ مليار جنيه سنوياً، بالإضافة إلى الآثار السلبية لتلك المشكلة على السياحة والاستثمار ومن ثم على عملية التنمية، ومن الممكن أن تتفاقم مشكلة حوادث الطرق في مصر خلال السنوات المقبلة في ظل التوسع العمراني، وزيادة عدد السيارات، ومن ثم ازدياد الكثافة المرورية على الطرق ، بالإضافة إلى زيادة عدد السكان.ولفتت الدراسة إلى أنها تهتم بالتعرف على تأثير حوادث الطرق على السياحة في مصر، وتحديد ما إذا كانت هذه المشكلة تؤثر تأثيراً كبيراً على اعداد السائقين أم لا، وتستخدم الدراسة أساليب تحليل السلاسل الزمنية للإجابة عن هذه التساؤلات.

وأشارت الدراسة الى أن عدد حوادث الطرق بلغ في المتوسط ١٨٨٦.٦ حادث شهري ، بمعدلات تقترب من ٦٢ حادثاً يومياً، و ٢٢٦٤٠ حادثاً سنوياً، وذلك خلال هذه الفترة في المتوسط نحو ٤٤٧ قتيلاً شهرياً، بمعدلات خلال هذه الفترة بلغت حوالي ١٢٠٢ قتيلاً، وذلك خلال شهر يوليو ٢٠٠٥، بينما بلغ أدنى عدد للقتلى ٢١٥ قتيلاً، وذلك خلال شهر مايو ١٩٩١، كذلك فإن متوسط عدد المصابين خلال الفترة من يناير ١٩٩٠ إلى أكتوبر ٢٠٠٨، بلغ حوالي ١٩٤٧ مصاباً شهرياً، بمعدلات تقترب من ٦٤ مصاباً يومياً، و ٢٣٣٦٢ مصاباً سنوياً. ولفتت الدراسة إلى أن عدد المصابين شهرياً وصل إلى أعلاه في أغسطس ٢٠٠٨، حيث بلغ ٢٥٧٢ مصاباً، بينما كان أدناه في مايو ١٩٩١، حيث وصل إلى ٦٨٣ مصاباً.

ويتناول القسم الثالث من الدراسة أثر حوادث الطرق على السياحة في مصر باستخدام أشكال مختلفة من التحليل الإحصائي، ويتكون هذا القسم من جزئين أساسيين: يهتم الأول

بتحليل أثر حوادث النقل، سواء كان نقلاً برياً أو بحرياً أو جويماً، على السياحة باستخدام ما يعرف بتحليل التدخل ، بينما يهتم الجزء الثانى من هذا القسم بدراسة أثر حوادث الطرق على السياحة باستخدام نماذج التحويل، حيث تستخدم هذه النماذج فى دراسة العلاقة بين سلسلة تمثل المتغير التابع محل الاهتمام وواحدة او اكثر من السلاسل التى يمكن أن يكون لها تأثير على هذا المتغير .

٢/١ دراسة جمعة ، ٢٠٠٨ :

ويشيرالى استراتيجية السلامة على الطريق من خلال الإرتقاء بمستوى الوعى المرورى لدى كافة المواطنين ولاسيما قائدى المركبات.والإرتقاء بالمستوى التدريبي لرجال المرور بما يحقق أعلى مستويات الإداء وتفعيل تطبيق قانون المرور ولأتحته التنفيذية بكل حزم ودون تفرقة.

٣/١ دراسة البكرى ، ٢٠٠٨ :

وتشير الى التحليل العلمى للمعطيات المرورية ومنهجية إعداد الاستراتيجيات فى مجال سلامة المرور من خلال حجم حوادث المرور فى الوطن العربى وسبل معالجتها للوصول إلى مستوى أفضل فى السلامة المرورية عن طريق التعامل الصحيح مع المصابين، والإبلاغ عن الحوادث فى الوقت المناسب، واتخاذ الإجراءات الفورية اللازمة لمنع الحوادث المتعاقبة والسيطرة على مسرح الحادث المروري.

٤/١ دراسة المركز القومى للبحوث الجنائية والاجتماعية ، ٢٠٠٨ :

وتناولت الدراسة حجم حوادث المرور الناجمة عن المركبات ونتائجها فى مصر وأهم أسباب حوادث المرور ونتائجها وأهم سبل الوقاية من حوادث المرور والآثار الاجتماعية لهذه الحوادث وكذلك الآثار الاقتصادية على المستوى القومى .

٥/١ دراسة ابراهيم ، ٢٠٠٦ :

وتضمنت هذه الدراسة الأسباب المتعددة التى تؤدى الى وقوع حوادث المرور من خلال تحليل المعطيات المرورية وذلك للوصول الى السلامة المرورية ، واقتُرحت الدراسة بعض سبل العلاج للحد من هذه الحوادث من خلال التركيز على النوعية المرورية لجميع طوائف المجتمع .

وبالإضافة لما سبق تتعدد الاحصائيات التى يمكن من خلالها تحديد حجم مشكلة حوادث المرور فقدرت إحصائيات إدارة بحوث وحدات المرور بوزارة الداخلية عدد حوادث الطرق بنحو ٢٢ ألفاً و ٩٣٠ حادث طريق نتج عنها إصابة ٣٥ ألفاً و وفاة ٦٤٨٧ شخصاً حسب إحصائية ٢٠٠٩ ، بينما قدرت عدد حوادث الطرق عام ٢٠٠٩ بنحو ١٠٠ ألف

حادث - بحسب الإحصائيات الرسمية ، وأنها خلقت ٧٣ ألف قتيل و ١٧٠ ألف جريح (عزمي ، ٢٠٠٩) .

ومنظمة الصحة العالمية أن نسبة حوادث الطرق في مصر ارتفعت بنسبة ١٠ % بسبب زيادة عدد السيارات إلى نحو ستة ملايين سيارة، حيث وصل عدد الحوادث إلى حوالي ١٣٠ ألف حادث سير خلال عام ٢٠٠٩ تسببت في وفاة حوالي ١٩٥ ألف قتيل و ٢٦٠ ألف جريح . أما الجمعية المصرية لرعاية أسر ضحايا حوادث السير بالقاهرة فقد قدرت حوادث السير وضحاياها بثلاثة أضعاف الإحصائيات الحكومية تقريبا كل عام. وأكد محمد لطفى منصور وزير النقل السابق أن أسباب حوادث الطرق ترجع إلى الأخطاء البشرية بنسبة ٦٦%، وسوء الحالة الفنية للمركبة ٢٩%، والظروف البيئية ٣%، والحالة الفنية للطرق ٢%. وقد بلغت التكلفة الاقتصادية على مستوى العالم ٥١٨ مليار دولار تخص البلدان النامية منها ٦٥ مليار دولار.

ويرى البعض أن أسباب حوادث الطرق تحدث بسبب سلوكيات السائق والتحول من أقصى اليسار إلى اليمين أو العكس أثناء السير، الاقتراب للصيق من السيارة التي تتقدمنا، تجاهل علامات الوقوف أو العلامات المرورية، قطع الإشارات الحمراء والصفراء بسرعة، عدم إعطاء إشارات عند الانعطاف بالسيارة، التحدث عبر الهاتف أثناء القيادة، معاقبة السائقين الآخرين على أخطائهم بمحاولة إخراجهم أو سد الطريق عليهم لمنعهم من التجاوز، استخدام الأنوار العالية دائما عند الاقتراب من السيارة القادمة، القيادة أثناء الشعور بالانفعال والإرهاق، إهمال الصيانة الدورية للسيارة (عبد العال ، عبد المحسن ، ٢٠٠٥) .

ويؤكد البعض أن ضحايا الطرق السريعة في ازدياد سنويا وللأسف الشديد القوانين لا تراعي أسر ضحايا هذه الحوادث، فمثلا ٨٠% من ضحايا حوادث الطرق "أرزقية" يعني بدون معاش أو تأمينات والقانون غالبا لا يلزم مرتكب الحادث بدفع تعويض لأسرة الضحية (الجمعية المصرية لرعاية أسر ضحايا حوادث الطرق ، ٢٠٠٨) .

ويرى أحد الباحثين أن مثل هذه الحوادث تعمل على تراجع تدفق الاستثمارات جراء شعور المستثمر بعدم وجود درجة كافية من الأمان للتعامل مع الأزمات والكوارث، كما تؤدي إلى تراجع الدخل القومي بنسب تتراوح ما بين ٧ و ١٠% أى ما يعادل ٦٠٠ مليون جنيها سنويا في المتوسط(حمدي عبد العظيم، ٢٠٠٩)

وتتعدد الآثار السلبية لمثل هذه الحوادث على مناخ الاستثمار، خاصة وأن المستثمر الأجنبي يسعى دائما إلى توافر بيئة آمنة يدير من خلالها استثماراته وألقي الدكتور عبد

الفضيل الضوء علي أن حوادث الطرق التي تكبد الدولة سنويا المليارات سنويا ، مؤكدا أن الآثار المعنوية لهذه الحوادث يفوق بمراحل الآثار المادية (عبد الوهاب ١٩٩٦) .
٦/١ دراسات طبية :

واتجهت بعض الدراسات الطبية الى تناول مشكلة حوادث المرور ومنها المؤتمر الدولي للأمراض العصبية والنفسية بالقاهرة وناقش المؤتمر عدة بحوث ودراسات يدور معظمها حول أمراض النوم، وأثبتت الدراسات والأبحاث ان معظم حوادث السيارات في مصر ترجع الى مرض النوم «الفاركوليبسي» وهو مرض يصيب السائق بالنوم فجأة أثناء اليقظة. ويسمى بـ«التعسيلة» وهذا النوم المفاجيء يصيب المريض من ثلاث الى اربع مرات يوميا مما يسبب حوادث السيارات واضطرابات في حياة المريض وهو لا يعلم ان ما يصاب به مرض يمكن علاجه.

كما أقامت جامعة سوهاج المؤتمر السابع لكلية الطب تحت عنوان (القاتل الأعظم.. حوادث الطرق) وقد ناقشت فعاليات المؤتمر مشكلة حوادث الطرق، التي جعلت مصر تحتل المرتبة الأولى عالميا في حوادث الطرق وبلغت نسبة مستخدمي السيارات بلغت ٩٥ % والسكة الحديد ٤% والنقل النهري ١% وأن نسبة الوفاة في حوادث الطرق بلغت ١٥٦ حالة وفاة لكل ١٠٠ ألف مواطن يستقلون السيارات، وإن ما يتفق على صيانة الطرق سنويا بلغ ٣٦٠ مليون جنيه فقط وأوضح أن إسرائيل تأتي في المرتبة رقم ٢٠ من حوادث الطرق، في حين تأتي مصر في المرتبة الأولى عالميا. ويرى الباحث ضرورة اشتراك الأطباء والفنيين للكشف عن تعاطي السائقين للمواد المخدرة، وتحرير المحاضر اللازمة، واتخاذ الإجراءات القانونية ضدّهم

ويشير أحد الباحثين الى أنه يجب قيام وسائل الاعلام بتبني حملة توعية للجمهور لتوضيح خطورة نقص عدد ساعات النوم وكذلك أمراض اضطراب النوم و خاصة الشخير وتوقف التنفس الانسدادي على سلامة القيادة. و الهدف هو تقليل نسبة أخطاء قاندى السيارات من ٦٩% الى النسب العالمية (كامل ، ٢٠٠٩)

وأعلن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ارتفاع إجمالي حوادث السيارات في مصر بنسبة ٨.٩ % خلال ٢٠٠٩ وحمل العنصر البشري ٦٨ % مسئولية حوادث الطرق. وحمل تقرير التعبئة العامة والإحصاء العنصر البشري يعتبر أكثر العناصر تسببا للحوادث بنسبة ٦٨ % عام ٢٠٠٩ وبنسبة ٧٠ % عام ٢٠٠٨، فيما تعتبر حالة الطريق أقل العناصر تسببا للحوادث بنسبة ٧ % عام ٢٠٠٩ وبنسبة ٢ % عام ٢٠٠٨. أما السبب

الأول فى حوادث السيارات، اعتبره التقرير انفجار الإطار حيث يساهم بنسبة ٢١ ٪
٢٠٠٩، وأقل العناصر هو وجود عيوب فى السيارة بنسبة ٢ ٪ عام ٢٠٠٩.
وقدر عدد حوادث السيارات فى ٢٠٠٩ بـ ٢٢٧٩٣ حادثة مقابل ٢٠٩٣٨ حادثة فى
٢٠٠٨، وبلغ عدد حوادث الطرق السريعة ٥٠١٤ حادثة بنسبة ٢٢ ٪ من إجمالى حوادث
السيارات على مستوى الجمهورية. وأشار الى ارتفاع معدل حادثة/ ١٠٠٠٠ نسمة على
الطرق من ٢.٨ عام ٢٠٠٨ إلى ٣.٠ عام ٢٠٠٩، وارتفاع معدل حادثة/ يوم على الطرق
من ٥٧.٤ عام ٢٠٠٨ إلى ٦٢.٤٥ عام ٢٠٠٩ وارتفع معدل حادثة/ساعة على الطرق من
٢.٤ عام ٢٠٠٨ إلى ٢.٦ عام ٢٠٠٩. وذكر الجهاز أن عدد المتوفين تراجع من ٦٦٠٣
متوفين عام ٢٠٠٨ إلى ٦٤٨٦ متوفياً عام ٢٠٠٩، وانخفض معدل حادثة/ ألف مركبة من
٤.٥ عام ٢٠٠٨ إلى ٤.٤ عام ٢٠٠٩ وانخفض عدد المصابين من ٣٥٧١٨ مصاباً عام
٢٠٠٨ إلى ٣٥٤٢٨ مصاباً عام ٢٠٠٩. (النشرة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء
، ٢٠٠٩).

٧/١ دراسات قانونية :

واتجهت الدراسات القانونية الى تناول مشكلة حوادث المرور فى إطار المسؤولية
والتعويضات ومن ثم الآثار الاقتصادية والاجتماعية (العبد ، ٢٠٠١ - ٢٠٠٤ - ٢٠٠٦)
وقد قام المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية بإعداد دراسة عن حوادث المرور فى
المجتمع المصرى فى عام ٢٠٠٩ عن المسؤولية الجنائية فى هذا الشأن .

٨/١ دراسات مرورية :

بينما اتجهت دراسات مرورية الى اللوحات المرورية الإرشادية ودورها فى الحد من
المخالفات المرورية واهتمت هذه الدراسة ابالتواصل غير اللفظي بين قائد السيارة أو عابر
الطريق واللوحات التحذيرية والإرشادية المرورية، وأظهرت النتائج الحرص على المواصفات
العالمية التي أقرتها المؤتمرات الدولية، وقد اتضح أيضاً أثر اللغة الأصلية لأفراد العينة على
تفضيلهم لنوع معين من اللوحات فقد أشارت النتائج إلى أن الأفراد يفضلون اللوحات التي
تكتب بلغتهم الأصلية حتى وإن كانوا يتحدثون اللغة الإنجليزية (شريف، ٢٠٠٦، وجمعة، ٢٠٠٨).

٢- أسباب ارتفاع معدلات حوادث المرور فى قطاع النقل السياحى فى مصر :

تطورت أعداد المركبات المسجلة دولياً بشكل كبير وتشترك عناصر الانسان والطريق والمركبة في وقوع حوادث المرور وتسهم بشكل منفرد أو مشتركة مع بعضها بنسب متفاوتة في هذه الحوادث، إلا أن العنصر البشري يبقى الأهم في هذه الأسباب حيث يسهم بما نسبته ٨٠% إلى ٩٥% من أسباب الحوادث في دول مختلفة.

ويشير أحد الباحثين الى أن المنظومة المرورية تركز على ٣ ركائز أساسية: السيارة، والطريق والبشر، وتكلفة حوادث المرور سنوياً في مصر تصل إلى ستة مليارات جنيه، وهناك ٧ آلاف قتيل يسقطون فور وقوع الحوادث، و٢٧ ألف مصاب، يتوفى منهم عدة آلاف ولا يتابع أحد عددهم ، بينما في أمريكا مثلاً يحسب الشخص ضحية للحدث حتى إذا مات بعد ٣ شهور منه، وفي إنجلترا بعد شهر، أما في مصر فليس لدينا قاعدة، ليس هناك ثمن لقتيل المرور، بالإضافة الى اختيار أماكن الأكمنة بشكل عشوائياً من قبل بعض الضباط على الرغم من أن اختيار مكان الكمين وسببه (التفتيش العادي، أم الأمن العام أم السرعة، أم هو مجرد عينة عشوائية للطريق) وأوقاته من العلوم المرورية وعدم دراية بعض ضباط المرور للفرق بين أنواع الخطوط والحارات (البكرى ، ٢٠٠٠) .

وتعتبر التجربة المرورية لشركة «المقاولون العرب» من التجارب الرائدة فقد تبين لهم من خلال الدراسة أن الأخطاء المرورية تكلف الشركة، مبالغ كبيرة بلغت ١٢ مليون جنيه، فتم الاتفاق مع رئيس الشركة على تدريب أكثر من ١٠٠٠ سائق لمدة سنة ونصف، وبالفعل تم تدريب السائقين في معهد المقاولون الخاص بتكنولوجيا «المقاولون العرب»، وكان العائد كبيراً جداً ، حيث تحققت وفورات في إهلاك السيارات مع تجنب عدداً كبيراً من الحوادث وما ينتج عنها من قتلى ومصابين، بالإضافة إلى تجنب المخالفات أو الإساءة إلى اسم الشركة. ويرى البعض أن من أهم أسباب حدوث الحوادث المطبات غير المطابقة للمواصفات

والتي تتم بشكل عشوائي ومصنعة من مواد تؤدي الى تخريب السيارات وزيادة معدلات اهلاكها بالإضافة الى لغة التخاطب المرورى بين رجل المرور والسائق عند الاقتراب وتكون بألوان الإضاءة الموجودة فى السيارة ، وبين السائق والسائق، والإشارات الخاصة بينهما تشمل الكلاكس ، كما تشمل الأنوار الخاصة بالسيارة. ومشكلة سيارات النقل الثقيل والمقطورات (ابراهيم ، سبق ذكره) .

وقد رافقت الاقتصادى الناتج عن حوادث الطرق في مصر بنحو ١٥ مليار جنيه سنوياً وأن ٧٥% من وفيات الحوادث تتم على طرق المحليات مضيماً أن حوادث الطرق في الدول

النامية هي السبب الأول في وفاة الأشخاص التي تتراوح أعمارهم بين ١٥ و ٤٥ عاما وإصابة ما يقرب من ٥ ملايين شخص سنويا بإعاقة مستديمة (شرف ، ٢٠٠٨) .
بينما يرى آخر ضرورة التواصل الدائم مع العاملين في شركات النقل السياحي لتصويب الخطأ ومنح السائق العامل فيها حقوقه كاملة وتوفير بيئة عمل تساعد في زيادة إنتاجيته وتقدير كل جهد لعكس الصورة التي نحب ان يحملها معه السائح الاجنبي و العربي ، لما لطبيعة تعامل السائق مع السائح من اثر كبير في تكوين صورة عن مجتمعنا واسلوب تعامله مع السائح هو ما يعلق في الذهن ، وبالتالي فإن ظروف عمل السائق في شركات النقل السياحي يجب أن تكون افضل وتحقق الحد الأدنى من الحياة الكريمة (عبد العال ، ٢٠٠٥) .

وكثيرا من الشركات يكون هدفها الاول والاخير تحقيق الربح المادي بغض النظر عن أي شيء او مراعاة حقوق العاملين ، وحول ما تمارسه بعض إدارات شركات النقل السياحي وضغوطات العمل التي يزرع تحتها هؤلاء السائقين، منها عدم دفع رواتب مناسبة للسائق تؤمن له الاستقرار والأمن الوظيفي فغالبية شركات النقل السياحي تحدد الرواتب حسب الحد الأدنى للأجور ، وساعات عمل طويلة في تنفيذ البرامج السياحية واستخدام سائق واحد طيلة فترة البرنامج السياحي ، وعدم توفير (منامات) للسائقين المرافقين للمجموعات السياحية في الداخل والخارج واضطرار السائق للمبيت بصورة غير مناسبة داخل الحافلة وعدم منح السائقين أية إكراميات او حوافز لقاء عملهم مع المجموعات السياحية الاجنبية (Mitchell , 2009).

ويرى الباحث أن مشكلة المرور ما هي إلا نتاج طبيعي للعلاقة، ثلاثية الأبعاد بين الإنسان والطريق والسيارة. وعلى الرغم من أن أسباب مشكلة المرور متعددة ومتنوعة، فإنه أمكن تصنيفها بما يمكن من وضع خطة العمل اللازمة لمواجهتها. لتندرج في نهاية الأمر تحت فئة من اثنين الأولى: هي مجموعة الأسباب الهندسية : - سواء في ذلك ما يتعلق بشبكة الطرق، وقدرتها على استيعاب وتصريف حجم المرور اليومي، وبأماكن انتظار السيارات، ومدى كفايتها، وبالوسائل الهندسية المستخدمة في تنظيم حركة المرور ومدى كفايتها وسلامة استخدامها، وأخيراً بالسيارات ، ومدى توفر شروط ومواصفات الأمن والمتانة بها والثانية: هي مجموعة الأسباب السلوكية :- والتي يقصد بها أخطاء مستعملي الطرق العامة، والتي تتمثل في مخالفة قاعدة أو أكثر من قواعد وآداب المرور التي تضمنها ا قانون المرور .

٣- مؤشرات جودة خدمات قطاع النقل السياحي في مصر :

تعرف الجودة بأنها عمليات مترابطة تحقق متطلبات وتوقعات العميل وذلك من خلال إجراءات ترتبط بمعايير معترف بها. وتهدف نظم الجودة إلى تكامل جميع العناصر التي تؤثر على جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها المنشأة، حيث يرغب كثير من الموردين والمصنعين ومقدمي الخدمات في تحقيق الجودة وبيذلون جهودا كبيرة للوصول إلى ذلك الهدف ، ولكن معظم هذه الجهود تركز على أنشطة التفتيش وإصلاح العيوب في نهاية العمليات في كل مرحلة (عبد الهادي ، ٢٠٠٥ و توفيق ، ١٩٩٥).

والتفتيش وحده لا يمكن أن يضمن جودة المنتج ، فالجودة يجب أن تصمم وتبنى في المنتج منذ البدايات الأولى ، والوعي بالجودة يجب أن يبدأ في مراحل ما قبل بدء العملية وأثناء تحديد متطلبات العميل ، على أن يستمر بناء الوعي بالجودة خلال المراحل المختلفة للعملية وحتى ما بعد تسليم المنتج إلى العميل عن طريق الحصول على الرأي الواضح والاتصال المستمر مع العميل لتحقيق رضى العملاء (رفعت ، ١٩٩٨).

أما فيما يختص بالجانب السياحي فإن منظمة السياحة العالمية تعرف الجودة السياحية بأنها نتيجة لعملية تضمن تلبية جميع احتياجات المستهلك ومتطلباته وتوقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات بسعر مقبول ، بحيث تكون مطابقة مع الشروط التعاقدية المتفق عليها ومحددات الجودة المشمولة بذلك ، مثل والأمن والصحة والنظافة العامتين ، وسهولة الوصول ، والشفافية ، والأصالة ، وتجانس النشاط السياحي المعني مع بيئته البشرية والطبيعية. وتشير العوامل الأساسية المحددة للجودة في السياحة إلى ضرورة وجود معايير مشتركة ونهائية تكون حيوية للمستهلك دون النظر لفئة أو نوع المنتج أو المؤسسة أو الخدمة . وتؤمن هذه المعايير الحد الأدنى من الحماية للمستهلك وتشمل الأمن والسلامة والصحة العامة وسهولة الوصول والشفافية (Adler, J. , Adele , 1997) . (1997).

ومن ثم فإن دور التفتيش هو التأكيد على جودة الخدمة المقدمة للعميل بما يعني ضمان الوفاء بتوقعات وافتراضات المستهلكين ، و يتم ذلك من خلال نظام الرقابة والتفتيش للتأكد من مدى الالتزام بالاشتراطات والمواصفات الخاصة بنظام التراخيص وضبط الجودة ، مع الأخذ بالاعتبار شكاوي العملاء والعمل على تحقيق متطلباتهم (عادل ، ٢٠٠٩ و Gee. & Choy, 1989).

ويرى الباحث أن مؤشرات جودة خدمات قطاع النقل السياحي في مصر تتمثل في السلامة المرورية و الوقت المستغرق أثناء الرحلة وأنواع الخدمات المقدمة أثناء الرحلة والتأخر عن الموعد المحدد للوصول وتكلفة الرحلة السياحية وعدد المسافرين في الرحلة وفهم

حاجات العملاء والقدرة على تلبيةها وسلوكيات السائق أثناء الرحلة ودرجة رضا العملاء وشكاوي العملاء وأخيرا حصول شركة النقل السياحي على إحدى شهادات الأيزو .

٤- الأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور في القطاع السياحي مصر :

السلامة المرورية أمر يهم أكثر من جهة سواء حكومية أو غير حكومية ويرجع ذلك إلى عدة أسباب من أهمها التداخل والتطابق في التناول من قبل جهات مختلفة تشمل وزارة النقل والمواصلات ووزارة الداخلية ووزارة السياحة ووزارة الصحة ووزارة العدل ، وزارة الاعلام وشركات السياحة والسفر وهيئة الأرصاد الجوية ومكاتب تأجير السيارات وشركات التأمين .

ثانيا : تكلفة الفرصة البديلة لحوادث المرور في قطاع النقل السياحي .

١- حوادث المرور في قطاع النقل السياحي وتنافسية السياحة المصرية

ويشير أحد الباحثين في تحليله لتقرير W E F المنتدى الاقتصادي العالمي الخاص بالتنافسية في مجال صناعة السفر والسياحة السنوي عن مؤشر حوادث المرور على الطرق أن مصر ترتبها ضمن هذه الدول هو ١٠٨ وذلك بسبب تدهور جودة مستوى الطرق السياحية المؤدية للمدن المصرية السياحية مما أدى الى حدوث وتكرار العديد من الحوادث خاصة الاتوبيسات السياحية بهذه الطرق خلال الفترة الماضية ، الامر الذي يؤثر سلبا على سمعة المقصد السياحي المصري في الخارج (الزيات ، ٢٠١٠)

٢- مفهوم التكلفة (Cost) والخسارة (Loss) :

تعرف بأنها تضحية مادية يمكن التعبير عنها بصورة نقدية أو ما يعادلها والتي تتم بشكل اختياري من قبل المشروع في مقابل الحصول علي سلعة أو خدمة لها منفعة اقتصادية (خميس ، ٢٠٠٩) . بينما تعرف الخسارة بأنها سداد غير متوقع وغير ضروري حيث يتم استنفاده من قبل الوحدة الاقتصادية ودون أن يقابله إيراد محقق أو توقع الحصول عليه ومن أمثلتها الأضرار التي تلحق بالوحدة الاقتصادية نتيجة الحرائق والسيول والحوادث وغيرها (جمعة ، ٢٠٠٠) . ويتضح أنه إذا تحملت الوحدة الاقتصادية تضحية معينة وكانت هذه التضحية لازمة لتحقيق أهداف الوحدة أو حصلت الوحدة علي مقابل نظير تلك التضحية فإنها تعتبر تكلفة، بينما إذا كانت هذه التضحية غير ضرورية لتحقيق أهداف الوحدة أو تحملتها دون مقابل فهي خسارة (القبانى ، ٢٠٠٣ و حجاج ، ٢٠٠٤ و 2010 , [\(Lynn , Fricke\)](#) .

٣- أنواع التكاليف :

تتعدد أنواع ومفاهيم التكاليف اللازمة لإنتاج أي منتج أو أداء أي خدمة من الخدمات لتشمل التكاليف الصناعية *Manufacturing Costs* والتكاليف التسويقية

Marketing Costs والتكاليف الإدارية *Administrative Costs* وكذلك التكاليف المتغيرة *Variable Costs* والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بحجم الإنتاج أو النشاط ، والتكاليف الثابتة *Fixed Costs* المرتبطة بفترة التكاليف وأيضاً التكاليف المباشرة *Direct Costs* والتكاليف غير المباشرة *Indirect Costs* والتكاليف الخاصة *Special Cost* والتكاليف العامة *Common Cost* والتكاليف التفاضلية (*Differential Costs*) وتكلفة الفرصة البديلة (عطية، ٢٠٠٨ و دعية ٢٠١٠ ونمر ، ١٩٨٦) .

٤ - تكلفة الفرصة البديلة *Opportunity Costs* :

ويشير هذا المفهوم للتكاليف إلي قيمة المنافع أو العوائد التي يمكن قياسها والتي يمكن التضحية بها نتيجة رفض أحد البدائل واختيار بديل آخر ولا تشمل هذه التكلفة علي مدفوعات نقدية ولكن توضح العائد الممكن تحقيقه في ظل استخدام وتخصيص موارد الوحدة الاقتصادية لاستخدامات أخرى بدلاً من الاستخدامات الحالية (عبد العال ، ١٩٩٥ وشافعي ١٩٨٧) .

ويرى الباحث أنه يمكن اختيار بديل مهم هو الحد من حوادث المرور في قطاع النقل السياحي من خلال استخدام وتخصيص الموارد الاقتصادية للأطراف ذات العلاقة بالنقل السياحي من جهة وحوادث المرور من جهة أخرى لاستخدامات أخرى تتمثل في استراتيجيات يجب تطبيقها في مجال مواجهة مشكلة حوادث المرور بدلاً من الاستخدامات الحالية لهذه الموارد .

ثالثاً استراتيجية مواجهة الأطراف ذات العلاقة بصناعة السياحة في مصر لحوادث المرور:

- ١- السلامة المرورية وعناصرها كهدف عام لجودة خدمة النقل السياحي :- هي الوقاية للحد من أومنع وقوع الحوادث المرورية ضمانا لسلامة الإنسان وممتلكاته وحفاظا على أمن البلاد ومقوماته البشرية والاقتصادية . ومحور السلامة المرورية يتمثل في ثلاث عناصر هي المركبة، الطريق ، و العنصر البشري (Bakri,1991).

٢- جهود وزارة السياحة في مواجهة أسباب مشكلة حوادث المرور في قطاع النقل السياحي: أعلن وزير السياحة أن وزارة السياحة وضعت إستراتيجية للعمل على القضاء على ظاهرة حوادث الطرق، وتتمثل في عدد من الإجراءات من بينها : سجل جميع سائقي مركبات النقل السياحي والشركات السياحية بمركز معلومات الإدارة العامة للنقل السياحي بوزارة السياحة، وقد شمل القرار في مادته الثانية قواعد للعقوبات التي سيتم تطبيقها على السائقين المخالفين وفقاً لدرجة ونوع المخالفة حيث نص البند (ا) من

المادة الثانية على أنه سوف يتم شطب السائق من السجلات في حال قيامه بقيادة المركبة تحت تأثير المخدر، أو تجاوز السرعة المقررة قانوناً أو القيادة برعونة مما نجم عنه وقوع حادث للمركبة أسفر عن وفاة وإصابة أي من الركاب. كما يتم شطب السائق إذا تعمد تعطيل جهاز محدد السرعة أو ثبت تكراره لأي من المخالفات المنصوص عليها بالبند (ب) والذي نص على أنه سوف يتم وقف السائق لمدة عام فقط إذا تعمد تعطيل المركبة بغرض الإضرار بالشركة، أو قام بإساءة معاملة الفوج السياحي بشكل يضر بسمعة البلاد السياحية أو إذا وقع حادث لسبب يرجع إلى السائق ولم ينجم عنه أية إصابات لمستقلي المركبة، بالإضافة إلى ذلك نص بند (ج) على إيقاف السائق لمدة ستة أشهر إذا قام بالعمل لشركة أخرى غير المقيد بها دون الحصول على موافقتها أو قام خلال القيادة بتجاوز السرعات المقررة دون أن ينجم عن ذلك وقوع حوادث، ونص القرار في مادته الثالثة على إلغاء ترخيص المركبة كمنشأة سياحية إذا ثبت قيادتها بمعرفة سائق غير مسجل بوزارة السياحة أو مسجل على شركة أخرى أو مشطوب من السجلات أو موقوف دون أن تنتهي مدة وقفه. وتتضمن الإجراءات أيضا :-

١/٣ الزام المركبات السياحية بتركيب جهاز محدد السرعة لإجبار السائق على الالتزام بالسرعة المقررة.

٢/٣ تنفيذ مشروع المتابعة الجغرافية لمركبات السياحة، وذلك لمراقبة تحركات المركبات السياحية في جميع أنحاء الجمهورية من خلال شاشات عرض تبين موقع وسرعة سير هذه المركبات، وذلك بالاشتراك مع مجلس الدفاع الوطنى بهدف الحد من حوادث الطرق الناتجة عن السرعات العالية، وسوف يراعى عند تطبيق هذا المشروع إمكانية الربط المستقبلى مع جهات ووزارات أخرى، لتعظيم استفادة السائح والمواطن على حد سواء من خدمات هذا المشروع.

٣/٣ مشروع الفحص الفنى للسيارات من المشروعات الهامة التى بدأت الوزارة فى تنفيذها، وجرى حاليا تطويرها لتعظيم الاستفادة منه، وذلك فى إطار العمل على القضاء على ظاهرة حوادث الطرق التى تنتج عن قيادة سائقى المركبات بسرعات زائدة، من خلال التعاقد مع شركة (SGS) المتخصصة فى الفحص الفنى للمركبات السياحية وتحديد مدى صلاحيتها للعمل فى مجال النقل السياحي، وذلك لتحديد المخالفات التى تقوم بارتكابها أى مركبة سياحية على الطريق عن طريق اللجان الفنية المتواجدة بصفة دورية فى طرق سير السيارات السياحية، للتأكد من التزام الشركات السياحية من

تجهيز سياراتها بجهاز محدد السرعة الذى يعمل على الحد من حوادث الطرق الناتجة عن السرعة الزائدة .

٤/٣ التفنيس على السائقين وعمل اختبارات للسائقين للكشف عن تعاطى أى مخدر .
٥/٣ إنشاء المركز العالمى للتدريب وتأهيل السائقين بمدينة ١٥ مايو وهو المركز الأول من نوعه فى الشرق الأوسط، لتدريب السائقين ليس فقط العاملين فى المجال السياحة ولكن بصفة عامة.

٦/٣ فرض عدد من الجزاءات والعقوبات الرادعة للمخالفين والتي تصل إلى حد إغلاق المنشأة .

٧/٣ إلزام شركات النقل السياحى بتحمل كافة مصاريف العلاج للمصابين من السياح نتيجة حوادث الطرق، وأكد أن الشركة تكون مسؤولة قانونية وجنائية فى حالة وقوع أى حادث، كما تقرر أن تكون هذه الشركات مغطاة تأمينياً قبل السماح لها بالعمل حتى تتمكن من الوفاء بالتزاماتها تجاه السائقين.

أن المشروع سوف يمكن الشركات السياحية المسجلة بغرفة العمليات بوزارة السياحة من تتبع ومراقبة تحركات السيارات التابعة لها واستقبال أجراس الطوارئ فى حالة استعمال جهاز الإنذار الموجود داخل السيارة السياحية التابعة لها، كما يتيح تطبيق هذا المشروع للسائقين وسائقى المركبات السياحية تصفح الخرائط المبينة للمواقع والمعالم السياحية فى مصر، من خلال استخدام أجهزة المحمول الحديثة، حيث يمكن للمستخدم من خلال جهاز المحمول الخاص به الدخول على الموقع السياحى واستخدام وظائفه واستعراض خرائط سياحية تحتوى على المواقع السياحية وأشار إلى أن تطبيق هذا المشروع يتيح عرض خرائط للمواقع الحية مثل أماكن المستشفيات وأماكن مراكز الشرطة، إلى جانب إمكانية مشاهدة مواقع الأحداث الهامة.

٣- أثر تكلفة الفرصة البديلة لحوادث المرور على جودة خدمات قطاع النقل السياحى:

تعددت الاستراتيجيات التى تناولت السلامة المرورية ومنها ما تضمنته وثائق الدورة الثامنة عشر لمجلس وزراء الداخلية العرب مشروع الاستراتيجية العربية للسلامة المرورية لعام ٢٠٠١م، لذا فإن هناك حاجة لتضافر كافة الجهود التشريعية والتنفيذية والهندسية والتعليمية والطبية لحل هذه المشكلة والتخفيف من حدتها والآثار الناجمة عنها، وضمن الإمكانيات المتاحة، ويتطلب ذلك تشكيل فريق وطنى من جميع الجهات ذات العلاقة لإعداد هذه الاستراتيجيات، وتتلخص استراتيجية السلامة المرورية فى الثقافة والتعليم والتوعية

والتدريب والتأهيل والإعداد والتوجيه والإرشاد والتربية (Education) والهندسة (Engineering) والرقابة والتشريع (Enforcement) والنواحي الطبية والإسعاف (Emergency Medical Services)

يرى الباحث أنه يمكن تفعيل دور جميع الأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور في قطاع النقل السياحي لتكون استراتيجية متكاملة لعلاج مشكلة حوادث المرور من خلال تحملهم لمجموعة من التكاليف بشكل اختياري كل فيما يخصه لتشكل هذه التكاليف مجتمعة استخدام أفضل للموارد الاقتصادية لهذه الأطراف بدلا من انتظارها لحدوث حوادث المرور وتحماها خسائر كبيرة كان يمكن التخلص من جانب كبير منها . ومن جهة أخرى تؤدي تكلفة الفرصة البديلة لحوادث المرور الى تحقيق العديد من المنافع لجميع الأطراف ذات العلاقة وبما ينعكس كمردود ايجابي على صناعة السياحة .

رابعا : الدراسة الميدانية :

اشتملت الدراسة الميدانية على العناصر التالية :

- أ- مصادر البيانات : اعتمد الباحث على أسلوب المقابلة الشخصية مع مديري شركات السياحة بمحافظة الاسكندرية . كما اعتمد الباحث على استخدام أسلوب قائمة الاستقصاء كوسيلة من وسائل جمع البيانات اللازمة للبحث وقد تم عمل اختبار مبدئي للقائمة ميدانيا من خلال بعض مفردات مجتمع الدراسة وفي ضوء نتائج الاختبار تم تعديل بعض عبارات الاستقصاء وحذف بعضها الآخر وقد تم تنفيذ الاستمارة ميدانيا عن طريق المقابلة الشخصية وقد بلغت نسبة الاستجابة ٧٥%
- ب- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة فى مديري شركات السياحة بمحافظة الاسكندرية ويوضح الجدول التالي عدد الردود الصحيحة التى تم إخضاعها للتحليل الاحصائى .

شركات السياحة بمدينة الاسكندرية

بيان	اجمالى القوائم الموزعة	اجمالى القوائم الواردة	نسبة الاستجابة
شركات السياحة	١٦	١٢	%٧٥

ج) تحليل نتائج الدراسة الميدانية : - قام الباحث بتفريغ البيانات الواردة بقائمة الاستقصاء بهدف تحديد درجة أهمية كل منها للتحقق من صحة فروض البحث ، وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية (SPSS) ومنها الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) حيث تم استخدام التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لمعالجة البيانات ، وكذلك معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)

حيث استخدم هذا المعامل للتحقق من ثبات أداة القياس المستخدمة وبلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (٩٧%) وهى نسبة جيدة كونها أعلى من النسبة المقبولة (٦٠%) فى بحوث العلوم الانسانية مما يشير الى أن قائمة الاستقصاء تتصف بدرجة مناسبة من الثبات ، وأخيرا واختبار الانحدار البسيط لقياس تأثير العلاقة بين متغير مستقل واحد والمتغير التابع .

د- اختبارات الفروض : تم اختبار فروض الدراسة على النحو التالى :
الفرض الأول : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنخفاض معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) ومؤشرات جودة خدمات قطاع النقل السياحى .

جدول رقم (١)

الرتبة	الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	العنصر	الرقم
٦	١.٢٣١٥٦	٣.٥٦	الحصول على إحدى شهادات الأيزو	١
٣	٠.٧٧٤٣٢	٤.٣٨	الوقت المستغرق أثناء الرحلة	٢
١٠	١.٢٤٣٢١	٣.٣٠	أنواع الخدمات المقدمة أثناء الرحلة	٣
٢	٠.٨٥٨٢١	٤.٨٠	عدم التأخر عن الموعد المحدد للوصول	٤
٤	١.٠٧٣٨١	٣.٩٠	تكلفة الرحلة السياحية	٥
٥	١.٢١٣٧٠	٣.٥٨	عدد المسافرين فى الرحلة	٦
٩	١.٣٣٦٤١	٣.٣٤	فهم حاجات العملاء والقدرة على تلبيةها	٧
١	٠.٧٠١١٣	٤.٩٥	سلوكيات السائق أثناء الرحلة	٨
٧	١.٣٢٢٢١	٣.٥٠	درجة رضا العملاء	٩
٨	١.٤٢٣١١	٣.٤٥	عدد شكاوى العملاء	١٠

ويتضح من الجدول السابق الى أن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة حول العبارات التى تقيس أثر توافر مؤشرات جودة خدمات قطاع النقل السياحى على حوادث المرور تراوحت بين (٤.٩٥ - ٣.٣٠) وتشير هذه المتوسطات الى موافقة عينة الدراسة على جميع الفقرات المتعلقة بقياس أثر توافر مؤشرات جودة خدمات النقل السياحى على حوادث المرور وجاءت سلوكيات السائق أثناء الرحلة فى المرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٩٥) فى حين جاء عدم التأخر عن الموعد المحدد للوصول فى المرتبة الثانية إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٨٠) ، جاء عدم الوقت المستغرق أثناء الرحلة فى المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٣٨) .

نتائج اختبار الفرض الأول

T الجدولية	T المحسوبة	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٢.٠٠٩٦	٦.٤٣٢	٠.٠٠٠	رفض

وقد تم استخدام اختبار T - test واتضح أن قيمة (T المحسوبة) أكبر من قيمة (T الجدولية) تحت مستوى دلالة (٠.٠٥) ومن ثم نقبل الفرض أى أن توافر مؤشرات

جودة خدمات قطاع النقل السياحي تؤثر على انخفاض معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) .

الفرض الثانى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين انخفاض معدلات حوادث المرور فى قطاع النقل السياحي (السلامة المرورية) والدور الفاعل للأطراف ذات العلاقة بها .

جدول رقم (٢)

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العنصر	الرقم
٤	١.١١١١٧	٣.٧٠٠٠	ادارات المرور بوزارة الداخلية	١
٢	١.٠٠٩٣٤	٤.٠٤٠٠	شركات النقل السياحي	٢
٩	١.٢٠٠١٠	٢.٧٦٠٠	وزارة الصحة	٣
٣	٠.٩٥٢٩٨	٣.٩٠٠٠	الهيئة العامة للطرق والكبارى	٤
١	٠.٧١٢٥٧	٤.٣٢٠٠	وزارة السياحة	٥
٦	١.١٠٩٥١	٣.٥٦٠٠	وزارة العدل	٦
٧	١.١٥٠١٦	٢.٩٤٠٠	وزارة الاعلام	٧
٨	١.٢٠٠١٧	٢.٧٨٠٠	امنظمات المجتمع المدنى (الجمعيات الأهلية)	٨
٥	١.٢١٣٧٠	٣.٥٨٠٠	الهيئة العامة للأرصاد الجوية	٩
١١	١.١٠٠١١	٢.٤٥٠٠	شركات التأمين	١٠
١٠	١.١١٠١٢	٢.٦٥٠٠	مكاتب تأجير السيارات	١١

ويتضح من الجدول السابق الى أن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة حول العبارات التى تقيس أثر الدور الفاعل للأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور فى قطاع النقل السياحي على انخفاض معدلات حوادث المرور تراوحت بين (٤.٣٢٠٠ - ٢.٤٥٠٠) وتشير هذه المتوسطات الى موافقة عينة الدراسة على جميع الفقرات المتعلقة بقياس أثر دور الأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور وخدمات النقل السياحي على حوادث المرور وجاءت وزارة السياحة فى المرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (٤.٣٢٠٠) فى حين جاءت شركات النقل السياحي فى المرتبة الثانية إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (٤.٠٤٠٠) ، وجاءت الهيئة العامة للطرق والكبارى فى المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (٣.٩٠٠٠)

نتائج اختبار الفرض الثانى

T الجدولية	T المحسوبة	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٢.٠٠٩٦	٦.٣١٢	٠.٠٠٠	رفض

وقد تم استخدام اختبار T – test واتضح أن قيمة (T المحسوبة) أكبر من قيمة (T الجدولية) تحت مستوى دلالة (٠.٠٥) ومن ثم نقبل الفرض أى أن وجود دور فاعل للأطراف السابقة يؤدي إنخفاض معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) .

الفرض الثالث :- ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إرتفاع معدلات حوادث المرور وأسباب هذه الحوادث في قطاع النقل السياحي

الجدول رقم (٣)

الرقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	أسباب خاصة بالمركبة وتشمل عدم توفر وسائل السلامة في المركبة - عدم توفر وسائل السلامة الإضافية بالمركبة - عدم القيام بالصيانة الدورية	٤.٠٠٠٠	١.٠٤٩٧٨	٤
٢	أسباب خاصة بالسائق تجاوز السرعة المسموح بها- نقص كفاءة السائق - المخالفة المرورية- نقص الانتباه والتركيز من السائق وانشغاله- القيادة في حالات نفسية وإنفعالية قوية- تعب و إرهاق السائق - عدم الإلمام بميكانيكا المركبة وصيانتها بشكل مستمر- أسباب طبية- التهور في القيادة	٤.٦٠٠٠	٠.٨٣٢٩٩	١
٣	أسباب خاصة بالطرق التصميم والتخطيط الهندسي للطريق - إضاءة الطريق - إزالة العوائق الطبيعية كالأثرية والرمال- أدوات تنظيم المرور كالإشارات الضوئية- اللوحات الإرشادية والتحذيرية والإعلامية والمدلولات الأرضية	٤.١٢٠٠	٠.٩٨٢٢٩	٢
٤	أسباب خاصة بالمناخ عدم استقرار الحالة الجوية (الشبورة)- الأمطار والسيول	٤.٠٨٠٠	١.١٤٠٠٠	٣

ويتضح من الجدول السابق الى أن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة حول العبارات التي تقيس أثر أسباب حوادث المرور على زيادة معدلات حوادث المرور تراوحت بين (٤.٦٠٠٠ - ٤.٠٠٠٠) وتشير هذه المتوسطات الى موافقة عينة الدراسة على جميع الفقرات وجاءت الأسباب الخاصة بالسائق في المرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (٤.٦٠٠٠) في حين جاءت الأسباب الخاصة بالطرق افي المرتبة الثانية إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (٤.١٢٠٠) ، وجاءت الأسباب الخاصة بالمناخ في المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (٤.٠٨٠٠)

نتائج اختبار الفرض الثالث

T الجدولية	T المحسوبة	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٢.٠٠٩٦	٦.٠٠٨	٠.٠٠٠٠	رفض

وقد تم استخدام اختبار T – test واتضح أن قيمة (T المحسوبة) أكبر من قيمة (T الجدولية) تحت مستوى دلالة (0.05) ومن ثم نقبل الفرض أى أن توافر الأسباب الخاصة بالسائق والطرق والمناخ والمركبة تؤدي الى ارتفاع معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) .

الفرض الرابع توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدلات حوادث السيارات والتكاليف اللازمة للحد من حوادث المرور فى قطاع النقل السياحى .
وينتضح من الجدول التالي الى أن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة حول العبارات التى تقيس أثر التكاليف الواجب سدادها لانخفاض معدلات حوادث المرور فى قطاع النقل السياحى تراوحت بين (4.52 – 3.68) وتشير هذه المتوسطات الى موافقة عينة الدراسة على جميع الفقرات وجاءت التكاليف تتحملها شركات النقل السياحى وتشمل تدريب السائقين بشركات النقل السياحى- دوررات وندوات التوعية السياحية بقواعد المرور- الصيانة الدورية للسيارات السياحية- رفع مستوى المعيشة لسائقى السيارات من خلال مزايا عينية- الفحص الطبى الدورى للسائقين- أقساط التأمين (حياة-سيارة - أخرى) فى المرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (4.52) .

جدول رقم (٤)

الرتبة	الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	العنصر	الرقم
١	٠.٨٦٢	٤.٥٢	تكاليف تتحملها شركات النقل السياحى وتشمل : تدريب السائقين بشركات النقل السياحى- دوررات وندوات التوعية السياحية بقواعد المرور- الصيانة الدورية للسيارات السياحية- رفع مستوى المعيشة لسائقى السيارات من خلال مزايا عينية- الفحص الطبى الدورى للسائقين- أقساط التأمين (حياة-سيارة - أخرى)	١
٢	١.١٤٢	٤.٢	تكاليف تتحملها وزارة النقل والمواصلات وتشمل تطوير الطرق وفقا للمواصفات القياسية بالمناطق السياحية - إزالة اشغالات الطرق- الاصلاح والصيانة للطرق	٢

٣	٣.٧٤	١.٢٩٠	٧	تكاليف تتحملها وزارة الصحة وتشمل إقامة مستشفيات خاصة بالحوادث المرورية - إقامة وحدات طوارئ واسعاف مجهزة للحوادث الطرق- تدريب أطقم طبية لحوادث المرور
٤	٤.٢	٠.٩٨٩	٣	تكاليف تتحملها إدارات المرور وتشمل تكاليف دورات تدريبية لطباط الشرطة على أماكن الأمانة- تكاليف لوحات مرورية وإرشادية كافية لتحقيق السلامة المرورية- تكاليف أجهزة المراقبة والردار والكاميرات لمراقبة الطرق بشكل دائم - تكاليف إنشاء قاعده معلومات لحوادث المرور فى القطاع السياحى - تكاليف حملات مرورية تضم ضباط وأطباء تحاليل
٥	٤.٠٨	١.٠٨٤	٤	تكاليف تتحملها وزارة البيئة وتشمل تكاليف لقيام الهيئة العامة للأرصاد الجوية ببث نشرات يومية أو مرتين يوميا لوصف حالة المناخ والأرصاد الجوية وحالة الطرق - تكاليف إقامة محطات للرصد البيئى فى المناطق السياحية- تكاليف فحص السيارات بيئيا- تكاليف تكنولوجيا المعلومات GPS
٦	٣.٧٦	١.٣٤٨	٦	تكاليف تتحملها وزارة الاعلام وتشمل تكاليف برامج ثقافية فى وسائل الاعلام المسموعة والمرئية- تكاليف نشرات واعلانات ثقافية فى وسائل الاعلام المقروءة
٧	٣.٦٨	١.٠١٩	٩	تكاليف تتحملها شركات التأمين وتشمل تكاليف التعويضات لأسر المتوفين والمصابين- تكاليف التعويضات لشركة النقل السياحى
٨	٣.٧٢	١.١٩٥	٨	تكاليف تتحملها منظمات المجتمع المدنى وتشمل إقامة مؤتمرات توعية بالسلامة المرورية للعاملين فى القطاع السياحى- إقامة وسائل وكتيبات عن السلامة المرورية
٩	٣.٨٤	٠.٩٩٧	٥	تكاليف تتحملها وزارة السياحة وتشمل تكاليف التفتيش والمتابعة على سيارات النقل السياحى

فى حين جاءت التكاليف التى تتحملها وزارة النقل والمواصلات وتشمل تطوير الطرق وفقا للمواصفات القياسية بالمناطق السياحية - إزالة اشغالات الطرق - الاصلاح والصيانة للطرق فى المرتبة الثانية إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٢) ، وجاءت التكاليف التى تتحملها إدارات المرور تكاليف دورات تدريبية لطباط الشرطة على أماكن الأمانة- تكاليف لوحات مرورية وإرشادية كافية لتحقيق السلامة المرورية- تكاليف أجهزة المراقبة والردار والكاميرات لمراقبة الطرق بشكل دائم - تكاليف إنشاء قاعده معلومات لحوادث المرور فى القطاع السياحى - تكاليف حملات مرورية تضم ضباط وأطباء تحاليل فى المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٣٨) .

نتائج اختبار الفرض الرابع

T الجدولية	T المحسوبة	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
------------	------------	-------	-----------------------

٢.٠٠٩٦	٦.٢٣١	٠.٠٠٠	رفض
--------	-------	-------	-----

وقد تم استخدام اختبار T – test واتضح أن قيمة (T المحسوبة) أكبر من قيمة (T الجدولية) تحت مستوى دلالة (٠.٠٥) ومن ثم نقبل الفرض أى أن التكاليف الى يلزم إنفاقها من قبل الأطراف السابقة تؤدي الى إنخفاض معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) فى قطاع النقل السياحى .

الفرض الخامس توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوادث المرور والمنافع المتوقعة للأطراف ذات العلاقة بصناعة السياحة

جدول رقم (٥)

الرقم	العنصر	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الرتبة
١	إنخفاض الخسائر البشرية من السائحين نتيجة تعرضهم لحوادث الطرق	٤.٢٢	٠.٩٧٤	١
٢	مواجهة الخسائر الاقتصادية الناجمة عن ارتفاع معدلات حوادث المرور فى قطاع النقل السياحى	٣.٢٤	١.٢٠٤	٩
٣	مواجهة الخسائر الاقتصادية المتحققة نتيجة عدم تكرار الزيارة من قبل السائحين حال تعرضهم لأحد الحوادث المرورية	٣.٥٢	١.١١٠	٨
٤	مواجهة ضعف الاستثمار فى صناعة السياحة	٣.٩٨	١.٢٢٠	٥
٥	مواجهة ضعف الاستثمار فى النقل السياحى	٣.٩٨	١.٠٥٩	٤
٦	إنخفاض معدلات حوادث الطرق يعد أحد عناصر مؤشر تنافسية المقصد السياحى المصرى	٤.٠٠	١.٠٨٧	٣
٧	مواجهة الخسائر الاقتصادية التى تتحملها الدولة والقطاع الخاص فى علاج مصابى حوادث المرور	٣.٦٢	١.٠٨٥	٦
٨	تطوير شبكة الطرق والمواصلات كأحد عناصر البنية التحتية	٣.٦٠	٠.٩٦٨	٧
٩	تنمية الإيرادات السياحية	٤.٢	١.٣٢٠	٢

ويتضح من الجدول السابق الى أن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة حول العبارات التى تقيس المنافع المتوقع تحقيقها عند انخفاض معدلات حوادث المرور تراوحت بين (٤.٢٢ - ٣.٢٤) وتشير هذه المتوسطات الى موافقة عينة الدراسة على جميع الفقرات وجاء إنخفاض الخسائر البشرية من السائحين نتيجة تعرضهم لحوادث الطرق فى المرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٢٢) فى حين جاءت تنمية الإيرادات السياحية فى المرتبة الثانية إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٢) ، وجاء إنخفاض معدلات حوادث الطرق يعد أحد عناصر مؤشر تنافسية المقصد السياحى المصرى فى المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذه العبارة (٤.٠٠)

نتائج اختبار الفرض الخامس

T الجدولية	T المحسوبة	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
------------	------------	-------	-----------------------

٢.٠٠٩٦	٦.٣٣٢	٠.٠٠٠	رفض
--------	-------	-------	-----

وقد تم استخدام اختبار T – test واتضح أن قيمة (T المحسوبة) أكبر من قيمة (T الجدولية) تحت مستوى دلالة (٠.٠٥) ومن ثم نقبل الفرض أى أن إنخفاض معدلات حوادث المرور (السلامة المرورية) فى قطاع النقل السياحى يؤدي الى تحقق العديد من المنافع للأطراف ذات العلاقة .

نتائج وتوصيات الدراسة :

أ- نتائج الدراسة : تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي :

١- أهمية حوادث المرور فى قطاع النقل السياحى المصرى كأحد عناصر مؤشر تنافسية المقصد السياحى المصرى ، وما يتمتع به من العديد من المزايا النسبية التى ينفرد بها عن باقى المقاصد الأخرى ومن ثم أهمية تلافى السلبيات وتعظيم الإيجابيات حتى تحتل مصر مكانة بارزة بين المقاصد السياحية ، بهدف تنمية صناعة السياحة فى مصر والارتقاء بجودة خدماتها .

٢- خلط الدراسات السابقة التى تناولت أثر مشكلة حوادث المرور على صناعة السياحة بين مفهوم الخسائر ومفهوم التكاليف الأمر الذى يفرض ضرورة التحديد الواضح لمفهومى الخسائر والتكاليف فى مواجهة هذه المشكلة .

٣- تعدد أسباب حوادث المرور لتشمل أسباب خاصة بالمركبة عدم توفر وسائل السلامة فى المركبة وعدم توفر وسائل السلامة الإضافية بالمركبة وعدم القيام بالصيانة الدورية وثانيا أسباب خاصة بالسائق وتجاوز السرعة المسموح بها. ونقص كفاءة السائق والمخالفة المرورية ونقص الانتباه والتركيز من السائق وانشغاله، القيادة فى حالات نفسية وإنفعالية قوية ، وتعب و إرهاق السائق ، والتهور فى القيادة وعدم الإلمام بميكانيكا المركبة وصيانتها بشكل مستمر وأسباب طبية وثالثا أسباب خاصة بالطرق والتصميم والتخطيط الهندسي للطريق إضاءة الطريق إزالة العوائق الطبيعية كالأتربة والرمال أدوات تنظيم المرور كالإشارات الضوئية اللوحات الإرشادية والتحذيرية والإعلامية والمدلولات الأرضية ورابعا أسباب خاصة بالمناخ عدم استقرار الحالة الجوية (الشبورة) والأمطار والسيول

٤- تعدد الآثار السلبية الناجمة عن حوادث المرور لتشمل مجموعة من الخسائر وليست التكاليف وتتمثل فى الخسائر البشرية ، والخسائر الاقتصادية فى السيارات والمعدات ، الخسائر الاقتصادية نتيجة الوفاة أو حالات العجز الكلى أو الجزئى ، الخسائر الاقتصادية التى تتحملها الدولة والقطاع الخاص فى علاج مصابى حوادث المرور ،

- الخسائر الاقتصادية المرتبطة بعدم أو ضعف الاستثمار في المجال السياحي بصفة عامة والنقل السياحي بصفة خاصة ، وكذلك الخسائر الاجتماعية والنفسية .
- ٥- عدم كفاية الدور الحالي للأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور في قطاع النقل السياحي والتي تشمل إدارات المرور بوزارة الداخلية ، وشركات النقل السياحي ، ووزارة الصحة ، والهيئة العامة للطرق والكبارى ، ووزارة السياحة ، ووزارة العدل، ووزارة الاعلام ، ومنظمات المجتمع المدنى (الجمعيات الأهلية) والهيئة العامة للأرصاد الجوية ، وشركات التأمين ، ومكاتب تأجير السيارات .
- ٦- أظهرت الدراسة ارتباط جودة خدمات النقل السياحي بمجموعة من المؤشرات تمثلت في الوقت المستغرق أثناء الرحلة وأنواع الخدمات المقدمة أثناء الرحلة والتأخر عن الموعد المحدد للوصول وتكلفة الرحلة السياحية وعدد المسافرين في الرحلة وفهم حاجات العملاء والقدرة على تلبيةها وسلوكيات السائق أثناء الرحلة ودرجة رضا العملاء وشكاوي العملاء وأخيرا حصول الشركة على إحدى شهادات الأيزو
- ٧- أظهرت الدراسة أن أهم المنافع المتحققة من مواجهة مشكلة حوادث المرور هي التخلص من الآثار السلبية لهذه الحوادث ومن ثم جذب شرائح جديدة ، وزيادة عدد السياح ، وزيادة العائد ، ورفع مستوى المعيشة وارتفاع أعداد الليالي السياحية و رفع مستوى الخدمات السياحية وتشجيع الاستثمار السياحي.

ب - التوصيات:

- ١- الحاجة إلى وضع استراتيجية قومية للسلامة المرورية من خلال تحمل الأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور في قطاع النقل السياحي لعناصر تكلفة الفرصة البديلة كنتكاليف يتم سددها بشكل إختياري وبما يعظم منافع جميع الأطراف بدلا من تحملهم لمجموعة كبيرة من الخسائر حال حدوثها .
- ٢- ضرورة التوسع في بناء شبكة الطرق وتحديثها وتوسعتها مع التركيز على الطرق الدائرية حول المدن للحد من الاختناقات والتعارض المروري والحوادث. وضرورة إيجاد قواعد بيانات وخرائط رقمية لشبكة الطرق والتقاطعات تتضمن الأحجام المرورية و الحوادث والبيانات المتعلقة بأرقام الطرق وتصنيفها ، كما أن هناك حاجة لمعالجة القصور في تسجيل بعض البيانات الإحصائية والمرورية المهمة مثل عدد الكيلومترات المقطوعة سنوياً

لكل مركبة، وعدد المركبات العاملة فعلياً، كما يجب استخراج جداول إحصائية خاصة بحوادث الطرق الخارجية.

٣- ضرورة إدخال التقنية الحديثة في مجال استعمالات الطرق كحماية الجسور ووضع اللوحات الإلكترونية متعددة الرسائل واستخدام مركبات مسح الطرق التي تستخدم أشعة الليزر وغيرها من التكنولوجيا الحديثة. وتفتقر العديد من الطرق إلى الرقابة المتخصصة كالدوريات، كما تحتاج إلى مراكز انطلاق لمركبات الإسعاف والإنقاذ والإطفاء.

٤- إقامة ندوات ومؤتمرات وبرامج حول التوعية المرورية وسبل تخفيف الحوادث المرورية. وتضافر الجهود من أجل التصدي لتلك الحوادث كمسئولية جماعية مشتركة تقع على عاتق مختلف فئات المجتمع، وكذلك الأجهزة والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية

٥- هناك حاجة لإجراء دراسات تفصيلية محددة في مجال السلامة المرورية تستند إلى البيانات الإحصائية للحوادث والمخالفات والمركبات التي أصبحت متوفرة بشكل جيد من خلال نشرة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء والتعرف على إجمالي حوادث السيارات على الطرق أسبابها ونتائجها على مستوى شهور السنة. ومعدلات الحوادث، ومعدلات الوفيات في مصر، ومعدل خطورة الحوادث، وأهم العوامل المسببة للحوادث، ومتوسط عدد السكان، ومعدل الخطورة للحادثة.

٦- تأهيل رجل المرور في مصر، من خلال وضع برامج مدروسة علمية وعملية للقائمين على التنفيذ لاستيعاب مفهوم السلامة المرورية، وأساليب التطبيق بإشراكهم في دورات في العلاقات العامة والتوعية والاتصال الجماهيري. وفي مجال المرور والضوابط المرورية وأدوات تنظيم المرور والتقنيات الحديثة. مع إشراك النيابة العامة ورجال القضاء المعنيين في القضايا المرورية في ندوات للتثقيف المروري لزيادة التفاعل والوضوح بين أسلوب التنفيذ والقضاء للحد من بعض السلبات.

٧- إلغاء الكونفوي، وهي القوافل التي يأخذها السائحون من الغردقة إلي الأقصر، ولا بد من إلغاء سفر الأتوبيسات السياحية ليلاً، ولا بد من عدم السماح بتجميع السائحين في منتصف الليل أو قبل الفجر، ولا بد من إتمام مشروع تحديد السرعة حسب الطرق (١٠٠ كم، أو ١٢٠ كم)، وتركيب العدادات في جميع الأتوبيسات، بل وربما يكون هناك ما يسمى الصندوق الأسود لمعرفة كل ما يدور في الرحلة. والاستمرار في تدريب سائقي الأتوبيسات السياحية، وعمل مراكز تدريب لهم، وحسنا ما سمعت أن هناك مشروعاً أو مركزاً لتدريب السائحين حالياً ترعاه حالياً وزارة السياحة بالتعاون مع إحدى الدول الأوروبية.

- ٨- هناك أيضا أهمية إلزام شركات السياحة بوجود سائقين علي كل أتوبيس، مع الكشف الطبي عليهما، وإجراء التحليلات اللازمة، والتشدد وعدم التهاون في هذه الإجراءات.
- ٩- تطبيق الشركات نظام التتبع الملاحي GPS في جميع الحافلات ليصبح احد شروط تجديد الترخيص لشركات النقل السياحي .ويهدف تفعيل نظام التتبع الملاحي ضمن الحافلات السياحية الى مراقبة سير الحافلات .

وبالتالى الاستفادة من نظم المعلومات الجغرافية (GIS) *Geographical Information Systems* فى وسائل النقل والمواصلات من خلال برنامج نظم المعلومات الجغرافية والذي يقوم بعرض خريطة النقل والمواصلات للمحافظة فضلا عن بيانات تفصيلية عن مستوى الرصف وعرض الطريق لكل منهم على حدة. ويمكن للمستخدم تحديد نقطة انطلاق والنقطة التى يريد الوصول إليها فيقوم البرنامج بفحص الطرق أما إذا افترض المستخدم ان هناك مانعا ما يحول دون ذلك فيتم تحديد اقصر طريق ليسلكه واستخدامه لهذا الطريق فأن البرنامج يستطيع ان يحدد له الطريق البديل أو ما نطلق عليه فى نظم .

المراجع العربية

الكتب العلمية :

- الجراد ، أحمد ، (٢٠٠٠) التنمية السياحية المتواصلة ، دار عالم الكتب ، القاهرة ، ص ٦٣-٧٧ .
- السيسى ، ماهر عبد الخالق، (٢٠٠٤) الاتجاهات الحديثة في السياحة، ص، ٦٣.
- القباني ، ثناء على ، (٢٠٠٣) محاسبة التكاليف والمحاسبة الادارية فى المشروعات السياحية والفندقية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص ٥٦ .
- إلياس ، وفاء أحمد ، (٢٠٠٣) النقل والسياحة ، دار الهانى للطباعة ، القاهرة ، ص، ٨٥ .
- توفيق ، محمد ، (١٩٩٥) إدارة الجودة - مدخل النظام النظام المتكامل ، دار المعارف ، القاهرة ، ص، ٨٩.
- جمعه ، إسماعيل، (٢٠٠٠) ، المحاسبة الإدارية ونماذج بحوث العمليات في اتخاذ القرارات ، الدار الجامعية ، ص ٦٥.

- خميس ، أحمد ، (٢٠٠٩) محاسبة التكاليف ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ص ٨٧ ،
 - حسنين ، جلييلة حسن ، (بدون سنة نشر) تقييم استراتيجيية التنمية السياحية في مصر .
 - حجاج ، أحمد حامد ، (٢٠٠٤) المحاسبة عن التكاليف ، المنصورة ، بدون ناشر ، ص ٣٢ .
 - دعية ، هادي محسن ، (٢٠١٠) أساسيات المحاسبة المالية ، مكتبة الجلاء الحديثة بيور سعيد ، ص ٧٦ .
 - دعيبس ، يسري ، (٢٠٠٣) صناعة السياحة بين النظرية والتطبيق ، المنقفي المصري للإبداع والتنمية ، الإسكندرية ، ص ٨٣ .
 - رفعت ، أماني ، (١٩٩٨) أعمال شركات ووكالات السفر ، القاهرة ، ص ٤٥ .
 - سليم ، عبد الرحمن ، (١٩٩٤) أعمال شركات السياحة ووكالات السفر ، وزارة التعليم العالي ، ص ٧٥ .
 - شافعي ، عباس ، (١٩٧٤) محاسبة التكاليف - قياس وتحليل ورقابة ، القاهرة ، مكتبة التجارة والتعاون ، ص ٤٥ .
 - عبد العال ، أحمد رجب ، (١٩٩٥) المدخل المعاصر في المحاسبة الادارية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ص ٧٤ .
 - عبد الهادي ، دلال ، (٢٠٠٥) دراسات في أساسيات السياحة ، الفتح للطباعة والنشر ، الإسكندرية ، ص ٥٦-٦٧ .
 - عبد الوهاب ، صلاح الدين ، (١٩٩١) التنمية السياحية ، بدون ناشر ، ص ٩٨ .
 - عطية ، نشأت يس ، (٢٠٠٨) الأصول العلمية والعملية في محاسبة التكاليف ، مدخل معاصر ، بورسعيد ، مكتبة الجلاء الجامعية ، ص ٩٧ .
 - نمر ، حلمي ، (١٩٨٦) الأصول العلمية والعملية في محاسبة التكاليف ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ص ٥٢ .
- الدوريات والمؤتمرات والندوات :**
- إسماعيل ، محمد على ، (٢٠٠٩) أثر حواث الطرق على السياحة ، مركز دعم القرار مجلس الوزراء .

- البكري، علاء عبد الرحمن (٢٠٠٠). مقارنة دولية لحوادث مرور دولة الإمارات العربية المتحدة وعدد من دول العالم الأخرى، مجلة الشرطة، العدد ٥٠، فبراير، وزارة الداخلية، أبو ظبي: ص ٣٤-٣٧.
- البكري، علاء عبد الرحمن (١٩٩٦). تقييم سياسة الرقابة المرورية باستخدام تحليل السلاسل الزمنية. مجلة الدراسات - مجلد ٢٣ - العدد الثاني - حزيران، الجامعة الأردنية، عمان.
- البكري، علاء عبد الرحمن (١٩٩٧). مرجع في السلامة المرورية: حوادث المرور واقع وحلول. مكتبة الخريجي، الرياض.
- البكري، علاء عبد الرحمن، (٢٠٠٦) الندوة العلمية حول: "حجم حوادث المرور في الوطن العربي وسبل معالجتها" ورقة عمل بعنوان: "التحليل العلمي للمعطيات المرورية ومنهجية إعداد الاستراتيجيات في مجال سلامة مرور"
- الزيات، الهامى (٢٠١٠) جريدة العرب السياحية الالكترونية، سبل الارتقاء بتنافسية السياحة المصرية
- العبد، رضا محمود (٢٠٠١) تعويض ضحايا حوادث السير " دراسة تحليلية في القانون المصري على ضوء القانون الفرنسي" مجلة البحوث القانونية والاقتصادية التي تصدرها كلية الحقوق جامعة المنوفية
- العبد، رضا محمود (٢٠٠٦) تعويض ضحايا حوادث المرور بين تأمين المسؤولية ونظام التأمين المباشر، بحث مقدم إلى ندوة السلامة المرورية (الجوانب الفنية والقانونية لحوادث المرور) الذي عقد برحاب جامعة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة في الفترة من ١٣ : ١٥ مارس .
- العبد، رضا محمود (٢٠٠٤) نحو نظرة جديدة لمفهوم رابطة السببية في مجال المسؤولية عن حوادث المرور، بحث منشور في مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق جامعة المنوفية العدد ٢٦ .
- العبد، رضا محمود (٢٠٠٤) مدى كفاية تأمين المسؤولية في مجال تعويض ضحايا حوادث المرور، بحث منشور في مجلس البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق - جامعة المنوفية العدد ٢٤ .
- المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، دراسة عن حوادث المرور في المجتمع المصرى (٢٠٠٨)

- جمعة ، شريف ، (٢٠٠٨) ، استراتيجية السلامة على الطريق ، الادارة العامة للمرور ، وزارة الداخلية ، جمهورية مصر العربية - القاهرة ، ص ٨-١٢ .
- شريف ، فاروق ابراهيم (٢٠٠٦) حوادث المرور أسبابها وعلاجها الإدارة العامة للمرور، عمان ، الأردن . مجلة السلامة المرورية - العدد السابع ، ص ٧٥ .
- شرف ، عصام ، (٢٠٠٨) جمعية "عصر العلم" الفاقد الاقتصادي الناتج عن حوادث المرور .
- عادل رجب، ٢٠٠٩. " الطرق في مصر : إصلاح لتحسين الكفاءة" في إطار مشروع تحسين دور قطاع الخدمات في مصر" ، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، " سلسلة أوراق عمل، عدد رقم(١٥٢)، القاهرة، ديسمبر، .
- عبدالعال ، جمال عبد المحسن (٢٠٠٥) العناصر الرئيسة المؤثرة في الحوادث المرورية - دراسة تحليلية على مدينة جدة - مجلة البحوث الأمنية - العدد ٢٠ ، ص ٦٤ .

مؤتمرات وندوات :

- عبد العظيم ، حمدي (٢٠٠٤) ندوة حوادث المرور ، أكاديمية السادات للعلوم الادارية .
- على ، هناء نظير (٢٠٠١) مؤتمر الفيوم الأول أبريل ٢٠٠١ الفيوم بين الماضي والحاضر مستقبل التنمية الأثرية والسياحية استخدام نظم المعلومات الجغرافية في تطوير وتنمية المناطق الأثرية والسياحية بمحافظة الفيوم
- منظمة الصحة العالمية (٢٠٠٥). التقرير العالمي عن الوقاية من الإصابات الناجمة عن حوادث الطرق لعام ٢٠٠٤م، جنيف.
- كامل ، رضا حسين ، (٢٠٠١) المؤتمر الدولي للأمراض العصبية والنفسية ، القاهرة .
- المؤتمر السابع لكلية الطب (٢٠٠٧) تحت عنوان (القاتل الأعظم) ، كلية الطب ، جامعة سوهاج .

قانون المرور

- نشرة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٠٩
- جامعة الدول العربية ، (٢٠١٠) الأمانة العامة ،الشؤون الاقتصادية إدارة النقل والسياحة جدول أعمال اجتماع فريق إعداد برامج ومشروعات الإستراتيجية السياحية العربية(الأمانة العامة : ١٣ - ١٥ أبريل)
- عزمى ، زكريا (٢٠٠٨) مناقشة حوادث الطرق وضحاياها ، "جلسات مجلس الشعب المصرى " .

المراجع الأجنبية :

- Adele Hodgson,(1997) The travel & Tourism Industry , Pergaman Press, Britain, PP.34-56
- Adler, J. & et al. (1997). An expert system architecture for computer-aided environmental analysis. Transportation Research Board 76th Annual Meeting, January. Washington D.C.: TRB.
- American Medical Response Ambulance Company 2000 : Kids on Bikes , SBBIKE Organisation , California .
- Bakri, A & et al. (1991). Strategic highway traffic safety plan. Transportation Research Board, Circular no.375, August, Washington DC: TRB.
- Bakri, A & et al. (1991). Strategic implementation plan 1991-2000: A supplement to the highway safety strategic plan. Transportation Research Board, Washington DC: TRB.
- Bitner , Mary J., and Bernard H.; Booms (1981) " Dergenlation & The future of the U.S Travel Agency industry " Journal of Travel research .P.65
- Christopher, Holloway & Chris Robisom , (1995) Marketing for Tourism, Longman Singapore Publishers Ltd, Singapore ,PP. 87-56.
- Cooper, C & others; (1993) Tourism Principles and Practice. Pitman Publishing. London.
- Gee. C . Y . Markens , J. C & Choy, D. J. L ; (1989)The Travel Industry , Second Edition , New York.
- Jchristophor Holloway & Chris Robison; (1995) Marketing for Tourism, Longman Singapore publishers, ltd, Singapore ,.
- Iowa Department of Transportation (1998) G I S- ALAS Accident. Phase 2. Des Moines. Iowa, U S A.

- Rupert 2004 : Reducling Urban Pollution and Exposure from Road Traffic , Department of Health . University of Bradford Research Establishment . UK.
- Mitchell J.F. (2009) International Guide book for traffic accident third edition ,2009, USA.
- [Lynn B. Fricke](#) , (2010) Traffic Accident Reconstruction (The Traffic Accident Investigation Manual, Vol. 2)

ملحق رقم (١)

قائمة استقصاء

الأستاذ الفاضل /

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث باعداد دراسة لتقييم جودة خدمات قطاع النقل السياحي فى مصر فى ضوء إرتفاع معدلات حوادث المرور وما يترتب عليها من آثار سلبية على خدمات النقل السياحي وصناعة السياحة بصفة عامة ويأمل الباحث فى تعاونكم معه بالاجابة على الاسئلة الواردة بهذا الاستبيان ذلك أن ما تقدمونه من اجابات ومقترحات سوف يكون لها بالغ الأثر فى الوصول الى نتائج حقيقية تعكس الواقع العملى وتقبلوا خالص احترامى .

الباحث

القسم الأول : معلومات خاصة :

الوظيفة

الاسم

يرجى وضع إشارة (✓) حول درجة موافقتك على كل سؤال من الأسئلة التالية:

(١) مؤشرات جودة خدمات قطاع النقل السياحي :

العنصر	غير موافق أبداً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)
الحصول على إحدى شهادات الأيزو					
الوقت المستغرق أثناء الرحلة					
أنواع الخدمات المقدمة أثناء الرحلة					
التأخر عن الموعد المحدد للوصول					
تكلفة الرحلة السياحية					
عدد المسافرين في الرحلة					
فهم حاجات العملاء والقدرة على تلبيتها					
سلوكيات السائق أثناء الرحلة					
درجة رضا العملاء					
شكاوي العملاء					

(٢) أسباب حدوث حوادث المرور في قطاع النقل السياحي :

العنصر	غير موافق أبداً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)
أسباب خاصة بالمركبة وتشمل عدم توفر وسائل السلامة في المركبة - عدم توفر وسائل السلامة الإضافية بالمركبة - عدم القيام بالصيانة الدورية					
أسباب خاصة بالسائق تجاوز السرعة المسموح بها- نقص كفاءة السائق - المخالفة المرورية- نقص الانتباه والتركيز من السائق وانشغاله- القيادة في حالات نفسية وإنفعالية قوية- تعب و إرهاق السائق - عدم الإلمام بميكانيكا المركبة وصيانتها بشكل مستمر- أسباب طبية- التهور في القيادة					
أسباب خاصة بالطرق التصميم والتخطيط الهندسي للطريق - إضاءة الطريق - إزالة العوائق الطبيعية كالأثرية والرمال- أدوات تنظيم المرور كالإشارات الضوئية- اللوحات					

					الإرشادية والتحذيرية والإعلامية والمدلولات الأرضية
					أسباب خاصة بالمناخ عدم استقرار الحالة الجوية (الشبورة)- الأمطار والسيول

(٣) الأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور في قطاع النقل السياحي :-

العنصر	غير موافق أبداً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)
ادارات المرور بوزارة الداخلية					
شركات النقل السياحي					
وزارة الصحة					
الهيئة العامة للطرق والكبارى					
وزارة السياحة					
وزارة العدل					
وزارة الاعلام					
امنظمات المجتمع المدنى (الجمعيات الأهلية)					
الهيئة العامة للأرصاد الجوية					
شركات التأمين					
مكاتب تأجير السيارات					

(٤) تكلفة الفرصة البديلة لحوادث المرور في قطاع النقل السياحي :

العنصر	غير موافق أبداً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)
تكاليف تتحملها شركات النقل السياحي تشمل تكاليف تدريب السائقين بشركات النقل السياحي- تكاليف دوررات وندوات التوعية السياحية بقواعد المرور- تكاليف الصيانة الدورية للسيارات السياحية- تكاليف رفع مستوى المعيشة لسائقى السيارات من خلال مزايا عينية- تكاليف الفحص الطبى الدورى للسائقين- تكاليف أقساط التأمين (حياة -سيارة - أخرى)- تكاليف علاج المصابين فى حالة حدوث الحوادث .					
تكاليف تتحملها وزارة النقل والمواصلات تشمل تكاليف لتطوير الطرق وفقاً للمواصفات القياسية بالمناطق السياحية - تكاليف إزالة اشغالات الطرق- تكاليف الاصلاح والصيانة للطرق					
تكاليف تتحملها وزارة الصحة تشمل تكاليف إقامة مستشفيات خاصة بالحوادث المرورية - تكاليف إقامة وحدات طوارئ واسعاف مجهزة للحوادث الطرق- تكاليف تدريب أطعم طبية لحوادث المرور					
تكاليف تتحملها إدارات المرور تشمل تكاليف دورات					

					تدريبية لطباط الشرطة على أماكن الأمانة- تكاليف لوحات مرورية وارشادية كافية لتحقيق السلامة المرورية- تكاليف أجهزة المراقبة والردار والكاميرات لمراقبة الطرق بشكل دائم - تكاليف إنشاء قاعده معلومات لحوادث المرور في القطاع السياحي - تكاليف حملات مرورية تضم ضباط وأطباء تحاليل
					تكاليف تتحملها وزارة البيئة تكاليف لقيام الهيئة العامة للأرصاد الجوية ببيت نشرات يومية أو مرتين يوميا لوصف حالة المناخ والأرصاد الجوية وحالة الطرق - تكاليف إقامة محطات للرصد البيئي في المناطق السياحية- تكاليف فحص السيارات بيئيا- تكاليف تكنولوجيا المعلومات GPS
					تكاليف تتحملها وزارة الاعلام تشمل تكاليف برامج ثقافية في وسائل الاعلام المسموعة والمرئية- تكاليف نشرات واعلانات ثقافية في وسائل الاعلام المقروءة
					تكاليف تتحملها شركات التأمين تشمل تكاليف التعويضات لأسر المتوفين والمصابين- تكاليف التعويضات لشركة النقل السياحي
					تكاليف تتحملها منظمات المجتمع المدني تشمل إقامة مؤتمرات توعية بالسلامة المرورية للعاملين في القطاع السياحي- إقامة وسائل وكتيبات عن السلامة المرورية
					تكاليف تتحملها وزارة السياحة تشمل تكاليف التفتيش والمتابعة على سيارات النقل السياحي

(٥) المنافع المتوقعة للأطراف ذات العلاقة بحوادث المرور في قطاع النقل السياحي :

الرقم	العنصر	غير موافق أبدا (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)
١	إنخفاض الخسائر البشرية من السائقين نتيجة تعرضهم لحوادث الطرق					
٢	مواجهة الخسائر الاقتصادية الناجمة عن ارتفاع معدلات حوادث المرور في قطاع النقل السياحي					
٣	مواجهة الخسائر الاقتصادية المتحققة نتيجة عدم تكرار الزيارة من قبل السائقين حال تعرضهم لأحد الحوادث المرورية					
٤	مواجهة ضعف الاستثمار في صناعة السياحة					
٥	مواجهة ضعف الاستثمار في النقل السياحي					
٦	إنخفاض معدلات حوادث الطرق يعد أحد عناصر مؤشر تنافسية المقصد					

					السياحى المصرى	
					مواجهة الخسائر الاقتصادية التى تتحملها الدولة والقطاع الخاص فى علاج مصابى حوادث المرور	٧
					تطوير شبكة الطرق والمواصلات كأحد عناصر البنية التحتية	٨
					تنمية الإيرادات السياحية	٩