

غرفة الرياض

Riyadh Chamber

تقرير إحصائي

لنتائج المسح الميداني لمنشآت

وكالات السفر والسياحة

بمدينة الرياض 2015م



تقرير إحصائي
لنتائج المسح الميداني لمنشآت
وكالات السفر والسياحة
بمدينة الرياض ٢٠١٥م

إعداد:

مركز استطلاع الرأي
تحليل البيانات
مركز الدراسات والتطوير

تنفيذ :

إدارة التسويق

مقدمة

تعتبر وكالات السفر والسياحة أحد مكونات المؤسسات السياحية التي تقوم بتقديم خدماتها لكافة فئات المستهلكين من سكان الدولة المعنيّة أو السائحين والزائرين من غير سكانها، وذلك من خلال سلسلة متنوعة من تلك الخدمات التي تتضمن السفر بوسائله المختلفة، والتي من أبرزها السفر الجوي، سواء بالنسبة للأفراد أو الجماعات بما فيها الأسر.

وخلال سنوات تواجدها وبمختلف أشكال التطورات التقنية التي شهدها العالم تعايشت هذه الوكالات مع تلك التطورات، وعملت على تنويع وتطوير منتجاتها لتلبية إحتياجات المستهلكين، وذلك منذ ظهورها عالمياً خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر، مواكبة بذلك التطورات في عالم الطيران .

وبمرور السنوات وتعدد أشكال المنافسة سواء تلك التي كان مصدرها داخلي بقطاع وكالات السفر والسياحة، أو خارجي من خلال التطورات الإدارية والقانونية والتقنية، تمكنت وكالات السفر والسياحة من تقديم العديد من الخدمات، فمثلاً: في ظل المنافسة الحالية من أعمال الحجز الإلكتروني وما يرتبط به من حوافز سواء للحصول على تذاكر الطيران، أو الفنادق، وصولاً إلى تذاكر الترفيه، اتجهت بعض وكالات السفر الأوروبية إلى إدخال خدمات الحجز بالقطارات، إلى جانب خدمات استقبال الزائرين بالمطارات وغيرها من خدمات ظلت بعيدة عن هذا السوق.

وفي المملكة شهد قطاع وكالات السفر والسياحة إقبالاً من جمهور المستهلكين، حيث مازالت الوكالات تقوم بدور كبير في تقديم خدماتها المتنوعة للمسافرين خاصة بالنسبة للسياحة الخارجية، فقد شجعت شركات الطيران العاملة في المملكة هذه الوكالات، وقدمت لها المزايا التي تساعدها على ترسيخ أعمالها واستقرارها على الرغم من التطورات العالمية في هذا السوق، وما يشهده من منافسة قوية تواجه وكالات السفر والسياحة القائمة بالمملكة.

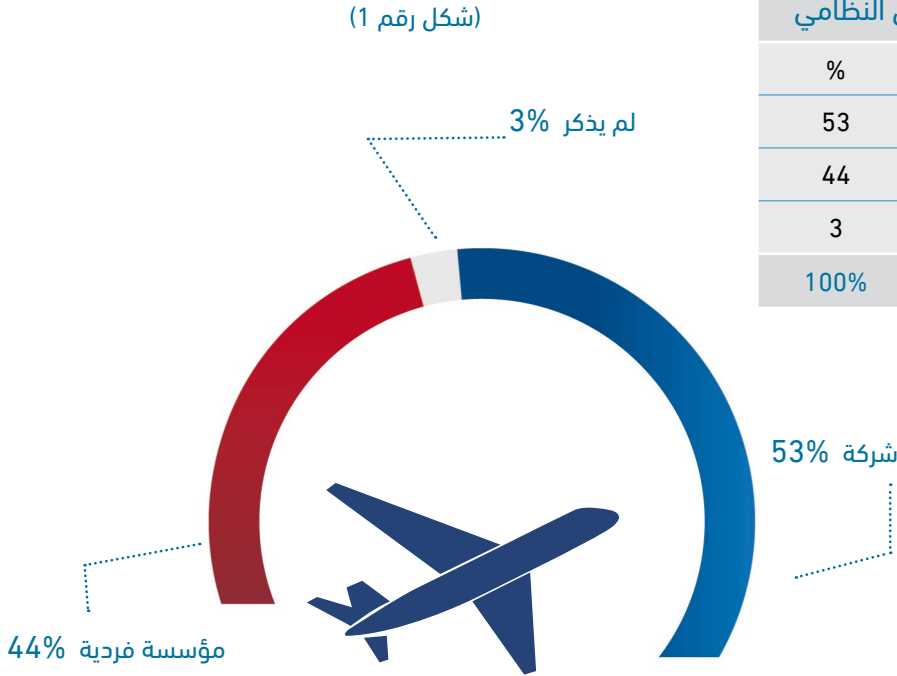
وفي هذا السياق برز اهتمام غرفة الرياض، ومن علاقاتها بمختلف مكونات قطاع الأعمال، بأهمية تعريف المستثمرين، والمستهلكين، والباحثين بأبرز ملامح قطاع وكالات السفر و السياحة، وذلك من خلال تقديم بعض المؤشرات الأساسية له، وذلك ما سيتناوله هذا التحليل لأهم المتغيرات Variables أو المحددات الخاصة بقطاع وكالات السفر والسياحة.

وقد استند تحليل هذه المؤشرات على مجموعة من البيانات والمعلومات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال المسح الميداني الذي غطى 181 مفردة من بين وكالات السفر والسياحة العاملة بمدينة الرياض، وذلك بالإستناد إلى استبيان محدد تم تصميمه لغرض جمع هذه البيانات، ومن خلال المقابلات المباشرة للمستقلين لها.

الكيان النظامي

يوضح الجدول رقم(1)، توزيع وكالات السفر والسياحة حسب الشكل النظامي لها، حيث يغلب عليها الوكالات التي تعمل كشركات؛ وهي تمثل 53% من إجمالي عدد المستقلين، بينما تمثل المنشآت الفردية نحو 44% ، كما يتبين من الشكل رقم (1).

توزيع وكالات السفر والسياحة حسب الكيان النظامي



جدول رقم (1)
توزيع وكالات السفر والسياحة حسب الكيان النظامي

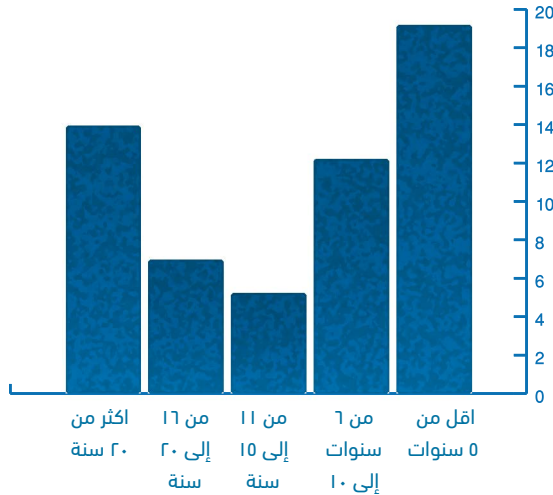
الكيان	العدد	%
شركة	97	53
مؤسسة فردية	79	44
لم يذكر	5	3
الإجمالي	181	100%

توزيع وكالات السفر والسياحة حسب عمر المنشأة

العمر الزمني للمنشأة

وفق بيانات المسح الميداني الواردة بالجدول رقم (2) وللمستجيبين لهذا التساؤل، فإن حوالي ثلث وكالات السفر والسياحة يبلغ عمرها الزمني لبدء تشغيلها أقل من 5 سنوات، وذلك حسب 11% من إجمالي المستجيبين، بينما نجد أن 7% ممن استجابوا من تلك الوكالات يتراوح عمرها التشغيلي بين 6-10 سنوات، وذلك ما يوضحه أيضاً الشكل البياني رقم (2).

(شكل رقم 2)



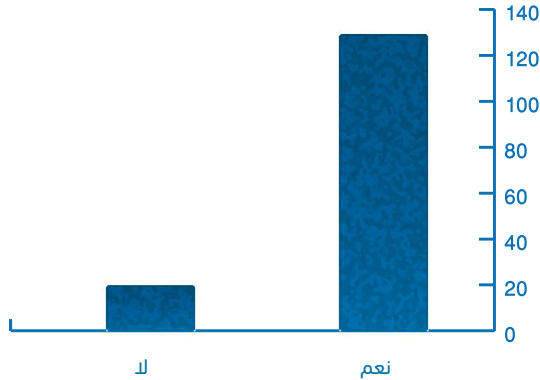
جدول رقم (2)		
توزيع وكالات السفر والسياحة حسب سنوات تشغيلها		
عمر المنشأة	العدد	%
أقل من 5 سنوات	12	7%
من 6 سنوات إلى 10	7	4%
من 11 إلى 15 سنة	3	2%
من 16 إلى 20 سنة	4	2%
أكثر من 20 سنة	8	5%
لم يذكر	121	67%
الإجمالي	181	100%

اتجاهات تعاون وكالات السفر والسياحة مع جهات دولية

التعاون مع جهات دولية

تناولت الإستبانة الخاصة بوكالات السفر والسياحة تساؤلًا بشأن تعاون هذه الوكالات مع منظمات سياحية دولية أو وكلاء شركات طيران، فأظهر المسح الميداني أن حوالي 68% من المستقصين يتعاونون مع هذه الجهات، مقابل نحو 13% منها لا تتعاون، وهذا ما يوضحه كل من الجدول والشكل رقم (3).

(شكل رقم 3)



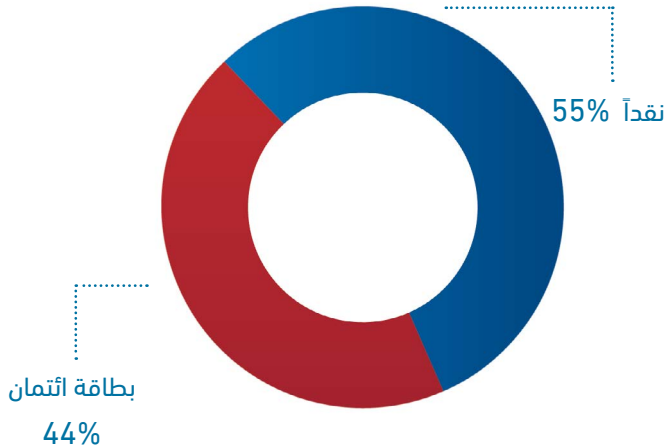
جدول رقم (3)		
اتجاهات تعاون وكالات السفر والسياحة مع جهات دولية		
التعاون	العدد	%
نعم	124	68.51
لا	23	12.71
لم يذكر	34	18.78
الإجمالي	181	100%

الوسائل المستخدمة في سداد قيمة الخدمات المقدمة من وكالات السفر والسياحة

وسيلة الدفع

يتناول الجدول رقم (4) نتائج المسح الخاص بأكثر الوسائل المالية استخداماً لسداد المستهلكين لقيمة الخدمة المقدمة من وكالات السفر والسياحة، حيث يبين الجدول أن وسيلة السداد نقداً هي الأكثر استخداماً، فنحو 55% من المستقيين يسدون التزاماتهم نقداً، و 44% يسدون بواسطة بطاقة الائتمان، كما يوضح الشكل رقم (4) أيضاً.

(شكل رقم 4)



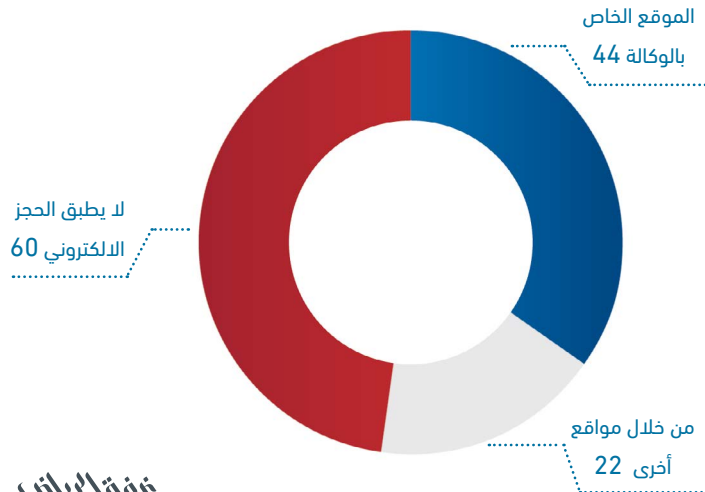
جدول رقم (4) الوسائل المستخدمة في سداد قيمة الخدمات المقدمة من وكالات السفر و السياحة		
وسيلة الدفع	التكرار	%
نقداً	99	55
بطاقة الائتمان	80	44
لم يذكر	2	1
الإجمالي	181	100%

استخدام وكالات السفر و السياحة للحجز عن طريق الإنترنت

خدمات الحجز الالكتروني

يشير الجدول رقم (5) إلى الارتفاع النسبي لاستخدام وكالات السفر والسياحة أسلوب الحجز عن طريق الإنترنت، فقد أشار نحو 36% من هذه الوكالات إلى استخدامها هذه الوسيلة، وأن الوكالات التي تقوم بذلك من خلال الموقع الخاص بالوكالة تمثل نحو 24% من هذه الوكالات، بينما تلك التي تستخدم مواقع اخرى غير موقع الوكالة فإنها تمثل نحو 12%. وكذلك فقد أظهر هذا المسح أن 33% من وكالات السفر والسياحة التي غطاها المسح لا تستخدم الإنترنت كوسيلة للحجز، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (5).

(شكل رقم 5)



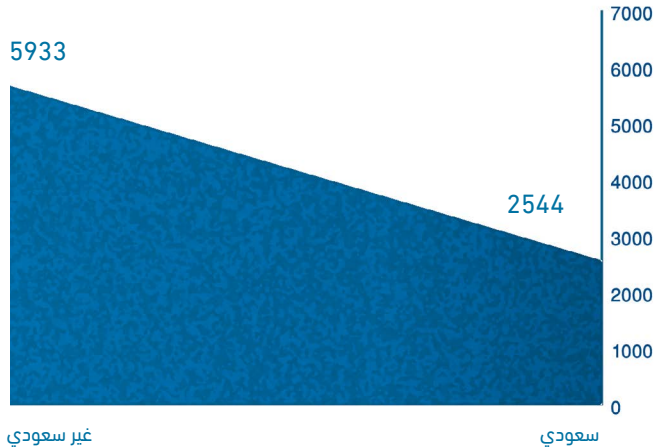
جدول رقم (5) استخدام وكالات السفر و السياحة للحجز عن طريق الانترنت		
التطبيق	العدد	%
الموقع الخاص بالوكالة	44	24
من خلال مواقع اخرى	22	12
لا يطبق الحجز الالكتروني	60	33
لم يذكر	55	31
الإجمالي	181	%100

توزيع وكالات السفر والسياحة حسب العاملين بالمنشأة

العاملون بوكالات السفر والسياحة

أظهرت نتائج المسح الميداني أن العاملين السعوديون يمثلون نحو 30% من إجمالي عدد العاملين في وكالات السفر والسياحة، بينما يقدر الوزن النسبي لوكالات السفر التي تستوعب هؤلاء العاملين نحو 24% من إجمالي وكالات السفر والسياحة التي شُملت في هذا المسح. بينما يمثل العاملون غير السعوديين نحو 70% من إجمالي حجم العمالة في هذه الوكالات، وأنهم يعملون في نحو 20% من وكالات السفر والسياحة؛ وذلك ما يوضحه الجدول والشكل رقمي (6).

(شكل رقم 6)



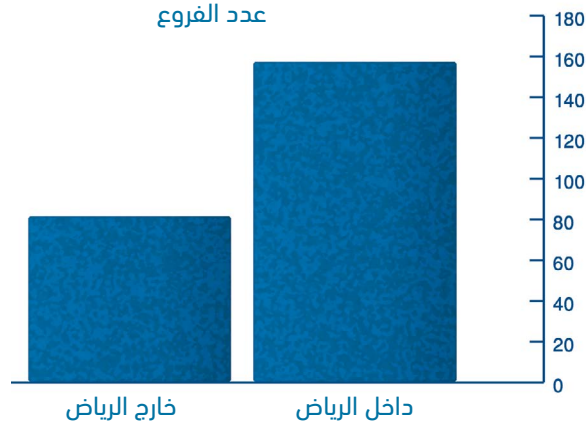
جدول رقم (6)				
توزيع العاملين بوكالات السفر والسياحة حسب الجنسية				
الاجمالي	غير مابين	عدد المنشآت	عدد العاملين	الجنسية
181	43	138	2544	سعودي
181	38	143	5933	غير سعودي

توزيع فروع وكالات السفر والسياحة بالرياض

فروع وكالات السفر والسياحة

يمثل عدد فروع وكالات السفر والسياحة خارج الرياض نحو 53% تعود ملكيتها لحوالي 45% من وكالات السفر والسياحة التي غطاها المسح الميداني، بينما يمثل عدد فروع وكالات السفر والسياحة داخل الرياض نحو 46% من هذه الوكالات وهي تتبع لحوالي 86% من الوكالات التي تم مسحها. ويوضح الجدول والشكل رقم (7) هذه النتائج كما جاء نتيجة للمسح الميداني.

(شكل رقم 7)



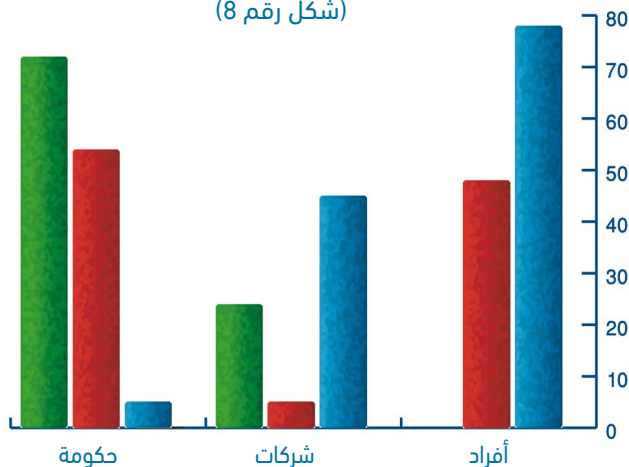
جدول رقم (7) توزيع فروع وكالات السفر والسياحة بالرياض					
المنطقة	مجموع	%	التكرار	غير مبین	المجموع
داخل الرياض	723	46.7	157	24	181
خارج الرياض	825	53.3	81	100	181

ترتيب طبيعة عملاء وكالات السفر والسياحة حسب الأهمية

طبيعة العملاء

يتناول الجدول رقم (8) توزيع عملاء وكالات السفر والسياحة وترتيبهم حسب أهمية مصدر طلب الخدمة بالنسبة لوكالات السفر والسياحة، فهناك نحو 43% من هذه الوكالات تعتبر الأفراد يمثلون مصدر الطلب بالنسبة لها، وهناك نحو 25% من هذه الوكالات تنظر إلى الشركات بوصفها ذات أهمية في المرتبة الأولى بالنسبة لها. كما أن هناك نحو 26% من هذه الوكالات تشير إلى أن طلب الافراد يأتي بالمرتبة الثانية بالنسبة لها، بينما نحو 40% من وكالات السفر والسياحة تضع الجهات الحكومية في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بالنسبة لها، وذلك ما يوضه الشكل رقم (8).

(شكل رقم 8)



جدول رقم (8)

ترتيب طبيعة عملاء وكالات السفر والسياحة حسب الأهمية

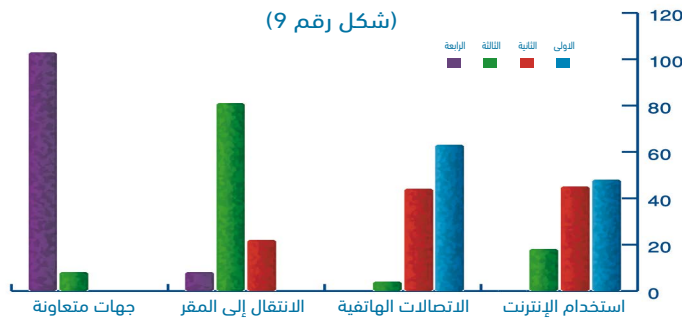
العملاء	درجة الأهمية					
	الأولى	%	الثانية	%	الثالثة	%
أفراد	78	42.6	48	26.5	0	0.0
شركات	45	24.6	5	2.8	24	13.3
حكومة	5	2.7	54	29.8	72	39.8
لم يذكر	53	30.1	74	40.9	85	47.0
الاجمالي	181	100%	181	100%	181	100%

ترتيب وسائل طلب العملاء لخدمات وكالات السفر والسياحة حسب الأهمية

وسائل طلب الخدمة

لمعرفة الوسائل التي يستخدمها عملاء وكالات السفر والسياحة في طلب خدماتها، فقد جاء الترتيب لتلك الوسائل، كما يلي:

- حوالي 26% من هذ الوكالات تشير إلى استخدام الإنترنت كوسيلة وكمصدر يأتي في المرتبة الاولى بالنسبة لها من حيث الأهمية.
- ونحو 25% من هذه الوكالات تنظر إلى استخدام الإنترنت كوسيلة تأتي في المرتبة الثانية بالنسبة لها.
- بينما نجد ان 45% من وكالات السفر ترى أن انتقال الأفراد إلى مقر الوكالة أمر يحتل المرتبة الثالثة بالنسبة لعملائها في طلب خدماتها.
- إلى جانب أن 57% من وكالات السفر تنظر إلى قيام عملائها باللجوء إلى جهات أخرى لطلب خدمات السفر والسياحة فيأتي بالمرتبة الرابعة بالنسبة لهؤلاء العملاء، وذلك ما توضحه البيانات الواردة بالجدول والشكل رقم (9).



جدول رقم (٩)
ترتيب وسائل طلب العملاء لخدمات وكالات السفر والسياحة حسب الأهمية

طلب العملاء	درجة الأهمية			
	الاولى	الثانية	الثالثة	الرابعة
استخدام الإنترنت	48	45	18	0
الاتصالات الهاتفية	63	44	4	0
الانتقال إلى المقر	0	22	81	8
جهات متعاونة	0	0	8	103
لم يذكر	70	70	70	70
الإجمالي	181	181	181	181

ترتيب طبيعة عملاء وكالات السفر والسياحة حسب الأهمية

خدمات السفر والسياحة المقدمة من الوكالة

وفي هذا الإطار، خلص المسح إلى أن أكثر الخدمات الرئيسية التي تقدمها وكالات السفر والسياحة تعتبر خدمات إصدار تذاكر السفر، وخدمات حجز الفنادق، والسياحة، وكانت النتائج كما يلي:

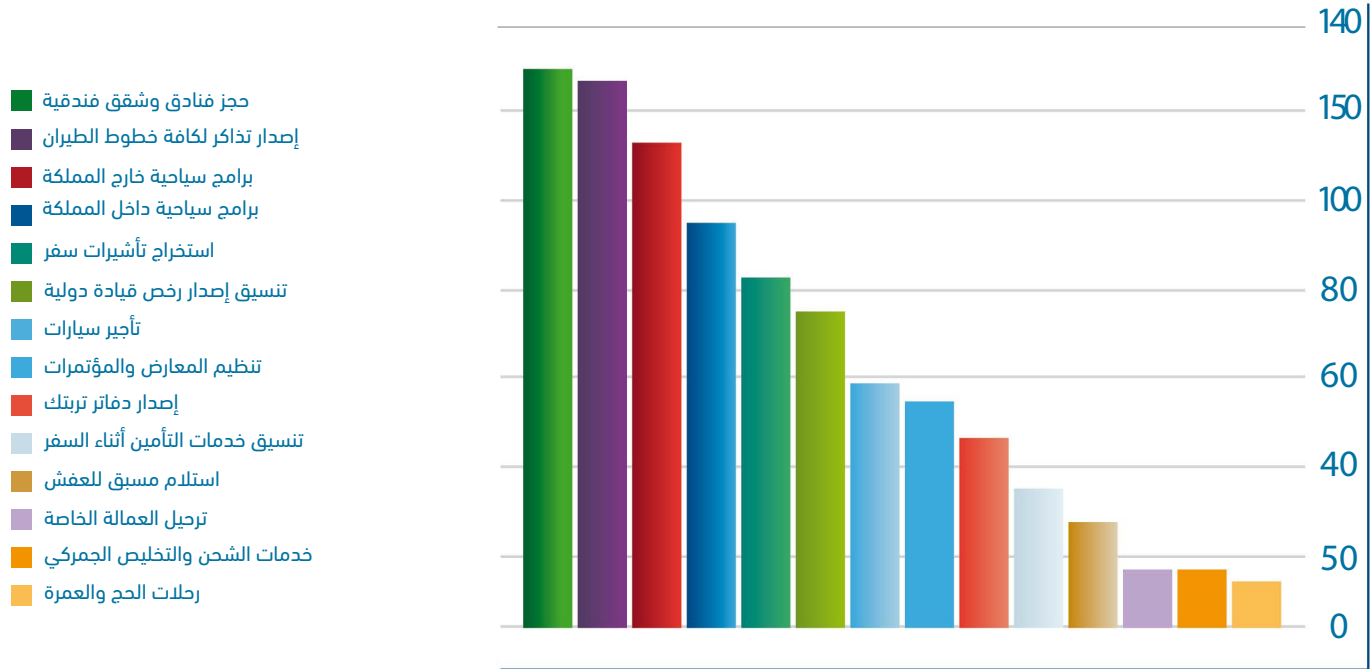
- أشار نحو 69% من هذه الوكالات أن غالبية الخدمات المقدمة هي خدمات إصدار تذاكر السفر، وخدمات حجز الفنادق.
- وتأتي خدمات برامج السياحة الخارجية بين أكثر الخدمات التي تقدمها هذه الوكالات، وذلك وفقاً لما أشار إليه نحو 64%.
- وبين نحو 53% من هذه الوكالات إلى توفر خدمات برامج السياحة الداخلية لديها.

ويشير الجدول رقم (10) إلى تنوع الخدمات التي تقدمها هذه الوكالات وتوفرها، حيث تشمل هذه الخدمات: استخراج تأشيرات سفر، الاستلام المسبق للعفش، تنظيم المعارض والمؤتمرات، إصدار دفاتر تربتك، تنسيق إصدار خدمات الشحن والتخليص الجمركي، استخراج رخص القيادة الدولية، وغيرها من الخدمات، حيث يبين الجدول أن 7-45% من هذه الوكالات تقوم بتلك العمليات والأنشطة، كما يوضح الجدول والشكل رقم (10).

جدول رقم (١٠)
الخدمات التي تقدمها وكالات السفر والسياحة

الإجمالي	غير مبين	%	العدد	الخدمة
181	85	53	96	برامج سياحية داخل المملكة
181	66	64	115	برامج سياحية خارج المملكة
181	56	69	125	حجز فنادق وشقق فندقية
181	57	69	124	إصدار تذاكر لكافة خطوط الطيران
181	99	45	82	استخراج تأشيرات سفر
181	155	14	26	استلام مسبق للعفش
181	126	30	55	تنظيم المعارض والمؤتمرات
181	136	25	45	إصدار دفاتر تربتك
181	106	41	75	تنسيق إصدار رخص قيادة دولية
181	165	9	16	خدمات الشحن والتخليص الجمركي
181	122	33	59	تأجير سيارات
181	165	9	16	ترحيل العمالة الخاصة
181	148	18	33	تنسيق خدمات التأمين أثناء السفر
181	168	7	13	رحلات الحج و العمرة

(شكل رقم 10)

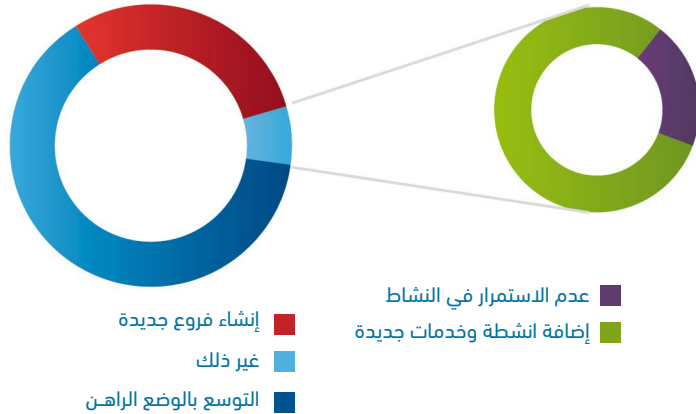


الخطط المستقبلية لوكالات السفر والسياحة

الخطط المستقبلية

أظهرت نتائج المسح الميداني لوكالات السفر والسياحة، الواردة بالجدول رقم (11) أن 52% من هذه الوكالات تخطط للتوسع في وضعها الراهن، بينما 24% منها ترمي إلى إنشاء فروع جديدة لها، وذلك ما يوضحه أيضاً الشكل رقم (11).

(شكل رقم 11)



جدول رقم (11) الخطط المستقبلية لوكالات السفر والسياحة		
الخططة	العدد	%
التوسع بالوضع الراهن	95	52
إنشاء فروع جديدة	44	24
إضافة أنشطة وخدمات جديدة	8	4
عدم الاستمرار في النشاط	2	1
لم يذكر شيئاً	32	18
الإجمالي	181	%100

riyadhchamber

