



جامعة اليرموك



المملكة الأردنية الهاشمية



The Hashemite Kingdom
of Jordan



Yarmouk University

أبحاث اليرموك

سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

JORDAN

الأردن

مجلة علمية محكمة
تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

المجلد (33)، العدد (3)، 2024

Volume 33, No. 3, 2024

Abhath Al-Yarmouk

Humanities and Social Sciences Series

JORDAN

الأردن

A Peer-Reviewed Research Journal
Issued by Scientific Research and Graduate Studies Deanship

المجلد (33)، العدد (3)، 2024 / 1446 هـ

Volume 33, No. 3, 2024 / 1446 H

ISSN 1023-0165

ISSN 1023-0165

العوامل المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية:

دراسة تطبيقية على حي الطريف بالدرعية التاريخية

ياسر هاشم الهياجي*

تاریخ القبول: 2025/05/18

DOI: <https://doi.org/10.47017/33.3.5>

تاریخ الاستلام: 2025/01/12

الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل الأساسية المؤثرة في رضا الزوار في المواقع التراثية، باعتبارها وجهات بارزة للسياحة التراثية. تركز الدراسة على خمسة عوامل رئيسة: المرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول، وتنوع الأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين.

تم اختيار حي الطريف بالدرعية التاريخية في المملكة العربية السعودية بشكل متعمد لهذه الدراسة نظرًا لما يتميز به من ثقافة غنية وإرث تاريخي عريق، فضلًا عن كونه من أبرز مواقع التراث العالمي اهتمامًا في المملكة، وأحد الوجهات المفضلة للسياحة التراثية.

تم جمع بيانات الدراسة من مصادر أولية باستخدام منهج البحث الاستكشافي لتحليل العوامل المؤثرة على رضا الزوار في الموقع. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي كإطار رئيس لتحليل البيانات، مستعينةً بأسلوب المسح الميداني وأداة الاستبانة لتقييم مستوى رضا الزوار. ولتحليل النتائج واختبار الفرضيات، تم توظيف تقنيات إحصائية متعددة، بما في ذلك تحليل الانحدار والتحليل العائلي، استنادًا إلى بيانات 241 زائراً من زاروا الحي مرة واحدة على الأقل خلال شهر يناير وفبراير 2024.

توصلت الدراسة إلى استنتاجات هامة تتعلق بالعوامل التي تسهم في تحسين رضا الزوار وتعزيز تجربتهم. كما تقدّم اقتراحات عملية لتحسين تجربة الزوار في المواقع التراثية، يمكن الاستفادة منها في تطوير استراتيجيات إدارة المواقع السياحية التراثية، وجذب المزيد من الزوار في المستقبل.

الكلمات المفتاحية: رضا الزوار، تجربة الزائر، المواقع التراثية، حي الطريف، السياحة التراثية.

المقدمة:

يعد رضا الزوار أحد أهم أولويات الوجهات السياحية في ظل اقتصاد السوق التنافسي، حيث يؤثر بشكل مباشر في تحديد سلوك الزوار. فكلما ارتفع مستوى رضا الزوار، زادت احتمالية عودتهم للاستفادة من المنتجات والخدمات السياحية في الوجهة (Sukiman et al., 2013). فضلًا عن تشجيعهم لأشخاص آخرين بما في ذلك الأقارب، على زيارة الوجهة، مما يعزز من استمرارية جاذبيتها (Neal & Gursoy, 2008). ومع ذلك، يعد رضا الزوار مفهومًا معقدًا ومتعدد الأبعاد يصعب قياسه، نظرًا لاعتماده - إلى حد كبير - على الانطباعات والمشاعر الشخصية للزوار، وكذلك تفاعلهم مع عناصر الموقع السياحي (Banyai, 2012). ولذا،حظي هذا المفهوم باهتمام واسع في صناعة السياحة؛ نظرًا لدوره المحوري في ضمان استمرارية الوجهات السياحية ونجاحها.

شهدت السياحة التراثية نمواً سريعاً في السنوات الأخيرة، لتصبح أحد أسرع الأسواق السياحية تطوراً، حيث يسافر ملايين الزوار سنويًا لخوض تجرب ثقافية وتاريخية تعزز فهتمهم للترا (Seraphin et al., 2018). وقد جذب سلوك الزوار تجاه المواقع التراثية اهتمام الباحثين (Poria, Reichel & Biran, 2006)، مع التركيز على رضاهن كعامل حاسم

لاستدامة السياحة التراثية، نظرًا لدوره في تحسين سمعة الموضع، وزيادة احتمالية التوصيات الإيجابية، والزيارات المتكررة (Poria et al., 2003).

تُعد الوجهات السياحية التراثية من الموضع المهمة التي تتميز بتنوع معالمها الثقافية، مما يلبي تطلعات الزوار ويعزز رضاهن العام عن الوجهة (Atsiz et al., 2020; Huh & Uysal, 2004)، ويسمح مستوى الأداء وخصائص هذه الوجهات بشكل مباشر في تحقيق رضا الزوار وضمان لأنهم.

في المملكة العربية السعودية، يمثل قطاع السياحة أحد القطاعات الحيوية المتنامية، حيث شهد تطويرًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة. وتبعد السياحة التراثية كأحد أبرز أنواع السياحة الجاذبة. وكموقع تراث عالمي، يتمتع حي الطُّرِيف بالدرعية التاريخية بجاذبية سياحية استثنائية، وتتوفر مراقب تلبى احتياجات السياح المحليين والدوليين، مع توقيع زيادة كبيرة في عدد الزوار عقب اكتمال مشاريع التأهيل الحالية.

وفي ظل التوجه الحكومي نحو تنويع مصادر الدخل الوطني، وتعزيز السياحة، يتطلب الأمر من القائمين على إدارة حي الطُّرِيف اتخاذ تدابير استباقية لتحسين تجربة الزوار وتعزيز رضاهن، والتي تشمل فهم دوافع الزوار، والصورة المدركة للوجهة، ومستوى الانخراط في التجربة السياحية (Su et al., 2020).

مشكلة الدراسة:

رغم التطورات الكبيرة التي يشهدها حي الطُّرِيف ضمن مشروع تطوير بوابة الدرعية، الذي أطلق عام 1441هـ/2019م في إطار رؤية السعودية 2030، بهدف تحويل المنطقة إلى وجهة سياحية عالمية (DGDA, 2020)، حيث تشير بعض الأبحاث إلى استقطابه 25 مليون زائر سنويًا، بميزانية تقدر بـ 18.5 مليار دولار أمريكي (Bay et al., 2022)، إلا أن العوامل المؤثرة على رضا الزوار لم تدرس بشكل كافٍ. الأمر الذي يُبرز الحاجة إلى دراسة علمية لتحديد هذه العوامل وتقدير تأثيرها على رضا الزوار؛ بهدف تحسين التجربة السياحية، وتعزيز استدامة الموضع.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي للعوامل المؤثرة على رضا الزوار، مما يدعم بناء وجهات سياحية مستدامة. كما توفر رؤى عملية تسهم في تحسين إدارة الوجهات التراثية، وتطوير استراتيجيات إدارية فعالة تعزز من تجربة الزوار، وتدعم جهود التسويق السياحي.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد العوامل المؤثرة على رضا الزوار في حي الطُّرِيف بالدرعية التاريخية.
- التعرف على رضا الزوار عن الموضع بناءً على العوامل المحددة في الدراسة.

مراجعة الأدبيات:

تحظى السياحة باهتمام متزايد في الأوساط الأكاديمية؛ نظرًا لدورها الحيوي في دعم التنمية الاقتصادية، ومع ذلك، لا تزال الدراسات التي تتناول العوامل المؤثرة في رضا الزوار محدودة في المنطقة العربية، مما يشكل تحديًا أمام تطوير القطاع السياحي. وحديثًا، ركزت الأبحاث الأكاديمية على رضا الزوار بوصفه أداة استراتيجية لتحسين التجربة السياحية، مع التركيز على تحليل العوامل المؤثرة فيها بهدف صياغة استراتيجيات سياحية فعالة.

الرضا مفهوم جديٍ حظي باهتمام واسع، خاصة فيما يتعلق بتعريفه وأبعاده (Truong & Foster, 2006). ويعرفه كوتلر (2012)، بأنه حالة ذهنية تنشأ عند تطابق الإدراك مع التوقعات (الإدراك = التوقع)، بينما يتسبب تجاوز الإدراك للتوقع (الإدراك > التوقع) في تحقيق رضا مرتفع، فيما يؤدي عدم التطابق أو عندما يكون الإدراك أقل من التوقع (الإدراك

> التوقع) إلى عدم الرضا. ويعرفه باحثون آخرون بأنه تقييم شامل للخدمة مقارنة بالتوقعات (Antón et al., 2017; Chi & Qu, 2008). ومع ذلك، تناولت دراسات أخرى الرضا والجودة كعناصر مستقلة حيث تختلف آليات تقييم جودة الخدمة عن تلك المستخدمة لتحديد الرضا (Zabkar et al., 2010; Hui et al., 2007). مما يعكس تعقيد العلاقة بينهما وأهمية التحليل المتكامل لفهم التجربة الاستهلاكية.

تشير أدبيات السياحة إلى نهجين لقياس رضا الزوار: نظرية التوقعات غير المؤكدة التي تقارن توقعات الزوار بتجربتهم الفعلية (Ozdemir et al., 2012; Fallon & Schofield, 2004)، حيث يُعرف الرضا كتقييم شامل للتجربة السياحية (Pizam et al., 1978)، ونحو الأداء الذي يعتبر الرضا مؤشرًا لتقدير السمات المختلفة للوجهة السياحية (Truong & Foster, 2006; Kozak, 2003). وقد تبنت هذه الدراسة نهج الأداء؛ لتحديد العوامل المؤثرة على رضا الزوار، مثل معالم الوجهة، وجودة الخدمات، ومستوى السلامة، والأنشطة السياحية، والتكلفة (McDowall, 2010; Kozak, 2003).

تُظهر الدراسات تباعيًّا في تحديد العوامل المؤثرة على رضا الزوار، حيث أشارت بعضها إلى دور إيجابي لجودة المرافق، مثل الإقامة، ووسائل النقل، والحمامات، والأنشطة الترفيهية في تعزيز رضا الزوار وزيادة احتمالية إعادة الزيارة (Chen, 2017; Chi & Qu, 2008; Yüksel & Yüksel, 2007). وهو ما يتتسق مع نتائج أخرى تناولت تأثير المرافق الإضافية، مثل المطاعم، متاجر التذكريات، مراافق التسوق، وخدمات الإرشاد السياحي (& Thiumsak, 2013) Ruangkanjanases, 2016; Dulay, 2015; Al-Ababneh, 2013) والأطفال، وذوي الاحتياجات الخاصة (Malik et al., 2020). من جهة أخرى، تسلط الأبحاث الضوء على دور سهولة الوصول كعامل مهم في تحديد مستويات الرضا، مثل الخرائط، مواقف السيارات، والبنية التحتية المرتبطة بالتنقل داخل الوجهة (Gursoy et al., 2016; Loan, 2015; Dulay, 2015; Al-Ababneh, 2013).

أما فيما يتعلق بجازبية الوجهة، فقد أظهرت الدراسات أن عوامل مثل المناظر الطبيعية، والمتاحف، والبيئة الثقافية، والموارد الطبيعية تساهم في تعزيز رضا الزوار، وإن كانت غير كافية بمفردها لتحفيز توايا إعادة الزيارة (García-Mas et al., 2019; Chen & Tsai, 2018; Loan, 2015) وتشمل العوامل الأخرى التي تؤثر على رضا الزوار: الإرشادات السياحية، والأسعار، وخدمات الرحلات البحرية، والصرف الصحي، والأمن والسلامة، وغرض السفر، وجاذبية الطعام المحلي، وخصائص الكواور السياحية, (Malik et al., 2020; Sardar et al., 2020; Khuong & Quyen, 2016; Loan, 2015). كما أكدت دراسات أخرى على أهمية العوامل المرتبطة بجودة الخدمة المدركة، مثل الثقافة، والتاريخ والفن، والمأكولات المحلية، في تعزيز تجربة الزوار ورضاه (Khuong & Quyen, 2016)، ومواقف السكان المحليين تجاه السياح (Thiumsak & Ruangkanjanases, 2016). وأظهرت دراسة العابنة (2013) أن جودة الخدمة تعدّ عاملاً رئيساً في تعزيز رضا الزوار، مع التركيز على ثلاثة عوامل مؤثرة: مرافق الوجهة، وسهولة الوصول، وجاذبية الوجهة.

في السياق ذاته، تُعدّ جودة التفسير المقدم في الموقف السياحي عنصراً محورياً في تحسين التجربة السياحية (Poria et al., 2006). وأظهرت دراسة (Gupta & Rathore, 2020) أهمية العوامل المرتبطة بصيانة الموقف التراثية، وتسهيلات التسوق، وخدمات الإقامة والنقل في رفع مستويات رضا الزوار. في حين أكدت دراسة (Giao et al., 2002) أن رضا الزوار في مدينة باو لوك بمقاطعة لام دونج، فيتنام، تأثر بثلاثة عوامل رئيسة: الاستجابة، والموثوقية، والتعاطف. وفيما يتعلق بالسياحة التراثية، أكدت الدراسات على أهمية تعزيز قيمة العلامة التجارية، وسمعة الوجهة، وتجربة السائح، والأنشطة الترويجية، والتسويق كعوامل أساسية لتنمية هذا النوع من السياحة. كما أن البنية التحتية والخدمات التفسيرية تعدّ من العناصر المؤثرة في تجربة الزوار (Arumugam et al., 2023; Aziz & Herzing, 2019).

تعقيباً على ما سبق، تشير الدراسات السابقة إلى أن رضا الزوار بعد انتهاء الرحلة يتاثر بمجموعة متنوعة من العوامل، ومع ذلك، تفتقر هذه الدراسات إلى منهجية موحدة لقياس الرضا، كما أن تأثير العوامل المختلفة يظهر بشكل غير متناسق. هذه الفجوة هي الدافع وراء إجراء البحث الحالي، الذي يتوقع أن يساهم في تعزيز الإطار النظري وتقديم توصيات عملية

لإدارة المواقع التراثية. تهدف نتائج البحث إلى دعم هيئة تطوير بوابة الدرعية في فهم احتياجات الزوار في حي الطُّرِيف، وتحسين خصائص الموقع، مما يعزز صياغة استراتيجيات فعالة لجذب المزيد من الزوار وتحقيق السياحة المستدامة في الموقع.

وصف الموقع:

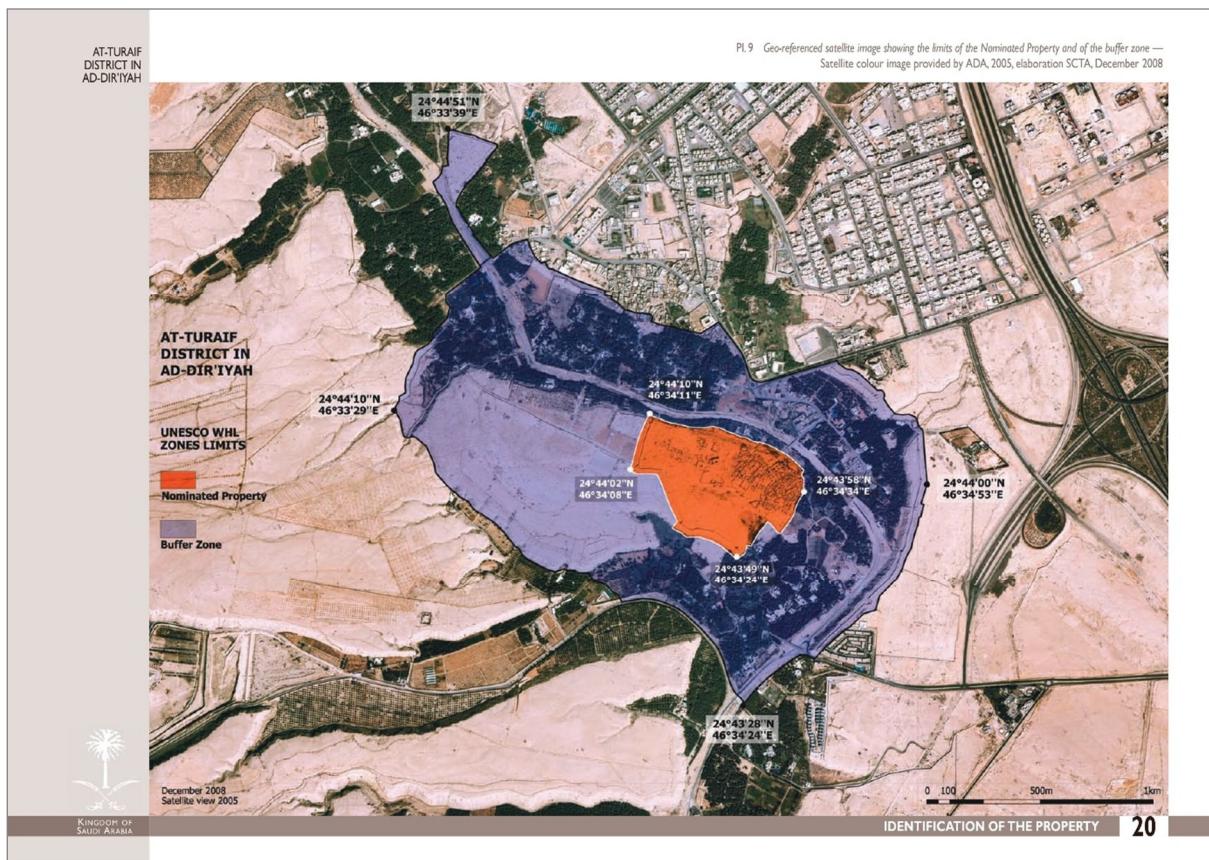
تقع مدينة الدرعية التارخية شمال غرب الرياض، على ضفاف وادي حنيفة (Al-Mughnam, 2015, p.148). وتألف من 12 حيًا، أبرزها حي الطُّرِيف (Ibn Khamis, 1982, p. 405-406). ويُؤرخ تأسيسها بعام 1446هـ / 850م كحصن لقبيلة الدروع. وأصبحت عاصمة الدولة السعودية الأولى التي أسسها الإمام محمد بن سعود في عام 1157هـ / 1744م (Al-Mughnam, 2015, p. 150-151).

يُعد حي الطُّرِيف أبرز معالم الدرعية، حيث كان مقرًا للحكم وسكنًا للإمام محمد بن سعود وأسرته، ويضم الحي معالم بارزة مثل: قصر سلوى، ومسجد الإمام محمد بن سعود، والقصور والمنازل التارخية، والمساجد، والأوقاف، والآبار، والأسوار، والمرافق الخدمية (HCDRC, 2008, P. 6). وفي عام 2010، أدرج حي الطُّرِيف في قائمة التراث العالمي لليونسكو تقديراً لقيمة الفريدة كمقر حكم الدولة السعودية الأولى.

شمل مشروع تطوير حي الطُّرِيف تحويله إلى متحف مفتوح عبر توثيق وترميم المنشآت التراثية وتوظيفها لوظائف ثقافية وتراثية، من أبرزها: متحف الدرعية، والمتحف الحربي، ومتحف الخيل العربي، وسوق الطُّرِيف التراثي، ومرافق للزوار والتوثيق والإدارة، إضافة إلى إنشاء شبكات المرافق العامة لتلبية احتياجات الزوار (HCDRC, 2008, P. 6).



الشكل (1): منظر عام لحي الطُّرِيف التارخي
(المصدر: هيئة تطوير بوابة الدرعية)



الشكل (2): خارطة توضح حي الطريف بالدرعية التاريخية والمنطقة المسجلة كتراث عالمي
(المصدر: لجنة التراث العالمي)

الإجراءات المنهجية للدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المحددة لرضا الزوار في حي الطريف بالدرعية التاريخية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع منهج البحث الكمي لجمع وتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS).

1. أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة كأداة لجمع البيانات، مستندة إلى مقاييس مستخدمة في الأدبيات العلمية السابقة، وقد بدأ العمل باستطلاع أولي على عينة من 50 زائراً. وتم تقييم الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على خمسة من الخبراء المتخصصين بجامعة الملك سعود في مجالات علم النفس، وإدارة التراث، والإرشاد السياحي، والتخطيط السياحي، وعلم الاجتماع؛ للتحقق من وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وشمولها لأبعاد موضوع البحث، حيث قاموا بمراجعة بنود الاستبانة وتقديم ملاحظاتهم وتوصياتهم، وتم الأخذ بها في الصياغة النهائية للأداة. كما أظهرت نتائج اختبار Cronbach's Alpha لموثوقية الأداة نسباً مرتقبة تراوحت من (0.855-0.971)، مما يؤكد ثباتها الداخلي ومناسبتها للاستخدام في هذه الدراسة (الجدول 1).

الجدول (1): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	رضا الزوار عن موقع حي الطُّرِيف.	العوامل المحددة لرضا الزوار عن موقع التراث العالمي.	عدد العبارات	الصدق الذاتي	معامل الثبات
1	المرافق والتسهيلات.			35	0.985	0.971
2	جمال الموقع.			15	0.972	0.945
3	سهولة الوصول.			7	0.936	0.877
4	الأنشطة والتفاعل.			5	0.925	0.855
5	كفاءة الموظفين.			5	0.937	0.878
				3	0.951	0.905
				3	0.965	0.932

تم إعداد النسخة النهائية للاستبانة باللغتين العربية والإنجليزية لضمان شمولية الزوار المحليين والدوليين، متضمنة ثلاثة أقسام: الخصائص الديموغرافية، وخصائص السفر، ومستوى رضا الزوار عن حي الطُّرِيف بناءً على تجربتهم، واحتوت (38) فقرة موزعة على مقياس ليكرت الخماسي، يتراوح بين (1 = ضعيف جدًا، 5 = مرتفع جدًا)؛ لقياس سمات الموقع وتأثيرها على رضا الزوار: المرافق والتسهيلات (15)، الحفاظ على الموقع وجماله (7)، سهولة الوصول (5)، الأنشطة والتفاعل (5)، كفاءة الموظفين (3)، الرضا العام (3). وتم تفزيذ الاستبانات ميدانياً بواسطة فريق مكون من ستة طلاب من قسم إدارة موارد التراث بجامعة الملك سعود، كجزء من متطلبات مقرر "السياحة التراثية" تحت إشراف الباحث.

ونظراً لاعتماد الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الرضا والتجربة السياحية، والذي يُعد من مقاييس الرتبة (Ordinal Scale)، تم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية في تحليل الفروق بين المجموعات Mann-Kruskal-Wallis وWhitney، كونها لا تفترض توزيعاً طبيعياً للبيانات، وتُعد أكثر ملاءمة مع طبيعة البيانات المرتبية أو في حالة عدم تحقق شروط التحليل المعملي.

وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت المعاينة الأولية لبيانات العينة المشتملة (241 حالة) وجود تفاوت في أعداد بعض الفئات (مثل فئة غير السعوديين، والزوار الفرد़يين، والمطلقين/الأرامل)، مما يقلل من تجانس التوزيع ويُضعف افتراض التوزيع الطبيعي في بعض المتغيرات. لذا، تم اختيار هذه الاختبارات باعتبارها الأكثر تحفظاً ودقة في مثل هذه الحالات. ورغم أن بعض الدراسات تعتمد على التحليل المعملي عند استخدام مقياس ليكرت، إلا أن هذه الدراسة فضلت المنهج الحذر عبر تبني الاختبارات اللامعلمية لتجنب الأخطاء الناتجة عن افتراضات غير متحققة في طبيعة البيانات، كما يوصي به في الأدبيات الإحصائية المتعلقة بتحليل استجابات الاستبانات ذات التوزيع غير الطبيعي.

2. مجتمع الدراسة وعينتها:

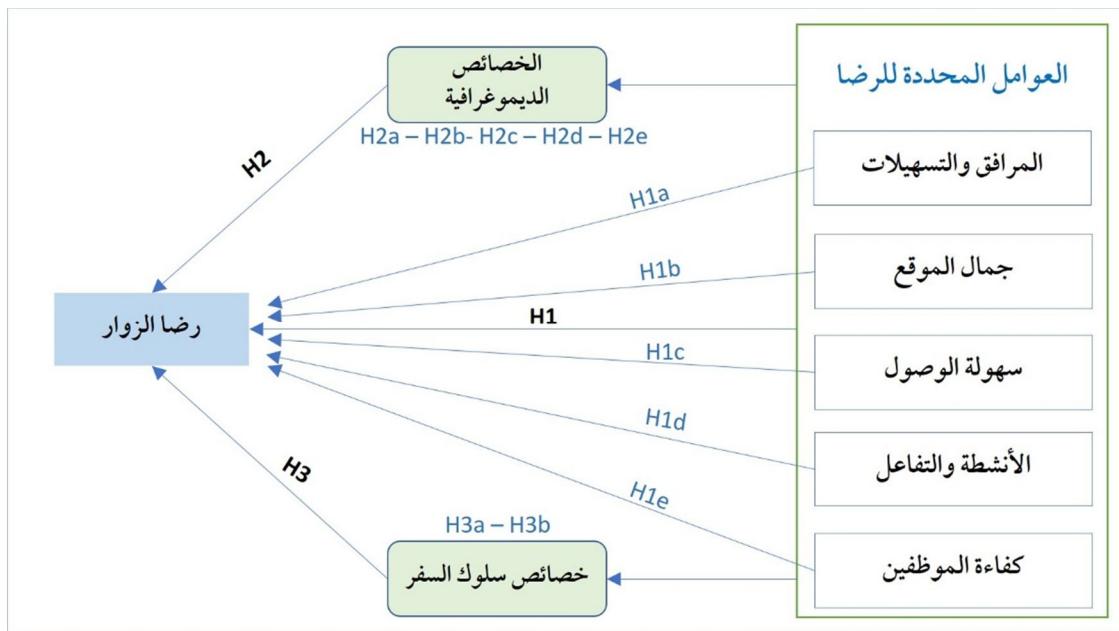
تكون مجتمع الدراسة من الزوار المحليين والدوليين لموقع حي الطُّرِيف خلال شهري يناير وفبراير من عام 2024، وهي فترة تم اختيارها نظراً لتزامنها مع ذروة الموسم السياحي، مما يعزز من تنوع العينة وشموليتها. كما تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وشملت (241) زائراً من زاروا الموقع مرة واحدة على الأقل، حيث جرى توزيع الاستبانة بشكل مباشر على الزوار في أوقات مختلفة من اليوم، وفي أماكن متنوعة داخل الموقع؛ لضمان تمثيل ملائم لمجتمع الدراسة.

3. فرضيات الدراسة:

أ- **الفرضية الرئيسية الأولى (H1):** توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين العوامل المحددة لرضا الزوار (المرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين) ومستوى رضا الزوار عن موقع حي الطُّرِيف. ولإمكانية الإحاطة الجيدة بالفرضية الرئيسية الأولى، تم تجزئتها إلى 5 فرضيات إيجابية (الشكل 3):

H1a: توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين المرافق والتسهيلات ورضا الزوار. -

- H1b: توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين جمال الموقع ورضا الزوار.
 - H1c: توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين سهولة الوصول للموقع ورضا الزوار.
 - H1d: توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين الأنشطة والتفاعل في الموقع ورضا الزوار.
 - H1e: توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كفاءة الموظفين في الموقع ورضا الزوار.
- بـ- الفرضية الرئيسية الثانية (H2):** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حي الطريف نحو العوامل المحددة للرضا تُعزى للخصائص الديموغرافية. وتم تجزتها إلى 5 فرضيات فرعية وفقاً للـ: (الجنس، الجنسية، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
- جـ- الفرضية الرئيسية الثالثة (H3):** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حي الطريف نحو العوامل المحددة للرضا وفقاً لاختلاف خصائص السفر. وتم تجزتها إلى فرضيتين فرعيتين وفقاً لـ: (نوع الزيارة، والخبرة السابقة في زيارة حي الطريف).



الشكل (3): نموذج البحث وفرضياته (الباحث).

4. الخصائص الوصفية لعينة الدراسة:

تشير الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في الجدول (2) إلى أن نسبة الذكور تتساوى تقريباً مع الإناث (52.7% ذكور، 47.3% إناث)، وهو ما يدلل على الفرنس المتساوية في المشاركة بالسياحة داخل الموقع. من حيث الجنسية، كانت الغالبية العظمى من المستقصى منهم من الجنسية السعودية (92.5%), بينما سجلت فئة غير السعوديين (7.5%). كما يظهر الجدول أن معظم مفردات العينة متوسط أعمارهم أقل من 40 سنة، حيث بلغت نسبة مفردات العينة الذين أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة (47.7%), ويأتي في المرتبة الثانية الأفراد الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة (21.2%), ويفسّر الباحث ذلك إلى جاذبية الموقع لمختلف الفئات لا سيما الشباب الذين لديهم شغف كبير بزيارة وجهات سياحية مختلفة. كما أشارت النتائج إلى ارتفاع نسبة غير المتزوجين إذ بلغت نسبتهم (57.7%) مقابل (39%) من المتزوجين، بينما كانت النسبة الأقل من الفئة الاجتماعية الأخرى (مطلق أو أرمل) بنسبة (3.3%). ويعزو الباحث ذلك إلى مساحة الحرية الأكبر لدى غير المتزوجين للترويج عن أنفسهم، والقيام بزيارة المواقع التراثية. يُظهر الجدول أيضاً أن الغالبية العظمى من المستجيبين (61.8%) حاصلون مؤهل جامعي (بكالوريوس)، يليهم الحاصلون على ماجستير ودكتوراه

بنسبة (22%)، ثم تأتي الفئات الأقل من حيث التعليم. وتشير هذه النسبة إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من المتعلمين، وهو ما ينسجم مع طبيعة السياحة التراثية التي تركز على المستوى الثقافي والتعليمي.

بالنسبة لمتغير نوع الزيارة، قال أكثر من نصف المستجيبين (54.8%) أنهم يفضلون زيارة الموقع مع الأصدقاء (18.7%) مع العائلة، ثم الذين جاءوا ضمن وفد رسمي (17.8%). وكانت النسبة الأقل للزوار الذين زاروا الموقع بشكل فردي (8.7%). وبالنسبة لمتغير الخبرة السابقة لزيارة حي الطُّرِيف: تبين أن (67.2%) من المستجيبين قاموا بزيارة الموقع سابقاً، في حين إن (32.8%) لم يسبق لهم زيارة موقع حي الطُّرِيف من قبل.

الجدول (2): الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

النسبة	النكرار	الخصائص	
%52,7	127	ذكر	النوع
%47,3	114	أنثى	
%92,5	223	سعودي	الجنسية
%7,5	18	غير سعودي	
%6,6	16	أقل من 20 سنة.	الفئة العمرية
%47,7	115	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	
%21,2	51	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
%12,0	29	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
%10,4	25	من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة	
%2,1	5	من 60 سنة فأكثر	
%57,7	139	أعزب	
%39,0	94	متزوج	الحالة الاجتماعية
%3,3	8	(مطلق، أرمل)	
%10,0	24	ثانوية عامة فأقل	
%6,2	15	دبلوم	المستوى التعليمي
%61,8	149	مؤهل جامعي	
%22,0	53	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	
%17,8	43	وفد رسمي	
%18,7	45	عائلية	نوع الزيارة
%54,8	132	مجموعة أصدقاء	
%8,7	21	فردي	
%67,2	162	نعم	
%32,8	79	لا	هل هذه زيارتك الأولى لحي الطُّرِيف؟

5. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول (3) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الدالة في الدراسة والمتمثلة في المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت الخماسي، وكذلك الانحرافات المعيارية.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد الفقرات	المتغيرات	م
0.827	3.956	35	العوامل المحددة لرضا الزوار عن موقع التراث العالمي	
0.934	3.656	15	المرافق والتسهيلات.	1
0.838	4.065	7	جمال الموقع.	2
0.881	3.938	5	سهولة الوصول.	3
0.922	3.992	5	الأنشطة والتفاعل.	4
0.937	4.130	3	كفاءة الموظفين.	5
0.989	4.130	3	رضا الزوار عن موقع حي الطريف	

تم قياس المتغيرات الكامنة في هذه الدراسة (وهي الأبعاد الرئيسية للعوامل المؤثرة على رضا الزوار) من خلال مجموعة من الفقرات المقيسة عبر استيانة مبنية على مقاييس ليكرت الخمسية. وقد تم تطوير كل بعده وفق عدد محدد من الفقرات التي تمثل خصائص ذلك المتغير. ولأغراض التحليل الإحصائي، تم احتساب المتوسط الحسابي لكل مجموعة من الفقرات المرتبطة ببعضها البعض، وذلك لتكوين متغير مركب (متغير كامن) يستخدم في التحليلات اللاحقة، مثل اختبارات الفروق، وتحليل الارتباط، والانحدار. حيث يوضح الجدول (3) تقارب المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة بين (3.656) و(4.130)، وجميعها أعلى من الوسط الفرضي (3)، مما يعكس وعي العينة بالمتغيرات، كما تشير الانحرافات المعيارية المنخفضة إلى اتفاق كبير بين أفراد العينة.

6. معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

تم استخدام اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون لتحديد معنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الجدول (4): معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة

6	5	4	3	2	1	المتغيرات	م
					1	المرافق والتسهيلات.	1
				1	** 0.730	جمال الموقع.	2
			1	** 0.794	** 0.837	سهولة الوصول.	3
		1	** 0.848	** 0.815	** 0.781	الأنشطة والتفاعل.	4
	1	** 0.838	** 0.766	** 0.789	** 0.626	كفاءة الموظفين.	5
1	** 0.873	** 0.883	** 0.769	** 0.787	** 0.661	رضا الزوار عن الموقع.	4

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات $N=241$ مفردة $** p < 0.01$. NS: Non Significant

يوضح الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط تتجاوز (0.7)، مما يشير إلى ارتباط ثنائي موجب قوي وفقاً لتصنيف (Ratner, 2009). وسيتم تحديد طبيعة وحجم العلاقة بين المتغيرات عبر تحليل الانحدار في الجزء الخاص باختبار الفروض.

7. اختبار فروض الدراسة:

يعرض هذا الجزء نتائج اختبار صحة فروض الدراسة الرئيسية والفرعية.

7.1. نتائج اختبار الفرض الرئيس الأول:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاه عن موقع حي الطُّرِيف. وللحقيق من صحة هذا الفرض، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis، كما هو موضح في الجدول (5).

الجدول (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين العوامل المحددة لرضا الزوار إجمالاً ورضا الزوار

Sig.f	F قيمة	Sig.t	t قيمة	B	Beta	Adj R ²	R ²	R	المتغير المستقل
**0.000	778.061	**0.000	27.894	0.994	0.875	0.764	0.765	0.875	العوامل المحددة لرضا الزوار

يتضح من نتائج الجدول (5) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين العوامل المحددة لرضا الزوار كمتغير إجمالي ومستوى رضا الزوار عن حي الطُّرِيف قيمته (0.875)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أي تغيير يحدث في أحد المتغيرين يجب أن يتبعه تغيير في المتغير الآخر.
- تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R²) إلى أن المتغير المستقل "العوامل المحددة للرضا" كمتغير إجمالي يُسهم في تفسير (76.4 %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار".
- تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المحددة لرضا الزوار كمتغير إجمالي ورضا الزوار عن حي الطُّرِيف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة العوامل المحددة لرضا الزوار بمقدار وحدة واحدة فإنها تُسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطُّرِيف بمقدار (0.994) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهري النموذج (Sig.f) إلى معنوية النتائج عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع.
- وللتعرف على الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (العوامل الخمسة المحددة لرضا الزوار)، وتحديد أي منها هو الأكثر تأثيراً على رضا الزوار عن موقع حي الطُّرِيف، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression Analysis عن موقع حي الطُّرِيف كمتغير التابع، الجدول (6).

الجدول (6): تحليل الانحدار المتعدد للعوامل المحددة لرضا الزوار على مستوى رضاه عن الموضع

Sig.F	F قيمة	Δ Adj R ²	Adj R ²	R ²	R	المتغيرات المستقلة
**0.000	844.695	-	0.779	0.779	0.883	الأنشطة والتفاعل
**0.000	618.477	0.058	0.837	0.839	0.916	كفاءة الموظفين

يتضح من نتائج الجدول (6) ما يلي:

- تشير قيم معاملات الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين بُعدين من أبعاد العوامل المحددة لرضا الزوار وهما: (الأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين) وبين رضا الزوار عن موقع حي الطُّرِيف، بينما تم استبعاد ثلاثة من العوامل المحددة لرضا الزوار وهي: المرافق والتسهيلات، وجمال الموضع، وسهولة الوصول من معادلة الانحدار المتعدد، وذلك لعدم أهميتها في التأثير على رضا الزوار عن موقع حي الطُّرِيف في ظل وجود المتغيرين السابق ذكرهما.

- تشير قيم معامل التحديد R^2 إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (الأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين) فسرت ما نسبته (83.7%) من التباين والتغير في المتغير التابع مستوى رضا الزوار عن موقع حي الطريف، وتعد الأنشطة والتفاعل هي أهم متغير مفسر للتباین رضا الزوار عن موقع حي الطريف، حيث أسمحت بمفرداتها في تفسير (77.9%) من التباين في المتغير التابع رضا الزوار عن موقع حي الطريف، بينما تعد كفاءة الموظفين هي أقل المتغيرات المستقلة تفسيرًا للتباین في رضا الزوار عن موقع حي الطريف بنسبة (5.8%)، وفي المقابل لم تفسر بقية العوامل الأخرى أي قدر من التباين في المتغير التابع رضا الزوار عن موقع حي الطريف، حيث تم إزاحتها واستبعادها من معادلة الانحدار المتعدد.

ويوضح الجدول التالي رقم (7) الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد (المتدرج) للعوامل المحددة لرضا الزوار على مستوى رضاهem عن موقع حي الطريف.

الجدول (7): الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد للعوامل المحددة لرضا الزوار عن الموقع

Sig.F	F قيمة	α المعامل الثابت	Sig.t	T قيمة	B	Beta	المتغيرات المستقلة
**0.000	618.477	0.007	**0.000	10.665	0.546	0.509	الأنشطة والتفاعل
			**0.000	9.343	0.470	0.446	كفاءة الموظفين

يتضح من نتائج الجدول السابق (7) ما يلي:

- تؤكد الإشارات الموجبة في معاملات التأثير (Beta) على وجود تأثيرات موجبة ذات دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد العوامل المحددة لرضا الزوار وهما: (الأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين) وبين رضا الزوار عن موقع حي الطريف، بينما تم استبعاد ثلاثة من العوامل المحددة لرضا الزوار وهي: المرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول من معادلة الانحدار المتعدد، وذلك لعدم أهميتها في التأثير على رضا الزوار عن موقع حي الطريف في ظل وجود المتغيرين السابق ذكرهما.

- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهيرية النموذج (Sig.f) إلى معنوية النتائج عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع.

وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود ارتباط معنوي إيجابي بين العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهem عن الموقع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الرئيسي الأول.

وينبع عن الفرض الرئيسي الأول خمسة فروض فرعية تبعًا لعدد العوامل المحددة لرضا الزوار، وسيتم توضيحيها على النحو التالي:

7.1.1. نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود علاقة ارتباط معنوية بين المرافق والتسهيلات كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهem عن الموقع. وللحصول على صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول (8).

الجدول (8): نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المرافق والتسهيلات ومستوى رضا الزوار عن الموقع

Sig.f	F قيمة	Sig.t	t قيمة	B	Beta	Adj R ²	R ²	R	المتغير المستقل
**0.000	184.974	**0.000	13.601	0.699	0.661	0.434	0.436	0.661	المرافق والتسهيلات

يتضح من نتائج الجدول (8) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين المرافق والتسهيلات كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا زوار عن موقع حي الطفيف قيمته (0.661)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أي تغير يحدث في أحد المتغيرين يجب أن يتبعه تغير في المتغير الآخر.
- تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R2) إلى أن المتغير المستقل "المرافق والتسهيلات" كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار يُسهم في تفسير (43.4 %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار" عن الموقع.
- تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المرافق والتسهيلات كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ورضا الزوار عن حي الطفيف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة المرافق والتسهيلات بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطفيف بمقدار (0.699) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريه النموذج (Sig.f) إلى معنوية النتائج عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع.
- وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود علاقة ارتباط معنوي إيجابي بين المرافق والتسهيلات كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار عن موقع حي الطفيف ومستوى رضا الزوار عن الموقع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيس الأول.

7.1.2. نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيس الأول:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود علاقة ارتباط معنوية بين جمال وجانبية الموقع كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهem عن الموقع. وللحتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول (9).

الجدول (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين جمال الموقع ومستوى رضا الزوار عن الموقع

المتغير المستقل	R	Adj R ²	Beta	B	قيمة t	F	Sig.f
جمال الموقع	0.787	0.619	0.787	0.929	19.724	389.035	**0.000

يتضح من نتائج الجدول (9) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين جمال الموقع كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا زوار عن حي الطفيف قيمته (0.787).
- تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R2) إلى أن المتغير المستقل "جمال الموقع" كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار يُسهم في تفسير (61.8 %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع.
- تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جمال الموقع كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا الزوار عن موقع حي الطفيف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة جمال الموقع بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطفيف بمقدار (0.929) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريه النموذج (Sig.f) إلى معنوية النتائج عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع.

وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود علاقة ارتباط معنوي إيجابي بين جمال الموقع كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار عن موقع حي الطريف ومستوى رضا الزوار عن الموقع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيس الأول.

7.1.3. نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيس الأول:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود علاقة ارتباط معنوية بين سهولة الوصول كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن الموقع. وللحصول من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول (10).

الجدول (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين سهولة الوصول ومستوى رضا الزوار عن الموقع

Sig.f	F	قيمة Sig.t	قيمة t	B	Beta	Adj R ²	R ²	R	المتغير المستقل
**0.000	345.202	**0.000	18.580	0.862	0.769	0.589	0.591	0.769	سهولة الوصول

يتضح من نتائج الجدول (10) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين سهولة الوصول كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ورضا زوار عن موقع حي الطريف قيمته (0.769)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أي تغيير يحدث في أحد المتغيرين يجب أن يتبعه تغيير في المتغير الآخر.
- تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R2) إلى أن المتغير المستقل "سهولة الوصول" كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار يُسهم في تفسير (58.9 %) من التباين والتغيير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار" عن موقع حي الطريف.
- تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سهولة الوصول كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا الزوار عن موقع حي الطريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة سهولة الوصول بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطريف بمقدار (0.862) وحدة.
- تشير نتائج اختبار T-test (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهري النموذج (Sig.f) إلى معنوية النتائج عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع.
- وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين سهولة الوصول كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار عن حي الطريف ومستوى رضاهم عن الموقع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيس الأول.

7.1.4. نتائج اختبار الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيس الأول:

يختر هذا الفرض وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأنشطة والتفاعل كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن الموقع. وللحصول من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول (11).

الجدول (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الأنشطة والتفاعل ومستوى رضا الزوار عن الموضع

Sig.f	F قيمة	Sig.t	t قيمة	B	Beta	Adj R ²	R ²	R	المتغير المستقل
**0.000	844.695	**0.000	29.064	0.947	0.883	0.779	0.779	0.883	الأنشطة والتفاعل

يتضح من نتائج الجدول (11) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين الأنشطة والتفاعل كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ورضا زوار عن موقع حي الطفيف قيمته (0.883)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أي تغيير يحدث في أحد المتغيرين يجب أن يتبعه تغيير في المتغير الآخر.
- تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R2) إلى أن المتغير المستقل "الأنشطة والتفاعل" كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار يُسهم في تفسير (77.9 %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار" عن موقع حي الطفيف.
- تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود علاقة ارتباط إيجابية دالة إحصائياً بين الأنشطة والتفاعل كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا الزوار عن حي الطفيف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زارت قيمة الأنشطة والتفاعل بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطفيف بمقدار (0.947) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريه النموذج (Sig.f) إلى معنوية النتائج عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع.
- وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود ارتباط معنوية إيجابية بين الأنشطة والتفاعل كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار عن حي الطفيف ومستوى رضاهم عن الموضع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيس الأول.

7.1.5. نتائج اختبار الفرض الفرعي الخامس من الفرض الرئيس الأول:

يختبر هذا الفرض وجود علاقة ارتباط معنوية بين كفاءة الموظفين كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن الموضع. وللحتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول (12).

الجدول (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين كفاءة الموظفين ومستوى رضا الزوار عن الموضع

Sig.f	F قيمة	Sig.t	t قيمة	B	Beta	Adj R ²	R ²	R	المتغير المستقل
**0.000	763.167	**0.000	27.625	0.920	0.873	0.761	0.762	0.873	كفاءة الموظفين

يتضح من نتائج الجدول (12) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين كفاءة الموظفين كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ورضا زوار عن موقع حي الطفيف قيمته (0.873)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أي تغيير يحدث في أحد المتغيرين يجب أن يتبعه تغيير في المتغير الآخر.
- تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R2) إلى أن المتغير المستقل "كفاءة الموظفين" كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار يُسهم في تفسير (76.1 %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار" عن موقع حي الطفيف.

- تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموظفين كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا الزوار عن موقع حي الطريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة كفاءة الموظفين بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطريف بمقدار (0.920) وحدة.

- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهيرية النموذج (Sig.f) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع رضا الزوار عن موقع حي الطريف.

وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كفاءة الموظفين كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار عن موقع حي الطريف ومستوى رضا الزوار عن الموقع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الخامس من الفرض الرئيس الأول.

7.2. نتائج اختبار الفرض الرئيس الثاني:

يختبر هذا الفرض وجود فروقات معنوية في إدراكات زوار حي الطريف حول متغيرات الدراسة بناءً على اختلاف الخصائص الديموغرافية، وتفترض الدراسة عدم وجود فروقات دالة إحصائياً.

وقد تم استخدام الاختبارات اللامعلمية (Kruskal-Wallis) (Mann-Whitney) في تحليل الفروق بين إدراكات الزوار، والذي جاء متسقاً مع طبيعة بيانات الدراسة، التي تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، ويصنف غالباً ضمن المقاييس الرتبية. كما أن التفاوت الملحوظ في أعداد بعض فئات العينة (مثل فئة غير السعوديين، وفئة الزوار الفرديين، والفئات الاجتماعية الأخرى) يُضعف من فرضية التوزيع الطبيعي، ويجعل من استخدام الاختبارات اللامعلمية خياراً منهجياً دقيقاً لتجنب التحيز في النتائج أو الإفراط في التعميم.

ولاختبار صحة الفرض بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حي الطريف نحو متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الجنس (ذكر، أنثى)، والجنسية (سعودي، غير سعودي)، تم استخدام اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عيتيتين مستقلتين، الجدولان (13) و(14). وأوضحت النتائج عدم وجود فروقات معنوية وفقاً لاختلاف الجنس والجنسية، حيث إن قيمة P-Value لم تكن دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول (13): نتائج اختبار Mann-Whitney للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف النوع (ذكر- أنثى)

مستوى المعنوية P-Value	Mann-Whitney Z قيمة	أنثى			ذكر			المتغيرات	م
		متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
NS0894	0.134-	121.63	0.940	3.648	120.43	0.932	3.664	المرافق والتسهيلات	1

NS 0.366	0.904-	116.75	0.806	4.034	124.81	0.868	4.093	جمال الموقع	2
NS 0.400	0.841-	124.95	0.887	3.984	117.46	0.877	3.896	سهولة الوصول	3
NS 0.142	1.467-	127.87	0.917	4.072	114.83	0.924	3.919	الأنشطة والتفاعل	4
NS 0.915	0.106-	120.51	0.965	4.111	121.44	0.915	4.147	كفاءة الموظفين	5
NS 0.572	1.565-	123.57	0.991	4.164	118.69	0.989	4.099	رضا الزوار	6

الجدول (14): نتائج اختبار Mann-Whitney للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف النوع (سعودي - غير سعودي)

مستوى المعنوية P-Value	Mann-Whitney Z قيمة	غير سعودي			سعودي			المتغيرات	م
		متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
NS 0.262	1.121-	138.67	0.741	3.889	119.57	0.947	3.637	المرافق والتسهيلات	1
NS 0.163	1.396-	142.89	0.660	4.325	119.23	0.848	4.044	جمال الموقع	2
NS 0.558	0.586-	130.17	0.647	4.078	120.26	0.898	3.927	سهولة الوصول	3
NS 0.792	0.263-	125.11	0.972	4.022	120.67	0.920	3.989	الأنشطة والتفاعل	4
NS 0.866	0.169-	118.42	0.817	4.130	121.21	0.948	4.130	كفاءة الموظفين	5
NS 0.840	0.201-	117.94	0.929	4.130	121.25	0.995	4.130	رضا الزوار	6

كما استخدمت الدراسة اختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين عدة عينات مستقلة للتحقق من صحة الفرض بعد وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حي الطُّرِيف نحو متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، حيث تشير البيانات في الجدول (15) عدم وجود اختلافات معنوية بين إدراكات عينة الدراسة لأربعة من متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف العمر، وهي: جمال الموقع، وسهولة الوصول، وكفاءة الموظفين، ورضا الزوار عن الموقع. في حين توجد اختلافات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية قدره (0.05) فيما يتعلق بإدراك عينة الدراسة لمتغير المرافق والتسهيلات وفقاً لاختلاف العمر وذلك لصالح الفئة العمرية (من 20 إلى أقل من 30 سنة)، حيث كانت الأكثر إدراكاً لهذا المتغير بمتوسط رتب (133.81). كما أشارت النتائج إلى وجود اختلافات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية قدره (0.01) فيما يتعلق بإدراك عينة الدراسة لمتغير الأنشطة والمرافق وفقاً لاختلاف العمر وذلك لصالح الفئة العمرية (أقل من 20 سنة)، حيث كانت الأكثر إدراكاً لهذا المتغير بمتوسط رتب (162.53).

الجدول (15): نتائج اختبار Kruskal-Wallis وقيمة P-Value للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الفئة العمرية

المعنوية P-Value	درجة الحرية	Chi-Square	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة العمرية	المتغيرات	م
0.020	5	13.380	127.66	0.845	3.754	أقل من 20 سنة	المرافق والتسهيلات	1
			133.81	0.969	3.795	من 20 إلى أقل من 30		
			96.99	0.981	3.366	من 30 إلى أقل من 40		
			113.90	0.866	3.618	من 40 إلى أقل من 50		
			125.50	0.674	3.728	من 50 إلى أقل من 60		

المعنىونية P-Value	درجة الحرية	Chi-Square	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة العمرية	المتغيرات	م
NS 0.282	5	6.252	68.70	0.786	2.973	من 60 سنة فأكثر	جمال الموقع	2
			117.97	0.588	4.116	أقل من 20 سنة		
			128.52	0.840	4.138	من 20 إلى أقل من 30		
			100.22	0.996	3.770	من 30 إلى أقل من 40		
			123.16	0.844	4.113	من 40 إلى أقل من 50		
			127.10	0.520	4.211	من 50 إلى أقل من 60		
			126.70	0.480	4.229	من 60 سنة فأكثر		
NS 0.065	5	10.773	144.25	0.627	4.275	أقل من 20 سنة	سهولة الوصول	3
			131.20	0.953	4.028	من 20 إلى أقل من 30		
			103.89	0.934	3.718	من 30 إلى أقل من 40		
			98.24	0.808	3.717	من 40 إلى أقل من 50		
			122.92	0.530	4.024	من 50 إلى أقل من 60		
			109.00	0.576	3.880	من 60 سنة فأكثر		
			162.53	0.573	4.438	أقل من 20 سنة		
-0.004	5	17.274	130.65	0.928	4.099	من 20 إلى أقل من 30	الأنشطة والتفاعل	4
			95.12	1.076	3.600	من 30 إلى أقل من 40		
			106.26	0.864	3.848	من 40 إلى أقل من 50		
			124.62	0.514	4.144	من 50 إلى أقل من 60		
			97.50	0.328	3.840	من 60 سنة فأكثر		
			141.44	0.696	4.438	أقل من 20 سنة	كفاءة الموظفين	5
			125.10	0.964	4.159	من 20 إلى أقل من 30		
NS 0.514	5	4.250	108.13	1.039	3.954	من 30 إلى أقل من 40		
			124.29	0.906	4.184	من 40 إلى أقل من 50		
			113.22	0.790	4.093	من 50 إلى أقل من 60		
			112.40	0.767	4.133	من 60 سنة فأكثر		
			152.13	0.442	4.604	أقل من 20 سنة		
			123.87	1.013	4.162	من 20 إلى أقل من 30		
			103.56	1.200	3.804	من 30 إلى أقل من 40		
NS 0.157	5	7.994	129.66	0.912	4.241	من 40 إلى أقل من 50	رضا الزوار	6
			112.86	0.609	4.173	من 50 إلى أقل من 60		
			123.70	0.408	4.333	من 60 سنة فأكثر		

كما تشير البيانات في الجدول (16) إلى عدم وجود اختلافات معنوية بين إدراكات عينة الدراسة لثلاثة من متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية، وهي: جمال الموقع، وكفاءة الموظفين، والرضا العام للزوار عن الموقع. في حين توجد اختلافات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية قدره (0.05) فيما يتعلق بإدراك عينة الدراسة لمتغيرات: المرافق والتسهيلات، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل، وذلك لصالح فئة الحالة الاجتماعية (أعزب)، حيث كانت الأكثر إدراكاً لهذا المتغير بمتوسط رتب (130.83) و(131.42) و(131.46) على التوالي.

الجدول (16): نتائج اختبار Kruskal-Wallis وقيمة P-Value للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية

المعنىونية P-Value	درجة الحرية	Chi- Square	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	المتغيرات	م
-0.037	2	6.605	130.83	0.975	3.763	أعزب	المرافق والتسهيلات	1
			107.97	0.874	3.513	متزوج		
			103.31	0.707	3.492	آخر (مطلق، أرمل)		
NS 0.376	2	1.955	126.19	0.844	4.112	أعزب	جمال الموقع	2
			114.57	0.849	4.003	متزوج		
			106.31	0.568	3.982	آخر (مطلق، أرمل)		
-0.024	2	7.494	131.42	0.924	4.042	أعزب	سهولة الوصول	3
			107.03	0.827	3.792	متزوج		
			104.13	0.410	3.850	آخر (مطلق، أرمل)		
-0.009	2	9.418	131.46	0.944	4.107	أعزب	الأنشطة والتفاعل	4
			109.43	0.880	3.866	متزوج		
			75.13	0.708	3.475	آخر (مطلق، أرمل)		
NS 0.261	2	2.690	126.01	0.962	4.175	أعزب	كفاءة الموظفين	5
			115.98	0.928	4.082	متزوج		
			92.88	0.556	3.917	آخر (مطلق، أرمل)		
NS 0.262	2	2.680	125.44	1.016	4.175	أعزب	رضا الزوار	6
			117.10	0.948	4.096	متزوج		
			89.69	1.003	3.750	آخر (مطلق، أرمل)		

وفقاً لاختلاف المستوى التعليمي، تشير البيانات في الجدول (17) إلى وجود اختلافات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية قدره (0.05) فيما يتعلق بإدراك عينة الدراسة لجميع متغيرات المرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين، والرضا العام، وجميعها لصالح فئة المستوى التعليمي (جامعي)، حيث كانت الأكثر إدراكاً لهذه المتغيرات بمتوسط رتب (129.74)، (131.02)، (131.76)، (130.92) على التوالي.

الجدول (17): نتائج اختبار Kruskal-Wallis وقيمة P-Value للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف المستوى التعليمي

المعنىونية P-Value	درجة الحرية	Chi- Square	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى التعليمي	المتغيرات	م
-0.049	3	7.801	105.77	0.875	3.464	ثانوية فأقل	المرافق والتسهيلات	1
			127.37	0.870	3.738	دبلوم (مهني، فني)		
			129.74	0.959	3.751	جامعي (بكالوريوس)		
			101.52	0.882	3.453	دراسات عليا		
-0.014	3	10.609	89.19	0.711	3.780	ثانوية فأقل	جمال الموقع	2
			124.07	0.959	4.038	دبلوم (مهني، فني)		
			131.02	0.842	4.163	جامعي (بكالوريوس)		
			106.36	0.816	3.927	دراسات عليا		
-0.009	3	11.464	106.35	0.819	3.783	ثانوية فأقل	سهولة الوصول	3
			124.53	0.865	3.960	دبلوم (مهني، فني)		
			131.76	0.882	4.059	جامعي (بكالوريوس)		

المعنىونية P-Value	درجة الحرية	Chi- Square	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى التعليمي	المتغيرات	م
-0.036	3	8.570	96.40	0.860	3.660	دراسات عليا	الأنشطة والتفاعل	4
			106.83	0.891	3.850	ثانوية فاصل		
			114.77	0.922	3.920	دبلوم (مهني، فني)		
			130.92	0.874	4.118	جامعي (بكالوريوس)		
			101.30	1.017	3.721	دراسات عليا		
-0.003	3	14.002	84.90	0.787	3.750	ثانوية فاصل	كفاءة الموظفين	5
			113.80	1.154	4.000	دبلوم (مهني، فني)		
			132.68	0.891	4.275	جامعي (بكالوريوس)		
			106.55	0.996	3.931	دراسات عليا		
			94.31	0.957	3.819	ثانوية فاصل		
-0.030	3	8.924	107.17	1.167	3.867	دبلوم (مهني، فني)	رضا الزوار	6
			130.58	0.925	4.271	جامعي (بكالوريوس)		
			110.06	1.072	3.950	دراسات عليا		

7.3. نتائج اختبار الفرض الرئيس الثالث:

يخبر هذا الفرض مدى وجود فروقات معنوية في اتجاهات زائر موقع حي الطريف فيما يتعلق بإدراكاتهم لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف خصائص السفر.

تم تطبيق اختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين عدة عينات مستقلة للتحقق من صحة الفرض بعدم وجود فروقات دالة إحصائياً في إدراكات زوار حي الطريف تجاه متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف نوع الزيارة (الجدول 18). وأظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية في إدراكات عينة الدراسة لمتغير المرافق والتسهيلات وفقاً لاختلاف نوع الزيارة (وقد رسمي، عائلية، مجموعة أصدقاء، فردي)، ومع ذلك، كشفت النتائج عن وجود فروقات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) فيما يتعلق بمتغيرات: (جمال الموقع، سهولة الوصول، الأنشطة والتفاعل، كفاءة الموظفين، الرضا العام للزوار)، وذلك لصالح نوع الزيارة (مجموعة أصدقاء)، حيث كانت الأكثر إدراكاً لهذه المتغيرات بمتوسط رتب (131.53)، وذلك لصالح نوع الزيارة (مجموعة أصدقاء، فردي)، حيث كانت الأقل إدراكاً لهذه المتغيرات بمتوسط رتب (129.72)، (130.21)، (128.52)، (131.92) على التوالي.

الجدول (18): نتائج اختبار Kruskal-Wallis للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف نوع الزيارة

المعنىونية P-Value	درجة الحرية	Chi- Square	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نوع الزيارة	المتغيرات	م
NS 0.382	3	3.066	117.50	0.883	3.598	وفد رسمي.	المرافق والتسهيلات	1
			126.22	0.917	3.745	عائلية.		
			124.13	0.942	3.700	مجموعة أصدقاء.		
			97.33	1.006	3.308	فردي.		
-0.005	3	12.783	108.71	0.733	3.987	وفد رسمي.	جمال الموقع	2
			122.20	0.849	4.083	عائلية.		

			131.53	0.801	4.181	مجموعة أصدقاء.		
			77.38	1.012	3.463	فردي.		
-0.006	3	12.528	105.13	0.807	3.786	وفد رسمي.	سهولة الوصول	3
			122.66	0.886	3.969	عائلية.		
			131.92	0.842	4.064	مجموعة أصدقاء.		
			81.33	1.055	3.391	فردي.		
-0.036	3	8.570	107.49	0.782	3.888	وفد رسمي.	الأنشطة والتفاعل	4
			127.44	0.909	4.089	عائلية.		
			128.52	0.866	4.091	مجموعة أصدقاء.		
			87.60	1.293	3.371	فردي.		
-0.014	3	10.550	121.41	0.852	4.155	وفد رسمي.	كفاءة الموظفين	5
			112.10	1.005	4.000	عائلية.		
			130.21	0.866	4.265	مجموعة أصدقاء.		
			81.33	1.148	3.508	فردي.		
-0.026	3	9.247	111.83	0.855	4.062	وفد رسمي.	رضا الزوار	6
			121.18	1.027	4.119	عائلية.		
			129.72	0.913	4.265	مجموعة أصدقاء.		
			84.62	1.338	3.444	فردي.		

واستخدمت الدراسة اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عيتيتين مستقلتين للتحقق من صحة الفرض بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إدراكات زوار حي الطُّرِيف تجاه متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الخبرة السابقة في زيارة الموقع. وتشير النتائج في الجدول (19) إلى عدم وجود فروقات معنوية في إدراكات عينة الدراسة لأربعة من متغيرات الدراسة وهي: (المراقب والتسهيلات، الأنشطة والتفاعل، كفاءة الموظفين، الرضا العام عن الموقع)، بينما أظهرت النتائج وجود اختلافات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية قدره (0.05) فيما يتعلق بإدراك عينة الدراسة لمتغيرين اثنين من متغيرات الدراسة، هما: (جمال الموقع، سهولة الوصول)، لصالح الزوار الذين لديهم خبرة سابقة في زيارة الموقع، حيث كانت هذه الفئة هي الأكثر إدراكاً لهذين المتغيرين بمتوسط رتب (127.14)، (128.06) على التوالي.

الجدول (19): نتائج اختبار Mann-Whitney للتحقق من مدى اختلاف إدراكات مفردات العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الخبرة السابقة في زيارة حي الطُّرِيف

مستوى المعنوية P-Value	Mann-Whitney Z قيمة	لا			نعم			المتغيرات	م
		متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
NS0057	1.919-	108.70	0.784	3.540	127.00	0.997	3.713	المراقب والتسهيلات	1
0.049	1.972-	108.42	0.706	3.993	127.14	0.895	4.101	جمال الموقع	2
0.023	2.272-	106.53	0.790	3.805	128.06	0.918	4.003	سهولة الوصول	3
NS0.086	1.717-	110.09	0.835	3.899	126.32	0.960	4.037	الأنشطة والتفاعل	4
NS0.108	1.606-	111.03	0.906	4.029	125.86	0.951	4.179	كفاءة الموظفين	5
NS0.215	1.239-	113.35	0.910	4.080	124.73	1.026	4.154	رضا الزوار	6

8. مناقشة النتائج وتحليلها:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجريت على بيانات عينة الدراسة تفاوت بعض الخصائص الديموغرافية بشكلٍ ملحوظ في حجم الفئات، مثل انخفاض عدد غير السعوديين، وفئة المطلقين والأرامل، وكذلك الزوار الفردية. وعلى الرغم من أن هذا التفاوت يعكس إلى حد كبير الواقع الفعلي للزوار خلال فترة جمع البيانات، إلا أنه قد يؤثر على قوة بعض الاختبارات الإحصائية، خاصة تلك المعنية بالمقارنات بين الفئات. وقد تم التعامل مع هذه المسألة بمنهجية حذرة، حيث تم التركيز على الفئات التي تمتلك حجمًا كافياً من البيانات لضمان دقة التحليل، مع الامتناع عن تعميم النتائج على الفئات ذات العدد المحدود. كما يمكنأخذ هذا الجانب بعين الاعتبار في الدراسات المستقبلية، من خلال العمل على استهداف عينة أكثر توازناً وتتنوعاً لزيادة القدرة التفسيرية والاحتمالية العامة للنتائج.

8.1. نتائج الفرض الرئيس الأول وفرضه الفرعية

تشير نتائج اختبار الفرض الرئيس الأول إلى وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهن عن موقع حي الطريف. ويدعم ذلك قيمة معامل الارتباط المرتفعة ($R=0.875$)، والتي تعكس وجود ارتباطوثيق بين المتغيرين. هذه النتيجة تؤكد أن تحسين أي من العوامل المحددة لرضا الزوار (المراقب والتسهيلات، جمال الموقع، سهولة الوصول، الأنشطة والتفاعل، كفاءة الموظفين) يمكن أن ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهن عن الموقع، مما يظهر الأهمية الكبيرة لهذه العوامل في تعزيز تجربة الزوار، وهو ما يتفق مع غالبية الدراسات السابقة (Gupta, 2020; Malik et al., 2020; Sardar et al., 2020; Aziz & Herzing, 2019; Khuong & Quyen, 2016; Thiumsak & Ruangkanjanases, 2016; Loan, 2015; Suanmali, 2014; Al-Ababneh, 2013)

وباستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجى Stepwise Multiple Regression Analysis، تبين أن بعدي "الأنشطة والتفاعل" و"كفاءة الموظفين" هما الأكثر تأثيراً على رضا الزوار عن الموقع، حيث فسراً معاً ما نسبته (83.7%) من التباين في رضا الزوار. وتعد "الأنشطة والتفاعل" المتغير الأكثر أهمية، والأقوى بين جميع المتغيرات، بمعنى أن الأنشطة والتفاعل المتمثلة بتوفير عروض مثيرة للاهتمام، والتجارب التعليمية القيمة، والتفسير الجيد، والاستمتاع للأطفال والشباب، وتتوفر فرص للتفاعل مع المجتمع المحلي تلعب دوراً محورياً في تحقيق رضا الزوار في الموقع، وهو ما تؤكده دراسة (Giao et al., 2020; Aziz & Herzing, 2019; Thiumsak & Ruangkanjanases, 2016; Suanmali, 2014). حيث أسهمت الأنشطة والتفاعل بمقدارها في تفسير (77.9%) من التباين، كما فسرت "كفاءة الموظفين" أكثر من ثلاثة أرباع التباين في مستوى رضا الزوار. مما يدل على دور الموظفين وتعاونهم ودرايتهن بالموقع كعامل حاسم يؤثر بشكل مباشر وإيجابي على تجربة الزوار ورضاهن، وهو ما يتفق مع دراسة (Giao et al., 2020; Aziz & Herzing, 2019; Poria et al., 2006)

وعلى الرغم من أهمية العوامل الأخرى مثل "المراقب والتسهيلات"، و"جمال الموقع"، و"سهولة الوصول"، إلا أنها لم تظهر تأثيراً معنويًّا عند إدخال المتغيرات الأكثر تأثيراً في النموذج. ويمكن تفسير ذلك بأن الزوار يولون اهتماماً أكبر للتفاعل المباشر مع الأنشطة والخدمات المقدمة في الموقع، إضافة إلى كفاءة الموظفين، مما يشير إلى ضرورة التركيز على تحسين هذه الجوانب، وهو ما يتفق مع دراسة (Giao et al., 2020; Gupta, 2020; Malik et al., 2020; Sardar et al., 2020; Dulay, 2015; Loan, 2015; Al-Ababneh, 2013)

تُظهر النتائج ارتباطاً معنويًّا إيجابياً بين المراقب والتسهيلات ورضا الزوار، كما تؤكد العلاقة الإيجابية المثبتة أن تحسين المراقب والتسهيلات كالمطاعم، ومحلات التحف والهدايا، ومواقف السيارات، ومراكم المعلومات السياحية، والمراقب الثقافية، والتسهيلات البنكية، واستخدام التقنية يساهم بشكل ملحوظ في زيادة رضا الزوار، مما يُبرِّز ضرورة الاستثمار في تحسين هذه المراقب، وهو ما تؤكّد عليه دراسة (Malik et al., 2020; Loan, 2015)

تشير النتائج إلى ارتباط معملي بين جمال الموقع ورضا الزوار، مما يُبرز أهمية الجانب الجمالي في تعزيز تجربة الزائر، وأن تحسين جمالية الموقع كالحفاظ عليه، وتقليل مستوى الضوضاء والتلوث والازدحام، والنظافة، والالتزام بتدابير الأمان والسلامة يؤدي إلى زيادة كبيرة في رضا الزوار، وهو ما يتفق مع (Gupta, 2020; Sardar et al., 2020; Khuong & Quyen, 2016; Suanmali, 2014; Vetitnev et al., 2013; Phuc, 2010)

أثبتت النتائج وجود علاقة قوية بين سهولة الوصول ورضا الزوار، حيث تؤثر إيجاباً على الانطباع العام للموضع، مما يؤكد أهمية تحسين البنية التحتية والخدمات المساندة، وهو ما يتفق مع دراسة (Malik et al., 2020; Dulay, 2015; Loan, 2015; Al-Ababneh, 2013)

8.2. نتائج الفرض الرئيس الثاني وفرضه الفرعية

أظهرت النتائج عدم وجود فروقات معموية بين إدراكات عينة الدراسة وفقاً للجنس (ذكر أنثى)، ووفقاً للجنسية (سعودي، غير سعودي) تجاه متغيرات الدراسة. يشير ذلك إلى أن الزوار من كلا الجنسين لديهم إدراك مشابه فيما يتعلق بالمرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول، والأنشطة، وكفاءة الموظفين، وأن الموقع يقدم تجربة متسقة وشاملة تلبي توقعات الزوار بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية أو الجنسية. يُظهر ذلك قدرة الموقع على جذب جمهور متتنوع والنجاح في تعزيز السياحة التراثية.

بينما لم تكن هناك فروقات معموية لمعظم متغيرات الدراسة وفقاً للفئة العمرية، بربت فروقات ذات دلالة إحصائية في متغيرين: "المرافق والتسهيلات" لصالح الفئة العمرية من 20 إلى أقل من 30 سنة، و"الأنشطة والتفاعل" لصالح الفئة العمرية أقل من 20 سنة. ويشير ذلك إلى أن الفئات الأصغر سنًا تُظهر تقديراً أعلى للمرافق والأنشطة، مما قد يعكس احتياجاتهم وتجاربهم المتنوعة. الأمر الذي يستدعي ضرورة تصميم الأنشطة والمرافق بما يناسب اهتمامات الفئات العمرية المختلفة.

وفقاً للحالة الاجتماعية، وجدت الدراسة اختلافات معموية لصالح غير المتزوجين فيما يتعلق بالمرافق والتسهيلات، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل. قد يعزى ذلك إلى أن هذه الفئة، مقارنة بالمتزوجين، قد يكونون أكثر اهتماماً بالتفاصيل والخدمات التي تعزز تجربتهم السياحية. وهذا يشير إلى أهمية تصميم الأنشطة والخدمات بما يلبي توقعات الزوار بناءً على حالتهم الاجتماعية.

أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فقد أظهرت النتائج وجود فروقات معموية لجميع متغيرات الدراسة لصالح فئة الجامعيين. يعكس ذلك إدراكاً أكثر تطوراً لدى هذه الفئة نتيجةً لمستوياتهم التعليمية التي قد تؤثر على تحليلهم وتقديرهم للتجربة السياحية. وهذا يستدعي ضرورة تصميم عناصر تثقيفية وتفاعلية في الموقع لاستهداف الفئات ذات المستوى التعليمي الأعلى.

8.3. نتائج الفرض الرئيسي الثالث وفرضه الفرعية

تشير النتائج إلى أن إدراكات زوار حي الطُّرِيف تختلف بشكل ملحوظ حسب نوع الزيارة. حيث لوحظت فروقات دالة إحصائياً لصالح الزوار من جاءوا مع الأصدقاء فيما يتعلق بجمال الموقع، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين، ورضا الزوار، وهو ما يدل على أن طبيعة الزيارة مع الأصدقاء تؤثر على تفاعل الزوار مع الموقع. على الجانب الآخر، لم تظهر فروقات معموية في إدراك المرافق والتسهيلات، وهذا يدل على أن هذا المتغير قد يكون مستقلّاً نسبياً عن طبيعة الزيارة.

أظهرت النتائج وجود اختلافات معموية في إدراكات الزوار لجمال الموقع وسهولة الوصول لصالح من زاروا حي الطُّرِيف سابقاً. وهذا يشير إلى أن الزوار الذين سبق لهم زيارة الموقع قد يملكون توقعات واضحة تؤثر على تقييمهم لهذه الجوانب.

الجدول (20): ملخص اختبار الفرضيات

النتائج	الاختبار	الفرضية	م
مقبولة كلياً	Simple regression analysis	H1a : توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين المرافق والتسهيلات ورضا الزوار عن الموقع.	الفرضية الرئيسية (H1)
مقبولة كلياً	Simple regression analysis	H1b : توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين جمال الموقع ورضا الزوار.	
مقبولة كلياً	Simple regression analysis	H1c : توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين سهولة الوصول للموقع ورضا الزوار.	
مقبولة كلياً	Simple regression analysis	H1d : توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين الأنشطة والتفاعل في الموقع ورضا الزوار.	
مقبولة كلياً	Simple regression analysis	H1e : توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كفاءة الموظفين في الموقع ورضا الزوار.	
مقبولة كلياً	Mann-Whitney	H2a : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً للجنس	الفرضية الرئيسية (H2)
مقبولة كلياً	Mann-Whitney	H2b : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً للجنسية	
مقبولة جزئياً	Kruskal-Wallis	H2c : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً للفئة العمرية	
مقبولة جزئياً	Kruskal-Wallis	H2d : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية	
مقبولة جزئياً	Kruskal-Wallis	H2e : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي	الفرضية الرئيسية (H3)
مقبولة جزئياً	Kruskal-Wallis	H3a : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف (نوع الزيارة)	
مقبولة كلياً	Mann-Whitney	H3b : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف (الخبرة السابقة في زيارة حي الطريف)	

الخاتمة:

في ختام هذا البحث، تم استكشاف العوامل المؤثرة على رضا الزوار في حي الطريف بالدرعية التاريخية، حيث تبنت الدراسة 5 عوامل رئيسية، هي: المرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين. ومن خلال استخدام منهجية شاملة اعتمدت على تحليل البيانات الكمية باستخدام أداة الاستبانة التي وزعت على 241 شخصاً من زوار الموقع، وباستخدام التحليلات الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة تعزز فهم العوامل التي تساهم في تحسين تجربة الزوار.

أكّدت النتائج أن "الأنشطة والتفاعل" و"كفاءة الموظفين" كانتا الأكثر تأثيراً في رضا الزوار، مما يشير إلى أهمية توفير أنشطة تعليمية وتفاعلية تناسب الفئات العمرية المختلفة، بالإضافة إلى الاستثمار في تأهيل الموظفين لزيادة كفاءتهم وتفاعلهم الإيجابي مع الزوار. كما أبرزت الدراسة الدور الحاسم الذي تلعبه جودة المرافق والتسهيلات، وجمال الموقع، وسهولة الوصول في تعزيز التجربة السياحية الشاملة في الموقع.

علاوة على ذلك، أظهرت الدراسة أن إدراكات الزوار للعوامل الخمسة المدروسة لا تتأثر بشكل كبير بالجنس أو الجنسية، بينما توجد فروقات ملحوظة بناءً على العمر، والحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم. كما كشفت الدراسة أن نوع الزيارة لعب دوراً هاماً في مستوى الرضا العام للزوار تجاه الموقع، في حين لم تتأثر إدراكات الزوار بناءً على الخبرة السابقة لزيارة حي الطُّرِيف، مما يوفر رؤى دقيقة حول احتياجات وتوقعات شرائح الزوار المختلفة، لتحسين الجوانب الأكثر تأثيراً على الرضا، وتسهم في تعزيز استدامة حي الطُّرِيف كوجهة تراثية عالمية وجاذبة، وبما يتناسب مع رؤية السعودية 2030.

الوصيات:

- بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث، فإن الدراسة توصي بالآتي:
- تصميم أنشطة وبرامج تفاعلية تلائم مختلف الفئات، وتبهر تاريخ وثقافة الموقع بأسلوب ممتع وجذاب.
- تطوير مهارات العاملين في التعامل مع الزوار، ورفع كفاءتهم في تقديم الخدمات بجودة عالية.
- تطوير المرافق والبنية التحتية، بما في ذلك مواقف السيارات، والمرافق الصحية، والإشارات التوجيهية.
- الحفاظ على الهوية الثقافية، وتعزيز العناصر الجمالية لحي الطُّرِيف، بما يتوافق مع توقعات الزوار.
- تعزيز سهولة الوصول إلى الموقع من خلال تهيئة المرافق لذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير خرائط وإرشادات متعددة اللغات لتسهيل التنقل داخل الموقع.
- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لإثراء تجربة الزوار بالمعلومات والتفاعل.
- إجراء استقصاءات دورية لقياس رضا الزوار، والاستفادة من نتائجها في تحسين الأداء.

Factors Determining Visitor Satisfaction at Heritage Sites: An Empirical Study on the At-Turaif District in Historic Ad-Dir'iyah

Yasser Hashem Alhiagi, Associate Professor, Department of Heritage Resources Management and Tourism Guidance, King Saud University. / Ibb University, Yemen.

Abstract

This research aims to examine the key factors influencing visitor satisfaction in heritage sites, which are prominent destinations for heritage tourism. The study focuses on five main factors: facilities and amenities, site aesthetics, accessibility, activities and engagement, and staff efficiency.

The Al-Turaif District at the historic city of Diriyah in Saudi Arabia was purposefully selected for this study due to its rich culture and deep history, as well as its status as one of the most prominent UNESCO World Heritage sites in Saudi Arabia and a preferred destination for heritage tourism.

This study employed a quantitative methodology as the principal framework for data analysis, utilizing field surveys and structured questionnaires to evaluate visitor satisfaction. Advanced statistical techniques, such as regression analysis and factor analysis, were applied to interpret the findings and validate the hypotheses, drawing on data collected from 241 visitors who visited the district at least once during January and February 2024.

The study concluded with significant findings into the factors influencing visitor satisfaction and enriching their overall experience. Furthermore, it provides practical recommendations for enhancing visitor experience at heritage sites, which can be utilized to develop management strategies for heritage sites, thereby attracting more visitors in the future.

Keywords: Visitor satisfaction, Visitor experience, Heritage sites, At-Turaif District, Heritage tourism.

المراجع العربية:

- المغنم، علي بن صالح. (2015). إضاءات على أعمال التنقيبات الأثرية بحـي الطـريف التـاريخـي بالـدرـعـية، مـداـولاتـ الـلـقاءـ الـعـلـمـيـ 16ـ، جـمـعـيـةـ التـارـيـخـ وـالـأـثـارـ لـدـوـلـ الـخـلـيـجـ الـعـرـبـيـةـ.
- ابن خميس، عبد الله بن محمد. (1402). الدرعية العاصمة الأولى، ط1، الرياض: مطابع الفرزدق، 1402هـ.
- الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض. (1429). الدرعية أصالة الماضي واشراقة الحاضر، السعودية.

Arabic References in English:

- Al-Mughnam, Ali bin Saleh. (2015). *Insights into the Archaeological Excavations in Al-Turaif Historic District in Al-Diriyah*, Proceedings of the 16th Scientific Meeting, Gulf Cooperation Council Historical and Archaeological Society, Manama, April 29-30, 147-270.
- Ibn Khamis, Abdullah bin Mohammed. (1982). *Al-Diriyah: The First Capital*, 1st Edition, Riyadh: Al-Farazdaq Printing Press.
- The High Commission for the Development of Riyadh City (HCDRC). (2008). *Al-Diriyah: Authenticity of the Past and Brilliance of the Present*, Saudi Arabia.

English References:

- Al-Ababneh, M. (2013). Service quality and its impact on tourist satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(12), 164-177.
- Antón, C., Camarero, C., & Laguna-García, M. (2017). Towards a new approach of destination royalty drivers: satisfaction, visit intensity and tourist motivation. *Current Issues in Tourism*, 20(3), 238-260.
- Arumugam, A., Nakkeeran, S., & Subramaniam, R. (2023). Exploring the Factors Influencing Heritage Tourism Development: A Model Development. *Sustainability*, 15(15), 11986. <https://doi.org/10.3390/su151511986>
- Atsiz, O., Leoni, V., & Akova, O. (2022). Determinants of tourists' length of stay in cultural destination: one-night vs longer stays", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(1), 62-78. <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2020-0126>
- Aziz, H. & Herzig, P. (2019). Visitor satisfaction at UNESCO World Heritage Sites: The case of the Oasis of Bahla and Land of Frankincense in the Sultanate of Oman. *The Scientific Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University*, 16(1), 17-47.
- Banyai, M. (2012). Assessing Visitors' Satisfaction in Nature-based Settings: Kejimkujik National Park and National Historic Site, *TTRA Conference*, Canada, June 19-22, Refereed Conference Proceedings Extended Abstracts & Papers.
- Bay, M. A., Alnaim, M. M., Albaqawy, G. A., & Noaime, E. (2022). The Heritage Jewel of Saudi Arabia: A Descriptive Analysis of the Heritage Management and Development Activities in the At-Turaif District in Ad-Dir'iyyah, a World Heritage Site (WHS). *Sustainability*, 14(17), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su141710718>
- Chen, C. F. (2017). Factors influencing tourists' satisfaction and loyalty in the green island resort: An integrated model of sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 931-950. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1263308>
- Chen, C. F. & Tsai, D. (2018). The influence of destination image and tourist satisfaction on tourist loyalty: A case study of Chinese tourists in Korea. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(3), 590–605. <https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1424161>
- Chi, C. G. & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction, and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism Management*, 29(1), 624-636. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1198>
- Diriyah Gate Development Authority (DGDA). (2020). *Work Commences on World's Largest Cultural and Heritage Development Diriyyah Gate, Starting with Bujairi District*. <https://www.spa.gov.sa/2103779>
- Dulay, Michele. (2015). Tourist Satisfaction with the Ifugao World Heritage Tourism, *The Upland Farm Journal*, 23(1). 71-80.
- Fallon, P. & Schofield, P. (2004). Just trying to keep the customer satisfied. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 4(3-4), 77-96.
- García-Mas, A., Ramón-Rodríguez, A. B., & Fernández-Izquierdo, M. Á. (2019). Destination attractiveness, tourist satisfaction, and destination loyalty: A study in the context of cultural tourism. *Sustainability*, 11(1), 1130. <https://doi.org/10.3390/su11010301>
- Giao, H. K., Hang, D., Son, T., Kiem, D., & Vuong, M. (2020). Tourists' Satisfaction towards Bao Loc City, Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics & Business*, 7(7), 269-277.
- Gupta, P. & Rathore, S. (2020). Study of Factors Affecting Tourist Satisfaction at Selected Heritage Destinations of Rajasthan, Our Heritage, 68 (1), 43-50.

- Gursoy, D., Lu, L., & Lu, A. C. C. (2016). Antecedents and outcomes of travelers' information search for alternative restaurants. *Journal of Travel Research*, 55(5), 587–602.
- Huh, J. & Uysal, M. (2004). Satisfaction with cultural/heritage sites. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 4(3–4), 177–194.
- Hui, T. K., Wan, D., & Ho, A. (2007). Tourists' satisfaction, recommendation, and revisiting Singapore. *Tourism Management*, 28, 965-975.
- Khuong, N. M. & Quyen, P. N. (2016). Factors affecting international tourists' perceived service quality and return intention: A study in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Review of European Studies*, 8(3), 133- 147.
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kozak, M. (2003). Measuring tourist satisfaction with multiple destination attributes. *Tourism Analysis*, 7, 229-240.
- Loan, D. T. T. (2015). Factors affecting the satisfaction of tourists for Binh Dinh destination. *Journal of Economic Development*, 26(9), 101-119.
- Malik, M., Al-Salahmi, S. M. K., Al-Kamiyani, N. K. N., & Al-Habsi, G. H. H. (2020). Tourist satisfaction with heritage site attributes in the Sultanate of Oman. *Enlightening Tourism: A Pathmaking Journal*, 10(1), 28–57. <https://doi.org/10.33776/et.v10i1.3692>
- McDowall, S. (2010). International tourist satisfaction and destination loyalty: Bangkok, Thailand. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 15(1), 21-42.
- Neal, J. D. & Gursoy, D. (2008). A multifaceted analysis of tourism satisfaction. *Journal of Travel Research*, 47(1), 53-62. <https://doi.org/10.1177/0047287507312434>
- Ozdemir, B., Çizel, B., & Cizel, R. B. (2012). Satisfaction with all-inclusive tourism resorts: The effects of satisfaction with destination and destination loyalty. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 13(20), 109-130.
- Phuc, N. T. (2010). Survey on tourist satisfaction with eco-tourism activities in Phong Nha - Ke Bang. *Journal of Science*, 60, 211-219.
- Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A. (1978). Dimensions of tourist satisfaction with a destination area. *Annals of Tourism Research*, 5(3), 314-322.
- Poria, Y., Reichel, A. & Biran, A. (2006). Heritage site management: motivations and expectations. *Annals of Tourism Research*, 33(1), 162-178.
- Poria, Y., Butler R., & Airey, D. (2003). The core of heritage tourism, *Annals of Tourism Research*, 30 (1), 238–254.
- Ratner, B. (2009). The correlation coefficient: Its values range between + 1 – 1, or do they?, *Journal of targeting measurement and analysis for marketing*, 17(2), 139-142.
- Sardar, S., Hossain, M. E., Hossain, M. I., & Shaheen, M. S. (2020). Factors affecting visitors' satisfaction: An empirical study on the Paharpur Buddha Vihara, Naogaon, Rajshahi. *International Journal of Management and Accounting*, 2(4), 61–73.
- Seraphin, H., Yallop, A.C., Capatâna, A., & Gowreesunkar, V.G. (2018). Heritage in tourism organisations' branding strategy: The case of a post-colonial, post-conflict and post-disaster destination. *Int. J. Cult. Tour. Hosp. Res*, 12, 89–105.
- Su, D. N., Nguyen, N. A. N., Nguyen, Q. N. T., & Tran, T. P, (2020). The link between travel motivation and satisfaction towards a heritage destination: The role of visitor engagement, visitor experience and heritage destination image, *Tourism Management Perspectives*, 34.
- Suanmali, S. (2014). Factors affecting tourist satisfaction: An empirical study in the northern part of Thailand. *4th International Conference on Tourism Research (4ICTR), SHS Web of Conferences*, 9-11 December 2014, Kola Kinabalu, Malaysia <https://doi.org/10.1051/shsconf/20141201027>

- Sukiman, M., Omar, S., Muhibudin, M., Yussof, I., & Mohamed, B. (2013). Tourist Satisfaction as the Key to Destination Survival in Pahang. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 91 (4), 78-87. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.404>
- Thiumsak, T. & Ruangkanjanases, A. (2016). Factors influencing international visitors to revisit Bangkok, Thailand. *Journal of Economics, Business & Management*, 4(3), 220-230.
- Truong, T. & Foster, D. (2006). Using HOLSTAT to evaluate tourist satisfaction at destinations: The case of Australian holidaymakers in Vietnam. *Tourism Management*, 27(5), 842-855.
- Vetitnev, A., Romanova, G., Matushenko, N., & Kvetenadze, E. (2013). Factors affecting domestic tourists' destination satisfaction: The case of Russia resorts. *World Applied Sciences Journal*, 22(8), 1162-1173. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.22.08.27513>
- Yüksel, A. & Yüksel, F. (2007). Shopping risk perceptions: Effects on tourists' emotions, satisfaction, and expressed loyalty intentions. *Journal of Travel Research*, 45(3), 269-280. <https://doi.org/10.1177/0047287506295905>
- Zabkar, V, Brencic, M., & Dmitrovic. (2010). Modeling perceived quality, visitor satisfaction, and behavioral intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31(4), 537-546.