

العوامل المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية: دراسة تطبيقية على حي الطريف بالدرعية التاريخية

ياسر هاشم الهياجي*

تاريخ القبول: 2025/05/18

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

تاريخ 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 نظراً لما يتميز به من ثقافة غنية وإرث تاريخي عريق، فضلاً عن كونه من أبرز مواقع التراث العالمي اهتماماً 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، مستعيناً بأسلوب المسح الميداني وأداة الاستبانة لتقييم مستوى رضا الزوار. ولتحليل النتائج واختبار الفرضيات، تم توظيف تقنيات إحصائية متعددة، بما في ذلك تحليل الانحدار والتحليل العاملي، استناداً إلى بيانات 241 زائراً ممن زاروا الحي مرة واحدة على الأقل خلال شهري يناير وفبراير 2024.

توصلت الدراسة إلى استنتاجات هامة تتعلق بالعوامل التي تسهم في تحسين رضا الزوار وتعزيز تجربتهم. كما تقدم 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:

يُعد رضا الزوار أحد أهم أولويات الجهات 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). فضلاً عن تشجيعهم لأشخاص آخرين بما في ذلك الأقارب، على زيارة الوجهة، مما يعزز من استمرارية جاذبيتها (Neal & Gursoy, 2008). ومع ذلك، يُعد رضا الزوار مفهوماً معقداً ومتعدد الأبعاد يصعب قياسه؛ نظراً 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؛ نظراً 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 سنوياً لخوض تجارب ثقافية وتاريخية تعزز فهمهم للتراث (Seraphin et al., 2018). وقد جذب سلوك الزوار تجاه المواقع التراثية اهتمام الباحثين (Poria, Reichel & Biran, 2006)، مع التركيز على رضاهم كعامل حاسم

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

تُعدّ الجهات السياحية التراثية من المواقع المهمة التي تتميز بتنوع معالمها الثقافية، مما يلبي تطلعات الزوار ويعزز رضاهم العام عن الوجهة (Atsız et al., 2020; Huh & Uysal, 2004)، ويسهم مستوى الأداء وخصائص هذه الجهات بشكل مباشر في تحقيق رضا الزوار وضمان ولائهم.

في المملكة العربية السعودية، يمثل قطاع السياحة أحد القطاعات الحيوية المتنامية، حيث شهد تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة. وتبرز السياحة التراثية كأحد أبرز أنواع السياحة الجاذبة. وكموقع تراث عالمي، يتمتع حي الطريف بالدرعية التاريخية بجاذبية سياحية استثنائية، وتوافر مرافق تلبي احتياجات السياح المحليين والدوليين، مع توقع 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 الطريف اتخاذ تدابير استباقية لتحسين تجربة الزوار وتعزيز رضاهم، 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 الطريف ضمن مشروع تطوير بوابة الدرعية، الذي أُطلق 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 سنوياً، 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 يبرز الحاجة إلى دراسة علمية لتحديد هذه العوامل وتقييم تأثيرها على رضا الزوار؛ بهدف تحسين التجربة السياحية، وتعزيز استدامة الموقع.

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 تساهم 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 الطريف بالدرعية التاريخية.
- التعرف على رضا الزوار عن الموقع بناءً على العوامل المحددة في الدراسة.

مراجعة الأدبيات:

تحتل السياحة باهتمام متزايد في الأوساط الأكاديمية؛ نظراً لدورها الحيوي في دعم التنمية الاقتصادية، ومع ذلك، لا تزال الدراسات التي تتناول العوامل المؤثرة في رضا الزوار محدودة في المنطقة العربية، مما يشكل تحدياً أمام تطوير القطاع السياحي. وحديثاً، 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 جدلي 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. ويُعرفه 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)، ونهج الأداء الذي يعتبر الرضا مؤشراً لتقييم 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 تبايناً 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 يتسق مع نتائج أخرى تناولت تأثير المرافق الإضافية، مثل المطاعم، متاجر التذكارات، مرافق التسوق، وخدمات الإرشاد السياحي (Thiumsak & Ruangkanjanases, 2016; Dulay, 2015; Al-Ababneh, 2013)، وكذلك التسهيلات المخصصة لكبار السن، 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 بجاذبية 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 نوايا 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 الكوادر السياحية (Loan, 2016; Khuong & Quyen, 2016; Malik et al., 2020; Sardar et al., 2020; Vetitnev et al., 2013; Phuc, 2010; Dulay, 2015). كما أكدت دراسات أخرى على أهمية العوامل المرتبطة بجودة الخدمة المدركة، مثل الثقافة، والتاريخ والفن، والمأكولات المحلية، في تعزيز تجربة الزوار ورضاهم (Khuong & Quyen, 2016). ومواقف السكان المحليين تجاه السياح (Thiumsak & Ruangkanjanases, 2016). وأظهرت دراسة العبانة (2013) أن جودة الخدمة تُعدّ 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 المواقع السياحية عنصراً محورياً في تحسين التجربة السياحية (Poria et al., 2006). وأظهرت دراسة (Gupta & Rathore, 2020) أهمية العوامل المرتبطة بصيانة المواقع التراثية، وتسهيلات التسوق، وخدمات الإقامة والنقل في رفع مستويات رضا الزوار. في حين أكدت دراسة (Giao et al., 2022) أن رضا الزوار في مدينة باو لوك بمقاطعة لام دونج، فيتنام، تأثر بثلاثة عوامل رئيسية: 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 تُعدّ من العناصر المؤثرة في تجربة الزوار (Arumugam et al., 2023; Aziz & Herzing, 2019).

تعبيراً على ما سبق، تشير الدراسات السابقة إلى أن رضا الزوار بعد انتهاء الرحلة يتأثر 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 يُتوقع 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 الطريف، وتحسين خصائص الموقع، مما يعزز صياغة استراتيجيات فعالة لجذب المزيد من الزوار وتحقيق السياحة المستدامة في الموقع.

وصف الموقع:

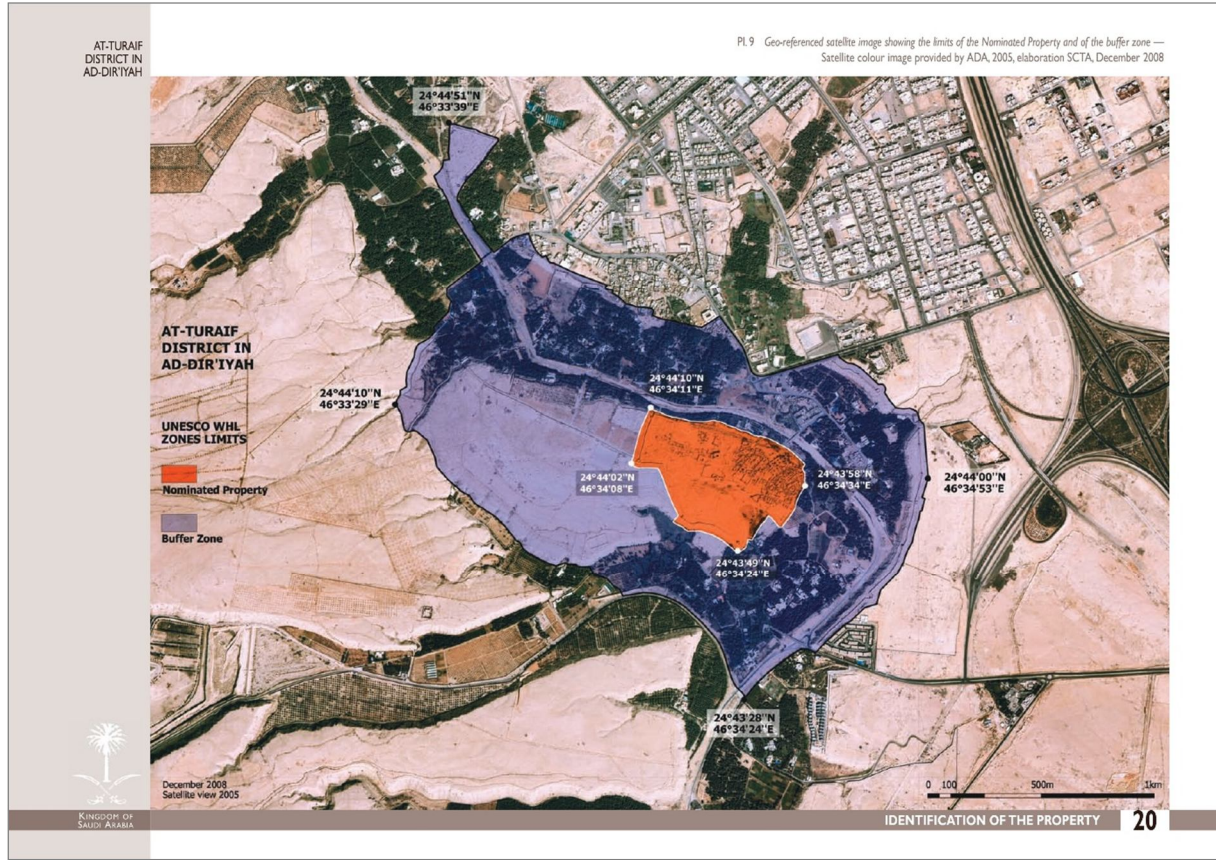
تقع مدينة الدرعية التاريخية شمال غرب الرياض، على ضفاف وادي حنيفة (Al-Mughnam, 2015, p.148). وتتألف من 12 حياً، أبرزها حي الطريف (Ibn Khamis, 1982, p. 405-406). ويُؤرخ تأسيسها بعام 850هـ / 1446م كحصن لقبيلة الدروع. وأصبحت عاصمة الدولة السعودية الأولى التي أسسها الإمام محمد بن سعود في عام 1157هـ / 1744م (Al-Mughnam, 2015, p. 150-151)؛ وهو ما يمنحها أهمية كبرى في التاريخ الإسلامي والسعودي.

يُعدُّ حي الطريف أبرز معالم الدرعية، حيث كان مقراً للحكم وسكناً للإمام محمد بن سعود وأسرته، ويضم الحي معالم بارزة مثل: قصر سلوى، ومسجد الإمام محمد بن سعود، والقصور والمنازل التاريخية، والمساجد، والأوقاف، والآبار، والأسوار، والمرافق الخدمية (HCDRC, 2008, P. 6). وفي عام 2010، أُدرج حي الطريف في قائمة التراث العالمي لليونسكو تقديراً لقيمته الفريدة كمقر حكم الدولة السعودية الأولى.

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



الشكل (1): منظر عام لحي الطريف التاريخي
(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 مرتفعة تراوحت من (0.971-0.855)، مما يؤكد ثباتها الداخلي ومناسبتها للاستخدام في هذه الدراسة (الجدول 1).

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

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

تم إعداد النسخة النهائية للاستبانة باللغتين العربية والإنجليزية لضمان شمولية الزوار المحليين والدوليين، متضمنة ثلاثة أقسام: الخصائص الديموغرافية، وخصائص السفر، ومستوى رضا الزوار عن حيّ الطُريف بناءً على تجربتهم، واحتوت (38) فقرة موزعة على مقياس ليكرت الخماسي، يتراوح بين (1 = ضعيف جداً، 5 = مرتفع جداً)؛ 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 تنفيذ 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 Whitney وKruskal-Wallis، كونها لا تفترض توزيعاً طبيعياً للبيانات، وتُعد أكثر ملاءمة مع طبيعة البيانات المرتبية أو في حالة عدم تحقق شروط التحليل المعلمي.

وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت المعاينة الأولية لبيانات العينة المشتملة (241 حالة) وجود تفاوت في أعداد بعض الفئات (مثل فئة غير السعوديين، والزوار الفرديين، 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 المعلمي 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 يوصى به في الأدبيات الإحصائية المتعلقة بتحليل استجابات الاستبانات ذات التوزيع غير الطبيعي.

2. مجتمع الدراسة وعينتها:

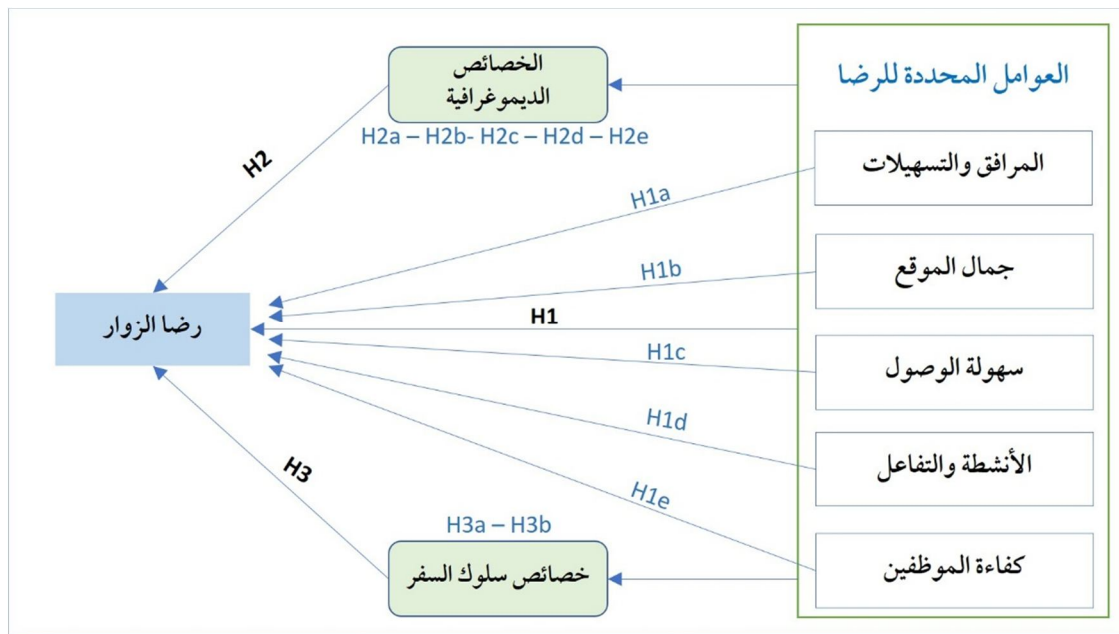
تكوّن مجتمع الدراسة من الزوار المحليين والدوليين لموقع حيّ الطُريف خلال شهري يناير وفبراير من عام 2024، وهي فترة تم اختيارها نظراً لتزامنها مع ذروة الموسم السياحي، مما يُعزّز من تنوع العينة وشموليّتها. كما تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وشملت (241) زائراً ممن زاروا الموقع 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 حيّ الطُريف. 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.
- ب- الفرضية الرئيسية الثانية (H2): لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حيّ الطريف نحو العوامل المحددة للرضا تعزى للخصائص الديموغرافية. وتم تجزئتها إلى 5 فرضيات فرعية وفقاً للـ: (الجنس، الجنسية، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
- ج- الفرضية الرئيسية الثالثة (H3): لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حيّ الطريف نحو العوامل المحددة للرضا وفقاً لاختلاف خصائص السفر. وتم تجزئتها إلى فرضيتين فرعيتين وفقاً لـ: (نوع الزيارة، والخبرة السابقة في زيارة حيّ 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 يدل على الفرص 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%)، ويُفسّر 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 النسب 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 و(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 الطريف: تبين أن (67.2%) من المستجيبين قاموا بزيارة الموقع سابقاً، في حين إن (32.8%) لم يسبق لهم زيارة موقع حي الطريف من قبل.

الجدول (2): الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

النسبة	التكرار	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	الحالة الاجتماعية
39.0%	94	متزوج	
3.3%	8	(مطلق، أرمل)	
10.0%	24	ثانوية عامة فأقل	المستوى التعليمي
6.2%	15	دبلوم	
61.8%	149	مؤهل جامعي	
22.0%	53	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	
17.8%	43	وفد رسمي	نوع الزيارة
18.7%	45	عائلية	
54.8%	132	مجموعة أصدقاء	
8.7%	21	فردي	
67.2%	162	نعم	هل هذه زيارتك الأولى لحي الطريف؟
32.8%	79	لا	

5. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

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

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

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

تم قياس المتغيرات الكامنة في هذه الدراسة (وهي الأبعاد الرئيسة للعوامل المؤثرة على رضا الزوار) من خلال مجموعة من الفقرات المقيسة عبر استبانة مبنية على مقياس ليكرت الخماسي. وقد تم تطوير كل بُعد وفق عدد محدد من الفقرات التي تمثل خصائص ذلك المتغير. ولأغراض التحليل الإحصائي، تم احتساب المتوسط الحسابي لكل مجموعة من الفقرات المرتبطة ببعد معين، وذلك لتكوين متغير مركب (متغير كامن) يُستخدم 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

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن = 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 والفرضية.

7.1. نتائج اختبار الفرض الرئيس الأول:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن موقع حيّ الطُريف. وللتحقق 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

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

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 حيّ الطُريف 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 يسهم 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 حيّ الطُريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة العوامل المحددة لرضا الزوار بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حيّ الطُريف بمقدار (0.994) وحدة.
 - تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية 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 حيّ الطُريف، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression Analysis للعوامل المحددة لرضا الزوار كمتغيرات مستقلة على مستوى رضا الزوار عن موقع حيّ الطُريف كمتغير تابع، الجدول (6).

الجدول (6): تحليل الانحدار المتعدد للعوامل المحددة لرضا الزوار على مستوى رضاهم عن الموقع

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

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 حيّ الطُريف، 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 حيّ الطُريف في ظل وجود المتغيرين السابق ذكرهما.

- تشير قيم معامل التحديد Adj R2 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 حيّ الطريف، وتعد الأنشطة والتفاعل هي أهم متغير مفسر للتباين رضا الزوار عن موقع حيّ الطريف، حيث أسهمت بمفردها في تفسير (77.9%) من التباين في المتغير التابع رضا الزوار عن موقع حيّ الطريف، بينما تعد كفاءة الموظفين هي أقل المتغيرات المستقلة تفسيراً للتباين في رضا الزوار عن موقع حيّ الطريف بنسبة (5.8%)، وفي المقابل لم تفسر بقية العوامل الأخرى أي قدر من التباين في المتغير التابع رضا الزوار عن موقع حيّ 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 رضاهم عن موقع حيّ الطريف.

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

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

يتضح من نتائج الجدول السابق (7) ما يلي:

- تؤكد الإشارات الموجبة في معاملات التأثير (Beta, B) على وجود تأثيرات موجبة ذات دلالة إحصائية لبُعدين من أبعاد العوامل المحددة لرضا الزوار وهما: (الأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين) وبين رضا الزوار عن موقع حيّ 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 حيّ الطريف في ظل وجود المتغيرين السابق ذكرهما.

- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية 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 رضاهم عن الموقع، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الرئيس الأول.

وينبثق عن الفرض الرئيس الأول خمسة فروض فرعية تبعاً لعدد العوامل المحددة لرضا الزوار، وسيتم توضيحها على النحو التالي:

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

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود علاقة ارتباط معنوية بين المرافق والتسهيلات كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن الموقع. وللتحقق من 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

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

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 حيّ الطُريف قيمته (0.661)، 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 "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 حيّ الطُريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة المرافق والتسهيلات بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حيّ الطُريف بمقدار (0.699) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية 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 حيّ الطُريف 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 وجاذبية الموقع كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن الموقع. وللتحقق 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	R ²	Adj R ²	Beta	B	قيمة t	Sig.t	قيمة F	Sig.f
جمال الموقع	0.787	0.619	0.618	0.787	0.929	19.724	**0.000	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 حيّ الطُريف 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 حيّ الطُريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة جمال الموقع بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حيّ الطُريف بمقدار (0.929) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية 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 حيّ الطُريف 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. وللتحقق 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

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

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 حيّ الطُريف 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 والتغير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار" عن موقع حيّ الطُريف.
 - 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 حيّ الطُريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة سهولة الوصول بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حيّ الطُريف بمقدار (0.862) وحدة.
 - تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية 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 حيّ الطُريف 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:

يختبر هذا الفرض وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأنشطة والتفاعل كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن الموقع. وللتحقق 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 الموقع

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

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 الطريف 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 يسهم في تفسير (77.9 %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع "رضا الزوار" عن موقع حي الطريف.
- 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 الطريف، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة الأنشطة والتفاعل بمقدار وحدة واحدة فإنها تسهم في زيادة رضا الزوار عن موقع حي الطريف بمقدار (0.947) وحدة.
- تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية 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 الطريف ومستوى رضاهم عن الموقع، 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 الموقع. وللتحقق 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 الموقع

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

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 الطريف 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 يسهم في تفسير (76.1 %) من التباين والتغير 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 كفاءة الموظفين كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضا الزوار عن موقع حيّ 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 حيّ الطريف بمقدار (0.920) وحدة.
 - تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية النموذج (Sig.f) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة (0.01)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع رضا الزوار عن موقع حيّ الطريف.
- وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين كفاءة الموظفين كأحد العوامل المحددة لرضا الزوار عن موقع حيّ 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 حيّ الطريف حول متغيرات الدراسة بناءً على اختلاف الخصائص الديموغرافية، وتفترض الدراسة عدم وجود فروقات دالة إحصائية.

وقد تم استخدام الاختبارات اللامعلمية (Mann-Whitney) و (Kruskal-Wallis) في تحليل الفروق بين إدراكات الزوار، والذي جاء متسقاً مع طبيعة بيانات الدراسة، التي تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، ويُصنّف 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 حيّ الطريف نحو متغيرات الدراسة وفقاً لاختلاف الجنس (ذكر، أنثى)، والجنسية (سعودي، غير سعودي)، تم استخدام اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عينتين مستقلتين، الجدولان (13) و(14). وأوضحت النتائج عدم وجود فروقات معنوية وفقاً لاختلاف الجنس والجنسية، حيث إن قيمة P-Value لم تكن دالة إحصائية 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)

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

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

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

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

كما استخدمت الدراسة اختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين عدة عينات مستقلة للتحقق من صحة الفرض بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات زوار موقع حي الطريف 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 إحصائية 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 الى وجود اختلافات دالة إحصائية 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

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

م	المتغيرات	الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب	Chi-Square	درجة الحرية	المعنوية P-Value
		من 60 سنة فأكثر	2.973	0.786	68.70			
2	جمال الموقع	أقل من 20 سنة	4.116	0.588	117.97	6.252	5	NS0.282
		من 20 إلى أقل من 30	4.138	0.840	128.52			
		من 30 إلى أقل من 40	3.770	0.996	100.22			
		من 40 إلى أقل من 50	4.113	0.844	123.16			
		من 50 إلى أقل من 60	4.211	0.520	127.10			
		من 60 سنة فأكثر	4.229	0.480	126.70			
3	سهولة الوصول	أقل من 20 سنة	4.275	0.627	144.25	10.773	5	NS0.065
		من 20 إلى أقل من 30	4.028	0.953	131.20			
		من 30 إلى أقل من 40	3.718	0.934	103.89			
		من 40 إلى أقل من 50	3.717	0.808	98.24			
		من 50 إلى أقل من 60	4.024	0.530	122.92			
		من 60 سنة فأكثر	3.880	0.576	109.00			
4	الأنشطة والتفاعل	أقل من 20 سنة	4.438	0.573	162.53	17.274	5	-0.004
		من 20 إلى أقل من 30	4.099	0.928	130.65			
		من 30 إلى أقل من 40	3.600	1.076	95.12			
		من 40 إلى أقل من 50	3.848	0.864	106.26			
		من 50 إلى أقل من 60	4.144	0.514	124.62			
		من 60 سنة فأكثر	3.840	0.328	97.50			
5	كفاءة الموظفين	أقل من 20 سنة	4.438	0.696	141.44	4.250	5	NS0.514
		من 20 إلى أقل من 30	4.159	0.964	125.10			
		من 30 إلى أقل من 40	3.954	1.039	108.13			
		من 40 إلى أقل من 50	4.184	0.906	124.29			
		من 50 إلى أقل من 60	4.093	0.790	113.22			
		من 60 سنة فأكثر	4.133	0.767	112.40			
6	رضا الزوار	أقل من 20 سنة	4.604	0.442	152.13	7.994	5	NS0.157
		من 20 إلى أقل من 30	4.162	1.013	123.87			
		من 30 إلى أقل من 40	3.804	1.200	103.56			
		من 40 إلى أقل من 50	4.241	0.912	129.66			
		من 50 إلى أقل من 60	4.173	0.609	112.86			
		من 60 سنة فأكثر	4.333	0.408	123.70			

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 إحصائية 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

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

ووفقاً لاختلاف المستوى التعليمي، تشير البيانات في الجدول (17) إلى وجود اختلافات دالة إحصائية 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)، (132.68) على التوالي.

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

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

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

7.3. نتائج اختبار الفرض الرئيس الثالث:

يختبر هذا الفرض مدى وجود فروقات معنوية في اتجاهات زاور موقع حيّ الطُريف 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 إحصائية في إدراكات زوار حيّ الطُريف تجاه متغيرات الدّراسة وفقاً لاختلاف نوع الزيارة (الجدول 18). وأظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية في إدراكات عينة الدراسة لمتغير المرافق والتسهيلات وفقاً لاختلاف نوع الزيارة (وفد رسمي، عائلية، مجموعة أصدقاء، فردي)، ومع ذلك، كشفت النتائج عن وجود فروقات دالة إحصائية 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)، (131.92)، (128.52)، (130.21)، (129.72) على التوالي.

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

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

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

واستخدمت الدراسة اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عيّنتين مستقلتين للتحقق من صحة الفرض بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إدراكات زوار حي الطريف 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: (المرافق والتسهيلات، الأنشطة والتفاعل، كفاءة الموظفين، الرضا العام عن الموقع)، بينما أظهرت النتائج وجود اختلافات دالة إحصائية 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 الطريف

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

8. مناقشة النتائج وتحليلها:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجريت على بيانات عينة الدراسة تفاوت بعض الخصائص الديموغرافية بشكل ملحوظ في حجم الفئات، مثل انخفاض عدد غير السعوديين، وفئة المطلقين والأرامل، وكذلك الزوار الفرديين. 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 حجماً كافياً من البيانات لضمان دقة التحليل، مع الامتناع عن تعميم النتائج على الفئات ذات العدد المحدود. كما يمكن أخذ هذا الجانب بعين الاعتبار في الدراسات المستقبلية، من خلال العمل على استهداف عينة أكثر توازناً وتنوعاً لزيادة القدرة التفسيرية والاحتمالية العامة للنتائج.

8.1. نتائج الفرض الرئيس الأول وفروضه الفرعية

تشير نتائج اختبار الفرض الرئيس الأول إلى وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين العوامل المحددة لرضا الزوار ومستوى رضاهم عن موقع حي الطريف. ويدعم ذلك قيمة معامل الارتباط المرتفعة ($R=0.875$)، والتي تعكس وجود ارتباط وثيق بين المتغيرين. هذه النتيجة تؤكد أن تحسين أي من العوامل المحددة لرضا الزوار (المرافق والتسهيلات، جمال الموقع، سهولة الوصول، الأنشطة والتفاعل، كفاءة الموظفين) يمكن أن ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم 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 التدريجي Stepwise Multiple Regression Analysis، تبين أن بُعدي "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 بتوفر عروض مثيرة للاهتمام، والتجارب التعليمية القيمة، والتفسير الجيد، والاستمتاع للأطفال والشباب، وتوفر فرص للتفاعل مع المجتمع المحلي تلعب دوراً محورياً في تحقيق رضا الزوار في الموقع، وهو ما تؤكد عليه دراسة (Giao et al., 2020; Aziz & Herzing, 2019; Thiumsak & Ruangkanjanases, 2016; Suanmali, 2014). حيث أسهمت الأنشطة والتفاعل بمفردها 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 ودرايتهم بالموقع كعامل حاسم يؤثر بشكل مباشر وإيجابي على تجربة الزوار ورضاهم، وهو ما يتفق مع دراسة (Giao et al., 2020; Aziz & Herzing, 2019; Poria et al., 2006).

وعلى الرغم من أهمية العوامل الأخرى مثل "المرافق والتسهيلات"، و"جمال الموقع"، و"سهولة الوصول"، إلا أنها لم تظهر تأثيراً معنوياً 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 معنوياً إيجابياً بين المرافق والتسهيلات ورضا الزوار، كما تؤكد العلاقة الإيجابية المثبتة أن تحسين المرافق والتسهيلات كالمطاعم، ومحلات التحف والهدايا، ومواقف السيارات، ومراكز المعلومات السياحية، والمرافق الثقافية، والتسهيلات البنكية، واستخدام التقنية يساهم بشكل ملموس في زيادة رضا الزوار، مما يبرز ضرورة الاستثمار في تحسين هذه المرافق، وهو ما تؤكد عليه دراسة (Malik et al., 2020; Loan, 2015).

تشير النتائج إلى ارتباط معنوي 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 الأمن 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 للموقع، 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 وفروضه الفرعية

أظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية 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 متنوع والنجاح في تعزيز السياحة التراثية.

بينما لم تكن هناك فروقات معنوية لمعظم متغيرات الدراسة وفقاً للفئة العمرية، برزت 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 سناً تظهر تقديراً أعلى للمرافق والأنشطة، مما قد يعكس احتياجاتهم وتجاربهم المتنوعة. الأمر الذي يستدعي ضرورة تصميم الأنشطة والمرافق بما يناسب اهتمامات الفئات العمرية المختلفة.

ووفقاً للحالة الاجتماعية، وجدت الدراسة اختلافات معنوية لصالح غير المتزوجين فيما يتعلق بالمرافق والتسهيلات، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل. قد يُعزى 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 معنوية لجميع متغيرات الدراسة لصالح فئة الجامعيين. يعكس ذلك إدراكاً أكثر تطوراً لدى هذه الفئة نتيجة لمستوياتهم التعليمية التي قد تؤثر على تحليلهم وتقييمهم للتجربة السياحية. وهذا يستدعي ضرورة تضمين عناصر تثقيفية وتفاعلية في الموقع لاستهداف الفئات ذات المستوى التعليمي الأعلى.

8.3. نتائج الفرض الرئيسي الثالث وفروضه الفرعية

تشير النتائج إلى أن إدراكات زوار حي الطريف تختلف بشكل ملحوظ حسب نوع الزيارة. حيث لوحظت فروقات دالة إحصائية لصالح الزوار ممن 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 معنوية في إدراك المرافق والتسهيلات، وهذا يدل على أن هذا المتغير قد يكون مستقلاً نسبياً عن طبيعة الزيارة.

أظهرت النتائج وجود اختلافات معنوية في إدراكات الزوار لجمال الموقع وسهولة الوصول لصالح من زاروا حي الطريف 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

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

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.

أكدت 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 لعبت دوراً هاماً في مستوى الرضا العام للزوار تجاه الموقع، في حين لم تتأثر إدراكات الزوار بناءً على الخبرة السابقة لزيارة حيّ الطُريف؛ مما يوفر رؤية دقيقة حول احتياجات وتوقعات شرائح الزوار المختلفة، لتحسين الجوانب الأكثر تأثيراً على الرضا، وتسهم في تعزيز استدامة حيّ الطُريف كوجهة تراثية عالمية وجاذبة، وبما يتماشى مع رؤية السعودية 2030.

التوصيات:

- بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث، فإن الدراسة توصي بالآتي:
- تصميم أنشطة وبرامج تفاعلية تلّئم مختلف الفئات، وتبرز 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 لحيّ الطُريف، بما يتوافق مع توقعات الزوار.
- تعزيز سهولة الوصول إلى الموقع من خلال تهيئة المرافق لذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير خرائط وإرشادات متعددة اللغات لتيسير 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:

المغنى، علي بن صالح. (2015). إضاءات على أعمال التنقيبات الأثرية بحي الطريف التاريخي بالدرعية، مداولات اللقاء العلمي 16، جمعية التاريخ والآثار لدول الخليج العربية.

ابن خميس، عبد الله بن محمد. (1402). الدرعية العاصمة الأولى، ط1، الرياض: مطابع الفرزدق، 1402هـ.

الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض. (1429). الدرعية أصالة الماضي وإشراقه 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>
- Atsız, 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: Kejimikujik 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'iyah, 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 Diriyah 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., Capatina, 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.