

عمادة الدراسات العليا  
جامعة القدس

واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة  
نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية

عزام فخري حسن أبو سلامة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440 هـ - 2019م

واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة  
نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية

إعداد

عزام فخري حسن أبو سلامة

بكالوريوس تربية طفل \_ جامعة القدس المفتوحة \_ فلسطين

المشرف: د. ثمين هيجاوي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء  
المؤسسات وتنمية الموارد البشرية- معهد التنمية المستدامة/ جامعة  
القدس فلسطين

1440هـ - 2019م



جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا  
معهد التنمية المستدامة

### إجازة رسالة

واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب  
المؤسسات السياحية

اسم الطالب: عزام فخري حسن أبو سلامة

الرقم الجامعي: (21612806)

المشرف: د. ثمين هيجاي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2019/8/25 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم  
وتواقيعهم:

.....التوقيع

.....التوقيع

.....التوقيع

1. رئيس لجنة المناقشة: د. ثمين هيجاي

2. ممتحنا داخليا: د. عزمي الأطرش

3. ممتحنا خارجيا: جعفر عباهرة

القدس - فلسطين

1440 هـ - 2019

## الإهداء

"اللهم ارحم من اشتاقت لهم نفوسنا وهو تحت التراب يا ارحم الراحمين"

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم..... إلى روح والدي العزيز.

إلى روح زوج أختي (محمود بركات) الذي تعلمت منه معنى الرجولة والحكمة والجرأة

في قول الحقيقة.

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى القلب الناصع. .. والدتي العزيزة.

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي. .. أختي وأخواتي

وأزواجهم وأبنائهم

إلى أصدقائي ورفقاء دربي

إلى هذا الصرح العلمي الفتي والجبار. ... جامعة القدس بصرحها وهيئتها الإدارية

والتدريسية....

عزام أبو سلامة

## إقرار

أقر أنا معدّ الرسالة بأنّها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأنّ هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: .....

عزام فخري حسن أبو سلامة

التاريخ: 2019/8/25

## شكر وعرافان

الحمد لله حمد الشاكرين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.  
بداية أحمد الله وأشكر فضله الذي من علي لإنجاز هذا العمل المتواضع ويسر لي طريقة من غير  
حول مني ولا قوة.

وانطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه ليسرني ويتلج صدري أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أستاذي،  
ومشرفي الدكتور **ثمين هيجاوي** الذي مدني من منابع علمه الكثير، والذي ما توانى يوماً عن مد يد  
المساعدة لي، وحمداً لله بأن يسره في دربي ويسر به أمري وعسى أن يطيل عمره ليبقى نبراساً متألئناً  
في نور العلم والعلماء.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي الممتحنين لجنة النقاش الموقرين على ما تكبدوه من عناء في  
قراءة رسالتي المتواضعة واغنائها بمقترحاتهم القيمة.

ولم ولن أنسى أن أتقدم بفائق الشكر والتقدير والعرافان إلى كل من أشعل شمعة في دروب علمنا وإلى  
من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى الأساتذة الكرام.

كما لا يفوتني التقدم بجزيل الشكر والتقدير لجميع أصدقائي الذين لم يدخروا وسعاً في نصائحهم  
ومساعدتهم لي في إنجاز هذه الرسالة.

عزام أبو سلامه

## مصطلحات الدراسة

- تبحث هذه الدراسة في موضوع واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية، وقد وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الرسالة وتحقيقاً لهذا الغرض اعتمدت التعريفات الآتية:
- 1- **الاقتصاد السياحي:** العلم الذي يوفر بيانات ونظريات كافية بتحقيق استخدام امثل للموارد السياحية المتاحة، بما يحقق أقصى إشباع ممكن منها (الحواري، الدباغ، 2001: 15).
  - 2- **التسويق السياحي:** هو النشاط الذي تقوم به المنظمات والمنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها، للتعرف على الأسواق السياحية الحالية والمرتبقة، والتأثير فيها، بهدف تنمية الحركة السياحية الدولية القادمة إليها (خضرة، 2008: 30).
  - 3- **المنتج السياحي:** هو منتج خدمي، يمثل التجربة التي يعيشها الزائر أو السائح منذ لحظة مغادرته لمكان إقامته الأصلي لحين عودته إليه (Middleton, 1994: 184).
  - 4- **المنطقة السياحية:** هو المكان الذي يصبح هدفاً للطلب السياحي، نتيجة العلاقة التي تحقق بين المغريات السياحية التي تتمتع بها المنطقة، واتجاهات ودوافع النشاط السياحي والتسهيلات السياحية المتاحة للوصول إلى هذه المنطقة (عبد الوهاب، 2008: 16).
  - 5- **الاستثمار السياحي:** سلسلة من المصروفات، تعقبها سلسلة من الإيرادات في فترات زمنية متعاقبة، أي هو تأجيل لعوائد ومنافع فورية، لكي تتحقق في المستقبل بصورة مرضية، تتسم بالتنظيم وتعظيم النتائج، بتخصيص جانب من الموارد المتاحة في استخدامات معينة (هلاي، 1997: 61).
  - 6- **الفعالية الاقتصادية للسياحة:** هي مقدرة المنشآت والفعاليات السياحية على توليد الربح المتناسب مع معدل العائد المرغوب أو (النفع الاقتصادي)، على مستوى الاقتصاد الكلي للدولة، وعوائد السياحة

لسكان الإقليم السياحي، من خلال المشاركة في العملية (الإنتاجية\_الخدمية) للمنشأة السياحية (دياب، 2006: 226).

7- التنمية السياحية المستدامة: هي تقابل وتشبع احتياجات السياح والمجتمعات الضيفة الحالية وضمان استفادة الأجيال المستقبلية، كما أنها التنمية التي تدير الموارد بأسلوب يحقق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية. (صالح زين الدين، 2016: 123)

8- التراث الثقافي: هو تعبير عن طرق المعيشة التي طورها المجتمع وانتقلت من جيل إلى جيل، والتي تشمل الأماكن، والأشياء، والعادات، والممارسات، والتعبيرات، والقيم الفنية، كما أنه إرث من التحف المادية، والصفات غير الملموسة لمجموعة أو مجتمع موروثه من الأجيال السابقة، والتي يتم الحفاظ عليها في الحاضر لبقائها للأجيال القادمة. ([www.cultureindevelopment.nl](http://www.cultureindevelopment.nl), Retrieve, 2018)

## الملخص:

هدفت الدراسة لمعرفة واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع زوار المناطق السياحية ومؤسسات السياحة في محافظة جنين، بحيث شملت عينة الدراسة (85) زائراً من زوار المناطق السياحية و(10) من أصحاب المؤسسات السياحية في محافظة جنين، وتم اختيار أفراد العينة بطريقة العينة القصدية حيث أخذ بعين الاعتبار البيانات الشخصية الخاصة بالزائر والمعلومات الخاصة بالزيارة ومعلومات عن المؤسسة السياحية والبيانات الشخصية لأصحاب المؤسسات والقدرة والاستعداد لتعبئة الاستبانة وفهم مضمونها من قبل أفراد عينة الدراسة بالإضافة إلى ضمان التنوع المطلوب كما يظهر في مجتمع الدراسة وهذا ما يعرف بالقصد بغرض التمثيل، وقد تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة واسترجع منها (83) استبانة وبعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، قام ببناء الاستبانتين والمكون من (19) فقرة للزوار و(27) فقرة للمؤسسات السياحية، وقد تم استخدام برنامج SPSS لتحليل نتائج استجابات المبحوثين.

وأظهرت النتائج أن درجة مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.43)، وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغيرات الدراسة الضابطة (الخاصة بالزيارة) باستثناء متغير وسيلة النقل حيث تبين وجود فروق بين (عام وخاص لصالح مشي على الإقدام/درجة).

وأوصت الدراسة بضرورة أن تقوم إدارة المؤسسات السياحية بإعداد برنامجاً خاصاً لبناء قدرات الكادر البشري الذي يعمل في المجال السياحي، للمساهمة في تحسين جودة السياحة في محافظة جنين، كما أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم إدارة المؤسسات السياحية بعقد ورش عمل موجهة لتعزيز الخبرات الإدارية والفنية لدى فريق العمل، وأوصت الدراسة بتشجيع الاستثمار في القطاع السياحي الفندقي

بمحافظة جنين بصورة اكبر، وذلك من خلال الإعفاء الضريبي أو عمل تخفيضات ضريبية، كما أوصت الدراسة بتطوير إطار قانوني قادر على حماية المؤسسات السياحية في حال نشوب خلافات فيما بينها، بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية المناسبة والمساعدة في تنمية السياحة بمحافظة جنين من خلال المشاريع البيئية خاصة على في المناطق الأثرية في محافظة جنين.

**الكلمات المفتاحية: الخدمات السياحية، التراث الثقافي، أصحاب المؤسسات السياحية.**

# **The reality of tourism services and their impact on cultural heritage development tourism in Jenin governorate.**

**Prepared by: Azzam Fakhri Hassan Abu Salama**

**Supervised by: Dr. ThaminHijawi**

## **Abstract**

This study aims to reveal the reality of tourism services and its impact on tourism development of cultural heritage in Jenin governorate. Descriptive analytical approach is used in this study, and the community of the study consisted of all visitors in touristic areas and the tourism institutions in Jenin governorate. The sample of study included (85) tourists and (10) of the owners of tourism institutions in Jenin governorate, the samples were selected by using bronchial sample in the study, taking into account the personal data of the visitor and information about the visit and information about the tourism institution in addition to personal data of the owners of the institutions and their ability and willingness to answer the questionnaire and understand its content by the sample of study , in addition to ensuring the required diversity as shown in the study community and this is known as the intention for the purpose of representation, the questionnaires were distributed to the sample of the study and 83 questionnaires were retrieved. Following a number of previous studies and the tools used on them, the researcher undertook two questioners consisting of (19) paragraphs for visitors and (27) paragraphs for tourism institutions using the (SPSS) to analyze the results of the researchers responses and thus he concluded the following: The measure degree of the reality of tourism services and their impact on cultural heritage development tourism in Jenin governorate was high, with a mathematical average of 3.43. Transportation services have the lowest coefficient of variation and the average arithmetic was equal to 3.62, while (environmental services) had the highest coefficient of difference where the arithmetic average was 3.07. There is an increase in the application of extension services, transportation and public to cultural heritage development tourism in Jenin governorate from the visitors' point of view and there is a strong relationship revealed through the results of Pearson correlation coefficient, and the value of beta reveals that the higher the relationship, the better the extension services, transportation and public. The improvement of cultural heritage development tourism in Jenin governorate has increased from the visitors' point of view. The absence of statistically significant differences at the level of statistical significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) in the average responses of the samples about the reality of tourism services and their impact on

tourism development tourism in Jenin governorate from the visitors' point of view, depending on the variables of the control study (for the visit) except for a variable related to transportations where there are differences between (public and private vehicles or preferring walking/bicycle) According to these results , numerous of recommendations should be considered: Recommendations for tourism institutions. 1. The department of tourism institutions should prepare a special program to build the capacity of the human staff working in the field of tourism, to contribute improving the quality of tourism in Jenin governorate. 2. The department of tourism institutions should hold workshops aimed in enhancing the administrative and technical expertise of the team. Government-specific recommendations: 1. Encourage investment in the hotel tourism sector in Jenin governorate more further through tax exemption or tax rebates. 2. Developing a legal framework capable of protecting tourism institutions in case of disagreements between them. 3. Developing an appropriate infrastructure that assists in tourism development in Jenin governorate through environmental projects, especially in the archaeological areas of Jenin governorate.

## الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أسئلتها وفرضيات

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 مبررات الدراسة

7.1 حدود الدراسة

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1 المقدمة

يعتبر القطاع السياحي من أهم القطاعات الاستثمارية والتنموية في الكثير من الدول النامية والمتقدمة وتعتني الحكومات في هذا القطاع وتوليه اهتمام كبير لما له من عوائد مهمة على كل مناحي الاقتصاد في الدولة، ولا تقتصر أهميته على كونه مصدراً أساسياً من مصادر الدخل القومي، بل إن مقدار الدخل المالي الذي يحققه قطاع السياحة غالباً ما يستخدم كمؤشر لقياس مدى تقدماً لدول حيث يعتبر القطاع السياحي من أكثر القطاعات الاقتصادية نمواً وتطوراً، حيث شهد ازدهاراً مذهلاً بعد الحرب العالمية الثانية مما جعل بعض المفكرين يعتبرونه كقطاعات الصناعات الثقيلة (أحمد، 2018)، ونظراً لهذه الأهمية جاءت الفكرة من طرف المحللين الاقتصاديين لاعتبار السياحة كصناعة قائمة بذاتها معتمدة في ذلك على المقومات الأساسية لأية صناعة والمتمثلة في الأرض، العمل، رأس المال، التنظيم والتكنولوجيا. لذلك تتنافس الدول لتطوير هذا القطاع الحساس بشتى الطرق والآليات من أجل جذب أكبر عدد من السياح والزائرين من أجل تحقيق أكبر قدر من الإيرادات المالية (الأرشيف الوطني: وزارة السياحة والآثار، 2010).

وتعد السياحة أحد المؤشرات الحقيقية التي تبين القوة الاقتصادية للدول في الوقت الراهن، فقد أصبحت صناعة قائمة بذاتها واعتمدت عليها اقتصاديات كثير من دول العالم، واحتلت المرتبة الثانية بين الأنشطة الاقتصادية العالمية، ودعم ذلك النظرة إلى السياحة بأنها صناعة القرن العشرين، ومصدر من مصادر الدخل، خاصة في ظل توافر سبل المواصلات بين الدول، وصناعة المستقبل لأنها تؤثر إيجاباً في التنمية الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتربوية؛ ولها نتائج اجتماعية، وثقافية مهمة كما تتمثل أهميتها في تعدد

أنواعها، فمنها (السياحة الترفيهية، والثقافية، والعلاجية، والدينية، والرياضية، وسياحة المؤتمرات، والاجتماعات، والمهرجانات، والسياحة التاريخية، والبيئية، والعمل). (الدوسري، 2017).

وتتميز فلسطين بتمتعها بمقومات سياحية طبيعية، وحضارية، ودينية تعد ذات أهمية كبيرة على جميع الصعد، مما يرشحها لتكون إحدى مراكز الجذب السياحي الرئيس على الصعيد العالمي، إلا أنها مازالت مترجعة عن ركب السياحة العالمية، وتعاني من مشكلات ومعيقات مختلفة جعلها تتخلف عن كثير من الدول السياحية الأخرى، الأقل أهمية على الصعيد السياحي، فالمشكلة السياحية في فلسطين ليست مشكلة نقص في عوامل الجذب السياحي الطبيعي أو البشري والحضاري، وإنما هي جملة من المشكلات والمعيقات في هذه البقعة الفريدة من العالم، التي أرخت بظلالها السلبية على النشاط السياحي (حماد، 2013).

والتنمية السياحية في أي بلد له مقومات سياحية تتيح له فرصة كبيرة لتحسين ميزان مدفوعاتها، وإذا كان هذا البلد نامياً فإن التنمية السياحية تعد ضرورة ملحة لأنها تساعد في خلق فرص أكثر للعمالة، ومن ثم تعمل على رفع مستوى المعيشة، وتكون معيماً للوصول إلى ما يصبو إليه المجتمع من تقدم ورفق. وتوجد العديد من المعوقات التي تعترض أو تؤخر أو تقلص التنمية السياحية ودورها في مجالات التنمية، الاقتصادية والاجتماعية (الأنصاري، 2019).

## 2.1 مشكلة الدراسة

بدأت السياحة التنموية في فلسطين بالتقدم والتطور منذ مطلع الأعوام السابقة، حيث تركز تطورها حول مناطق معنية من فلسطين في الجنوب والوسط مثل (القدس وبيت لحم وأريحا جزء بسيط من رام الله) على أيدي جهات محدودة تعنى في السياحة واتجاه المانحين على هذه المناطق، مما أدى ذلك لتهميش منطقة

الشمال في فلسطين وجنين تحديداً. ونظراً لكون السياحة ركيزة من ركائز التنمية الاجتماعية والاقتصادية ولها دور مهم في بناء المجتمع الوطني مقارنة بالقطاعات الأخرى، كونها تلعب دوراً كبيراً في تحريك الاقتصاد الفلسطيني. ولكن في ظل هذا التهميش لمنطقة جنين بالرغم من توافر عدداً كبيراً من المواقع الأثرية مقارنة ببقية المحافظات في فلسطين (السجل الوطني: وزارة السياحة والآثار، 2018) فقد تحددت مشكلة الدراسة الحالية بالإجابة عن السؤال الآتي:

ما واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية؟

### 3.1 أسئلة الدراسة

اشتملت الدراسة على الأسئلة الآتية:

1. ما واقع الخدمات السياحية التنموية في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار والمؤسسات التي لها علاقة بالسياحة؟
2. ما درجة رضا الزوار عن الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين؟
3. ما درجة رضا أصحاب المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة عن الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً للمتغيرات المستقلة؟
5. ما هي المفاهيم الأساسية التي تبين ماهية السياحة التنموية؟

6. ما هي آثار السياحة التنموية والثقافية من الناحية النظرية؟

#### 4.1 فرضيات الدراسة

سعت الدراسة إلى فحص الفرضيات التالية للمتغيرات المستقلة:

**الفرضية الأولى:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لدرجة توافر واقع الخدمات

السياحة التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

وتفرع عنها:

**أولاً:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  لواقع الخدمات الإرشادية

وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

**ثانياً:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  لواقع خدمات

المواصلات وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

**ثالثاً:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  لواقع الخدمات العامة

وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

**رابعاً:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  لواقع الخدمات العامة

وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

**الفرضية الثانية:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  لدرجة توافر واقع الخدمات

السياحة التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر أصحاب المؤسسات السياحية.

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً للمتغيرات الضابطة (الخاصة بالزيارة).  
ويتفرع عن هذه الفروق الفرضيات الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير هدف الرحلة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير مكان القدوم.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير وسيلة النقل.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير معلومات عن مكان الرحلة.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين.

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الفترة / الفصل الذي قمت بزيارة محافظة جنين.

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الوقت من اليوم الذي قمت بزيارة محافظة جنين.

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أسعار التسوق (مأكولات/ هدايا تذكارية/ ملابس)

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أماكن الزيارة في مدينة جنين.

## 5.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد واقع الخدمات السياحية التنموية في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار والمؤسسات التي لها علاقة بالسياحة.
2. التعرف على درجة رضا الزوار عن الخدمات السياحة التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين.
3. معرفة درجة رضا أصحاب المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة عن الخدمات السياحة التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين.
4. تحديد واقع الخدمات السياحة التنموية للتراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار تبعاً للمتغيرات المستقلة.

## 6.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع، إذ تسعى هذه الدراسة إلى زيادة الاهتمام بقطاع السياحة في محافظة جنين تحديداً السياحة التي تدعم التنمية فهذا القطاع البارز له دور حيوي في دعم الاقتصاد الفلسطيني، ونتيجة للإقبال المتزايد على الأماكن السياحية كان لا بد من دراسة مقومات الخدمات السياحية المقدمة للزوار والسياح في محافظة جنين والبحث عن رضاهم في الخدمات التي تقدمها المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة، وهذه الدراسة تساعد هذه المؤسسات على وضع برامج وخدمات جديدة تسهم في رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها للزوار حتى تكسب رضاهم.

كما تسلط الدراسة الضوء على أهمية الخدمة السياحة والإرشادية للزائر وأثرها التنموي على المجتمع وذلك بتحقيق أعلى مستويات الرضا من جهة وتحقيق أعلى الإيرادات السياحية من جهة أخرى. كما يسهم هذا

البحث في إظهار مصادر الضعف والقوة في طبيعة الخدمات المقدمة للزوار، ومدى الاهتمام بإدارة علاقات الخدمات المقدمة للزوار في دعم هذه الخدمات وبالمقابل زيادة الإيرادات السياحية ورفع مستوى التنمية منها. كما تسهم هذه الدراسة في التعرف إلى واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية والتي يمكن من خلال دراستها مساعدة الباحثين على تطوير قاعدة بحثية حول هذا الموضوع، واعتبار نتائجه استطلاعاً للرأي العام في المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة لزيادة قدرتها على الاحتفاظ بعدد أفضل من الزوار وبهذا تزيد فرصة إجراء المزيد من الأبحاث والخروج بنتائج أعم وأوسع وأشمل حول موضوع السياحة التنموية.

## 7.1 مبررات الدراسة

تم اختيار موضوع الدراسة لجملة من المبررات أهمها:

1. الأهمية التاريخية: توضيح علاقة مدينة جنين بالتراث الأصيل وتاريخه، هي من أقدم المدن في العالم التي ما زلت مأهولة في سكان عبر مر العصور حيث نجد فيها العديد من المباني التي تمثل أغلب الحضارات وشهدت العديد من المعارك التاريخية على أرضها وأشهرها معركة القسام.
2. تباطؤ عملية الحفاظ على الطبيعة التاريخية والحيوية للمدينة والذي يمتاز موقعها ما بين السهول والهضاب والجبال التي اكسبها تنوع بيئي وإطلاله خلابة لسهل مرج ابن عامر الذي يعتبر من أهم مصادر جذب السياحة لها، واستغلال ميزاتها بالشكل الذي يخدم المجتمع المحلي.
3. أهمية ونوعية الخدمة السياحية التنموية التي يحتاجها الزائر لاستدامة إقامته.

4. إهمال وتوجيه السياحة على مناطق محدودة وعلى حساب مناطق ذات أهمية سياحية أخرى وقلة المشاريع السياحية التي تسهم في تنمية المجتمع.

5. ندرة التخطيط لسياحة التراث الثقافي والحفاظ على البنية التحتية الملائمة للسائح وقلة المشاريع الممولة لقطاع السياحة في محافظة جنين.

6. قلة الدراسات السياحية عن مدينة جنين.

## 8.1 حدود الدراسة

اشتملت الدراسة على الحدود التالية:

**الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة الحالية على زوار الأماكن السياحية وأصحاب المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة في محافظة جنين.

**الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة الحالية على المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة في محافظة جنين.

**الحدود الزمانية:** اقتصرت الدراسة الحالية على الفصل الثاني من العام الدراسي 2019/2018.

**الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على الموضوعات التي اشتملها عنوان البحث وهي واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية.

## الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

- 1.2 الإطار النظري
  - 1.1.2 مقدمة
  - 2.1.2 ماهية السياحة
  - 3.2.1 صناعة السياحة
  - 4.2.1 أهمية السياحة
  - 5.2.1 أركان قطاع السياحة ومكوناته
  - 6.2.1 السياحة كنشاط اقتصادي
  - 7.2.1 السوق السياحي
  - 8.2.1 أسباب توسع وانتشار ظاهرة السياحة
  - 9.2.1 آثار السياحة
  - 10.2.1 السياحة في الأراضي الفلسطينية
  - 11.2.1 السوق السياحي الفلسطيني
  - 12.2.1 الإنفاق على السياحة المحلية في فلسطين (الطلب السياحي)
  - 13.2.1 أهم المؤشرات التي تلقي الضوء على زيادة نمو السياحة المستقبلية في فلسطين
  - 14.2.1 الصعوبات التي تواجه السياحة الفلسطينية مستقبلا
- 1.2 سياحة تنمية التراث الثقافي
  - 1.3.2 السياحة الثقافية: المفاهيم والمحددات
  - 2.3.2 الأسس الدولية لإدارة السياحة الثقافية / الجماهيرية في المواقع التراثية
  - 3.3.2 مفهوم استدامة الحِفاظ على الموروث المعماري
  - 4.3.2 أهم المعالم للمحافظة جنين
- 2.2 الدراسات السابقة
  - 1.2.2 الدراسات العربية
  - 2.2.2 الدراسات الأجنبية
  - 4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.2 الإطار النظري

##### 1.1.2 مقدمة

تعد السياحة من أكثر الصناعات نمواً في العالم، فقد أصبحت اليوم من أهم القطاعات في التجارة الدولية، حيث وصلت قيمة الصادرات السياحية إلى مستويات قياسية في الأعوام الماضية. لمعظم دول العالم والسياحة من منظور اقتصادي هي قطاع إنتاجي يؤدي دوراً مهماً في زيادة الدخل القومي وتحسين ميزان المدفوعات، ومصدراً مهماً للعملاء الصعبة، وفرصة لتشغيل الأيدي العاملة، وهدفها تحقيق برامج التنمية المستدامة (جهاز الإحصاء المركزي، 2018). وتمتاز الخدمات السياحية بكونها جزءاً من الخدمات بإطارها العام جملة من الخصائص تختلف بها عن السلع المادية حيث اتفق عدد من الكتاب والباحثين إلى الإشارة إلى عدد من الخصائص وهي أن الخدمة غير ملموسة.

##### 2.1.2 ماهية السياحة

بدأت المحاولات الأولى لتعريف ظاهرة السياحة من القرن التاسع عشر، وكان أول تعريف محدد عام 1905م بوصفها: "ظاهرة عصرية تنبثق من (Guyer Freuler) للسياحة يعود للعالم الألماني جويبيرفرويلر الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام وتغيير الجو والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها والشعور" بالبهجة والمتعة بالإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وهي ثمرة تقدم وسائل النقل (سعيد، 2013).

ويعاب على التعريف السابق إهماله الجوانب الاقتصادية المترتبة عن النشاط السياحي، وهو ما حاول العالم التركيز عليه في تعريفه للسياحة عام 1910م، حيث أشار إلى (Schullard.H.V) النمساوي

شوليرنشرانتهم من أن السياحة هي: "اصطلاح يطلق على العمليات المتداخلة وخصوصا العمليات الاقتصادية التي تتعلق بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل حدود منطقة أو دولة معينة" (عبد الرزاق، 2019).

ركز هذا التعريف على الجانب الاقتصادي ولكنه أهمل هو الآخر الجانب النفسي والثقافي للسياحة. وبعد هاذين التعريفين تعاقبت الكثير من التعاريف المختلفة والحديثة للسياحة من خلال كتابات الكثير من الباحثين، الهيئات الإقليمية والدولية خاصة الاقتصادية والسياحية أهمها:

**تعريف منظمة السياحة العالمية:** السياحة هي أنشطة المسافرين إلى مكان خارج بيئته المألوفة لفترة معينة من الوقت لا تزيد عن سنة بغير انقطاع للراحة أو لأغراض أخرى (منظمة السياحة العالمية، 2010).

**تعريف الأكاديمية الدولية للسياحة:** السياحة عبارة عن لفظ ينصرف إلى أسفار المتعة؛ فهي مجموعة الأنشطة البشرية التي تعمل على تحقيق هذا النوع من الأسفار (الظاهر والياس، 2007).

من خلال التعاريف السابقة يفهم بأن السياحة لها أكثر من تعريف واحد وكل منها يختلف عن الآخر باختلاف الزاوية التي ينظر منها إلى السياحة، فالبعض ينظر إليها بوصفها ظاهرة اجتماعية، وآخرون يرونها ظاهرة اقتصادية، ومنهم من يركز على دورها في تنمية العلاقات الإنسانية والثقافية بين الشعوب. ولكن الأمر الذي تتفق فيه الكثير من التعاريف هو أن السياحة تنشأ للحصول على الراحة وليس للعمل، وأنها يجب أن لا تؤدي السياحة إلى إقامة دائمة ولا تكون لأقل من 24 ساعة (سعيد، 2013).

**فالسياحة:** هي مجموعة الظواهر/الأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير أصحاب البلد، التي لا يكون لها أي ارتباط بأي نشاط ربحي أو نية للإقامة الدائمة حيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي يبدأ فيها

الشخص أو المجموعة الترحال بداية من البلد الأصلي أو مكان الإقامة الدائم وفي النهاية العودة إلى المكان نفسه (الشعباني وآخرون، 2013).

**تعريف السياحة وفق الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني:** اخذ قطاع السياحة رمز المجال 20 ضمن معجم مصطلحات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، إلا أن الجهاز لم يطرح تعريفاً دقيقاً لهذا المصطلح واكتفى بأن يدرج ضمن هذا القطاع أكثر من (39) نشاطاً فرعيّاً كان من بينها المطاعم ووكالات السياحة والسفر والنقل والفنادق وغيرها الكثير. ومن باب الحصر يمكننا هنا التطرق للتعريفين الأقرب إلى دراستنا: فقد عرف السياحة الخارجية بأنها: الرحلة السياحية التي تكون وجهتها الرئيسية خارج إقامة بلد الزائر.

أما السياحة المحلية: فهي الرحلة السياحية التي تكون وجهتها الرئيسية داخل إقامة بلد الزائر. والسياحة الوافدة: تشمل أنشطة الأشخاص المسافرين والبقاء في أماكن خارج بيئتهم المعتادة، لمدة لا تتجاوز سنة واحدة متتالية، بهدف الاستجمام والراحة، أو القيام بمهام رسمية وأعمال أخرى.

وقد استند الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني هنا على التوصيات الدولية للإحصاءات السياحية 2008 لمنظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة. وهذا ما تتفق عليه الدول وتلتزم بنشره ضمن إحصاءاتها وأنشطتها المسحية (معجم مصطلحات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2017).

ومن كل ما سبق يمكننا ملاحظة التطور الكبير في مفهوم السياحة عبر الزمن لعدة عوامل أهمها: (مجلس التعليم القطري).

1. التطور الكبير في وسائل النقل، والذي صاحبه انخفاض في تكلفة عملية النقل.
2. ارتفاع المستوى العام لدخول الأفراد.
3. تحديد عدد أيام العمل الأسبوعية وتحديد الإجازات مدفوعة الأجر. ووجود القوانين المنظمة لها.

4. تعدد الأهداف التي يتبناها الأفراد أثناء سفرهم لأداء مهمة عمل وصعوبة الفصل بينهما.

وهذا ما تراه هنا كافياً ليجعل من قطاع السياحة قطاع مرناً متغيراً باستمرار.

وبالمقابل يرى (حماد، 2013، ص 109-113) أن السياحة تتصف بمجموعة خصائص تصبغها بالطابع الاقتصادي وهي:

النشاط السياحي متزايد أو متضاعف بطبيعته، حيث تمر النفقات السياح عبر العديد من القنوات تاركة أثراً متزايداً بهذا الانتقال على مختلف الأنشطة الاقتصادية التي يقصدها السياح، وهذا ما يعرف بأثر المضاعف. وهذا ما تؤكدته دراسة (الفلاح، 2012م، ص 4) حيث يتباين الدخل السياحي بين الأقاليم السياحية تبايناً طبيعياً يرتبط بمدى توفر الخدمات السياحية وعوامل الجذب السياحي ومستوى الأسعار وطبيعة السائحين الوافدين إلى الأقاليم، وإمكاناتهم.

### 3.2.1 صناعة السياحة

تعتبر صناعة السياحة من الصناعات كثيفة العمالة، إذ أنها توفر فرص عمل لإعداد كبيرة من الأيدي العاملة سواء بصورة مباشرة في الأنشطة السياحية أو بصورة غير مباشرة في الأنشطة ذات الارتباط غير المباشر بالسياحة. وهذا ما أكدته دراسة (hugo. Nyaupane.2016).

تتأثر صناعة السياحة بعدة عوامل أهمها: أسعار السفر والخدمات السياحية من جهة، ومستوى دخل الأفراد. فكلما زادت تكلفة الرحلة السياحية كلما قل الإقبال على السفر إلى تلك المناطق. ويظهر نفس الأثر عندما تتراجع دخول الأفراد. كما يتصف الطلب السياحي بخاصية التغير الكبير وبمرونته العالية وحساسيته للعوامل الخارجية والداخلية مثل الظروف الطبيعية والمناخية، الاستقرار السياسي والأمني، توافر الخدمات السياحية المرضية للسياح، أسعار صرف العملات وغيرها (عبد الرزاق، 2019).

لا يخزن المنتج السياحي كما تخزن المنتجات الصناعية لفترات طويلة، ومع اتصاف الطلب السياحي بالموسمية يواجه صناع السياحة وأصحاب المرافق السياحية تحديات كبيرة في كيفية تخصيص جزء من إيرادات السياحة في مواسم الذروة لتغطية نفقات المنشآت السياحية في فترات التراجع. (احمد، 2016 م).  
ومما سبق يمكننا إيجاز أهم خصائص السياحة بأنها تتصف عموماً بالموسمية، والحساسية الشديدة لكل من الأوضاع السياسية والاجتماعية والأمنية والاقتصادية، ومرونتها العالية للدخل، ولمستوى الخدمة السياحية المقدمة وأسعارها، بالإضافة إلى عدم القدرة على تخزين المنتج السياحي.

#### 4.2.1 أهمية السياحة

أجمعت الأدبيات التي درست النشاط السياحي على أن لهذا النشاط أهمية بالغة على الدول التي تسعى إلى جعل السياحة رافداً وناهماً باقتصادها، ومن الأهمية التي تحققها الدول الصانعة للسياحة أو النشطة سياحياً:

- 1- زيادة عناصر الدخل القومي وغنى ميزان المدفوعات بالصرف الأجنبي وبتنوع سلة عملات الدول.
  - 2- وجود نشاط سياحي يساعد على تنمية المنطقة الجاذبة للسياحة اقتصادياً واجتماعياً، من خلال توفير الخدمات التي يحتاجها هذا النشاط، مما سيزيد من فرص العمل ويساعد على محاربة ظاهرة البطالة.
  - 3- ومن ناحية ثالثة تساعد السياحة على تنمية المناطق السياحية طبيعياً من خلال تنمية المحميات الطبيعية والمناطق الأثرية والتاريخية، بما ينعكس إيجابياً على الوعي البيئي لسكان المنطقة.
- يسمح النشاط السياحي بإعادة توزيع الدخل داخل الدولة نفسها من خلال التوسع العمراني والاستثمارات المرافقة بما يؤدي حتماً إلى إنعاش المناطق المحرومة بالعمران والأنشطة الاقتصادي المتنوعة.

### 5.2.1 أركان قطاع السياحة ومكوناته

للتحقق من قدرة منطقة جغرافية ما على جذب السياح لا بد من التأكد من توفر مجموعة أركان كالاتي:  
مقومات طبيعية: وتضم كل مظاهر الجذب السياحي الطبيعية كالجبال والمحميات الطبيعية والأنهار والشواطئ بالإضافة إلى العوامل المناخية.  
مقومات بشرية: وتضم كل من التركيب السكاني للدولة، وعادات المجتمعات وتقاليدها، الآثار التاريخية، الفنون الشعبية وغيرها.

مقومات خدمية ومالية: بما فيها من بنى تحتية وفوقية (القصاصفة، 2014).

كما أن تلك الأركان يمكن حصرها في ثلاثة جوانب: نقل (ويشمل النقل البري والجوي والبحري)، إيواء (فنادق، شقق، بانسيونات، مخيمات)، وبرامج (شركات السفر والسياحة الأماكن الأثرية). إلا أن هذه الأركان لا تكتمل إلا بوجود البنى التحتية والفوقية للسياحة معتبراً أن قيام صناعة سياحية يعتمد أساساً على البنية التحتية للبدء والانطلاق (القصاصفة، 2014).

### 6.2.1 السياحة كنشاط اقتصادي

اختلف الباحثون في تحديد طبيعة النشاط السياحي، بين النظر إليه على أنه صناعة خدمية، أم مجموعة أنشطة وخدمات متشعبة وواسعة. أم ظاهرة اقتصادية واجتماعية وحسبت إشكالية طبيعة نشاط السياحة، بإقرار منظمة السياحة العالمية نشاط السياحة كقطاع صناعي بالدرجة الأساسية، وينتج خدمات متنوعة ويرتبط بباقي القطاعات الاقتصادية سواء كانت صناعية أو زراعية أو خدمية أو غيرها بشكل كبير، وهذا يظهر جليا في تعريف منظمة السياحة العالمية بأن السياحة هي: السفر بهدف الترفيه أو الاكتشاف، وتشمل السياحة توفير الخدمات المتعلقة بالسفر، معتبرة السياحة الصناعة الأولى عالميا خاصة مع تزايد

مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي العالمي بمعدل نمو يبلغ 9.8% خلال السنوات الخمس الماضية، كما انه وفر 284 مليون فرصة عمل بواقع فرصة واحدة من كل 11 فرصة عمل متاحة في سوق العمل العالمي. الأمر الذي جعلها تتفوق على باقي القطاعات الاقتصادية بما فيها الصناعة. ( world tourism organization, 2016).

ويتفق الباحث هنا مع رأي منظمة السياحة العالمية، ويؤكد (وفق الدراسات التي تم الاطلاع عليها في هذا الجانب) على التداخل الكبير بين قطاع السياحة كقطاع صناعي مع العديد من القطاعات الاقتصادية الأخرى وعلى رأسها الخدمات، وهذا ما يعرف بالترايبات الأمامية والخلفية لنشاط السياحة.

### 7.2.1 السوق السياحي

باعتبار وجود إشكالية تحديد تصنيف واضح لطبيعة النشاط السياحي يمكننا الأخذ بالرأي القائل بكون السياحة مزيج بين عمليات كثيرة، بعضها سلعي والآخر خدمي. وحتى تضمن وصول المنتج السياحي إلى من يحتاجه، لابد من حدوث التقاء بين جانبي السوق (العرض والطلب) السياحي.

ويعرف السوق السياحي تعريفاً إجرائياً بأنه الفضاء الذي يجتمع فيه العملاء والسياح الحاليين والمحتملين مع عارضي الخدمات السياحية، لتداولها خلال فترة زمنية معينة وبالأسعار المطروحة أمامهم لتلك المنتجات. ويعتبر السوق السياحي من أكثر الأسواق تنافسية، الأمر الذي يلزم جانب العرض السياحي بضرورة تحديد قطاع السوق الذي يستهدفه منتج، وتحديد درجة التخصص، وتوفير معلومات عن الأشخاص أو الفئات ذات المصالح الخاصة والخصائص الاجتماعية والديمغرافية، وأصلهم وتفضيلاتهم للخدمات والأنشطة في الوجهة.

### 8.2.1 أسباب توسع وانتشار ظاهرة السياحة

- 1- الانتقال من الريف إلى المدينة بهدف العمل: من المعروف أن الأعمال في المدينة في غالبها أعمال مكتبية خاضعة للروتين واستخدام العقل بدلاً من المجهود البدني كما في الريف. لذلك يرى الكثيرون منهم ضرورة الهروب من زخم العمل والروتين والتمتع بالإجازة السنوية.
- 2- بعد ظهور النقابات وتحديد ساعات العمل اليومي والإجازات السنوية، أدى هذا إلى زيادة وقت الفراغ وإتاحة الفرصة للسفر.
- 3- دخول الآلات في الصناعة أدى إلى زيادة حجم الإنتاج، وبالتالي حاجة الصناع والتجار إلى السفر للبحث عن أسواق جديدة لتسويق وتصريف هذا الإنتاج.
- 4 - انتشار الأمن والسلام العالمي خاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية.
- 5 - تطور وسائل النقل والمواصلات خصوصاً النقل الجوي، الذي اختصر الوقت والمسافات.
- 6- التلوث البيئي التي تعاني منه الدول الصناعية دفع العديد إلى السفر إلى المناطق الريفية أو المناطق الطبيعية لفترة من الزمن.
- 7- تطور وسائل الاتصالات الحديثة مكّن الإنسان من الاتصال من أي بقعة في العالم بالآخرين والتواصل معهم وإدارة عمله (الحاسوب والانترنت).
- 8-ازدياد الوعي الثقافي والفكري لدى الكثيرين في العديد من دول العالم، دفع العديد منهم إلى السفر للتعرف والاطلاع على ثقافات وعادات وتقاليد الشعوب الأخرى.

9- زيادة التقدم الطبي أزال مخاوف الكثيرين من انتقال الأمراض والأوبئة مما زاد من نشاط وحركة السياحة العالمية.

10- تطور الخدمات والبنية التحتية وطرق النقل والمواصلات في دول العالم، ساعد في تطور وازدهار النشاط السياحي فيها (القصاصفة، 2014).

### 9.2.1 آثار السياحة

باعتبار السياحة من ابرز الأنشطة الاقتصادية العالمية فعالية وتأثيراً على الاقتصاد العالمي، وباعتبار العديد من الدول دولاً سياحية بامتياز وتوثر في الدولة بالجانب السلبي والايجابي .

أولاً: الآثار الاقتصادية للسياحة: تؤثر السياحة على اقتصاديات الدول بحكم إنها تعتبر مصدراً هاماً لدعم ميزات مدفوعاتها من خلال تدفق العملات الأجنبية، بما يساعد الدول على سداد ما عليها من التزامات وتوفير احتياجاتها، كما تلعب دوراً بارزاً في التشغيل ومحاربة ظاهرة البطالة، وزيادة أرباح أصحاب الأنشطة السياحية أو المرتبطة بالسياحة، نتيجة لارتفاع أسعار منتجاتهم، الأمر الذي سيزيد من إيرادات الدولة من الرسوم الجمركية والضرائب مما يجعل صناعة السياحة في الدول صناعة مجدية مربحة.

وما دامت الدول تسعى إلى تنشيط الصناعة السياحية فستنشط معها الحركة التجارية تلقائياً وخاصة في المناطق السياحية، ما دامت هناك استجابة حقيقية في عدد الوافدين إليها، الأمر الذي يزيد الطلب على المنتجات الخدمية المرافقة كالغذاء والتحف والهدايا التذكارية وغيرها. إن هذا النشاط التجاري والصناعي الذي ترافق مع النشاط السياحي، يؤثر مباشرة على الدخل السياحي. فيكون هذا الأثر ايجابيا فقط عندما يزيد صافي الدخل السياحي وهنا تساعد السياحة دوراً في خلق حالة استقرار اقتصادي (عبد الرزاق، 2019).

وبالمقابل قسم (الفلاح، 2012م) الآثار الاقتصادية إلى ثلاثة آثار:

- 1- **مباشرة:** وتضم التغيير في الإنتاج المرتبط بالتغيير في النفقات السياحية المباشرة كالمبيعات وإيرادات الفنادق، ودخل العاملين فيها والضرائب التي يحصل عليها الفندق وغيرها.
- 2- **غير مباشرة:** تنتج من انعكاس الآثار المباشرة السابقة على قطاعات اقتصادية أخرى مكتملة للنشاط السياحي.

- 3- **مستحدثة:** التغييرات التي تحدث في النشاط الاقتصادي كالدخل وفرص العمل الناتجة من إنفاق الأسر والمتولدة من الدخل المكتسب إما بصورة مباشرة أو غير مباشرة من إنفاق السياح.
- حيث اعتبر الفلاح كلاً من الآثار غير مباشرة والمستحدثة ضمن الجانبية (تأثير المضاعف) واعتبر الآثار الثلاثة إجمالياً للسياحة على التوظيف والنتائج المحلي الإجمالي. وهذا ما اقره التقرير السنوي للمجلس العالمي للسياحة والسفر (WTTC)، لعام 2016. (WTTC. 2016).

ويرى تقرير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية بان الدور الذي قد تلعبه السياحة في النمو الاقتصادي والحد من الفقر يتباين بين الدول، لأنه يتوقف على مدى ارتباط قطاع السياحة في اقتصاديات الدول مع باقي القطاعات (الروابط الأمامية والخلفية)، ضمن ما يعرف بسلاسل القيمة الإقليمية والعالمية. كما تظهر الآثار الاقتصادية أيضاً من خلال قدرة الدول على توجيه عوائد السياحة والإيرادات الناتجة عنها لتطوير البنى التحتية بما في ذلك دعم المنشآت المحلية الصغيرة والمتوسطة، كما ستسمح السياحة بالنهوض بمهارات القوى العاملة، وبوجود المؤسسات اللازمة لتنمية السياحة وتطويرها، مما يضمن استدامتها وبلوغها أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، دون أن نتجاهل الدور الحقيقي للعوائد الضريبية وللرسوم المدفوعة للدولة في تعميم الفوائد الاقتصادية على البلدان. (UNCTAD, 2013)،

وما يمكننا أن نختم به الآثار الاقتصادية هنا انه على المناطق النشطة سياحياً تضع على سلم أولوياتها تحقيق منافع متعددة تفوق ما تم إنفاقه لصناعة السياحة نتيجة التفاعل بين مكوناتها الثلاث: السائح، المجتمع المضيف، والبيئة الاجتماعية. وبذلك يكون الأثر هنا متبادلاً بين السائح والمضيف. ومن هذه الآثار:

- 1- تنمية الأذواق واقتباس الثقافة، مما سينعكس على النمو والتطوير الحضاري.
  - 2- تنمية وتطوير المناطق الأقل تقدماً في الدولة، الأمر الذي سيؤدي إلى التأثير على النواحي الصحية والعمرائية.
  - 3- توزيع الثروة على المستوى العالمي. بما يسمح بظهور فرص عمل زيادة نصيب الفرد من الناتج المحلي للدول ويحدث نفس الأمر في الاقتصاد المحلي للدول الصانعة للسياحة او النشطة سياحياً
  - 4- التطور الاجتماعي السلوكي والتأثير على التوزيع والكثافة السكانية
- كما حصرت هذه الآثار ضمن أربع علاقات اجتماعية تظهر مع احتكاك السكان المستضيفين والسياح: الغبطة (EUPHORIA)، اللامبالاة والفتور (APATHY)، المضايقة (DISCOMFORT)، العداة والخصومة (ANTAGONISM)

ثانياً: الآثار البيئية للسياحة: وفق العديد من الأدبيات يمكننا استخراج العديد من الآثار البيئية للنشاط السياحي معاناة الدول منذ عقود من مشكلات وقضايا بيئية أصبحت تشكل تهديداً صريحاً لمتطلبات التنمية المستدامة، مثل مشاكل تغيرات المناخ وما يصاحبها، الأمطار الحمضية، ثقب الأوزون، تزايد ظاهرة التلوث، المياه العادمة، مياه الشرب الملوثة، التصحر، وغيرها. أن هذه المشاكل تؤثر سلباً وبصورة مباشرة على أي نشاط اقتصادي في الدول، ويعتبر قطاع السياحة من القطاعات الحساسة جداً لمثل هذه المشاكل التي تؤثر

على الموروث البيئي والحيوي بما فيها المواقع الأثرية والمحميات الطبيعية والحيوانات والطيور وغيرها. وفي هذا السياق يجدر بنا أن نذكر أن المتضرر الوحيد من تلك الآثار هو الدولة التي تعرض خدماتها السياحية، الأمر الذي يضعها أمام تحديات بيئية صعبة.

إن الهدف الحقيقي الذي تسعى الدول إلى تحقيقه من تنشيط السياحة هو دعم البيئة وتحسين مظهرها الجمالي بما يتماشى وأهدافها السياحية ومع الأهداف الإنمائية للأمم المتحدة (منظمة العمل الدولية، 2013)، إلا أن تجاهل المراسيم والتشريعات القانونية والممارسات البشرية الخاطئة، والامتداد العمراني الواسع في الأراضي الزراعية وغيرها من الأسباب، أعطى فرصة كبيرة للتأثير السلبي لهذا النشاط (السياحة) على البيئة، مع ضعف في عملية المتابعة من الجهات المسؤولة.

### 10.2.1 السياحة في الأراضي الفلسطينية

في فلسطين يختلف الواقع السياحي عن غيره من دوال العالم، لاختلاف الظروف العامة المؤثرة عليه وخاصة وجود الاحتلال الإسرائيلي وسيطرته على احد أهم مقومات السياحة وهي المعابر البرية والبحرية والجوية، الأمر الذي يحد بقوة من تطور النشاط السياحي الفلسطيني، مما كنا سببا جعل نسبة مساهمة نشاط السياحة في الناتج المحلي الفلسطيني في أفضل أحوالها لم تتجاوز (4%) عام (2012)، وساهمت بخلق فرص عمل ل (23000) عامل بسبب تشغيل لا تتجاوز (6%) من إجمالي فرص العمل المتاحة يعملون ضمن (6593) منشأة سياحية لا تمثل سوى (4%) من مجمل المنشآت الفلسطينية. (الفلاح، 2014)، علماً أن المؤشرات العالمية تشير إلى أن نصيب قطاع السياحة في خلق فرص العمل يتمثل في قدرته على خلق فرصة من كل

11 فرصة عمل متاحة. الأمر الذي ما تزال فلسطين بعيدة عن تحقيقه في ضوء المعطيات الحالية للنشاط السياحي.

تشتهر فلسطين بعوامل جذب سياحي متنوع المصادر الأمر الذي يجعل البنية التحتية اللازمة لقيام نشاط سياحي قوي قائمة لا محال، وحسب تقرير (هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية، 2016) عن قطاع السياحة فقد أجملت عوامل الجذب السياحي في تنوع الأماكن السياحية (من مواقع أثرية ودينية ومصايف ومشاتي ومنتجعات طبيعية ومحميات طبيعية)، وجود نظام تصنيف فندقي ومكاتب سياحية مرخصة ومواقع جغرافي مميز ومناخ ومظاهر سطح متنوعة الأمر الذي جعل جنسيات السياح متنوعة (من كل قارات العالم)، وهنا وأكد البيان الصحفي للجهاز المركزي للإحصاء الصادر بتاريخ 27 سبتمبر 2017 انه خلال النصف الأول من هذه السنة نفذت 3.26 مليون زيارة سياحية بعد أن كان العدد 2.07 مليون زيارة سياحية عام 2016، مما يثبت أن لدى الأراضي الفلسطينية القدرة على الاستفادة مما تمتلك من مقومات سياحية فيها لتصبح مؤشرا مؤثرا من مؤشرات الاقتصاد الكلي رغم كل المعوقات التي تعترض النشاط السياحي.

### 11.2.1 السوق السياحي الفلسطيني

1- علاقة السياحة بالمؤشرات الاقتصادية الكلية في فلسطين (العرض السياحي):

بالرجوع إلى الأدبيات التي تناولت موضوع السياحة في فلسطين، لوحظ ندرة واضحة في الكتابة عن آثار السياحة على المؤشرات الاقتصادية الكلية وخاصة الناتج المحلي الإجمالي والتشغيل، وبصورة أكثر عن قطاع غزة رغم أن تلك الأدبيات درست السياحة في معظم جوانبها. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،

(2018)

والجدول التالي يوضح العلاقة القائمة بين قطاع السياحة الفلسطيني والمؤشرات الاقتصادية الكلية، حيث واجهت هذه الدراسة صعوبة بالغة في الحصول على البيانات الخاصة بقطاع غزة لذا تم تناول بيانات فلسطين عامة.

جدول(2.1): المؤشرات الاقتصادية الكلية لقطاع السياحة في فلسطين.

المؤشر	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
مساهمتها في GDP*	%2.5	%1.9	%2.7	%2.3	%3.0	%1.9	%2.6	-
إجمالي القيمة المضافة*	246.7	215.6	326.2	279.5	363.7	241.1	339.4	-
عدد المنشآت السياحية	4735	5514	6593	7639	7064	7218	7574	11943
عدد العاملين في السياحة	15162	15990	23010	21176	26484	21707	28717	36861
نسبة العاملين من العدد الكلي للعمال	%6.8	%6.8	%7.9	%7.2	%8.3	%6.8	%8.1	%8.3

المصدر: (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2018)

تم حسابها من خلال قسمة إجمالي القيمة المضافة على قيمة الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة لكل سنة، والقيمة بالمليون دولار أمريكي.

ونلاحظ من الجدول التقلب الواضح في قطاع السياحة في فلسطين، ويظهر ذلك جليا في كل من نسبة مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الإجمالي، من جهة، وفي إجمالي القيمة المضافة أيضاً، إلى جانب التذبذب الواضح في نسبة العاملين في قطاع السياحة مقارنة بالعدد الكلي للعمال في فلسطين. ورغم ذلك إلا أن عدد المنشآت السياحية ظل يرتفع خلال الفترة 2010-2013 لينخفض عام 2014 وذلك نتيجة تقلبات الأوضاع السياسية، ثم يعاود الارتفاع بعد ذلك. في حين كان تقلب أعداد العاملين في قطاع السياحة مغايراً في عدد المنشآت فوجد مثلاً انه رغم ارتفاع عدد المنشآت السياحية بين عامي 2014-2015 إلا أن عدد العاملين انخفض، بعد أن ارتفع بين عامي 2010-2012م. ورغم ذلك ما تزال نسبة مساهمة قطاع

السياحة في الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين ونسبة مساهمته في التشغيل متدنية ومتقلبة مما يوحي بوجود مشكلة عميقة في طبيعة الاقتصاد الفلسطيني وتركيبته القطاعية، من جهة، ومن جهة أخرى يلعب بقاء المناطق السياحية الفلسطينية خاضعة وتابعة للبرامج السياحية الإسرائيلية عامل محبطاً لنشاط القطاع السياحي بالإضافة إلى تدني كل من أداء وزارة السياحة والآثار الفلسطينية غير المبرر تجاه المنشآت السياحية وتدني مخصصات تطوير هذا القطاع في الموازنة الحكومية.

### 12.2.1 الإنفاق على السياحة المحلية في فلسطين (الطلب السياحي)

يعرف الإنفاق السياحي بأنه المبلغ المدفوع لشراء السلع الاستهلاكية والخدمات والأشياء الثمينة لغرضين أولهما الاستخدام الخاص وثانيهما تقديمها كهدية لأغراض الرحلة السياحية أو خلالها. بما في ذلك مصروفات الزوار أنفسهم، والنفقات التي تدفع أو يستردها الغير. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2017). ويمثل الإنفاق السياحي جانب الطلب في السوق السياحي.

وبالرجوع إلى المسوح الدورية للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عن حسابات السياحة الفرعية يمكننا ملاحظة تنوع في إنفاق السياح في فلسطين بين إنفاق على التسوق، وآخر على تقديم خدمات الطعام والشراب، وثالث على خدمات الفنادق والإقامة، ورابع على النقل والاتصال وبنفقات متفرقة على النشاطات السياحية الأخرى (مكاتب السياحة والسفر، النفقات الترفيهية)، ومن باب الحصر يمكننا القول انه في مسوح الحسابات الفرعية الأربعة التي أعدها الجهاز فإن الإنفاق على خدمات الطعام والشراب احتل دائماً القيمة الأعلى والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (2.2): إنفاق السياحة المحلية في فلسطين حسب بنود الإنفاق \* خلال الفترة 2009-2016.

\*القيمة: بألف دولار أمريكي.

بنود الإنفاق	2009	2012	2014	2016
فنادق وإقامة	5975.6	8606.4	12501.3	16842.6
طعام وشراب	42602.7	50888.8	62273.1	69204.9
تسويق	4919.9	6487.0	8466.9	9989.6
نقل ركاب واتصالات	11898.5	14197.0	16348.2	16647.8
نفقات أخرى	9266.4	15545.1	15385.5	16230.0
المجموع	74663.1	95724.3	114975.0	128914.9

\*المصدر: (الجهاز المركزي للإحصاء، 2017).

تضم الأرقام الواردة في الجدول نفقات زوار اليوم الواحد ونفقات الزوار مع مبيت، وتتمثل في نفقات مكاتب السياحة والسفر والنفقات الترفيهية.

ونلاحظ من الجدول السابق حدوث تطور مستمر في مجموع الإنفاق السياحي خلال الفترة 2009-2016، حيث زادت قيمة النفقات في كل بنودها دون حدوث تراجع في أي منها بين فترتين خلال المدة، بالإضافة إلى ارتفاع واضح في قيمة الإنفاق على خدمات مكاتب السياحة والسفر ونفقات الترفيه (نفقات أخرى)، وبمقارنة بأوجه الإنفاق السياحي يحتل الإنفاق على خدمات الطعام والشراب القيمة الأعلى في كل السنوات الواردة في الجدول، ومما سبق نستنتج ارتفاع مستمر في الطلب على الأنشطة السياحية في فلسطين حيث ارتفع الإنفاق السياحي من 74663.1 ألف دولار عام 2009 إلى 128914.9 ألف دولار أمريكي عام 2016، وهيمنة الإنفاق على خدمات الطعام والمشروبات (النسبة هنا تتراوح مثلا بين 57% عام 2009 و53.7% عام 2016)، يخدم هذه الدراسة لأنه يشير إلى توفر فرص استثمار حقيقية فيها تؤدي إلى زيادة إعداد المطاعم والمقاصف والمقاهي، وارتفاع الإنفاق على خدمات النقل والاتصال وخدمات مكاتب السياحة

والسفر والخدمات الترفيهية يشير إلى توجه المجتمع نحو تنظيم الرحلات من خلال مكاتب متخصصة وهذا ما يساعد على زيادة أعداد المنشآت التي تقدم مثل هذه الخدمات.

ويربط جانبي السوق السياحي الفلسطيني، نجد أن الطلب على الأنشطة السياحية يتزايد باستمرار مع وجود تقلب في حجم العرض السياحي الأمر الذي يجعل السوق السياحي غير متوازن في معظم حالاته. حيث نلاحظ مثلاً أن نسبة الإنفاق على أنشطة المطاعم والمشروبات نسبة تجاوزت 70% من إجمالي عرض قطاع السياحة. وهذا يوضح بدقة وجود فائض عرض في بعض منشآت السياحة في فلسطين وقس على ذلك باقي المنشآت.

### 13.2.1 أهم المؤشرات التي تلقي الضوء على زيادة نمو السياحة المستقبلية في فلسطين

1- تنوع مصادر الطاقة: تقوم الكثير من الجهود العالمية في وقتنا الحاضر على البحث عن مصادر طاقة رخيصة جديدة وبديلة عن مصادر الطاقة التقليدية البترول، وهذا من شأنه تشجيع الكثيرين على القيام بالسياحة ومن شأنه التقليل من تكاليفها.

2- قطع المسافات الطويلة: من المعروف أن للنقل الجوي تكاليف باهظة ،لذلك يمكن أن نشهد توجها لا بأس به للقيام بالرحلات الطويلة عن طريق البر والبحر نظراً لانخفاض أجورها إذا ما قورنت بأجور وتكلفة النقل الجوي.

3-المنافسة السياحية: من المعلوم أن الكثير من الاتفاقيات العالمية تمت لجعل الأسواق السياحية العالمية أسواقاً مفتوحة للجميع، الأمر الذي فتح باب المنافسة على ما تقدمه هذه الأسواق من سلع خدماتية وتسويقية بهدف إرضاء السياح الوافدين إليها، كل هذا يجعل من أوروبا تخسر الكثير من السياح بسبب منافسة

الأسواق السياحية والخدماتية للدول النامية وخاصة في جنوب شرق آسيا نظراً لخص الخدمات المقدمة إذا ما قورنت بالدول المتقدمة.

**4- طول الموسم السياحي:** إن إطالة الموسم السياحي من شأنه أن يخلق المزيد من فرص الجذب السياحي خاصة في الدول ذات المناخ الحار، إذ بالإمكان إطالة الموسم السياحي ليتخطى موسم الصيف إلى الخريف أو إلى الربيع.

**5- التطور التكنولوجي:** لقد ساهم التطور التكنولوجي سواء كان في وسائل الاتصالات أو وسائل الإعلام العالمي المرئي والمسموع في التعرف على معالم وثقافات الشعوب الأخرى وخاصة في الدول النامية الأمر الذي من شأنه أن يزيد من حجم الجذب السياحي.

**6- التطور الاجتماعي:** لقد ساهمت وسائل الإعلام المرئي والمسموع والمقروء في خلق نوع من التّواصل الاجتماعي بين دول العالم النامية ودول العالم المتقدمة، الأمر الذي من شأنه أن يغير من منظور السياحة في الدول النامية.

### **14.2.1 الصعوبات التي تواجه السياحة الفلسطينية مستقبلاً**

1- إذا قارنا المنتج السياحي بغيره من المنتجات الصناعية والتجارية التي نعرفها سنجد بأن المنتج السياحي منتج معقد وغير محدود. فمثلاً لا تقتصر الخدمة التي تقدمها الفنادق أو المطاعم على نوع الطعام فقط وجودته بل على حسن الاستقبال والترحيب والتعامل، بالإضافة إلى أهمية الموقع وقربه من طرق النقل والمواصلات والأماكن السياحية بالإضافة إلى أهمية التصميم الهندسي الذي يشكل مصدر جذب للسياح إلى

المطعم أو الفندق، كل هذا وأكثر يجعل من صناعة السياحة معقدة وتحتاج إلى التخطيط الجيد حتى يكتب لها النجاح.

2- إن لدولة فلسطين عناصر جذب سياحي مختلفة ومتنوعة إذا ما قورنت بالدول والحضارات الأخرى.

3- يختلف المنتج السياحي عن بقية المنتجات الاقتصادية في كونه لا يصدر بل على السائح أن يأتي للانتفاع به.

4- إن موسم الجذب السياحي محدد في جميع أنحاء العالم بالرغم من اختلافه من دولة إلى أخرى، إذ من شأن طول وقصر هذا الموسم التأثير على فاعلية النشاط السياحي في هذه الدول والبلدان المزارة.

5- كثرة خسائر هذا القطاع حيث أن الكثير من الغرف الفندقية تكون فارغة كذلك العديد من مقاعد الطائرات (الجديبة، 2010)

6- نقص البنى التحتية الأساسية خاصة المتعلقة بالنشاط السياحي في فلسطين من فنادق وخدمات الإيواء والنقل والسلامة والأمن والإعلام السياحي مما يجعل من فلسطين تخسر أهميتها كوجهة سياحية بالرغم من تمتع العديد منها بمواقع سياحية قد تكون مهمة عالمياً.

7- الاستثمارات السياحية خاصة في البلدان النامية لا يزال متأخراً وبالأخص دولة فلسطين كونها دولة تحت الاحتلال الإسرائيلي فهي أقل أمنياً إذا ما قورن بالدول المتقدمة وقد يكون ذلك إلى الاعتقاد بأن الاستثمار في قطاع الخدمات السياحية أمر محفوف بالمخاطر (القصاصفة، 2014).

## 1.2 سياحة تنمية التراث الثقافي

### 1.3.2 السياحة الثقافية: المفاهيم والمحددات

ترتبط مصادر التراث الثقافي بشكله العام ونطاقاته المتسعة والعريضة بمجالات التنمية السياحية، وتعددت أنماط السياحة المعنية بالتراث الثقافي، أو تلك التي تهدف إلى الإثراء بالقيم الثقافية والمعرفية والتاريخية للتجربة السياحية، وتوصف السياحة الثقافية بدقة أكثر بأنها سياحة تراثية في داخل نطاق السياحة البيئية حيث كون التراث غاية في حد ذاته، ثم تطور المفهوم إلى السياحة الباحثة عن الأنشطة الثقافية، فتتخذ أشكال الرحلة الدراسية والفنية والثقافية لزيارة المواقع والمتاحف والآثار وحضور المهرجانات والمعارض وأي مظاهر ثقافية مادية أو غير مادية لثقافة المجتمعات، أما المدن الصناعية في كل من أوروبا والولايات المتحدة فقد تبنت مفهوماً جديداً سمي بالسياحة الصناعية الحضرية Urban Industrial Tourism منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي لتنمية اقتصادها القوم باستخدام السياحة والمناطق الصناعية القديمة وأعدت صياغة المخططات العمرانية لتلك المناطق لتنمية وتحديث وإعادة تقديم المواقع التاريخية (غربي، 2017).

### 2.3.2 الأسس الدولية لإدارة السياحة الثقافية / الجماهيرية في المواقع التراثية

ترتبط المبادئ الدولية للسياحة الثقافية بمنظومة متكاملة ثلاثية الأطراف يمثلها كل من:

**1- التراث الثقافي:** بمعناه الواسع الممتد والعريض والذي يضم كل النتاجات الثقافية المادية وغير المادية، الماضية والمستمرة والخبرات الحياتية والمعرفية وسائر عمليات التنمية على مر العصور والذي يشكل تنوعاً فريداً في الشخصيات والهويات المجتمعية والعقائدية والتي تمثل الآلية المرجعية لقياس النمو والتغير في حياة المجتمعات.

**2- صناعة السياحة:** ولتدعيم القيمة الاقتصادية للتراث وتوفير الدعم المادي لمشروعات الصيانة والحفاظ المستهدفة، وهي جزءاً لا يتجزأ من الاقتصاد القوم وأحد أهم العناصر المؤثرة في التنمية والاقتصاد القومي إذا ما تم إدارتها بوعي وتكامل مع أهداف الحفاظ على التراث وتدعيم المستوى المعيشي للمجتمعات.

**3- المجتمع المحلي:** الذي ينتمي لذلك التراث ويرتبط به وينمو في إطار محدداته ويعي قيمته ويقدره، ويوفر له الاحترام والحماية الملائمة للاحتفاظ به ويعتبره الركيزة الأساسية للتنمية الحالية والمستقبلية وقد أصدر المجلس الدول للآثار والمواقع ICOMOS الميثاق الدولي للسياحة الثقافية في أكتوبر 1999، بالاشتراك مع مجلس جنوب أفريقيا للآثار، وحدد من خلاله المبادئ الأساسية لتحقيق العلاقة التبادلية التكاملية بين متطلبات الحفاظ على البيئة التراثية وسياسات الجذب السياح وفائدة المجتمع المحلي وهي:

**أولاً:** تعد السياحة الدولية والمحلية من أهم الأسباب المروجة للتغيرات الثقافية ولذا فهي المسؤولة عن تدعيم عمليات الحفاظ والإدارة الواعية لخصائص المورد التراث وتهدف في المقام الأول إلى حماية التراث العالم وثقافة المجتمعات (أحمد، 2018).

أ- التوكيد على الهوية الثقافية وملاحح الطابع المحل بحيث تشمل الأنشطة السياحية التراثية التنوع الكامل للثقافات المحلية (القديمة والمعاصرة) والتي تتضمن مواقع الآثار التاريخية ومقتنيات المتاحف والفنون الشعبية ومنتجات التراث التقليدي للمجتمعات المحلية والريفية، وكذلك تكوين صورة متكاملة للثقافة المحلية بالاعتماد على الرموز والفنون والمطبوعات والمواد المرئية والمسموعة وأشكال الاتصالات الحديثة بالاستعانة بمدارس الفنون والمؤسسات الثقافية بالمجتمع المحل، كما يجب أن ترتبط برامج العرض السياحي التثقيفي بمدلولات القيمة الكونية أو الإقليمية أو الدولية للموقع التراث وتفسرها للزائرين بالوسائل والطرق والتقانات المتوافقة والملائمة والمحفزة في وقت واحد.

ب- صياغة برامج توضيحية لإبراز أهمية وقيمة الأماكن التراثية والخبرات التقليدية والثقافية في التجربة التاريخية الماضية والتنوع الحاضر في الثقافات المجتمعية شاملة ثقافة الجماعات المحدودة والتي يجب أن يميزها الزائر ويدرك أهميتها وقيمتها الإنسانية.

**ثانيا:** العلاقة التبادلية بين المواقع التراثية والسياحة هي علاقة ديناميكية متغيرة تتضمن قيم متناقضة ويجب أن تدار في إطار من التنمية المستدامة للأجيال الحاضرة والمستقبلية(غريبي، 2017).

أ- التداخل ما بين مواقع التراث والسياحة دائما متغير وديناميكي ويواجه العديد من الإمكانيات والتحديات بالإضافة إلى الخصائص المتناقضة، والمشروعات السياحية والأنشطة الخدمية التابعة لها يجب أن تحقق نتائج إيجابية وأقل ما يمكن من التأثيرات السلبية على خصائص المفرد التراث والمجتمع المحيط والمرتبطة به بيئيا وبصريا، وفي ذات الوقت تلبى الاحتياجات الأساسية الثقافية والترفيهية والخدمية للسائح وتجربته السياحية.

ب- قبل تنمية المواقع التراثية للتنمية السياحية يجب صياغة مخططات إدارة وصيانة القيم الثقافية والتاريخية بالموقع، وحدود التغييرات الملائمة لأهمية الموقع والتأثيرات البيئية الناجمة عن تلك التغييرات: طرق السيارات، وسائل النقل وأماكن الانتظار، الخدمات السياحية اللازمة، البوابات والمداخل، وكذلك دراسة التأثيرات الناتجة عن عدد السائحين ومعدلات التدفق، فضلا عن دراسة جدوى المشروع وعائده الاجتماع والاقتصادي والثقافي على الموقع التراث والسكان المرتبطين به.

ج- يجب دراسة الأبعاد الثقافية والجمالية والاجتماعية لمشروعات التنمية السياحية في البيئة التراثية وأثرها على التنوع البيولوجي والثقافي والمناظر الطبيعية الثقافية، وخصائص الطابع البصري للنطاق المحيط، وضرورة الاعتماد على المواد المحلية في البناء والتنفيذ واحترام الطرز المعمارية المتواجدة بالموقع واتجاهات العمارة التقليدية والشعبية للنطاق العمران المرتبط بالموقع التراثي (احمد، 2018).

**ثالثا:** برامج توجيه السياحة يجب أن تحافظ على خصائص التراث الثقافي.

أ- يجب أن توجه مواقع التراث الثقافي وتدار بالطريقة التي تصون خصائص الموقع ذات القيمة العالمية أو الإقليمية أو المحلية، من حيث تطوير آليات تنظيم الزيارات بحيث تتفق مع القوانين والمعاهدات واللوائح المختصة بالمحافظة على موارد التراث ذات القيمة، وتضمن احترام قواعد سلوك المجتمع المحلي والذي يقوم مقام الحارس والقيم على هذه المواقع.

ب- يجب أن تقدم برامج السياحة المرشدة نشر الفائدة على نطاق واسع وتحد من الضغوط السياحية على المواقع الأكثر شهرة بتشجيع وتوجيه السائحين للتجربة واسعة المدى لدراسة خصائص الثقافات الشعبية المحلية أو الإقليمية المرتبطة بالموقع.

**رابعاً:** يجب التأكد من أن خطة إدارة الموقع التراث للسياحة الثقافية تحقق ثراء وغنى وممتعة وقيمة التجربة السياحية للزائرين.

أ- بتقديم وعرض المعلومات التي تجعل الرسالة المراد توص لها للزائر جذابة ومثيرة وذات معنى موثوق به يتأكد أصالة المنتج وقيمته التاريخية، وتطلب ذلك تدريب فريق الإرشاد السياحي واستخدام أحدث التقانات التكنولوجية لتوضيح أهمية الموقع وخصائصه المتميزة والحاجة الملزمة للحماية طويلة الأجل وفي نفس الوقت تمكن السائح من التمتع اللائق والمناسب بالموقع التراث.

ب- التخطيط للأنشطة السياحية يجب أن يقدم خدمات متوافقة لمتطلبات الراحة والرفاهية والأمان للزائر، لتحقيق المتعة من الزيارة في إطار لا يتناقض مع أهمية وقيمة الخصائص الإيكولوجية أو إمكانات الموقع الطبيعية المتاحة (أبو طاقية، 2015).

**خامساً:** يجب أن تشترك المجتمعات المحلية والمواطنين في التخطيط للحفاظ والتنمية السياحية

أ- يجب إشراك المجتمعات المحلية على المستوى الإقليمي والمحلي وملاك الأراضي والعقارات في نطاق الموقع التراثي، وجميع المهتمين في صياغة الأهداف والاستراتيجيات وتحديد الأولويات ومراحل العمل والتنفيذ وإدارة الحفاظ طويل الأجل، وآليات عرض وشرح القيمة التراثية للموقع وإبرازها في المحتويات السياحية.

ب- تدعيم المشاركات في قطاع التراث والسياحة بتشجيع المشاركة الفعالة للقطاعات الأخرى في المجتمع في تنمية برامج السياحة الثقافية من خلال التأكيد على أن تشمل إمكانات السياحة التراثية لمنطقة ما تحديد مواقع التراث الإقليمية (امبابي، 2005).

### 3.3.2 مفهوم استدامة الحفاظ على الموروث المعماري

يمكن بلورة المفهوم من خلال التأكيد على ضرورة مواجهة المشاكل التراثية بما يعرف بالحل الكامل أو التوجه التكاملي، للتوجه مباشرة لفهم الحفاظ المستدام من خلال مدخلاته المنقسمة لذات الطبيعة الثلاثية المؤصلة للاستدامة وهي: المدخلات البيئية والاجتماعية والاقتصادية، والتي تُغطي كلا من الموروث وبيئته ذات المحيط البيئي والاجتماعي والاقتصادي لينبثق عنها نتائج مستخلصة توجه عمليات الحفاظ، فضلا عن شق هندسي متخصص في خطط ومشروعات الحفاظ وهو المدخلات العمرانية ينبثق عنه تصورات وبدائل حلول هندسية لمشروعات الحفاظ، ومن هذه المدخلات يمكن الوصول لقواعد وأسس وضوابط وتشريعات وأكواد... إلخ للحفاظ المستدام عليه،

كما يجب اخذ المبادئ الأساسية التالية عند الحفاظ على الموروث المعماري بالاعتبار:

أ. يجب أن تتم كل عمليات الحِفاظ من خلال دراسة تاريخية كافية وتحليل للبيئات التراثية والتوثيق الكامل للمفردات التراثية بغرض تعريفها وصيانتها وحفظها من الضياع.

ب. يجب أن يتم احترام مفاهيم تطور الإنشاء والموقع حيث لا بد من الأخذ بالاعتبار أهمية مساهمة كافة العصور في التطور التاريخي عند أي تدخل في الموروث المعماري.

ج. لا بد أن يتم إجراء الاتزان ما بين الحِفاظ على المدى البعيد للموارد التاريخية ومتطلبات المستخدم في الوقت الراهن وكذا أهداف موارد إدارة الموارد التاريخية بالمستقبل قبل الشروع في أي عمليات حِفاظ.

د. ضرورة أن يكون التدخل بعمليات الحِفاظ في الحد الأدنى من حيث تناول الموروث المعماري بنسيجه الحقيقي المادي وذلك للإبقاء على القيمة التاريخية الموجودة بالنسيج القديم بالموروث.

هـ. التحريم التام لمحاولة أي تزييف أو تخمين لأي جزء ناقص أو مفقود من الموروث المعماري.

و. ضرورة التوضيح الكامل لخطط الصيانة قبل الشروع فيها بغرض تجهيز الأنسب منها (عابدين، 2010).

### بعض أهم المواثيق الدولية التي تتناول الحِفاظ على الموروث المعماري

للتعرف على أهداف الحِفاظ والأبعاد الأخلاقية فيه كعملية إجرائية (نظرية / تطبيق) وكذلك الإطار العام لمفاهيمه الحاكمة على المستوى الدولي ومن ثم بلورة ما يسمى بإدارة الموروث المعماري لا بد من الإشارة فقط إلى بعض أهم المواثيق الدولية (بدون تدخل في تفاصيلها بالبحث) والتي استند إليها البحث في بلورة الإطار العام المستخلص، وهي:

1- ميثاق فينيسيا الدولي للحِفاظ على الأبنية والمواقع التاريخية، (1966، ICOMOS).

2- ميثاق فلورنسا بشأن الحدائق التاريخية وتنسيق المواقع، (1982، ICOMOS).

3- ميثاق الحِفاظ على المدن التاريخية والمناطق العمرانية، (1987، ICOMOS).

4- ميثاق حماية وإدارة التراث، (ICOMOS).

5- الميثاق الدولي للسياحة الثقافية، (1999، ICOMOS)

6- ميثاق التراث الثقافي المبنى، (1999، ICOMOS). (عابدين، 2010)

### 4.3.2 أهم المعالم للمحافظة جنين

مدينة جنين تُعتبرُ مدينة جنين إحدى المدن الفلسطينية الشمالية، وهي إحدى مدن المثلث الشمالي الفلسطيني، ترتفع جنين عن سطح البحر بمعدل 175 م، وتبعد عن العاصمة القدس حوالي 75 كم من الجهة الشماليّة، أمّا من الناحية الشرقية فهي تطلُّ على غور الأردن، وتطلُّ من الجهة الشماليّة على مرج ابن عامر، تبلغ المساحة الكلية للمدينة حوالي 21000 دونم أي ما يعادل 37.3 كم، فهي ثالث أكبر المدن الفلسطينية بعد مدينتي الخليل ونابلس، أمّا العدد الكلي للسكان فيقارب 39000 نسمة، وتعتبر مدينة جنين من أقدم المدن الفلسطينية، حيثُ سكنها الكنعانيون قديماً قبل 2450 سنة، تقع مدينة جنين على الأرض التي كانت تقوم عليها مدينة "ين جنيم"، وهي مدينة كنعانية وتعني عين الجنائن، ولذلك فقد سُميت جنين بهذا الاسم نسبةً إلى كثرة الجنائن والحدائق التي كانت تحيطُ بها. (محجوب، 2015)

من المعالم المهمة في جنين التي وردت من اللجنة العلمية والسجل الوطني لوزارة السياحة والآثار الفلسطينية بينت هذه المعالم المهمة في مدينة جنين:

#### 1- مركز زوار جنين

مركز زوار جنين تم تأسيسه عام 2016 يعمل على يوفر المعلومات السياحية والخدمات للزوار ويقدم المعرفة ويعرض المنتجات السياحية بوسائل ترفيهية للزوار الذين يجولون منطقة جنين ويحتوي المركز على عدة محطات لزائر وهي الأولى قاعة تمثل مناطق الجذب السياحي الذي تمكن الزائر من زيارتها والثانية قاعة الخط الزمني الذي يعكس تاريخ المنطقة ويوضح تطورها من بداياتها وتنتهي في جنين الفعلية. الثالثة قاعة الخدمات السياحية التي تمثل المشغلين السياحيين في المنطقة باستخدام شاشة لمس تفاعلية موصلة

بخارطة للموقع، الرابعة أصوات من جنين /Cinema والتي توضح ماضي وحاضر ومستقبل جنين من خلال عرض سينمائي. والقاعة الخامسة شاشات لمنتجات جنين التي تحتوي على قاعدة بيانات للمنتجات السياحية المصنعة وتشمل معلومات عنها إضافة إلى أسعار السلع، التي تلبي رغبات السائح المختلفة من شراء القطع، أو طلب تعلمها أو زيارة الموقع. كما تحتوي القاعة على شاشة عرض تفاعلية تعرض عليها صور وفيديوهات لمنتجات وأماكن سياحية حيث يستعرض السائح جميع الأماكن التي يصعب عليه الوصول لها في وقت واحد مما تساعده في تحديد رغبته بنوع الرحلة أو المنتج الذي يود الحصول عليه. حيث تم اعتماده من قبل وزارة السياحة والآثار كموقع جاذب لسياحة .

## 2- برقين: كنيسة البرص العشرة

تقع قرية برقين على بعد 5 كم غرب مدينة جنين في الطرف الشمالي من سهل عرابة. ذُكرت القرية في العديد من المصادر التاريخية، ووصفت في القرن السادس عشر بأنها قرية صغيرة. كشفت دلائل المسوحات الأثرية في برقين عن بقايا تعود للعصر البرونزي المبكر، والعصر البرونزي الوسيط، والعصر البرونزي المتأخر، والعصر الحديدي، والفترات الرومانية، والبيزنطية، والأموية، والأيوبية، والمملوكية، والعثمانية المبكرة.

تقع كنيسة القديس جرجس (جورجوس، الخضر) على المنحدر الشمالي من نواة البلدة التاريخية للقرية، وهي تطل على وادي برقين، وتعود إلى طائفة الروم الأرثوذكس. ووفقا للتقاليد المسيحية المذكورة في العهد الجديد (لوقا 17:11-19)، فإن الكنيسة ترتبط مع قصة دخول السيد المسيح قرية برقين في طريقه إلى الجليل وأشفى بأعجوبة عشرة من البرص الذين طلبوا مساعدته. لذا، فإن الكنيسة تعرف محليا باسم كنيسة البرص العشر. قامت دائرة الآثار الفلسطينية في عام 1997 بإجراء أول مسح منهجي لمعرفة الفترات التاريخية في

الكنيسة. ووفقاً لهذا المسح فقد تم تمييز أربعة مراحل رئيسية من البناء المعماري. وكانت الكنيسة الأولى تتكون من الكهف الذي كان بالأصل صهريج ماء روماني، وأصبح الكهف والكنيسة جزءاً من بقايا الفترة البيزنطية. في المرحلة الثانية تم بناء كنيسة أمام الكهف في الفترة الممتدة ما بين القرن السادس والتاسع الميلادي، ووصفت في الوثائق التي تعود إلى الفترات الصليبية والعثمانية. تتكون الكنيسة الحالية من الكهف، القاعة الرئيسية، وحن الكنيسة، وتم بناؤها خلال القرن الثامن عشر الميلادي. خضعت الكنيسة لأعمال الترميم منذ سنة 1997.

### 3- عرابة وقصور عبد الهادي

تمتاز قرية عرابة بموقع استراتيجي هام، ولذلك فقد بدأ السكن فيها مبكراً، وفيها آثار تعود للفترة الرومانية والبيزنطية. تشرف القرية على سهل عرابة المعروف أيضاً باسم "سهل دوثنان"، وأيضاً على مرج بن عامر للشمال، ومنه تعبر الطرق التجارية الحيوية التي تربط الشمال بالجنوب والشرق بالغرب. كانت البلدة في القرنين الثامن والتاسع عشر موطناً قدم لعائلة عبد الهادي، وعكست عرابة بروز نظام قرى الكراسي والدور الاجتماعي والسياسي الذي كانت تلعبه القيادة السياسية المحلية خلال الفترة العثمانية المتأخرة. يوجد في عرابة اليوم ستة قصور، أهمها وأكبرها قصور الأخوين حسين وعبد القادر عبد الهادي. زار القنصل الفرنسي الكونت ليون دي لابوردي عرابة في شهر رمضان بتاريخ 1827/4/8م، والذي وصفها خلال الزيارة في مذكراته، والتي تشير إلى مدى الغنى والنفوذ الذي تمتعت به العائلة، والرأي المسبق للأوروبي تجاه السكان المحليين. ويقول القنصل: "توقعنا أن تكون إقامتنا في بيت فلاح فقير يمنحنا غرفته الوحيدة وبقايا عشائه المتواضع. وكم كانت مفاجئتنا عندما تم استقبالنا في هذا القصر الضخم". هاجم العثمانيون القرية عام

1859 وهدموا جزءاً من قصورها. قامت وزارة السياحة الآثار الفلسطينية بأعمال ترميم في الموقع عام 2005 وذلك بدعم من الوكالة الأمريكية للتنمية.

#### 4-مسجد فاطمة خاتون / السرايا (مدرسة فاطمة خاتون)

يطلق على جامع جنين الكبير الواقع وسط المدينة اسم "مسجد فاطمة خاتون" نسبة لزوجة والي دمشق المملوكي محمود بيك ابن السلطان الأشرف قانصوه الغوري، وهي التي أمرت ببناء المسجد في مركز البلد عام 1566م، وأسست مجموعة من المباني الأخرى التابعة له، ومنها حمام عام، وخان، وسبيل ماء، وسوق. احتوى سقف المسجد على القباب الخضراء الجميلة والمآذن، والتي تعتبر إحدى المعالم التاريخية الأكثر أهمية في المدينة، وكان أمر البناء أثناء مرور فاطمة خاتون من جنين لأداء فريضة الحج، فان جنين تقع على الطريق بين مدينة دمشق والقدس، لذا أقامت فاطمة خاتون في جنين بضعة أيام، وقررت بناء المسجد والأبنية المرافقة به بهدف توفير المأوى والطعام لسكان المدينة الفقراء، وللمسافرين.

#### السرايا (مدرسة فاطمة خاتون)

تقع على الجهة المقابلة لمسجد جنين الكبير، وتعود نشأتها للفترة العثمانية، والتي شيدت عام 1882م كمركز إداري للمدينة والمنطقة، ومقر لحاكمها التركي. واستخدمت خلال الفترة العثمانية والانتداب البريطاني. تم تحويل المبنى عام 1987م إلى مدرسة للبنات، وسميت مدرسة فاطمة خاتون، واليوم وبسبب وقوع المدرسة في مركز المدينة التجاري وبسبب أعمال الترميم الحديثة والواسعة فإن هنالك خطط لتحويلها إلى متحف تراثي.

## 5- السيباط (السوق القديم) والبلدة القديمة

شيد سيباط جنين في الفترة المتأخرة من حكم الأتراك العثمانيين للبلاد. وهو من أقدم أسواق المدينة، ومن أهم معالمها الأثرية والتراثية. يقع هذا السوق في وسط المدينة، على مدخل البلدة القديمة، ويتم الوصول إليه من الشارع الرئيسي عند زاوية مبنى مكتبة البلدية. إن زيارة هذا المعلم التاريخي لا غنى عنها لكل من يزور المدينة، حيث يمكن للزائر التجول في شوارع السيباط المسقوفة، والمفعمة بالحركة والبضائع المحلية الفريدة، وخاصة البهارات، والزيت والزيتون، وبعض محلات التحف الشرقية. يمتلك السوق سحره الخاص، كونه لم يتأثر بالسياحة المكثفة، كما هو الحال في أسواق شرقية أخرى. ويمكن للزائر بعد التجول في السوق التوقف لزيارة بعض المؤسسات المحلية الهامة في البلدة القديمة كالكمنجاتي، والتجارة العادلة، وجمعية سيدات جنين، والتوقف عند المباني التاريخية الكثيرة المنتشرة في البلدة، وكلها على مسافة قريبة من السوق، ويمكن الوصول إليها سيراً على الأقدام.

## 6- نفق بلعما:

يقع نفق بلعما على الطريق الواصل بين جنين ونابلس في المدخل الجنوبي لمدينة جنين ويقع النفق أسفل خربة بلعما الأثرية والتي تقدر مساحتها حوالي 90 دونما والموقع يمثل مراحل حضارية مختلفة تمتد من بداية العصر البرونزي المبكر حوالي 3000 ق.م. وحتى الفترة العثمانية. يتكون النفق من ثلاث أجزاء الممر في المدخل الأسفل والنفق الصخري صعوداً لجهة الغرب والجهة العلوية حيث يكون ممر ضيق نسبياً ويبلغ إجمالي طول ما تم اكتشافه من النفق نحو 115 متر منها 105 محفورة بالصخر وتشمل على 57 درجة. التنقيب المشترك ما بين الفلسطينيين والهولنديين في هذا الموقع قد تم ما بين 1998 و2000 أدى إلى اكتشاف أواني فخارية وقطع معدنية وزجاجية و عملات .كشفت الحفريات أيضاً عن دلائل عدة على العصر

البرونزي والعصر الحديدي وحضارات كثيرة منها الفارسية والهليسيه والرومانية والأموية والصليبية والأيوبية والمملوكية والعثمانية، عمليات الحفر الأخيرة عملت على تحسين نظام المياه القديم والوسائل التي تمكن سكان المدينة من الوصول إلى المياه هذا النظام قد صمم في المقام الأول لتلبية احتياجات المدينة في حالات الحرب والحصار.

## 7- مسرح الحرية

مسرح مجتمعي ومركز ثقافي في مخيم جنين للاجئين في الضفة الغربية المحتلة. انطلاقاً من قناعة المسرح بأن الفنون لها دور حاسم في بناء مجتمع حر وصحي وسليم فإنه يقدم برنامجاً فريداً من نوعه من الأنشطة المختلفة في مجال الفنون المسرحية والوسائط المتعددة بما في ذلك التمثيل، الدراما العلاجية، مسرح البلاي باك، صناعة الأفلام، التصوير الفوتوغرافي والكتابة الإبداعية.

إن صناعة الجودة هي الغاية القصوى، ويقدم ورش دراما للإضافة ويدير مدرسة أكاديمية لتعليم التمثيل وفنون المسرح في برنامج تعليمي لمدة ثلاث سنوات حيث قدم المسرح عدة عروض مسرحية وصادر العديد من الكتب ومعارض الصور والأفلام القصيرة التي زادت وبمقدار كبير قدرة الفنانين المحليين كما تطورت شبكة عمل واسعة من الشركاء والداعمين في فلسطين المحتلة والعالم.

## 8- تل تعنك

يقع تل تعنك على الحافة الشمالية لسلسلة جبال نابلس، وعلى حافة مرج بن عامر الجنوبية. يبعد التل حوالي 10 كم إلى الشمال من جنين، و8 كم جنوب تل المتسلم (مجدو). يتمتع التل بموقع استراتيجي هام على أطراف السهل والمنطقة الجبلية، وهو يتحكم بطريق جنين حيفا الرئيسي. تحمل القرية الحديثة الواقعة على السفوح الجنوبية الشرقية للتل نفس اسم المدينة التاريخية "تعنك" مما يدل على التواصل الحضاري في الموقع.

تبلغ مساحة تل تعنك حوالي 14 هكتار (حوالي 56 دونم)، ويرتفع التل حوالي 178 متراً عن سطح البحر. ذكرت تعنك في المصادر الفرعونية ابتداء من سنة 1350 ق.م، حيث ورد ذكرها في رسائل تل العمارنة كجزء من قائمة المدن الكنعانية التي احتلها تحتتمس الثالث في حملته العسكرية على فلسطين وسوريا عام 1468 ق.م. ويبدو من رسائل تل العمارنة الخامسة والسادسة أن تعنك كانت من تتبع إدارياً لحاكم مجدو المصري، ولكنها كانت مدينة دولة قائمة بذاتها. احتل المصريون الفراعنة تعنك مرة أخرى عام 918 ق.م، وذلك في حملة الفرعون شيشاك الأول على فلسطين. ذكرت تعنك عدة مرات في العهد القديم بصفتها مدينة كنعانية. وذكرها المؤرخ الروماني أوسيبوس في القرن الرابع الميلادي، وورد ذكرها أثناء الحملات الفرنجية على فلسطين خلال العصور الوسطى. نفذت العديد من الحفريات الأثرية في التل وكان أولها بإشراف ارنست سيلين من قبل جامعة فيينا بالنمسا بين عامي 1902 و1904. وكشفت هذه الحفريات أجزاء هامة من المدينة القديمة، وخاصة المنطقة السكنية، وعثر على العديد من المواد والألقى الأثرية التي تعود لمختلف الفترات التاريخية بالموقع. نفذ عالم الآثار الأمريكي بول لاب حفريات موسعة في التل بإشراف المدرسة الأمريكية للآثار في الأعوام 1963، 1966 و1968. واستطاعت هذه الحفريات توضيح صورة التسلسل التاريخي للموقع وخاصة التحصينات الدفاعية من العصر البرونزي القديم والوسيط، واحتوى التل أيضاً على طبقات من العصر البرونزي المتأخر والعصر الحديدي. وفي العام 1986 قامت جامعة بيرزيت بإجراء حفرة إنقاذية عند السفح الجنوبي للتل، وتم الكشف عن أجزاء هامة من تعنك العثمانية. وقد نفذت دائرة الآثار الفلسطينية سلسلة من التنقيبات الأثرية الإنقاذية في الموقع.

## 9- الزيادة

بلدة فلسطينية تقع إلى الجنوب الشرقي لمدينة جنين. أغلبية سكانها مسيحيون حيث يشكلون 76% من سكان القرية. يقدر عدد سكانها حوالي 4,555. من أشهر شوارعها شارع الكنيسة الذي يمتد من بداية البلدة إلى القرى الأخرى حيث يصل طوله 6,121 متراً، وشارع الجامعة العربية الأمريكية. ويوجد فيها عدد من الجمعيات المختلفة، ويوجد مستشفى الإنجيلي يعود تاريخها إلى العصر البيزنطي، لها آثار مسيحية شهيرة من ذلك العصر. دمرت في القرن السابع الميلادي بسبب الحروب الدينية، وبقيت غير مأهولة وغير مكتشفة حتى تأسست الجديدة على أراض كانت تملكها عائلة جرار خلال نظام الدولة العثمانية. فيها 4 كنائس أقدمها يعود للعام 528 م حيث كانت المنطقة عبارة عن منطقة للمسيحيين، وقد كانت الكنيسة حينها ديراً ثم أصبحت كنيسة عام 1921 م، أما أحدث كنائسها فقد بنيت عام 2002 م.

1- كنيسة الزيارة للاتين.

2- كنيسة الروم الأرثوذكس.

3- كنيسة الروم الكاثوليك.

4- الكنيسة الإنجيلية.

## 2.2 الدراسات السابقة

### 1.2.2 الدراسات العربية

دراسة عبد الرازق (2019) " واقع وآفاق السياحة المحلية في قطاع غزة: دراسة حالة المطاعم السياحية "

هدفت الدراسة الى تحديد الواقع الذي تعيشه المطاعم السياحية في قطاع غزة كمنشأ اقتصادي متفرع ومرتبطة مباشرة بقطاع السياحة. ولذلك اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وتتوعت معه الأدوات بين المقابلات، الاستبانة، النموذج القياسي.

نفذت المقابلات مع مجموعة من ذوي الاختصاص. ووزعت الاستبانة على مالكي المطاعم السياحية ومديروها بأسلوب الحصر الشامل وهنا استخدم برنامج spss لتحليل نتائجها لمعرفة أهم العوامل الاقتصادية الجزئية ارتباطا بنشاط المطاعم السياحية. وبالمقابل طبق برنامج e-views10، لتحليل البيانات الكمية التي جمعت من المسوح السنوية للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني للفترة (2010-2017) لبناء نموذج قياسي للوصول إلى أكثر العوامل الاقتصادية الكلية تأثيراً على نسبة القيمة المضافة للمطاعم السياحية.

وقد أشارت النتائج إلى أن قطاع المطاعم السياحية في قطاع غزة يعاني من مجموعة من المشاكل الاقتصادية ترتبط بقوة بارتفاع قيمة النفقات التشغيلية خاصة الأجور التي يدفعها القائمين على المطاعم وفاتورة الطاقة (كهرباء وسولار وطاقة بديلة) وتكلفة إيجار الأرض أو العقار. ومن التحليل الإحصائي كانت تنافسية المطاعم أكثر المؤشرات تأثراً باستجابات الباحثين. كما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول العوامل الاقتصادية الداخلية المؤثرة على نشاط المطاعم تعزى لمتغير موقع المطعم (وكانت الفروق لصالح مطاعم محافظة غزة). ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة للعوامل البيئية (خارجية وداخلية) المؤثرة على

نشاط المطاعم تعزى للمتغيرات خصائص عينة الدراسة المتعلقة بعدد العاملين في المطعم، وفيما عدا ذلك لم تظهر أي فروق دالة إحصائية.

وفي الدراسة القياسية كانت كل المتغيرات المستقلة (نسبة العاملين في قطاع المطاعم، قيمة التكوين الرأسمالي الثابت، قيمة الطاقة المستخدمة، عدد منشآت خدمات الطعام والشراب). فكان الإنتاج أكثرها تأثيراً على المتغير التابع (نسبة القيمة المضافة لقطاع المطاعم السياحية) وبعلاقة طردية، أما التكوين الرأسمالي الإجمالي الثابت كان أقلها، علماً أن تأثير كل من قيمة الطاقة المستخدمة، ونسبة العاملين في قطاع المطاعم على المتغير التابع كان أيضاً عكسياً.

ومن أهم توصيات الدراسة تلك التي وجهت لأصحاب المطاعم للنظر في الجوانب التشغيلية التي من شأنها المساهمة في رفع القدرة التنافسية لمطاعمهم والارتقاء بجودة خدماتهم باستمرار.

#### دراسة حلايقة، ونكشيان، وعطاري (2016)، بعنوان " تحليل واقع السياحة في القدس الشرقية "

هدفت الدراسة التي أجراها الباحثون من خلال دراستهم الى تحليل واقع السياحة في القدس الشرقية وأشارت النتائج إلى أن الاحتلال الإسرائيلي التحدي الأكبر والمعيق الأول لتطور السياحة في القدس الشرقية بما يخدم أجندة تهويد البلدة القديمة. كما ظهرت فجوة تنافسية كبيرة في مستوى الخدمة المقدمة وفي الأسعار بين فنادق القدس الغربية والشرقية. وتزايد درجة التهديد الأمني والتوتر وانعدام الاستقرار الذي يحيط بعمل الإذلاء السياحيين والمكاتب السياحية. مع ارتفاع درجة ضعف مصادر التمويل وغياب مصادر التمويل اللازمة للاستثمار السياحي، بما في ذلك الفراغ المصرفي الفلسطيني في المدينة. مع ملاحظة التراجع الملموس في أداء النشاط السياحي في القدس الشرقية مقارنة بنموه في بيت لحم

دراسة زين الدين (2016)، بعنوان "الفرص والتحديات التي تواجه التنمية السياحية المستدامة في مصر (من وجهة نظر قانونية حقوقية)"

هدفت الدراسة إلى البحث في الفرص والتحديات التي تواجه التنمية السياحية المستدامة في مصر (من وجهة نظر قانونية حقوقية) وقد توصل إلى أن إعداد العمالة في قطاع السياحة خلال الفترة 2000-2014 تقلبت بشدة، بتقلب الأوضاع الاقتصادية والأمنية في مصر، مما أدى إلى تزايد معدلات الفقر في البلاد وهجرة العاملين المدربين والمؤهلين الذين سرحوا من أعمالهم نحو الخارج، بحثاً عن عمل بظروف أكثر استقراراً. وانه رغم تدهور الأوضاع في مصر عام 2010 إلا انه مثل عام الذروة للسياحة في تحقيق العوائد 12.5 مليار دولار. الأمر الذي جعل السياحة المصرية مرنة لمواجهة التحديات الأمنية، حيث زاد عدد السائحين بنسب كبيرة خلال الفترة 2011-2014، وكون مصر دولة سياحية معروفة فقد لعبت السياحة فيها دورا بالغ الأهمية اقتصاديا حيث ساهمت ب 11.3% من إجمالي الناتج المحلي ووفرت فرص عمل بنسبة 6.12% من إجمالي القوى العاملة خلال عام 2014. إلا أن نفس الدراسة أكدت بالمقابل أن السياحة المصرية تعاني من جملة مشاكل بيئية واجتماعية واقتصادية، وتواجه مجموعة من التحديات مثل إمكانية توليد الكهرباء بالطاقة الشمسية أو النووية الممكن توظيفها في تنقية المياه، وكل ذلك من اجل تحقيق المشروع القومي للخروج من الوادي والدلتا بالانتشار السكاني وتأكيد العمران البيئي، للسماح باستيعاب الصحراء المصرية لمعدلات النمو المرتقبة للفترة القادمة.

دراسة سلمان، وكاظم (2016) بعنوان "دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة (مدينة بغداد أنموذجاً)"

هدفت إلى معرف دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة (مدينة بغداد أنموذجاً) إلى أن قطاع السياحة في بلاده يعاني من مجموعة مشاكل على رأسها تلك المرتبطة بضعف الأعداد والتأنيث، من جهة، وضعف الخدمات اللازمة لتنشيط العرض السياحي، من جهة أخرى. كما أكد أن غياب الأمن والاستقرار السياسي في العراق من أهم التحديات التي يواجهها قطاع السياحة مع انتشار حالة الضعف العام في كل من الوعي المجتمعي لأهمية السياحة، من جهة، والبنية الأساسية في مناطق الجذب السياحي في بغداد، من جهة ثانية، وضعف معايير التصنيف الخاصة بالفنادق والمنشآت السياحية، من جهة ثالثة. بالإضافة إلى عدم اهتمام وسائل الإعلام بالتنمية الثقافية السياحية، بالإضافة إلى عدم وجود نظام معلومات إحصائي جيد يقدم المعلومات الإحصائية الدقيقة عن السائحين للبلاد نظرة ايجابية ساعدت في تكرار الزيارات لاحقاً.

دراسة شكشك (2013)، بعنوان "واقع السياحة بقطاع غزة وآفاق تنميتها الفنادق كدراسة حالة"

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص، واقع السياحة في فنادق قطاع غزة والتعريف بأهمية دور القطاع السياحي في تحقيق التنمية الاقتصادية، ولتحقيق هدف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانته مكونة من (67) فقرة، بحيث تغطي متغيرات الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من مستوى الإدارة العليا والوسطى في الفنادق العاملة بقطاع غزة والتي بلغ عددها (12) فندق، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل للعينة، وتوزيع (60) استبانته على عينة الدراسة، وقد تم استرداد (51) استبانته، وتم استبعاد (2) استبانته لعدم تعيبتها بالشكل المطلوب، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS".

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1- واقع السياحة بفنادق قطاع غزة جيد ويحتاج إلى تنمية.
- 2- تؤثر خبرة فريق العمل في التنمية الاقتصادية لفنادق قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05.
- 3- دور الحكومة والمتمثل في وزارة السياحة والآثار لا يرتقي إلى (60%)، وهذا يدل على أن الدور الحكومي لا يؤثر في التنمية السياحية لفنادق قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05.
- 4- يؤثر دور التسويق والترويج في التنمية السياحية بفنادق قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05.
- 5- دور الهيئة الفلسطينية للمطاعم والفنادق لا يرتقي إلى (60%)، وهذا يدل على أنها لا تؤثر في التنمية السياحية لفنادق قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.
- 6- يؤثر الواقع السياسي في فلسطين بشكل عام وقطاع غزة بشكل خاص في التنمية الاقتصادية لفنادق قطاع غزة عند مستوى دلالة 0.05.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- 1- على الحكومة أن تقوم بدور كافي لتشجيع الاستثمار في القطاع السياحي، والعمل على توزيع الاستثمارات السياحية بشكل متكافئ على محافظات القطاع، وإنشاء البنى التحتية اللازمة لذلك.
  - 2- زيادة اهتمام الفنادق بالمهمة التسويقية والترويجية لما لها من دور أساسي مساهم في تنمية السياحة.
- دراسة الأمامي (2013)، بعنوان: "التنمية السياحية في العراق وارتباطها بالتنمية الاقتصادية".
- هدفت الدراسة إلى الوقوف على أهمية التنمية السياحية وصناعتها، كونها مورد مهم من الموارد الاقتصادية، وبيان الأسس التي يقوم عليها قطاع السياحة، بالإضافة إلى بيان الآثار السلبية والإيجابية، والتي تتأثر فيها

التنمية السياحية بالتنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية، وتضخيم الدخل القومي ومردودات دخل الفرد، وزيادة الحالة المعاشية في العراق.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كون التنمية السياحية موضوع يتناول تحليل السياحة في العراق كصناعة ذات تأثيرات مهمة على العديد من المجالات الاقتصادية، السياسية، الثقافية، والاجتماعية.

وكان من أهم نتائج الدراسة، وجود طلب عالمي متزايد على السياحة الدينية في العراق، والمتمثل في زيارة العتبات المقدسة، - وهي كثيرة - وفي مقدمتها النجف الأشرف وكربلاء والكاظمية، وكذلك غنى العراق بالمعالم والآثار التاريخية للحضارات القديمة، كبابل وسمرقند وكند والآشوريين، التي تضاهي معالم وآثار الحضارة المصرية الفرعونية، حيث تدر هذه المعالم على الاقتصاد المصري حوالي 20% من الناتج المحلي الاجمالي، واستنتجت الدراسة أن الطبيعة الخلابة في كردستان العراق - حال تطويرها - يمكن أن تصبح منافسة وكان من أهم توصيات الدراسة، ضرورة الاهتمام بتحسين دخل المواطنين، لما له من آثار ايجابية على السياحة المحلية، مما دعا إلى ضرورة تطوير البنى التحتية وتوفير التسهيلات الترفيهية للسياح في مناطق جذب السياحي، وتطوير مناطق الجذب السياحي في المناطق الأثرية والمراكز الدينية، والترويج لها في السوق السياحية، وكذلك الاهتمام برضا السياح وإشباع فضولهم المتعدد، والاستفادة من الثروة المعلوماتية، من خلال إنشاء مراكز للمعلومات السياحية ترتبط بقاعدة بيانات مركزية، إضافة إلى ضرورة تشجيع خصخصة.

**دراسة الفالح (2012)، بعنوان: "السياحة في الأراضي الفلسطينية، تحليل الأهمية والأثر".**

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع السياحة الفلسطيني من خلال وصف أهم المؤشرات السياحية خلال السنوات السابقة، وتقدير التأثير الاقتصادي للسياحة على الناتج الإجمالي ونسب التوظيف للعديد من

القطاعات الاقتصادية المحلية في الفترة ما بين 1998 إلى 2010. واستخدمت الدراسة في معظم تحليلاتها البيانات الثانوية المتعلقة بالتغير في النشاط السياحي، وهيكلية القطاع السياحي بشكل عام، وبيانات عن النشاط الفندقي بشكل خاص.

واتبعت الدراسة المنهج التحليلي في تحليل الأثر الحدي للنشاطات السياحية، مقاسه بعدد ليالي المبيت الفندقية، على الإنتاج المحلي الإجمالي الحقيقي، ونسب التوظيف في الفترة ما بين 1998-2010. وكانت عينة الدراسة مكونة من كافة الفنادق العاملة في مدينة القدس، بيت لحم، رام الله، وأريحا.

وأشارت النتائج إلى أن تأثير القطاع السياحي الفلسطيني بالتقلبات السياسية والأمنية، وخصوصا مع اندلاع الانتفاضة الثانية، وإعادة سيطرة الاحتلال الإسرائيلي على المدن الفلسطينية تباعا. حيث انخفض عدد السائحين (نزلاء الفنادق) في الأراضي الفلسطينية من 335,771 في نهاية 2000 إلى 51,357 زائر في عام 2002، إلا انه مع تراجع حدة العنف وتحسن الاستقرار الأمني في مناطق الضفة الغربية خصوصا، عاود النشاط السياحي نموه بشكل مضطرب ليلعب عدد السياح في نهاية عام 2010 حوالي 577,383 من نزلاء الفنادق. كما وبينت الدراسة إن أهم المعوقات التي تواجه نمو القطاع السياحي تكمن في استمرار الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته التعسفية، التي تحول دون استغلال الفلسطينيين لمصادرهم السياحية، وخصوصا في القدس والمناطق التي تخضع للسيطرة الإسرائيلية، وأكدت الدراسة انه وبدون زوال الاحتلال الإسرائيلي فان أي سياسة تستهدف ربط القطاع السياحي بتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة لن تؤتي أكلها بالشكل المطلوب. وحسب نتائج الدراسة، فان مساهمة القطاع السياحي الفلسطيني في الناتج الإجمالي المحلي لم تتجاوز 4% فقط، في حين تتجاوز مساهمة هذا القطاع أضعاف هذه النسبة في العديد من الدول المجاورة.

كذلك يبرز ضعف أداء هذا القطاع من خلال ضعف قدرته التشغيلية، إذ لا تزيد مساهمته في التوظيف الكلي عن 2%. وكان من أهم توصيات الدراسة، تحفيز القطاع الخاص لزيادة مساهمته في الاستثمار السياحي في المرافق السياحية، وإعادة تأهيل وترميم العديد من المواقع ذات الثراء السياحي باختلاف تنوعها، ويمكن أن تلعب الإعفاءات الضريبية وتشجيع الاستثمار السياحي عن طريق التمويل دورا تحفيزيا مهما، وكذلك الدعوة إلى تأهيل وزيادة عدد الكوادر السياحية ومنشآت الخدمات السياحية وتطوير التسويق الخارجي، من خلال المشاركة الفاعلة في المعارض السياحية الدولية، بالإضافة إلى تنويع النشاطات السياحية لتتضمن السياحة التاريخية والاركيولوجية، بالإضافة إلى السياحة الدينية.

#### دراسة حماد (2012)، بعنوان: "التطلعات السياحية في قطاع غزة - دراسة في جغرافية السياحة".

هدفت الدراسة إلى إظهار ما يحتويه قطاع غزة من مقومات جغرافية، وإمكانيات مختلفة يمكن تميمتها ليصبح القطاع من المناطق السياحية على خريطة فلسطين السياحية، خاصة بعد سيطرة السلطة الوطنية الفلسطينية على مقدرات الأمور في هذا الجزء المحرر من فلسطين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الإقليمي، على اعتبار أننا نتناول مقومات السياحة في إقليم محدود، وهو قطاع غزة، بالإضافة إلى المنهج الأصولي الذي يهتم بتحليل الظاهرة الجغرافية وعناصرها المختلفة، وصولا إلى العوامل المؤثرة فيها. ولقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج كان من أبرزها، إن المقومات الجغرافية الطبيعية والبشرية في قطاع غزة تعتبر عناصر ايجابية تشجع على تطور الحركة السياحية فيه وازدهارها، إذا توفر الاستقرار السياسي والأمني والاقتصادي، وكذلك أشارت النتائج إلى تدني مدة إقامة النزير في فنادق قطاع غزة، إذ تصل إلى 2.1 ليلة فقط مقابل 3 ليال في الضفة الغربية، كما ويفتقر قطاع غزة إلى المتاحف والمسارح، حيث لا يوجد سوى متحف واحد ومسرح واحد في جميع محافظات قطاع غزة، واستأثرت محافظة

غزة بأكثر عدد من المراكز الثقافية، إذ يوجد بها سبعة مراكز، تليها المحافظة الوسطى حيث يوجد بها 6 مراكز، إضافة إلى أن قطاع غزة يعتبر من المناطق الغنية بالآثار التاريخية، التي تعود إلى فترات تاريخية مختلفة.

وكان من أهم توصيات الدراسة، ضرورة تفعيل صناعة السياحة في قطاع غزة، والعمل على زيادة عناصر الجذب السياحي في المنطقة، بما يتلاءم والتوجيهات السياحية الدولية في هذا المجال، وكذلك العمل على إقامة شبكة مواصلات حديثة متطورة، تصل محافظات القطاع ببعضها البعض وبالمناطق الأخرى، وإيجاد أماكن مخصصة للحافلات السياحية ومواقف السيارات الخاصة داخل المناطق التي تتميز بأهميتها السياحية.

#### دراسة مقداد (2012)، بعنوان "الاستثمار في القطاع السياحي في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الاستثمار السياحي في فلسطين في ظل الوضع الفلسطيني الراهن وهو الحصار والانقسام الجغرافي، كما وتحدثت عن السياحة في ظل الدولية الفلسطينية المستقلة القادمة وعاصمتها القدس. كما وهدفت إلى إبراز الدور الذي يلعبه القطاع الخاص في تنمية الاستثمارات السياحية في فلسطين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في وظيف القطاع السياحي في فلسطين بشكل عام وقطاع غزة بشكل خاص. وكان من أهم نتائج الدراسة إن فلسطين تعتبر دولة جاذبة للسياحة ولديها كافة مقومات التنمية السياحية غير أن الله تعالى ابتلى أهلها بالاحتلال الإسرائيلي. وكذلك توجد معوقات حقيقية أمام السياحة بأنواعها المختلفة الداخلية والخارجية، فأما المعوقات الخارجية متمثلة في الاحتلال (الإسرائيلي) ومنع الحجاج المسلمين جميعاً من زيارة المسجد الأقصى، ويحتاج المسيحيون أيضاً إلى زيارة الأماكن المقدسة، حيث يذهب ربع زيارتهم إلى (إسرائيل). وأما السياحة الداخلية فيعوقها الانقسام الجغرافي بين غزة

والضفة، ويعوقها أيضاً الحواجز ونقاط التفتيش (الإسرائيلية) بين المدن المختلفة للضفة الغربية، وكذلك انخفاض معدلات الدخل في الأراضي الفلسطينية بشكل عام، مما يضعف الإنفاق على السياحة الداخلية فيها.

وكان من أهم توصيات الدراسة، ضرورة تكامل الأدوار بين القطاع العام والخاص بعيداً عن التنافس والمزاحمة، كذلك أن تقوم الحكومة بدورها الفاعل في مجال التنمية السياحية بتحديد الأولويات السياحية، وإنشاء البنى التحتية اللازمة.

**دراسة إبراهيم (2011)، بعنوان: "واقع السياحة في قطاع غزة بين عوامل الجذب والنفور - دراسة في اثر البيئة على السياحة".**

هدفت الدراسة إلى إظهار اثر الضغوط البيئية على مقومات الجذب والنفور السياحي في قطاع غزة، واعتمدت على المنهج الإقليمي، على اعتبار أنها تتناول مقومات السياحة في إقليم قطاع غزة، وكذلك تحديد عوامل الضغط البيئي المختلفة في قطاع غزة، ودراسة أثرها على عوامل الجذب والنفور السياحي، من خلال نمذجة هذه العوامل باستخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS.

وكان من أهم نتائج الدراسة، انه من الضروري وضع جودة البيئة الطبيعية في بؤرة الاهتمام إلى جانب جودة الخدمات السياحية، مما يجعل ذلك بالضرورة أسس السياحة الجديدة لكل مقصد سياحي. وأشارت الدراسة انه لتحقيق ذلك، يجب وضع خطة تنفيذية فعالة لمسيرة العمل بين السياحة والبيئة في كل دول العالم، وذلك بتضافر الجهود بين أجهزة شؤون البيئة ووزارات السياحة في كل دول العالم النامي والمتقدم. وبينت الدراسة أن حوالي 2% من المناطق الأثرية والسياحية، تقع ضمن نطاق مناطق النفور السياحي، وهذه النسبة مرشحة للزيادة في السنوات القليلة القادمة نتيجة لاستمرار الضغوطات على البيئة الطبيعية، والتي سوف تؤدي إلى

اتساع رقعة مناطق النفور السياحي في قطاع غزة. وارتأت انه من الضروري لتفعيل صناعة السياحة في قطاع غزة، العمل على زيادة عناصر الجذب السياحي في المنطقة بما يتلاءم مع التوجيهات السياحية الدولية في هذا المجال.

وكان من أهم توصيات الدراسة، العمل على إعادة تأهيل المحميات الطبيعية، بالإضافة إلى شاطئ البحر، ووادي غزة، وذلك من خلال وقف تصريف مياه الصرف الصحي عبر وادي غزة إلى البحر، لتعود كما كانت سابقا عوامل فاعلة للجذب السياحي، بالإضافة إلى إقامة قرى سياحية مجهزة بكافة الإمكانيات والتسهيلات والمقومات السياحية، مثل الحدائق، وسائل اللهو للأطفال، المطاعم.

**دراسة أبو زيد (2011)، بعنوان: "السياحة الدينية في الضفة الغربية في فلسطين".**

هدفت الدراسة إلى معرفة السياحة بصفة عامة في الضفة الغربية، والسياحة الدينية على وجه الخصوص، من اجل التعرف على أماكن السياحة الدينية في فلسطين، وتأثير الاحتلال الإسرائيلي على السياحة الدينية في الضفة الغربية، وصولا إلى تشخيص مشكلة ضعف السياحة الدينية في فلسطين، وكذلك إعداد خطط التنمية لإنعاش السياحة الدينية في الضفة الغربية، والاعتماد على صناعة السياحة الدينية كمصدر اقتصاد لدولة فلسطين، واقتراح التوصيات والحلول لتنمية السياحة الدينية في فلسطين.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها، إن غياب الاستقرار السياسي والاقتصادي والأمني في الضفة الغربية، أثر بصورة سلبية وخطيرة على صناعة السياحة التي كانت قد أحرزت قفزة كبيرة في الفترة ما بين قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية وحتى عام 2000 مع انطلاق انتفاضة الأقصى في سبتمبر عام 2000، والتي أدت لتراجع ملحوظ في أعداد السياح والحركة السياحية في الضفة الغربية، بالإضافة إلى تزايد

أعداد السياح والوافدين إلى الضفة الغربية في المناسبات والمواسم والأعياد الدينية، كون السياحة الدينية والحج هما المقصد الرئيسي لهذه الرحلات السياحية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعليم وتدريب الكفاءات البشرية التي يحتاج إليها القطاع السياحي، ووضع إستراتيجية شاملة لتسويق فلسطين سياحياً في مختلف أسواق السياحة الدولية، والعمل على إقامة شبكة من الفنادق الجديدة والحديثة والخدمات المختلفة، من شبكة طرق ونقل واتصالات وحدائق ومناطق ترويح وخدمات صحية متطورة، ورفع مستوى النظافة والخدمات، وإقامة المهرجانات والمعارض، وتشجيع المجتمع الدولي للضغط على إسرائيل لوقف إجراءاتها العنصرية في فلسطين والضفة الغربية بشكل عام وفي القدس وقطاع غزة بشكل خاص.

**دراسة عابد (2010)، بعنوان: "دور القائم بالاتصال في تطوير السياحة في فلسطين - دراسة وصفية تحليلية".**

هدفت الدراسة إلى إبراز دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للسياحة، وتطويرها، وتنميتها لكسب ثقة الجماهير، وكذلك رصد أهمية ومواقع ممارسة القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات السياحية في فلسطين، والوظائف التي يقوم بها، وهدفت أيضاً إلى الكشف عن الطريق التي يمكن من خلالها للقائم بالاتصال تحسين وتنمية السياحة في المؤسسات السياحية بفلسطين، وكذلك كشفت عن المعوقات التي تواجه القائم بالاتصال في تنمية المؤسسات السياحية.

واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع وعينة الدراسة عبارة عن عينة من العاملين في المؤسسات السياحية الفلسطينية في قطاع غزة (فنادق، مطاعم، شاليهات، منتزهات، أماكن أثرية، متاحف)، وتم سحب عدد 20 مؤسسة بطريقة عشوائية من إجمالي عدد المؤسسات السياحية الموجودة في

القطاع، وتم سحب مفردات العينة من العاملين في العلاقات العامة فيها بواقع 35 عينة، قسمت إلى 31 ذكر، و4 من الإناث.

وكان من أهم نتائج الدراسة، أن العاملين في العلاقات العامة لديهم سرعة في التصرف في المواقف المختلفة مع الجمهور المحلي والأجنبي، بوزن نسبي 94.2%، وكان للقائم بالاتصال أيضاً دور جيد في زيادة وتنمية الوعي السياحي في فلسطين بوزن نسبي قدره 88.6% وكذلك اهتمام القائم بالاتصال بالإجابة على أسئلة السياح واستفساراتهم بدقة وأمانة بهدف المساهمة في التنمية السياحية جاء بنسبة 94.2%.

كما وخلصت الدراسة إلى أن مجموعة من التوصيات كان من أهمها، ضرورة الاهتمام بالموصفات الخاصة لرجل العلاقات العامة في المؤسسات السياحية، وخصوصاً فيما يتعلق بالتعامل مع السياح الأجانب، وكذلك يجب أن يكون للعلاقات العامة دوراً أساسياً في زيادة وتنمية الوعي السياحي لجماهير المؤسسات السياحية، لتطوير صناعة السياحة في فلسطين، والعمل على أن يكون نشر الأفكار المتعلقة بالسياحة ضمن أولوياتها، إلى جانب التركيز على إنتاج أفلام سينمائية تتعلق بالقطاع السياحي في فلسطين، للترويج للسياحة في المحافل الإقليمية والدولية.

## 2.2.2 الدراسات الأجنبية

دراسة Díaz & Rodríguez (2016) بعنوان

**" Determining the Sustainability Factors and Performance of a Tourism Destination from the Stakeholders' Perspective"**

القدرة التنافسية للوجهة السياحية تعتمد على استدامة اقتصادها: والموارد البيئية.

الهدف من هذا البحث هو تحديد العوامل الرئيسية في تحقيق استدامة الوجهة السياحية وفيما يتعلق بالأداء الذي تم الحصول عليه. استناداً إلى آراء أصحاب المصلحة تم تطوير أداة دراسة لتحديد عوامل الاستدامة

والأداء في الوجهة السياحية في منطقة غران كناريا. والمتغيرات المستخدمة في الدراسة ذات صلة بالموارد البيئية، والعوامل الرئيسية في سلسلة التوريد السياحية، والحوكمة والوجهة، والخصائص التكميلية التي تحسن القدرة التنافسية للوجهة السياحية، فضلا عن الأبعاد التي تحدد الأمن. يتم قياس الأداء من قبل أصحاب المصلحة من منظورين، الوجهة والعملاء، من أجل إنشاء المتغيرات الرئيسية التي من شأنها أن تؤثر على استدامة السياحة. وعوامل الاستدامة الرئيسية تم تحديدها، وحدد تحليل الانحدار أن هناك تأثير إيجابي على المدى الطويل الأداء. وأظهرت النتائج أن العوامل الرئيسية التي لها مباشرة وهامة والعلاقة مع الأداء هي الموارد الرئيسية وسلسلة التوريد، والأمن، والترفيه البديلة، والحوكمة.

دراسة (PIVCEVIC. KULIS.SERIC.2016) بعنوان

**"The extent to which tourism demand has been affected by factors of attraction and payment"**

تناولت هذه الدراسة تحديدا مدى تأثير الطلب السياحي بعوامل جذب ودفع أخرى في 31 دولة من دول أمريكا اللاتينية والكاريبي حيث توصل الباحثون إلى وجود علاقة طردية قوية بين نمو النتائج المحلي الإجمالي لدول العينة والنمو في الطلب على السياحة، وأخرى عكسية بين المستوى العام لأسعار المنتجات والخدمات السياحية والطلب على السياحة، وترتبط بمدى تنافسية الأسعار. كما أن تنمية وتطوير البنية التحتية لقطاع السياحة من المحددات الرئيسية للطلب على السياحة. واتفقت الدراسة مع سابقتها في أن الاستقرار الأمني والسياسي والمستوى التعليمي، من المحددات الاجتماعية للطلب على السياحة. وبالإضافة إلى المحددات التقليدية المتعارف عليها والمؤثرة على الطلب السياحي، أضافت هذه الدراسة محددات جديدة مثل الوضع الاجتماعي للدولة على الجذب السياحي، ومحددات التنافسية السياحية.

## " Study on Factors Influencing Tourism: Way Forward for Sustainable Tourism in Bangladesh "

بحثت هذه الدراسة في العوامل التي تؤثر على السياحة في بنغلاديش وتؤثر عليها، مما يبرز التفاعل بين العوامل الحيوية وغير الحيوية التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار. مثل أعمال البناء بما في ذلك تطوير البنية التحتية، والتعدي على الزوار، وأضرار التجدد الطبيعي، واضطراب الحياة البرية تربية، والتخلص من النفايات، وسلوك الزائر والموقف تجاه الطبيعة والحياة البرية. من ناحية أخرى السفر ووسائل النقل بما في ذلك النقل المائي تسبب مشاكل خطيرة للبيئة السياحية. تسرب النفط منكما تسبب عمليات نقل المياه في البحر والنهر مشاكل حادة للنظام الإيكولوجي البحري والمائي. الأصوات غير المرغوب فيها، والتلوث الضوضاء الناجمة عن الزوار هي أيضاً تهديداً خطيراً للسياحة. ولا بد من الحاجة إلى تطوير المجتمع من خلال التحفيز والتدريب وبناء قدراتهم على المشاركة في أنشطة السياحة المستدامة. كل مشغل جولة تحتاج إلى تنظيم التدريب قبل جولة للمشارك من حيث فهم السياحة المستدامة وكيفية التصرف مع الطبيعة والحياة البرية والنباتات والتخلص من النفايات في الأماكن الصحيحة، والحد من الصوت، ورعاية التجدد الطبيعي تجنب الأضرار. قد يؤدي هذا إلى إنشاء الوعي بين الناس الجماعية، وسوف تساعد على السياحة المستدامة. السياحة المستدامة تمتلك القيم الجوهرية للتنمية الاقتصادية والاعتبارات البيئية والتدفق الاجتماعي نحو الاستدامة.

## دراسة Olivares& Monzonís (2012) بعنوان

### " LOCATION FACTORS AND TOURISM DEVELOPMENT IN THE RURAL SPACES OF THE VALENCIAN AUTONOMOUS REGION"

هدفت هذه الدراسة لتحديد الأهمية التي يضيفها البعد الجغرافي على النشاط السياحي. فالجغرافيا لها مكانة بارزة في تحليل النشاط السياحي. كما أن السياحة ظاهرة مكانية تجري في إقليم ذو وجهة سياحية. وقد يكون التوجه السياحي لمناطق مختلفة، بما في ذلك المناطق الريفية، حيث تحدث التغييرات المادية لتلك المناطق. وتؤثر هذه التغييرات على مفهوم "الريف" الذي يبتعد عن مفهوم الزراعة ويصبح مرتبطا مع وظائف جديدة. لذلك، يتطور النشاط السياحي في الوسط الريفي، بحيث يتأثر بالعوامل المادية للسياح ويزيد الإقبال على الريف، بسبب المناخ، وتوافر المياه، والتربة أو الغطاء النباتي وأمور أخرى ذات طبيعة اجتماعية واقتصادية مثل السكان، وأنماط الاستيطان، والنظام الإنتاجي، والأنشطة الزراعية والحيوانية، والأنشطة غير الزراعية، والمعدات والهياكل الأساسية، وإمكانية الوصول والسياسات التي لها تأثير على الوسط الريفي.

## دراسة Ardahaey (2010) بعنوان

### " Factors Affecting the Development of Tourism Industry in Iran"

العوامل التي تؤثر على تطوير صناعة السياحة في إيران.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أهمية المشاركة العامة في التنمية السياحية في إيران. ففي المقدمة تم الحديث عن ظاهرة السياحة وأهميتها، ثم ذكرت عوامل تؤثر على تطوير صناعة السياحة مثل الأمن، ومشاركة المواطنين، ووسائل الإعلام وتكنولوجيا المعلومات، وتم عرض نموذج مفاهيمي للبحث. ويُستنتج من نتائج البحث أن المشاركة العامة تؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل من قبل المسؤولين وقرارات مجتمعية تشمل

المواطنين، ومن الأرجح أن تكون مقبولة لدى السكان المحليين. كما ثبت أن دور الحكومة في توفير الأمن ودور وسائط الإعلام وتكنولوجيا المعلومات دور هام في تنمية صناعة السياحة في البلد.

دراسة (WILSON. FESENMAIER.AND OTHERS.2008) أخذت طابعاً مختلفاً حيث سعى الباحثون خلالها إلى الاستفادة من إمكانات ولاية ايلينواز (ILLINOIS) الريفية الأمريكية للوصول إلى أهم العوامل المحددة والمؤثرة في التنمية السياحية فيها بحكم طبيعتها الزراعية واتساع مساحتها وإطلالتها على نهر المسيسيبي شمال الولايات المتحدة، توصل الباحثون إلى وجود عشرة محددات بارزة تؤدي إلى نجاح التنمية السياحية الريفية بالولاية أهمها: تبني سياسة سياحية متكاملة - الحاجة لقيادي جيد في هذا المجال - تشجيع ومساهمة الحكومة المحلية - التمويل الفعال والأمتل للتنمية السياحية - التنسيق والتعاون المشترك بين رجال الأعمال والرياديين المحليين - توفير البيانات والمعلومات الكافية لتنمية وتطوير السياحة المحلية بالولاية - توعية المجتمع المحلي لأهمية السياحة الريفية المحلية من باب دعم السياحة المحلية.

دراسة Hughes, Martin (2007) بعنوان :

**"Revisiting Tourism Regional Economic Impact: Accounting for Secondary, Household Employment".**

عنونت الدراسة ب "إعادة النظر بالأثر الاقتصادي الإقليمي للسياحة"، وأجريت الدراسة عام 2007 بدعم من صندوق التنمية، وهو مؤسسة مالية داعمة للتنمية في ولاية بنسلفانيا الأمريكية، وتختص في القروض للشركات السياحية القائمة في 31 محافظة ريفية في ولاية بنسلفانيا. وبينت نتائج الدراسة، أن السياحة لا تقدم مساهمة كبيرة في الاقتصاد الإقليمي من حيث فرص العمل والدخل، بل تخدم في المقام الأول الأسر المحمية كعمل ثاني إضافي وتنتشر عبر جميع مستويات الدخل في هذه المناطق الريفية، وتقدر الدراسة بأن

33.6% من دخل الأسرة من فئة الدخل \$35000 إلى \$50000 جاءت من العمالة الثانوية ذات العمل بالسياحة. ويرتفع هذا الرقم إلى 39.8% من دخل الأسرى من \$75000 إلى \$100000 من العمل بالخدمات الغذائية. وتخلص الدراسة إلى أنه عموماً قد تؤدي الخدمات السياحية إلى رفع معدلات التنمية الاقتصادية في المناطق الريفية.

دراسة Ashe (2005) بعنوان

**"Tourism investment as a tool for development and poverty reduction; the experience in small Island Developing States (SIDS)"**

عنونت هذه الدراسة بـ "الاستثمار السياحي كأداة للتنمية والحد من الفقر"، وهدفت الدراسة إلى إظهار أهمية قطاع السياحة في اقتصاديات الدول النامية بشكل عام، ودول الدراسة بشكل خاص.

وكان من أي استنتاجات الدراسة، أن السياحة تعتبر عنصر أساسي لكل من التنمية الاقتصادية والحد من الفقر والبطالة في الدول النامية، وكذلك أكدت الدراسة على أهمية الوعي بأن السياحة لها دوراً أساسياً في التنمية الاقتصادية، ويجب إنزالها منزلتها الصحيحة ودعمها، كذلك لا بد من التكامل الاقتصادي بين القطاعات العاملة في الدولة، وتخطيط السياحة في استراتيجيات التنمية الوطنية الشاملة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها، وجود قاعدة بيانات موثوقة عن السياحة والسوق، للمساعدة في تنمية السياحة والحد من الفقر، وكذلك تقديم التدريب لصناعي السياسات والمديرين حول التنمية السياحية لصالح الفقراء، وتخطيط البنية التحتية والتنمية التي تدع خطط التنمية المؤيدة للفقراء.

## 4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

أشارت الدراسات السابقة إلى عدد من النقاط العامة ومنها ما يلي:

1- أشارت معظم الدراسات إلى أهمية السياحة وضرورة تنميتها في المحافظات أو الدول محل الدراسة.

2- كافة الدراسات السابقة أشارت إلى وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة في السياحة البيئية أو التراثية.

### أوجه الاتفاق والاختلاف (السياحة التنموية)

#### من حيث الهدف:

1- اتفقت هذه الدراسة من حيث الهدف مع سلمان، وكاظم (2016) بهدف معرفة دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة وشكشك (2013)، بهدف معرفة واقع السياحة بقطاع غزة وأفاق تنميتها الفنادق كدراسة حالة" وزين الدين (2016) بهدف معرفة الفرص والتحديات التي تواجه التنمية السياحية المستدامة في مصر

2- اختلفت هذه الدراسة من حيث الهدف مع الدراسات التالية:

- دراسة Hughes, Martin (2007) إعادة النظر بالأثر الاقتصادي الإقليمي للسياحة ودراسة (WILSON.FESENMAIER.AND OTHERS.2008) أخذت طابعا مختلفا حيث سعى الباحثون خلالها إلى الاستفادة من إمكانات ولاية ايلينواز (ILLINOIS) الريفية الأمريكية للوصول إلى أهم العوامل المحددة والمؤثرة في التنمية السياحية فيها بحكم طبيعتها الزراعية واتساع مساحتها وإطلالتها على نهر المسيسيبي شمال الولايات المتحدة عابد (2010)، بعنوان: "دور القائم بالاتصال في تطوير السياحة في فلسطين"

## من حيث المنهج:

اتفقت هذه الدراسة من حيث المنهج مع دراسة عابد (2010) ودراسة مقداد (2012) ودراسة الأمامي (2013) ودراسة شكشك (2013) ودراسة عبد الرازق (2019) حيث اتبعت الدراسات المنهج الوصفي التحليلي.

اختلفت هذه الدراسة من حيث المنهج مع الدراسات التالية:

1- دراسة الفالح (2012) واتبعت الدراسة المنهج التحليلي.

2- دراسة حماد (2012) اعتمدت الدراسة على المنهج الإقليمي بالإضافة إلى المنهج الأصولي.

3- دراسة إبراهيم (2011) اعتمدت الدراسة على المنهج الإقليمي.

## من حيث العينة:

1- اتفقت هذه الدراسة من حيث العينة دراسة الفالح (2012) ودراسة عابد (2010) وكان مجتمع وعينة الدراسة عبارة عن عينة من العاملين في المؤسسات السياحية الفلسطينية في قطاع غزة.

2- اختلفت هذه الدراسة من حيث العينة مع الدراسات التالية:

-دراسة عبد الرازق (2019) وعينة الدراسة المتعلقة بعدد العاملين في المطعم.

## من حيث الأداة:

اتفقت هذه الدراسة من حيث الأداة مع دراسة Díaz & Rodríguez (2016)

## أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- إثراء الإطار النظري.

2- تحديد واختيار أدوات الدراسة.

3- اختيار المنهج العلمي المناسب للدراسة.

4- تدعيم نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

5- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

6- الاستفادة من مراجع الدراسات السابقة.

## الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

1.3 المقدمة

2.3 منهج الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة

4.3 عينة الدراسة

4.3.1 العينة الخاصة بالزوار

4.3.2 العينة الخاصة بالمؤسسات السياحية

5.3 أداة الدراسة

6.3 دلالات صدق وثبات مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي

7.3 ثبات المقياس

8.3 طريقة تصحيح مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي

9.3 نموذج متغيرات الدراسة

10.3 إجراءات الدراسة

12.4 تصميم الدراسة

13.4 المعالجة الإحصائية

### الطريقة والإجراءات

#### 1.3 المقدمة

من أجل تحقيق هدف الدراسة وهو معرفة واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينة الدراسة وطريقة اختيارها، كما يعطي وصفاً مفصلاً لأدوات الدراسة، صدقها وثباتها، وكذلك إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمها الباحث في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

#### 2.3 منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، فهو المنهج المناسب لهذه الدراسة التحليلية، وذلك لأن المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف " بأنه أسلوب من أساليب التحليل المتركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، أو فترة أو فترات زمنية معينة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. كما يمكن تعريفه بأنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطويراً يشمل عدة فترات زمنية (العروضي، 2015) لهذا فقد ارتأى الباحث أن المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

### 3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع زوار المناطق السياحية ومؤسسات السياحة في محافظة جنين والبالغ عددهم (340 ألف) سائح وسائحة للعام 2018 بناء على إحصائيات وزارة السياحة، و(13) مؤسسة سياحية بحسب إحصائيات مركز الإحصاء الفلسطيني للعام 2018/2019.

### 4.3 عينة الدراسة

قام الباحث بحساب عينة الدراسة حسب موقع حساب العينات [www.surveysystem.com](http://www.surveysystem.com)، وبما أن المجتمع يعتبر من المجتمعات الكبيرة لذلك سيتم اخذ نسبة 5% من مجتمع الدراسة بهامش خطأ 5%، كما تم التأكد أن العينة تمثل جمهور الدراسة من خلال تطبيق معادلة Slovin، وبذلك شملت عينة الدراسة (85) زائراً من زوار المناطق السياحية و(10) من أصحاب المؤسسات السياحة في محافظة جنين، وتم اختيار أفراد العينة بطريقة العينة القصدية حيث اخذ بعين الاعتبار البيانات الشخصية الخاصة بالزائر والمعلومات الخاصة بالزيارة ومعلومات عن المؤسسة السياحية والبيانات الشخصية لأصحاب المؤسسات والقدرة والاستعداد لتعبئة الاستبانة وفهم مضمونها من قبل أفراد عينة الدراسة بالإضافة إلى ضمان التنوع المطلوب كما يظهر في مجتمع الدراسة وهذا ما يعرف بالقصد بغرض التمثيل، وقد تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة واسترجع منها 83 استبانة والجدول (3.1) يبين وصف عينة الدراسة وخصائصها الديموغرافية تبعاً لمتغيراتها الضابطة.

#### 4.3.1 العينة الخاصة بالزوار

جدول (1.3): توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (عينة الزوار)

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	44	53.01
	أنثى	39	46.99
	<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
العمر	أقل من 18 سنة	12	14.46
	19-أقل من 39 سنة	48	57.83
	40-أقل من 64 سنة	19	22.89
	64 سنة فأكثر	4	4.82
<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	
الديانة	مسلم	78	93.98
	مسيحي	5	6.02
	<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
الجنسية	فلسطينية	75	90.36
	عربية	7	8.43
	فلسطين أراضي 48	1	1.20
	<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	22	26.51
	دبلوم	14	16.87
	بكالوريوس	39	46.99
	دراسات عليا	8	9.64
	<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
مكان الإقامة	الضفة الغربية	72	86.75
	أراضي فلسطين 1948	5	6.02
	خارج فلسطين	6	7.23
	<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

جدول (3.2): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الضابطة عينة الزوار

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
مستوى الدخل	أعلى من 5000 دولار	50	60.24
	5000-2000 دولار	8	9.64
	من 1500 دولار إلى أقل من 2000 دولار	17	20.48

9.64	8	أقل من 1500 دولار	المهنة
100	83	المجموع	
24.10	20	قطاع خاص	
31.33	26	قطاع عام	
24.10	20	أعمال حرة	
20.48	17	غير ذلك	
100	83	المجموع	هدف الرحلة
10.84	9	ديني	
20.48	17	تعليمي / ثقافي	
56.63	47	ترفيهي/ سياحي	
12.05	10	غير ذلك	
100	83	المجموع	
84.34	70	الضفة الغربية	مكان القدوم
7.23	6	أراضي فلسطين 1948	
8.43	7	خارج فلسطين	
100	83	المجموع	
54.22	45	عام	
26.51	22	خاص	
19.28	16	مشي على الأقدام/ دراجة	وسيلة النقل
100	83	المجموع	

### جدول (3.3): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الضابطة

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
توصلت لمعلومات عن مكان الرحلة عن طريق	المدرسة/ الجامعة	18	21.69
	وكالات سياحية وسفر	15	18.07
	إدلاء سياحيين	14	16.87
	الانترنت / وسائل التواصل الاجتماعي	25	30.12
	مصادر دينية	4	4.82
	غير ذلك	7	8.43
	<b>المجموع</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين	مرة واحدة	5	6.02
	مرتين	17	20.48
	ثلاث مرات	21	25.30

48.19	40	أربعة فأكثر	
<b>100</b>	<b>83</b>	<b>المجموع</b>	
40.96	34	الصيف	
13.25	11	الشتاء	
27.71	23	الخريف	في أي فترة / فصل قمت بزيارة
18.07	15	الربيع	محافظة جنين
<b>100</b>	<b>83</b>	<b>المجموع</b>	
31.33	26	الصباح الباكر	
43.37	36	وسط النهار	في أي وقت من اليوم قمت
25.30	21	قبل مغيب الشمس	بزيارة محافظة جنين
<b>100</b>	<b>83</b>	<b>المجموع</b>	
18.07	15	رخيصة	
67.47	56	معتدلة	
12.05	10	مرتفعة	أسعار التسوق (مأكولات/ هدايا
2.41	2	مرتفعة جدا	تذكارية/ ملابس)
<b>100</b>	<b>83</b>	<b>المجموع</b>	
21.69	18	البلدة القديمة	
2.41	2	مسرح الحرية	
30.12	25	مركز زوار جنين	
14.46	12	نفق بلعما	
8.43	7	كنيسة برقين	
12.05	10	قصور عبد الهادي	أماكن الزيارة في مدينة جنين
2.41	2	تل تعنك	
4.82	4	الزبادة	
3.61	3	غير ذلك	
<b>100</b>	<b>83</b>	<b>المجموع</b>	

#### 4.3.2 العينة الخاصة بالمؤسسات السياحية

جدول (3.4): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الضابطة

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	8	80
	أنثى	2	20
	<b>المجموع</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

10	1	ثانوية عامة فاقل	المؤهل العلمي
10	1	دبلوم	
60	6	بكالوريوس	
20	2	دراسات عليا	
<b>100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>	

جدول (3.5): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الضابطة

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
التخصص الجامعي	سياحة وفندقه	1	10
	ذو علاقة بالسياحة	2	20
	غير ذلك	7	70
	<b>المجموع</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	2	20
	5 سنوات - اقل من 10 سنوات	1	10
	10 سنوات - اقل من 15 سنة	4	40
	15 سنة فأكثر	3	30
	<b>المجموع</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### 5.3 أداة الدراسة

بعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، قام ببناء الاستبانيتين اللواتي

تكون من الأقسام الآتية كما هو موضح في الجدول (3.6)

جدول (3.6): أقسام أداة الدراسة الرئيسية المتعلقة بعينة الزوار

رقم القسم	عنوان القسم	عدد الفقرات
الأول	البيانات الشخصية للزوار	8
الثاني	المعلومات الخاصة بالزيارة	9
الثالث	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية	19

جدول(3.7): أقسام أداة الدراسة الرئيسة المتعلقة بعينة المؤسسات السياحية

رقم القسم	عنوان القسم	عدد الفقرات
الأول	معلومات عن المؤسسة	2
الثاني	البيانات الشخصية	4
الثالث	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية	27

وفيما يلي وصفا تفصيليا لبناء مقياس الدراسة وخصائصه السيكمترية:

### مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية:

بعد الاطلاع على العديد من المقاييس العربية والأجنبية، استخدم الباحث مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية بصورته الأولية، ومن ثم تم تعديله ليصبح بصورته النهائية في الملحق رقم (2) (3) والمكون من (19) فقرة للزوار و(27) فقرة للمؤسسات السياحية، والجدول رقم (3.8) يوضح توزيع فقرات مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية على الأبعاد:

جدول (3.8): توزيع فقرات المقياس المخصص للزوار على الأبعاد

الرقم	المتغير	البعد	الفقرات	عدد الفقرات
1.	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي المتغير المستقل	الخدمات الإرشادية	1، 3، 4، 5، 12	5
2.		خدمات المواصلات	2، 6، 7، 17	4
3.		الخدمات العامة	8، 15، 16، 18، 19	5
4.		الخدمات البيئية	9، 10، 11، 13، 14	5

<p style="text-align: center;"><b>المتغير التابع</b></p> <p>واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار</p>	<p style="text-align: center;"><b>5.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>27 فقرة</b></p>	<p>واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر أصحاب المؤسسات السياحية</p> <p style="text-align: center;"><b>6.</b></p>

### 6.3 دلالات صدق وثبات مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي.

لقد تحقق لمقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية دلالات الصدق والثبات الآتية:

#### أولاً: صدق المحتوى:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في المجال كما هو ظاهر في ملحق رقم (1)، وذلك لتعديل ما يرونه مناسباً على بنود المقياس، إما بالحذف أو الإضافة أو التعديل، وقد كانت نسبة موافقة المحكمين على فقرات المقياس لا تقل عن (85%) مما يعني أن المقياس صالح لتطبيق على عينة الدراسة وقد أصبح المقياس بصورته النهائية كما هو مبين في ملحق رقم (2).

#### ثانياً: صدق البناء (صدق الاتساق الداخلي):

للتحقق من صدق بناء مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (21) زائراً من زوار المناطق السياحية ومؤسسات السياحة في محافظة جنين و(8) أفراد من أصحاب المؤسسات السياحية من خارج عينة الدراسة، وباستخدام معامل التحليل العاملي لقياس درجة التشعب (one factor analysis) تم استخراج قيم المعاملات كما هو مبين في الجدول (3.9).

الجدول (9.3) قيم معاملات التحليل العاملي

مقياس أصحاب المؤسسات السياحية				مقياس الزوار			
معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة
1	15	0.93	1	0.82	11	0.86	1
0.99	16	0.97	2	0.74	12	0.91	2
0.99	17	0.97	3	0.79	13	0.85	3
0.99	18	0.95	4	0.71	14	0.84	4
1	19	1	5	0.70	15	0.88	5
0.99	20	0.90	6	0.74	16	0.88	6
1	21	0.99	7	0.89	17	0.83	7
0.99	22	1	8	0.91	18	0.74	8
1	23	1	9	0.83	19	0.92	9
0.99	24	0.99	10			0.76	10
0.99	25	1	11				
1	26	1	12				
1	27	1	13				
		1	14				

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (3.9) أن قيم معاملات التحليل العاملي بين الفقرات ومقدار تشعب كل منها، تراوحت ما بين (0.70-0.92) وذلك لمقياس الزوار بينما تراوح مقدار التشعب لمقياس اصحاب المؤسسات السياحية (0.90-1.0). وقد تم اعتماد معيار لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل تشعبها ككل عن (0.50) (ابو فايد، 2016). كما تم استخراج معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل ببعضها والدرجة الكلية لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية وبين ابعاد المتغير التابع والدرجة الكلية لبعد واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية، باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما هو مبين في الجدول (3.10).

جدول (3.10): قيم معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل ببعضها والدرجة الكلية

الدرجة الكلية للمتغير التابع	الخدمات البيئية	الخدمات العامة	خدمات المواصلات	الخدمات الإرشادية	البُعد ومستوى الدلالة
**0.682	*0.519	*0.437	*0.447	1	الخدمات الإرشادية
0	0.02	0.05	0.04		مستوى الدلالة
21	21	21	21	21	العدد
**0.822	**0.612	**0.748	1	*0.447	خدمات المواصلات
0	0	0		0.04	مستوى الدلالة
21	21	21	21	21	العدد
**0.912	**0.804	1	**0.748	*0.437	الخدمات العامة
0	0		0	0.05	مستوى الدلالة
21	21	21	21	21	العدد
**0.910	1	**0.804	**0.612	*0.519	الخدمات البيئية
0		0	0	0.02	مستوى الدلالة
21	21	21	21	21	العدد
1	**0.910	**0.912	**0.822	**0.682	الدرجة الكلية للمتغير التابع
	0	0	0	0	مستوى الدلالة
21	21	21	21	21	العدد

\*دال احصائياً عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.01$  ) \*\* دال احصائياً عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  )

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3.10) أن قيم معاملات الارتباط البيئية لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية والدرجة الكلية للابعاد تراوحت بين (\*\*0.437-\*\*0.912)، وهذا يشير إلى قوة وتربط ابعاد الاستبانة تبعاً للمتغيرات المستقلة.

### 7.3 ثبات المقياس:

تم استخدام ثبات التجانس الداخلي (Consistency)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحث معادلة (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) بحساب ثبات مقياس والجدول (7.3) يوضح ذلك:

جدول (3.11): معاملات الثبات لمقياسي الدراسة

الرقم	البعد	معامل ألفا كرونباخ
1	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار	0.85
2	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر أصحاب المؤسسات السياحية	0.91

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3.11) أن أدنى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا كانت لصالح واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار، وبلغت (0.85)، وأعلى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا كانت لصالح واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر أصحاب المؤسسات السياحية، وبلغت (0.91). ويرى الباحث أن هذه القيم تعد مؤشراً على ثبات المقياس بما يسمح باستخدامه لأغراض الدراسة الحالية.

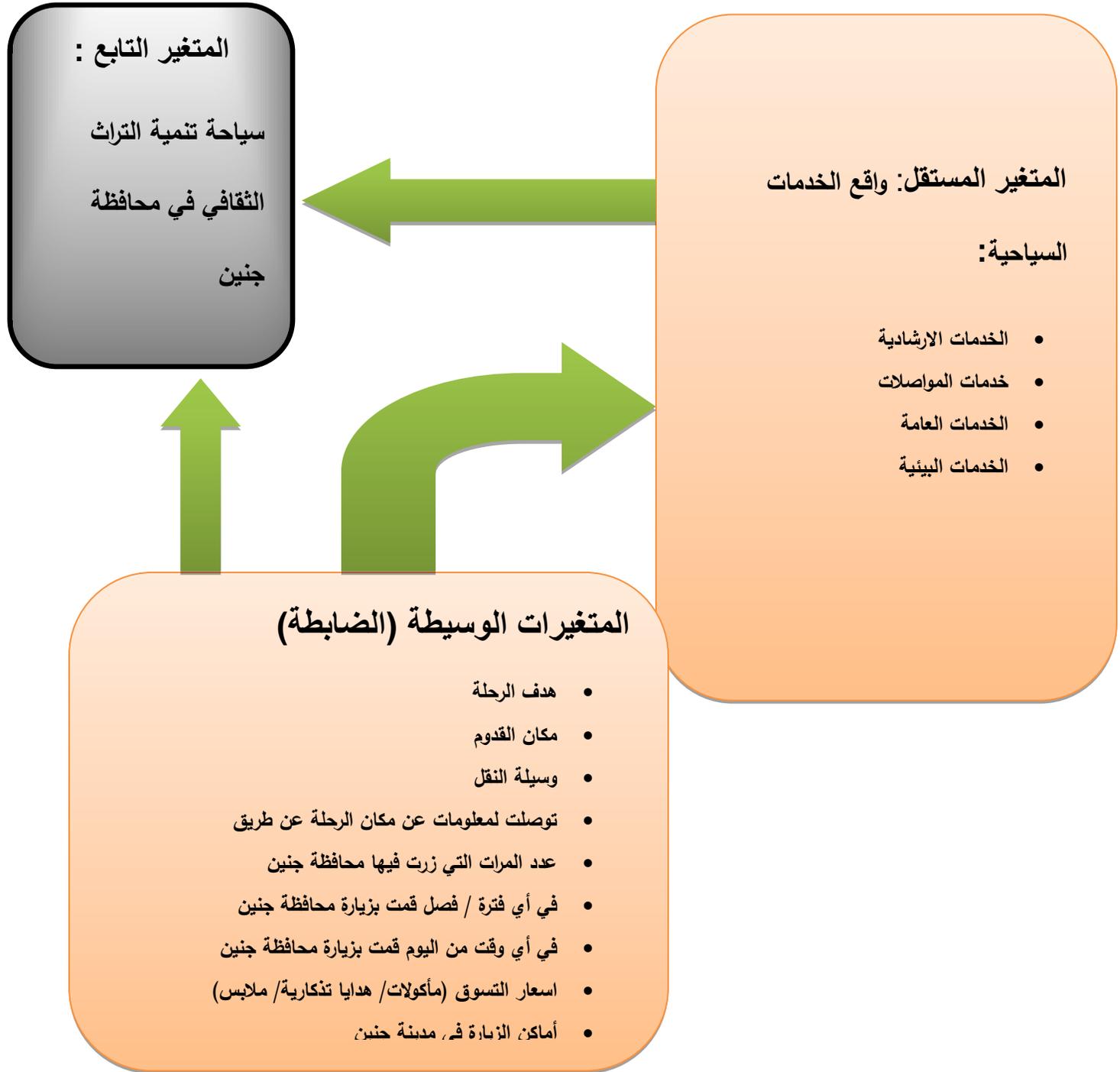
### 8.3 طريقة تصحيح مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي:

يحتوي المقياسين على (19) فقرة لمقياس الزوار و(27) فقرة لمقياس اصحاب المؤسسات السياحية، أمام كل فقرة خمس اختيارات هي (ممتاز، جيدة جداً، جيدة، مقبولة، ضعيف) (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) على الترتيب وقيمتها (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي بذات الترتيب، وذلك تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي، ولتفسير الدرجات تم توزيع المدى على المستويات التالية كما هو مبين في جدول (8.3):

جدول (3.12): مفتاح التصحيح

الدرجة	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من 1.8
منخفضة	1.8-2.59
متوسطة	2.6-3.39
مرتفعة	3.4-4.19
مرتفعة جداً	4.2 فما فوق

### 9.3 نموذج متغيرات الدراسة



الشكل (1.1) يمثل العلاقة بين متغيرات الدراسة

### 10.3 إجراءات الدراسة:

جرت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- 1- تحديد مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتحديد المجتمع وهو زوار المناطق السياحية ومؤسسات السياحة في محافظة جنين وأصحاب المؤسسات السياحية الذي ستطبق عليها الدراسة ومن ثم الحصول على الأذن بالسماح بتطبيق أدوات الدراسة من الجامعة شملت المناطق على كل من (برقين والسيباط ومسرح الحرية وبرقين وعرابة ومركز زوار جنين وثل تعنك والزبادة وجمعية كنعان) وشملت المؤسسات كل من وزارة السياحة والآثار وبلدية برقين وعرابة وبلدية جنين .
- 2- تحديد عينة الدراسة، واختيارها، حيث قام الباحث بالتنسيق مع الجامعة لاستكمال إجراءات الدراسة ، وتبليغهم بموعد إجراء الدراسة.
- 3- بناء أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي المنشور في هذا المجال، والإجراءات الملائمة التي قام بها الباحث.
- 4- حساب معايير الصدق والثبات لأدوات الدراسة.
- 5- تطبيق الأدوات على عينة الدراسة.
- 6- جمع البيانات وبالأخص عن تفاصيل مجتمع الدراسة
- 7- معالجة البيانات واستخلاص النتائج والتوصيات والمقترحات.

### 12.4 تصميم الدراسة:

عولجت نتائج الدراسة من خلال المتغيرات الآتية:

**المتغيرات المستقلة:**

- 1- الخدمات الإرشادية.
  - 2- خدمات المواصلات.
  - 3- الخدمات العامة.
  - 4- الخدمات البيئية.
- المتغيرات التابعة:** سياحة تنمية التراث الثقافي في محافظة جنين.

## المتغيرات الضابطة:

1. هدف الرحلة ولها 6 مستويات: ديني/تعليمي/ثقافي/ترفيهي/سياحي/غير ذلك.
2. مكان القدوم وله 4 مستويات: الضفة الغربية/غزة/أراضي فلسطين 1984/خارج فلسطين.
3. وسيلة النقل ولها 5 مستويات: عام/خاص/مشي على الأقدام/دراجة/غير ذلك.
4. توصلت لمعلومات عن مكان الرحلة عن طريق ولها 6 مستويات:  
/المدرسة/الجامعة/وكالات سياحة وسفر/أدلاء سياحيين.  
/الانترنت/ وسائل التواصل الاجتماعي/مصادر دينية/غير ذلك.
5. عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين ولها 4 مستويات:  
/مرة واحدة/مرتين/ثلاث مرات/أربعة فأكثر.
6. في أي فترة / فصل قمت بزيارة محافظة جنين ولها 4 مستويات:  
/الصيف/الشتاء/الخريف/الربيع.
7. في أي وقت من اليوم قمت بزيارة محافظة جنين ولها 4 مستويات  
/الصباح الباكر/وسط النهار/قبل مغيب الشمس/في الليل.
8. أسعار التسوق (مأكولات/هدايا تذكارية/ملابس) وله 4 مستويات  
/رخيصة/معتدلة/مرتفعة/مرتفعة جدا.
9. أماكن الزيارة في مدينة جنين ولها 8 مستويات  
/البلدة القديمة/مسرح الحرية/مركز زوار جنين/نفق بلعما.  
/كنيسة برقين/قصور عبد الهادي/تل تعنك/الزبادة/غير ذلك.

## 13.4 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها، وذلك تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب. رقت البيانات بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية وذلك في جميع أسئلة الدراسة، ثم أُجيب على أسئلة الدراسة، واختبرت فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- (1) أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرار، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- (2) قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
- (3) استخدم اختبار معامل الارتباط "بيرسون" لتوضيح واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية.
- (4) استخدام اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة واختبار LSD للمقارنات البعدية.
- (5) استخدام اختبار one sample t- test لعينة مستقلة واحدة ونقطة حياض = 3.

## الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

1.4 النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس

2.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة

1.2.4 الفرضية الرئيسية

2.2.4 الفرضية الثانية

3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الضابطة

3.4 مناقشة نتائج الدراسة

### تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل وصفا للنتائج التي نجمت عن هذه الدراسة، ومن أجل تسهيل عملية تفسير النتائج، فقد اعتمدت الدراسة على النسب المئوية:

#### 1.4 النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس

(ما واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار؟)  
ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجالات الدراسة، والجداول التالية توضح ذلك:

#### واقع تقديم الخدمات الإرشادية

جدول (4.1): المتوسطات الحسابية والانحرافات ومعامل الاختلاف والنسب المئوية لواقع تقديم الخدمات الإرشادية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة	71.57%	34.40%	1.23	3.58	الإشارات التوضيحية للوصول إلى الأماكن	5
مرتفعة	71.33%	34.26%	1.22	3.57	توفر وكالات السياحة والسفر	1
مرتفعة	71.08%	33.25%	1.18	3.55	الإرشاد السياحي والمنشورات	4
متوسطة	58.55%	47.94%	1.40	2.93	توفر الصحف والمجلات المحلية والعالمية	12
مرتفعة	68.13%	37%	1.26	3.41	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.1) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات الإرشادية تظهر درجة مرتفعة اتجاهات الباحثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.41) والانحراف المعياري الكلي (1.26) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (37%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (الإرشاد السياحي

والمنشورات) بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.18) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (33.25%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (توفر الصحف والمجلات المحلية والعالمية) بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (1.40) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (47.94%).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك عدد لا بأس به من المؤسسات السياحية التي لا تخلو من المرشدين السياحيين هذا بالإضافة إلى أن الخدمات الإرشادية المقدمة للزوار تساهم في زيادة معرفتهم بهذه المناطق ورفع درجة الوعي لأهمية تاريخ هذه المواقع والحضارة التي مثلتها. وبالأخص المنشورات المقدمة من المرشدين السياحيين والمؤسسات السياحية التي قامت بالإشراف على هذه الرحلات.

جدول (4.2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال خدمات المواصلات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة	79.52%	17.56%	0.70	3.98	سهولة الوصول للمحافظة	2
مرتفعة	73.98%	29.48%	1.09	3.70	المواصلات الداخلية في المحافظة	6
مرتفعة	71.81%	33.14%	1.19	3.59	توفر مسارات سياحية	17
متوسطة	64.34%	41.21%	1.33	3.22	توفر مواقف للسيارات في محافظة جنين	7
مرتفعة	72.41%	29.72%	1.08	3.62	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.2) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال خدمات المواصلات تظهر درجة مرتفعة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.62) والانحراف المعياري الكلي (1.08) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (29.72%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (سهولة الوصول للمحافظة) بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.70) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (17.56%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (توفر مواقف للسيارات في محافظة جنين) بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.33) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (41.21%).

حيث قامت وزارة السياحة والآثار بإحياء الدروب الأثرية المحلية التي كانت مكرسة للتجار والحجاج وكل ما كان عليها من خانات وأنفاق واستراحات، بطرازها القديم وإشكالها التاريخية وهذا ما يعزز السياحة الثقافية مثل المسارات الدينية ومسارات الرحالة المشهورين وطرق الحج، والقوافل القديمة ومسارات البخور وتمكنت

من إنشاء مسارات سياحية بمواصلات مؤمنة في كل المناطق الأثرية بمحافظة جنين سواء أكانت سيراً على الأقدام أو بالدراجات أو بالحافلات وهذا ما يفسر ارتفاع خدمات المواصلات.

جدول (4.3): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخدمات العامة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة	82.89%	23.57%	0.98	4.14	حسن الضيافة والتعامل	15
مرتفعة	79.76%	22.66%	0.90	3.99	الأمان والطمأنينة	16
مرتفعة	71.33%	30.71%	1.10	3.57	سرعة الحصول على الخدمة السياحية	18
مرتفعة	67.95%	36.76%	1.25	3.40	توفر خدمة المشتريات السياحية (هدايا وتحف تذكارية)	8
متوسطة	58.31%	49.73%	1.45	2.92	توفر خدمات الالكترونية والانترنت في المحافظة	19
مرتفعة	72.05%	31.51%	1.13	3.60	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.3) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات العامة تظهر درجة مرتفعة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.60) والانحراف المعياري الكلي (1.13) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (31.51%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (الأمان والطمأنينة) بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.90) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (22.66%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (توفر خدمات الالكترونية والانترنت في المحافظة) بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.45) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (49.73%).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المفهوم الجديد للسياحة التنموية تقوم على أساس الخدمات المقدمة للزوار والسياح وهذا بدوره ينمي المجتمع وتزيد النشاط الحركي المتبادل والفعال والمؤثر على سياحة التراث الثقافي في جنين حيث يشمل ذلك جميع الأنشطة الاقتصادية فتقديم الخدمات العامة للزوار يؤثر ويتأثر على نشاط الإنتاج السياحي.

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخدمات البيئية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة	74.46%	30.34%	1.13	3.72	مستوى الخدمات السياحية (مطاعم، فنادق،...)	10
متوسطة	63.13%	48.85%	1.54	3.16	توفر أماكن ترفيهية لقضاء وقت الفراغ	14
متوسطة	62.41%	46.25%	1.44	3.12	توفر حدائق ومنتزهات عامة	11
متوسطة	54.46%	55.11%	1.50	2.72	المرافق الصحية في محافظة جنين	13
متوسطة	52.77%	54.43%	1.44	2.64	مستوى النظافة والخدمات الفندقية في محافظة جنين	9
متوسطة	61.45%	47%	1.41	3.07	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.4) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات البيئية تظهر درجة متوسطة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.07) والانحراف المعياري الكلي (1.41) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (47%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (مستوى الخدمات السياحية (مطاعم، فنادق) بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.13) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (30.34%)، كما كان اعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (المرافق الصحية في محافظة جنين) بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.50) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (55.11%).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الاحتلال الإسرائيلي ربط السياحة الفلسطينية بالسياحة الإسرائيلية وهذا ما جعل الخدمات السياحية تتطبع بصفة التبعية وبالتالي نجد أن هذه الخدمات محدودة إلا أن منطقة الدراسة (محافظة جنين) تتمتع بعدد من المناطق السياحية الأثرية ولكن ينقصها الخدمات المساعدة لها مثل وجود مطاعم بجانب كافة المناطق الأثرية وعدا عن ذلك مصادر الاحتلال لمعظم مقومات السياحة الفلسطينية.

جدول (4.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومعامل الاختلاف لمجال واقع الخدمات السياحية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جدا	%90	%11.71	0.53	4.50	تقوم المؤسسة على توفير التسهيلات اللازمة للسائحين	.17
مرتفعة جدا	%90	%11.71	0.53	4.50	التنظيم والتنسيق للوفود يساهم بجذب عدد أكبر من الزوار	.16
مرتفعة جدا	%90	%11.71	0.53	4.50	تساهم الخطة السياحية الجيدة في تحقيق الرضا النفسي للسائحين	.10
مرتفعة جدا	%90	%11.71	0.53	4.50	يعمل التخطيط السياحي على جذب عدد أكبر من المشاريع	.7
مرتفعة جدا	%90	%11.71	0.53	4.50	تعمل السياحة الداخلية على رفع مستوى الناتج المحلي	.3
مرتفعة جدا	%90	%11.71	0.53	4.50	تعمل السياحة الوافدة على رفع مستوى الناتج القومي	.2
مرتفعة جدا	%88	%11.74	0.52	4.40	تساهم السياحة في إحياء التراث الثقافي	.20
مرتفعة جدا	%88	%15.89	0.70	4.40	تؤدي الخطة السياحية إلى تنمية صناعة السياحة الناجحة	.8
مرتفعة جدا	%86	%11.23	0.48	4.30	تساهم السياحة في حل المشكلات الاجتماعية(فرص عمل/دخل/تبادل ثقافي)	.26
مرتفعة جدا	%86	%11.23	0.48	4.30	تساهم السياحة في زيادة التضامن مع القضية الفلسطينية	.22
مرتفعة جدا	%86	%15.70	0.67	4.30	تساهم مواقع التراث الثقافي في تحقيق تنمية محلية	.4
مرتفعة جدا	%86	%15.70	0.67	4.30	تؤدي الخطة التطويرية إلى تحسين نظام النقل	.13
مرتفعة جدا	%86	%15.70	0.67	4.30	تعمل الخطة السياحية على تمديد متوسط الإقامة للسائحين	.12
مرتفعة جدا	%84	%10.04	0.42	4.20	تعمل خدمة السياحة على خلق مناطق جديدة تكون مزودة بكافة المستلزمات	.18
مرتفعة جدا	%84	%15.06	0.63	4.20	تساهم المؤسسة في عملية الترويج للسياحة	.27
مرتفعة جدا	%84	%18.78	0.79	4.20	تساهم الخدمات السياحية في الحفاظ على البيئة	.19

الدرجة	النسبة النئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جدا	%84	%10.04	0.42	4.20	الخطة التنموية تساهم في تطوير المناطق السياحية التراثية	.14
مرتفعة جدا	%84	%10.04	0.42	4.20	تعمل سياحة التراث الثقافي على زيادة فاعلية عناصر الجذب السياحية	.21
مرتفعة جدا	%84	%15.06	0.63	4.20	تؤدي سياسة التنمية السياحية إلى زيادة عدد السائحين الوافدين	.15
مرتفعة جدا	%84	%18.78	0.79	4.20	تساهم خطة السياحة في الاهتمام بكافة مجالات إنفاق السائحين	.11
مرتفعة جدا	%84	%24.59	1.03	4.20	يعمل التخطيط السياحي على التقليل من معيقات السياحة	.6
مرتفعة جدا	%84	%10.04	0.42	4.20	تؤدي السياحة التراثية إلى تحقيق التنمية الاجتماعية	.5
مرتفعة جدا	%84	%15.06	0.63	4.20	تساهم السياحة التراثية في زيادة السياحة الوافدة	.1
مرتفعة	%82	%13.85	0.57	4.10	يؤدي استخدام المنتجات المحلية إلى بناء الكيان السياحي	.25
مرتفعة	%82	%18	0.74	4.10	تعمل الخطة السياحية على التقليل من عناصر الطرد السلبية للسياحة	.9
مرتفعة	%78	%22.45	0.88	3.90	تساهم مراكز المعلومات في جلب أكبر عدد ممكن من السياح	.23
مرتفعة	%76	%20.76	0.79	3.80	تعمل السياحة على توجيه اهتمام الحكومة بقطاع السياحة	.24
مرتفعة جدا	%85.33	%14.44	0.61	4.27	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.5) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر أصحاب المؤسسات السياحية تظهر درجة مرتفعة جدا اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.27) والانحراف المعياري الكلي (0.61) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (14.44%)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (تؤدي السياحة التراثية إلى تحقيق التنمية الاجتماعية) بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.42) ومعامل اختلاف معياري بنسبة

(10.04%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (يعمل التخطيط السياحي على التقليل من معيقات السياحة) بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (1.03) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (24.59%).

جدول (4.6): ترتيب المجالات تبعاً لمستوى واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	68.13%	37%	1.26	3.41	( الخدمات الإرشادية )
مرتفعة	72.41%	29.72%	1.08	3.62	( خدمات المواصلات )
مرتفعة	72.05%	31.51%	1.13	3.60	(الخدمات العامة )
متوسطة	61.45%	47%	1.41	3.07	(الخدمات البيئية)
مرتفعة	68.51%	36.31%	1.22	3.43	المجال الكلي

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (4.6) أن (خدمات المواصلات) قد حاز على أقل معامل اختلاف وكان متوسطه الحسابي يساوي (3.62)، في حين حصل (الخدمات البيئية) على أعلى معامل اختلاف حيث كان المتوسط الحسابي (3.07). أما درجة مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.43).

## 2.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة

### 1.2.4 الفرضية الرئيسية

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

ومن أجل الحصول على نتائج لفحص هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبارات لعينة مستقلة واحدة على

متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة

نظر الزوار ولكل مجال من مجالات الاستبانة، وذلك لفحص الفرضيات الفرعية

أولاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات الإرشادية

وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

جدول (4.7): نتائج اختبارات لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات الإرشادية وتنمية التراث الثقافي

التسلسل	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
5	الإشارات التوضيحية للوصول إلى الأماكن	83	3.58	1.23	4.28	82	**0.0
1	توفر وكالات السياحة والسفر	83	3.57	1.22	4.22	82	**0.0
4	الإرشاد السياحي والمنشورات	83	3.55	1.18	4.27	82	**0.0
12	توفر الصحف والمجلات المحلية والعالمية	83	2.93	1.40	0.47-	82	0.64
	الدرجة الكلية	83	3.50	0.81	5.63	82.00	**0.00

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة

إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع

الخدمات الإرشادية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار). ونقبل بالفرض البديل

على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك على جميع الفقرات وعلى المجال الكلي للمجال باستثناء الفقرة (توفر الصحف والمجلات المحلية والعالمية).

**ثانياً:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع خدمات المواصلات وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

**جدول (4.8): نتائج اختبار ت لدلالة الفروق في متوسطات واقع خدمات المواصلات وتنمية التراث الثقافي**

التسلسل	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
2	سهولة الوصول للمحافظة	83	3.98	0.70	12.74	82	**0.0
6	المواصلات الداخلية في المحافظة	83	3.57	1.22	4.22	82	**0.0
17	توفر مسارات سياحية	83	3.59	1.19	4.52	82	**0.0
7	توفر مواقف للسيارات في محافظة جنين	83	3.22	1.33	1.49	82	0.14
	الدرجة الكلية	83	3.62	0.77	7.37	82.00	0.00

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع خدمات المواصلات وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك على جميع الفقرات وعلى المجال الكلي للمجال باستثناء الفقرة (توفر مواقف للسيارات في محافظة جنين).

ثالثاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات العامة وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

جدول (4.9): نتائج اختبارات لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات العامة وتنمية التراث الثقافي

التسلسل	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
15	توفر خدمة المشتريات السياحية (هدايا وتحف تذكارية)	83	3.40	1.25	2.90	82	**0.0
16	حسن الضيافة والتعامل	83	4.14	0.98	10.67	82	**0.0
18	الأمان والطمأنينة	83	3.99	0.90	9.96	82	**0.0
8	سرعة الحصول على الخدمة السياحية	83	3.57	1.10	4.71	82	**0.0
19	توفر خدمات الالكترونية والانترنت في المحافظة	83	2.92	1.45	0.53-	82	0.60
	الدرجة الكلية	83.00	3.07	0.99	0.67	82.00	0.51

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات العامة وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار).

رابعاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات العامة وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار.

جدول (4.10): نتائج اختبارات لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات البيئية وتنمية التراث الثقافي

الرقم	المجال والفقرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
1.	معلومات عن المحافظة	83	3.88	0.80	9.99	82	**0.0
2.	مستوى النظافة والخدمات الفندقية في محافظة جنين	83	2.64	1.44	2.29-	82	**0.02
3.	مستوى الخدمات السياحية (مطاعم، فنادق،...)	83	3.72	1.13	5.83	82	**0.0
4.	توفر حدائق ومنتزهات عامة	83	3.12	1.44	0.76	82	0.45
5.	المرافق الصحية في محافظة جنين	83	2.72	1.50	1.68-	82	0.10
6.	توفر أماكن ترفيهية لقضاء وقت الفراغ	83	3.16	1.54	0.93	82	0.36
	كلي	83	3.44	0.64	6.23	82	**0.0

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من (0.05)، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$ ) لواقع الخدمات البيئية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك على الفقرات (مستوى النظافة والخدمات الفندقية في محافظة جنين، مستوى الخدمات السياحية (مطاعم، فنادق)، معلومات عن المحافظة)

#### 2.2.4 الفرضية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة.

ومن أجل الحصول على نتائج لفحص هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبارات لعينة مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة، وذلك لفحص الفرضية.

جدول (4.11): نتائج اختبار ت لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي

المجال والفقرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
تساهم السياحة التراثية في زيادة السياحة الوافدة	10	4.20	0.63	6	9	**0.0
تعمل السياحة الوافدة على رفع مستوى الناتج القومي	10	4.50	0.53	9	9	**0.0
تعمل السياحة الداخلية على رفع مستوى الناتج المحلي	10	4.50	0.53	9	9	**0.0
تساهم مواقع التراث الثقافي في تحقيق تنمية محلية	10	4.30	0.67	6.09	9	**0.0
تؤدي السياحة التراثية إلى تحقيق التنمية الاجتماعية	10	4.20	0.42	9	9	**0.0
يعمل التخطيط السياحي على التقليل من معيقات السياحة	10	4.20	1.03	3.67	9	**0.01
يعمل التخطيط السياحي على جذب عدد أكبر من المشاريع	10	4.50	0.53	9	9	**0.0
تؤدي الخطة السياحية إلى تنمية صناعة السياحة الناجحة	10	4.40	0.70	6.33	9	**0.0
تعمل الخطة السياحية على التقليل من عناصر الطرد السلبية للسياحة	10	4.10	0.74	4.71	9	**0.0
تساهم الخطة السياحية الجيدة في تحقيق الرضا النفسي للسائحين	10	4.50	0.53	9	9	**0.0
تساهم خطة السياحة في الاهتمام بكافة مجالات إنفاق السائحين	10	4.20	0.79	4.81	9	**0.0
تعمل الخطة السياحية على تمديد متوسط الإقامة للسائحين	10	4.30	0.67	6.09	9	**0.0
تؤدي الخطة التطويرية إلى تحسين نظام النقل	10	4.30	0.67	6.09	9	**0.0
الخطة التنموية تساهم في تطوير المناطق السياحية التراثية	10	4.20	0.42	9	9	**0.0
تؤدي سياسة التنمية السياحية إلى زيادة عدد السائحين الوافدين	10	4.20	0.63	6	9	**0.0
التنظيم والتنسيق للوفود يساهم بجذب عدد أكبر من الزوار	10	4.50	0.53	9	9	**0.0
تقوم المؤسسة على توفير التسهيلات اللازمة للسائحين	10	4.50	0.53	9	9	**0.0
تعمل خدمة السياحة على خلق مناطق جديدة تكون مزودة بكافة المستلزمات	10	4.20	0.42	9	9	**0.0
تساهم الخدمات السياحية في الحفاظ على البيئة	10	4.20	0.79	4.81	9	**0.0

**0.0	9	8.57	0.52	4.40	10	تساهم السياحة في إحياء التراث الثقافي
**0.0	9	9	0.42	4.20	10	تعمل سياحة التراث الثقافي على زيادة فاعلية عناصر الجذب السياحية
**0.0	9	8.51	0.48	4.30	10	تساهم السياحة في زيادة التضامن مع القضية الفلسطينية
**0.01	9	3.25	0.88	3.90	10	تساهم مراكز المعلومات في جلب أكبر عدد ممكن من السياح
**0.01	9	3.21	0.79	3.80	10	تعمل السياحة على توجيه اهتمام الحكومة بقطاع السياحة
**0.0	9	6.13	0.57	4.10	10	يؤدي استخدام المنتجات المحلية إلى بناء الكيان السياحي
**0.0	9	8.51	0.48	4.30	10	تساهم السياحة في حل المشكلات الاجتماعية(فرص عمل/ دخل/تبادل ثقافي)
**0.0	9	6	0.63	4.20	10	تساهم المؤسسة في عملية الترويج للسياحة
**0.0	9	11.50	0.35	4.27	10	المجال الكلي

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من (0.05)، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك على جميع الفقرات وعلى المجال الكلي. وأكثر الفقرات تأثيراً كانت (تعمل السياحة الوافدة على رفع مستوى الناتج القومي، تعمل السياحة الداخلية على رفع مستوى الناتج المحلي، تساهم الخطة السياحية الجيدة في تحقيق الرضا النفسي للسائحين، التنظيم والتنسيق للوفود يساهم بجذب عدد أكبر من الزوار، تقوم المؤسسة على توفير التسهيلات اللازمة للسائحين).

### 3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الضابطة (الخاصة بالزيارة)

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير مكان القدوم.

جدول (4.12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي تبعاً لمتغير مكان

#### القدوم

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	مكان القدوم	المجال
3.40	0.65	70.00	الضفة الغربية	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي
3.58	0.70	6.00	أراضي فلسطين 1948	
3.73	0.47	7.00	خارج فلسطين	
3.44	0.64	83.00	المجموع	

جدول (4.13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية وتنمية

#### التراث الثقافي بحسب متغير مكان القدوم

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.38	0.99	0.41	2.00	0.82	بين المجموعات	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي
		0.41	80.00	33.16	داخل المجموعات	
			82.00	33.98	المجموع	

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير مكان القدوم.

**الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير هدف الرحلة.

**جدول (4.14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير هدف الرحلة**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	هدف الرحلة	المجال
0.78	3.61	9.00	ديني	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي
0.68	3.65	17.00	تعليمي / ثقافي	
0.60	3.38	47.00	ترفيهي/ سياحي	
0.60	3.21	10.00	غير ذلك	
0.64	3.44	83.00	المجموع	

**جدول (4.15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب**

**متغير هدف الرحلة**

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.25	1.41	0.57	3.00	1.72	بين المجموعات	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي
		0.41	79.00	32.26	داخل المجموعات	
			82.00	33.98	المجموع	

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير هدف الرحلة.

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير وسيلة النقل.

**جدول (4.16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير وسيلة النقل**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	وسيلة النقل	المجال
0.53	3.39	45.00	عام	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي
0.71	3.25	22.00	خاص	
0.71	3.86	16.00	مشي على الأقدام/ دراجة	
0.64	3.44	83.00	المجموع	

**جدول (4.17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب**

**متغير وسيلة النقل**

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
**0.01	4.90	1.85	2.00	3.71	بين المجموعات	واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي
		0.38	80.00	30.27	داخل المجموعات	
			82.00	33.98	المجموع	

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة اصغر من (0.05)، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير وسيلة النقل. وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية على هذا المتغير ونقبل بالفرض البديل و سيتم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية.

جدول (4.18): نتائج اختبار LSD لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير وسيلة النقل

المقارنة	عام	خاص	مشي على الأقدام/ دراجة
عام		0.14	-0.46813°
خاص			-0.60885°
مشي على الأقدام/ دراجة			

يظهر الجدول وجود فروق بين عام و مشي على (الأقدام/ دراجة) لصالح مشي على (الأقدام/ دراجة)، أما خاص ومشى على (الأقدام/ دراجة) لصالح مشي على (الأقدام/ دراجة).

**الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة.

جدول (4.19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة

المجال	التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المدرسة/ الجامعة	18.00	3.62	0.48
	وكالات سياحية وسفر	15.00	3.49	0.37
	إدلاء سياحيين	14.00	3.44	0.61
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	الانترنت / وسائل التواصل الاجتماعي	25.00	3.51	0.81
	مصادر دينية	4.00	2.95	0.75
	غير ذلك	7.00	2.90	0.62
	المجموع	83.00	3.44	0.64

جدول (4.20): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب

متغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	بين المجموعات	3.75	5.00	0.75	1.91	0.10
	داخل المجموعات	30.23	77.00	0.39		
	المجموع	33.98	82.00			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين.

جدول (4.21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير عدد المرات التي زرت فيها

محافظة جنين

المجال	عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	مرة واحدة	5.00	3.37	0.43
	مرتين	17.00	3.48	0.53
	ثلاث مرات	21.00	3.60	0.60
	أربعة فأكثر	40.00	3.35	0.73
	المجموع	83.00	3.44	0.64

جدول (4.22): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب

متغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	بين المجموعات	0.97	3.00	0.32	0.77	0.51
	داخل المجموعات	33.01	79.00	0.42		
	المجموع	33.98	82.00			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الفترة أو الفصل الذي قمت به بزيارة محافظة جنين.

جدول (4.22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير الفترة أو الفصل الذي قمت

به بزيارة محافظة جنين

المجال	الفترة أو الفصل الذي قمت به بزيارة محافظة جنين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	الصيف	34.00	3.58	0.56
	الشتاء	11.00	3.44	0.75
	الخريف	23.00	3.38	0.71
	الربيع	15.00	3.21	0.63
	المجموع	83.00	3.44	0.64

جدول (4.23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب

متغير الفترة أو الفصل الذي قمت به بزيارة محافظة جنين

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	بين المجموعات	1.48	3.00	0.49	1.20	0.32
	داخل المجموعات	32.50	79.00	0.41		
	المجموع	33.98	82.00			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الفترة أو الفصل الذي قمت به بزيارة محافظة جنين.

**الفرضية السابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين.

جدول (4.24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير الوقت من اليوم الذي قمت

به بزيارة محافظة جنين

المجال	الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	الصباح الباكر	26.00	3.45	0.82
	وسط النهار	36.00	3.48	0.53
	قبل مغيب الشمس	21.00	3.36	0.60
	المجموع	83.00	3.44	0.64

جدول (4.25): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب

متغير الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	بين المجموعات	0.19	2.00	0.10	0.23	0.80
	داخل المجموعات	33.79	80.00	0.42		
	المجموع	33.98	82.00			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05) وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين.

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أسعار التسوق (مأكولات/ هدايا تذكارية).

جدول (4.26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير أسعار التسوق

(مأكولات/هدايا تذكارية)

المجال	أسعار التسوق (مأكولات/ هدايا تذكارية)	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	رخيصة	15.00	3.68	0.49
	معتدلة	56.00	3.39	0.63
	مرتفعة	10.00	3.44	0.87
	مرتفعة جداً	2.00	2.95	0.37
	المجموع	83.00	3.44	0.64

جدول (4.27): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير أسعار التسوق (مأكولات/ هدايا تذكارية)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	بين المجموعات	1.51	3.00	0.50	1.22	0.31
	داخل المجموعات	32.47	79.00	0.41		
	المجموع	33.98	82.00			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أسعار التسوق (مأكولات/ هدايا تذكارية).

الفرضية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أماكن الزيارة في مدينة جنين.

جدول (4.28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير أماكن الزيارة في مدينة

#### جنين

المجال	أماكن الزيارة في مدينة جنين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	البلدة القديمة	18.00	3.48	0.73
	مسرح الحرية	2.00	3.18	0.33
	مركز زوار جنين	25.00	3.39	0.70
	نفق بلعما	12.00	3.46	0.33
	كنيسة برقين	7.00	3.35	0.68
	قصور عبد الهادي	10.00	3.79	0.68
	تل تعنك	2.00	3.71	0.33

0.51	3.46	4.00	الزيادة
0.18	2.54	3.00	غير ذلك
0.64	3.44	83.00	المجموع

جدول (4.29): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير أماكن الزيارة في مدينة جنين

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
واقع الخدمات السياحية وتتمية التراث الثقافي	بين المجموعات	4.10	8.00	0.51	1.27	0.27
	داخل المجموعات	29.88	74.00	0.40		
	المجموع	33.98	82.00			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتتمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أماكن الزيارة في مدينة جنين.

### 3.4 مناقشة نتائج الدراسة

في هذا القسم من الفصل الرابع سيتم مناقشة أهم النتائج التي توصل إليها التحليل الإحصائي المستخدم في الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضيات الدراسة.

أولاً: درجة مقياس واقع الخدمات السياحية وتتمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.43). وقد تبين أن (خدمات المواصلات) قد حاز على أقل معامل اختلاف وكان متوسطه الحسابي يساوي (3.62)، في حين حصل (الخدمات البيئية) على أعلى معامل اختلاف حيث كان المتوسط الحسابي (3.07).

ثانياً: أن الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات الإرشادية تظهر درجة مرتفعة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.41) والانحراف المعياري الكلي (1.26) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (37%)،

ورُتبت الفقرات تنازلياً حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (الإرشاد السياحي والمنشورات) بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.18) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (33.25%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (توفر الصحف والمجلات المحلية والعالمية) بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (1.40) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (47.94%).

**ثالثاً:** أن الدرجة الكلية لفقرات مجال خدمات المواصلات تظهر درجة مرتفعة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.62) والانحراف المعياري الكلي (1.08) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (29.72%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (سهولة الوصول للمحافظة) بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.70) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (17.56%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (توفر مواقف للسيارات في محافظة جنين) بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.33) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (41.21%).

**رابعاً:** أن الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات العامة تظهر درجة مرتفعة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.60) والانحراف المعياري الكلي (1.13) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (31.51%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (الأمان والطمأنينة) بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.90) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (22.66%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (توفر خدمات الالكترونية والانترنت في المحافظة) بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.45) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (49.73%).

**خامساً:** أن الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات البيئية تظهر درجة متوسطة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.07) والانحراف المعياري الكلي (1.41) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (47%)، ورتبت الفقرات تنازلياً حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (مستوى الخدمات السياحية (مطاعم، فنادق)) بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.13) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (30.34%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (المرافق الصحية في محافظة جنين) بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.50) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (55.11%).

سادساً: أن الدرجة الكلية لفقرات مجال واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر أصحاب المؤسسات السياحية تظهر درجة مرتفعة جدا اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.27) والانحراف المعياري الكلي (0.61) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (14.44%)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان أقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (تؤدي السياحة التراثية إلى تحقيق التنمية الاجتماعية) بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.42) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (10.04%)، كما كان أعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (يعمل التخطيط السياحي على التقليل من معوقات السياحة) بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (1.03) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (24.59%).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن السياحة تولد دخلا لأصحاب المؤسسات من العملات الصعبة التي يدفعها السياح لقاء الخدمات السياحية المقدمة من قبل المؤسسات السياحية إذ لا يوجد سلعة تصدر لقاء العملات الصعبة كغيرها من الصادرات فالسائح باختلاف أسباب الزيارة والبلد أو المكان الذي يقيم فيه من خلال إنفاقه على السلع والخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات السياحية وهذا بدوره يؤثر على الاقتصاد الفلسطيني بشكل عام واقتصاد محافظة جنين بشكل خاص.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات الإرشادية تقلل الآثار السلبية للسياحة على الموارد الطبيعية والثقافية والاجتماعية في المناطق السياحية. كما تعمل على تثقيف السياح بأهمية المحافظة على المناطق الأثرية في المنطقة بالإضافة إلى التأكيد على أهمية الاستثمار المسؤول، والذي يركز على التعاون مع السلطات المحلية من أجل تلبية احتياجات السكان المحليين والمحافظة على عاداتهم وتقاليدهم وتزويد العمل على مضاعفة الجهود لتحقيق أعلى مردود مادي للبلد المضيف من خلال استخدام الموارد المحلية الطبيعية والإمكانيات البشرية.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن توفير شبكة الطرق يعتبر في محافظة جنين مهم جدا في سهولة وصول الزوار والسياح من وإلى مراكز الخدمات السياحية بالإضافة إلى المناطق السياحية فكلما كانت شبكة الطرق سواء كانت الداخلية أو الخارجية ضمن المعايير والمقاييس العالمية هذا يؤدي إلى سهولة الوصول إلى الأماكن الأثرية بفترة زمنية قصيرة وبجهد وتكلفة اقل وبالتالي نحقق فائدة أكثر.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات العامة هي بالأساس غير ملموسة، فهي عادة غير مادية لذلك يكون من المستحيل تذوقها بالنسبة للسائح أو الزوار أو تحسسها أو رؤيتها قبل شرائها، وهذه الخاصية في

الخدمات تضع بعض القيود على استخدامها أو الإحساس إلا أن الوضع يختلف في حالة السياحة لمحافظه جنين حيث أن الخدمات العامة مناسبة للزوار مما يدفعهم إلى استخدام هذه الخدمات وإعطاء مقابل مادي لها مما يشجع على التنمية.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات البيئية مثل نظافة المكان وكثرة المواقع السياحية ونظافتها وحسن الضيافة تعتبر من الأمور الهامة للسياح والتي تزيد من إقبال السياح لمحافظه جنين.

سابعاً: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لواقع الخدمات السياحية في محافظة جنين من وجهة نظر المؤسسات التي لها علاقة بالسياحة)، ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك على جميع الفقرات وعلى المجال الكلي.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الشعور بالأمان حصل على نسبة رضا عالية من الزوار، وهذه النتيجة تدحض الادعاءات التي تحاول الوكالات الإسرائيلية الترويج لها حول خطورة زيارة الأراضي الفلسطينية، وهذا راجع إلى التفاعل مع السكان المحليين، وخاصة عند التواصل معهم والحديث معهم فقد تبين المؤسسات السياحية تعتمد بشكل كبير على الثقافة العامة التي يمتلكها أهل محافظة جنين ومحبتهم للزوار القادمين إلى الأماكن الأثرية والحجاج القادمين إلى الكنيسة حيث يعلم أصحاب المؤسسات السياحية أن هناك رضا لدى السياح عن الخدمات المقدمة من قبل المرشدين السياحيين والخدمات السياحية المقدمة من قبل المؤسسات السياحية وبالتالي كان هناك تأثير كبير وواضح لواقع الخدمات المقدمة للسياح من قبل المؤسسات السياحية وتأثيرها على التنمية السياحية.

ثامناً: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير مكان القدوم.

ويعزو الباحث هذه النتيجة أن السياحة تعني اجتياز كافة الحواجز والطرق للوصول إلى المكان الأثري الذي يرغب السائح أو الزائر بالذهاب إليه لذلك لن يكون مكان إقامة الزائر عائقاً للقدوم إلى الأماكن السياحية في محافظة جنين وبالأخص بسبب توافر المواصلات وخطوط المواصلات.

**تاسعاً:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير هدف الرحلة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النتيجة مهما اختلفت فإن الزيارة هدفها واضح فالأماكن السياحية في محافظة جنين متنوعة ما بين الدينية والتعليمية والثقافية والترفيهية لذلك لم يكن هناك فارق فمن الممكن أن يقوم الزائر بزيارة كافة هذه الأماكن خلال رحلته فتصبح الرحلة متنوعة الأهداف.

**عاشراً:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير وسيلة النقل يظهر الجدول وجود فروق بين عام و مشي على الأقدام/ دراجة لصالح مشي على الأقدام/ دراجة، وخاص و مشي على الأقدام/ دراجة لصالح مشي على الأقدام/ دراجة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الأماكن السياحية في محافظة جنين يسهل فيها استخدام المشي أكثر من باقي المواصلات وذلك كون الأماكن الأثرية مغلقة بالمعظم ولهذا كانت الفروق لصالح المشي على الأقدام أو استخدام الدراجة.

**الحادي عشر:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن التوصل إلى معلومات عن الرحلة لا يحتاج إلى الكثير من الزائر حيث أن المناطق التي سيقوم بزيارتها محدودة وأصبحت معروفة وبهذا فإن الزائر لن يجد صعوبة بطريقة الوصول إلى المعلومة بالإضافة إلى الأماكن قريبة من بعضها البعض وبنفس المحافظة والمواصلات لها مؤمنة وبذلك يستطيع الزائر أن يصلها إذا ما أراد أن تكون رحلته السياحية متنوعة.

**الثاني عشر:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من

وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن عدد الأماكن الأثرية في محافظة جنين محدود كما أن الزائر يستطيع من خلال مرافقة دليل سياحي تابع لمؤسسة سياحية أن يزور هذه الأماكن على مراحل أو دفعة واحدة لذلك لم يؤثر عدد مرات الزيارة.

**الثالث عشر:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الفترة أو الفصل الذي قمت به بزيارة محافظة جنين.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن محافظة جنين أجوائها مناسبة لزيارة الأماكن السياحية فيها في كافة فصول السنة حيث أن معظم هذه الآثار مغلقة مثل النفق والكنيسة والمساجد فلا تتأثر الزيارة بالفصل السنوي لزيارتها.

**الرابع عشر:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الزوار عادة يقومون بزيارة الأماكن السياحية نهائياً حتى يتمكنوا من الاستمتاع بجمال المناطق الأثرية.

**الخامس عشر:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أسعار التسوق (مأكولات/هدايا تذكارية).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أسعار التسوق في محافظة جنين معتدلة وإن بدت بعضها غالية الثمن إلا أن السائح أو الزائر لا يكثر ثمن القطعة التي يرغب بشرائها أو بالخدمة التي يشتريها.

السادس عشر: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية من وجهة نظر الزوار تبعاً لمتغير أماكن الزيارة في مدينة جنين.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الزائر يستطيع زيارة ما يحلو له من الأماكن السياحية والأثرية في محافظة جنين دون قيود لذلك لم يكن لها تأثيرها.

## الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

### 1.5 الاستنتاجات

### 2.5 توصيات الدراسة

#### 1.2.5 توصيات خاصة بالمؤسسات السياحية

#### 2.2.5 توصيات خاصة بالحكومة

### الاستنتاجات والتوصيات

في هذا الفصل سيقوم الباحث بوضع أهم الاستنتاجات التي توصل إليها بعد أن خرج بنتائج الدراسة، ووضع التوصيات التي تلائم نتائج البحث ويمكن تطبيقها على المدى البعيد.

#### 1.5 الاستنتاجات

توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- 1- إن التنمية السياحية تعتبر تنمية شاملة للنهوض بجميع الجوانب السياحية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية والحضارية والسكانية الموجودة في محافظة جنين، وهذا يظهر من خلال نتيجة أصحاب المؤسسات السياحية والتي بينت الارتفاع الكبير في توجهاتهم نحو واقع التنمية السياحية.
- 2- إن التنمية السياحية ترفع مستوى المعيشة للقائمين في محافظة جنين من خلال زيادة القدرة الاقتصادية فيها.
- 3- تنمي السياحة الثقافية التنموية شعور المواطنين في محافظة جنين في الانتماء للوطن.
- 4- يمكن أن تلعب السياحة دورا هاما في التقليل من البطالة.
- 5- تعمل السياحة التنموية على تنويع الثقافات المختلفة.
- 6- إن السياحة التنموية تعمل على استغلال الموارد الاقتصادية بهدف رفع التنمية الاقتصادية ويعتبر دخلاً جيداً للمؤسسات السياحية.
- 7- تعتبر السياحة جزء لا يتجزأ من الاقتصاد الفلسطيني إلا أن الاحتلال يقف عائقاً دون تحقيق هذه التنمية الاقتصادية.
- 8- تعتبر السياحة اليوم صناعة متكاملة تتميز باتساع أنشطتها وتعدد أنواعها، وما يميزها أيضاً كمنشآت اقتصادية تؤثر على الكثير من قضايا التنمية خاصة الاقتصادية منها.

## 2.5 توصيات الدراسة

توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات التي قد تنهض بموضوع السياحة في محافظة جنين بشكل يزيد من التنمية السياحية فيها.

### 1.2.5 توصيات خاصة بالمؤسسات السياحية

1. ضرورة أن تقوم إدارة المؤسسات السياحية بإعداد برنامجا خاصا لبناء قدرات الكادر البشري الذي يعمل في المجال السياحي، للمساهمة في تحسين جودة السياحة في محافظة جنين.
2. ضرورة أن تقوم إدارة المؤسسات السياحية بعقد ورش عمل موجهة لتعزيز الخبرات الإدارية والفنية لدى فريق العمل.
3. أهمية أن تقوم إدارة المؤسسات السياحية بتعيين الموظفين لديها من خريجي الكليات السياحية والمهنية المتخصصة لما له من أهمية في تحسين جودة الخدمات السياحية في محافظة جنين.
4. الاهتمام بالتسويق السياحي من خلال عمل إعلانات في القنوات التلفزيونية والإذاعات والصحف المحلية بشكل يساهم في الترويج للسياحة الداخلية والخارجية.

### 2.2.5 توصيات خاصة بالحكومة

1. تشجيع الاستثمار في القطاع السياحي الفندقي بمحافظة جنين بصورة اكبر، وذلك من خلال الإعفاء الضريبي أو عمل تخفيضات ضريبية.
2. تطوير إطار قانوني قادر على حماية المؤسسات السياحية في حال نشوب خلافات فيما بينها.
3. تطوير البنية التحتية المناسبة والمساعدة في تنمية السياحة بمحافظة جنين من خلال المشاريع البيئية خاصة على في المناطق الأثرية في محافظة جنين.
4. تسهيل إجراءات ترخيص المؤسسات السياحية في محافظة جنين، مما يساعد على تشجيع الاستثمار في القطاع السياحي.
5. على الحكومة الإسراع بالقيام بدورها التخطيطي في المجال السياحي وتطوير إستراتيجية لتنمية القطاع السياحي في محافظة جنين لتكون قادرة على استجلاب السياحة الخارجية وتعزيز السياحة الداخلية.
6. وضع إستراتيجية شاملة لتسويق محافظة جنين سياحيا في الخارج ضمن خطة شاملة لتسويق فلسطين، مع التركيز على الجانب الإعلامي في هذا المضمار بشكل يبرز الأهمية الدينية والتاريخية والسياحية لفلسطين عامة ومحافظة جنين على وجه الخصوص.

7. ضرورة توزيع المؤسسات السياحية بشكل متكافئ في محافظة جنين، وذلك بتشجيع من الحكومة بإعطاء تراخيص منخفضة أو معفاة من الضرائب للمستثمرين الجدد في مناطق محافظة جنين، حيث تتركز جميع المؤسسات السياحية حاليا في محافظة جنين، وان تخضع عملية إقامة المؤسسات السياحية إلى خطة ممنهجة.

8. التنسيق بين وزارة التربية والتعليم العالي ووزارة السياحة من خلال عقد المؤتمرات تربية هادفة لنشر الوعي السياحي، وكذلك إصدار نشرات ومطويات أسبوعية تشجع السياحة في محافظة جنين.

9. العمل على إعادة ترميم وتحديث الفندق في قرية حداد في جنين من خلال جهود دبلوماسية وضمانات دولية تمنع الاحتلال من التعرض له تحت أي ظرف، لما له من أهمية رئيسية في تطوير حركة السياحة في محافظة جنين.

10. هناك فرصة واسعة لرأس المال الأجنبي للولوج في هذا المجال ضمن شروط معينة تتمثل في تحديد حجم الأرباح المحولة للخارج ونسب المساهمة في رأس المال ومراعاة القوانين الخاصة، وهذا يتوازى مع تحسن الأوضاع السياسية في محافظة جنين.

## المراجع العربية والأجنبية

## المراجع العربية والأجنبية:

### أولاً: المراجع العربية

إبراهيم، يوسف كامل. (2011). واقع السياحة في قطاع غزة بين عوامل الجذب والنفور: دراسة في اثر البيئة على السياحة يوم دراسي بعنوان السياحة في قطاع غزة، المعوقات والحلول، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

أحمد، مؤيد. (2018). دور التفكير الإبداعي على التخطيط الاستراتيجي (حالة عملية قطاع السياحة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

الأمامي، رفاه قاسم. (2013). التنمية السياحية في العراق وارتباطها بالتنمية الاقتصادية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية في الدنمارك، الدنمارك.

الأمبابي، مهجة. (2005). السياحة الثقافية الجماهيرية وتحديات الحفاظ على التراث رؤى مستقبلية للقرن الحادي والعشرين، (بحث غير منشور) ، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.

الأنصاري، رؤوف محمد علي. (2019). السياحة والتنمية الاقتصادية، شبكة النبا المعلوماتية - الخميس 24 يناير 2019، متاح على الموقع

<https://www.arado.org/ManagementNews/archives/11958>

الجديبة، فوزي. (2010). الجغرافيا السياحية، تم الدخول إلى الموقع بتاريخ 2019/7/18،  
site.iugaza.edu.ps/fjadba/files/2010/02/GEO2.doc

الجهاز المركزي لإحصاء الفلسطيني. (2017). بيان صحفي بمناسبة اليوم العالمي للسياحة 27 أيلول 2017، السياحة المستدامة- أداة للتطوير، رام الله، الجهاز المركزي لإحصاء الفلسطيني.

الجهاز المركزي لإحصاء الفلسطيني. (2018). التقرير الصحفي للتقديرات الأولية للحسابات القومية الربعية الربع الرابع (2017)، رام الله، فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2017م). معجم مصطلحات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، رام الله، فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

- حلايقة، وآخرون. (2016). **تطور القطاع السياحي في القدس الشرقية**. رام الله، فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس.
- حماد، عبد القادر. (2012). **التطلعات السياحية في قطاع غزة -دراسة في جغرافية السياحة**، (بحث غير منشور)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- حماد، عبد القادر. (2013). **معوقات التنمية السياحية في فلسطين**، دراسة في جغرافية السياحة، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، الجامعة الأردنية، الأردن، 6(2).
- الحوري، منى، والدباغ، إسماعيل. (2001). **اقتصاديات السياحة والسفر**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- خضرة، جلال بدر. (2008). **التسويق السياحي**، دار نينوى للدراسات والنشر، دمشق، سوريا.
- الدوسري، فوزية بنت محمد. (2017). **دراسة تحليلية لمحتوى كتب التربية الاجتماعية والوطنية للمرحلة الابتدائية بالمملكة العربية السعودية في ضوء القيم السياحية**، مجلة رسالة التربية وعلم النفس، العدد 58.
- دياب، خضرة، **جغرافية السياحة والخدمات**، منشورات جامعة تشرين، سورية، 2006.
- زيد، إيهاب. (2011). **السياحة الدينية في الضفة الغربية في فلسطين**، (رسالة ماجستير غير منشورة)، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، مصر.
- زين الدين، صلاح. (2016). **دراسة لفرص وتحديات التنمية السياحية المستدامة في مصر من وجهة نظر قانونية حقوقية**، المؤتمر العلمي الدولي الثالث القانون والسياحة، جامعة طنطا، مصر.
- سعيد، يحيى. (2013). **مساهمة قطاع السياحة في تحقيق التنمية الاقتصادية/ حالة الجزائر**، (بحث منشور)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد (63).
- سلمان، صلاح، وكاظ، عبد الستار. (2016). **دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة مدينة بغداد نموذجا**، مجلة الأستاذ، بغداد، العراق(ع.خ). بالمؤتمر العلمي الرابع.
- الشعباني، صالح وآخرون. (2013) **استخدام تقنية المقارنة المرجعية في تقويم أداء القطاع السياحي بالتطبيق على عينة من فنادق بعض المحافظات العراقية**، (بحث منشور)، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 8(32).

- شكشك، رمزي سمير. (2018). واقع السياحة بقطاع غزة وآفاق تنميتها الفنادق كدراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو طاقية، هالة. (2015). الجهود الفلسطينية الشعبية والرسمية لحماية التراث الشعبي الفلسطيني في الضفة الغربية وقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.
- الظاهر، نعيم والياس، سراب. (2007). مبادئ السياحة، دار المسيرة، ط 2، الأردن.
- عابد، زهير. (2011). دور القائم بالاتصال في تطوير السياحة في فلسطين - دراسة وصفية تحليلية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- عابدين، أحمد. (2010). الحفاظ كمدخل لاستدامة الموروث المعماري إطار منهجي مقترح للحفاظ، (بحث غير منشور)، بقسم الهندسة المعمارية، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- عبد الرازق، مزينة يوسف احمد. (2019). واقع وآفاق السياحة المحلية في قطاع غزة: دراسة حالة المطاعم السياحية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد الوهاب، علاء الدين. (2008). برنامج التسويق السياحي، ورشة عمل أقامتها وزارة السياحة السورية بالتعاون مع جامعة الدول العربية، دمشق، سورية.
- غري، عبلة. (2017). السياحة في الجزائر بين الإمكانيات المقومات والمعوقات، (بحث منشور)، مجلة دراسات، العدد 37.
- الفلاح، بلال. (2012م). السياحة في الأراضي الفلسطينية تحليل الأهمية والأثر، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، فلسطين.
- القصاصفة، يعقوب جريس يعقوب. (2014). واقع التخطيط السياحي في محافظة بيت لحم، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بيرزيت، فلسطين.
- المجلس الأعلى للتعليم. (د.ت). السياحة. ط1، المجلس الأعلى للتعليم، قطر.
- مقداد، محمد. (2012). الاستثمار في القطاع السياحي في فلسطين، ورشة عمل لتشجيع الاستثمار في القطاع السياحي، فندق المتحف، غزة، فلسطين.
- منظمة العمل الدولية. (2013). دليل الحد من الفقر من خلال السياحة، ط2، جنيف، سويسرا.
- هاللي، حسين. (1997). الجدوى الاقتصادية للمشروعات الاستثمارية، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر.

الوزيرة، قويدر. (2010). اقتصاد السياحة وسبل ترفيتها في الجزائر (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الجزائر.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

Ashe, John (2005), "**Tourism investment as a tool for development and poverty reduction; the experience in small Island Developing States (SIDS)**" Barbuda Edition, New York, USA

Díaz, Manuel Rodríguez & Rodríguez, Tomás F. Espino (2016) Determining the Sustainability Factors and Performance of a Tourism Destination from the Stakeholders' Perspective, **Sustainability** 2016, 8, 951, pp 2 – 17.

FaitsSailants WTO, **Edition** 2010, P. 11

Hughes, David W. & Shields, Martin, 2007. "Revisiting Tourism Regional Economic Impact: Accounting for Secondary Household Employment," The Review of Regional Studies, **Southern Regional Science Association**, vol. 37(2), pages 186-206

Hugo, N. G P. Nyaupane. (2016). **Poverty Alleviation in Third World Countries through Tourism Development: A Comparison Study of Costa Rica and Nicaragua**, International conference, USA.

Islam, Md. Shafiqul (2015) Study on Factors Influencing Tourism: Way Forward for Sustainable Tourism in Bangladesh, **Journal of Tourism, Hospitality and Sports**, An International Peer-reviewed Journal Vol.6, 2015

Madrid, Spain: **World Tourism Organization**

Middleton, Victor T.C (1994), **Marketing in travel and tourism**. Oxford, Butterwother- Heinemann, ltd.

Monzonís, Javier Solsona & Olivares, Diego López (2012) LOCATION FACTORS AND TOURISM DEVELOPMENT IN THE RURAL SPACES OF THE VALENCIAN AUTONOMOUS REGION, Boletín de **la Asociación de Geógrafos Españoles** N.º 59 - 2012, págs. 441-446.

Sinclair, M. Mike Stabler.(1997).**The Economics of Tourism**, **Routledge** Advances in Tourism Series, London, UK.

TohidyArdahaey, Fateme and Haydaryzadeh, Elahe, **Factors Affecting the Development of Tourism Industry in Iran** (June 9, 2010). Available atSSRN: <https://ssrn.com/abstract=1622603> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1622603>

World Tourism Organization. (2016). **Tourism Highlights edition 2016**. UNWTO

World travel and tourism council. (2016). **Economic Impact 2016 World**. London. UK: WTTC.

الملاحق

ملحق (1): أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	مكان العمل
1.	د. جعفر عباهرة	سياحة	جامعة النجاح الوطنية
2.	د.زياد قنام	أستاذ المساعد في جامعه القدس في دائرة العلوم الانموية	جامعة القدس أبوديس
3.	د. أحمد حرز الله	موارد البشرية	جامعة القدس أبوديس
4.	مجدولين سلامه	دراسات سياحية	وزارة السياحة والآثار
5.	أحمد أبو بكر	مدقق إحصائي	وزارة الاتصالات
6.	أحمد عزام	محرر	وكاله وفاء

## ملحق (2): أدوات الدراسة قبل التحكيم

جامعة القدس

الدراسات العليا



أخي الكريم.. أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي في محافظة جنين من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية)، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية في جامعة القدس، فيرجى الإجابة على فقرات هذه الاستبانة باهتمام وموضوعية، علماً بأن إجاباتك ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث/عزام أبو سلامة

إشراف/ الدكتور: ثمين الهيجاوي

الأهداف

- ✓ قياس مستوى الخدمة السياحية المقدمة وتطويرها في منطقة الدراسة.
- ✓ دور المؤسسات الحكومية والأهلية في تنشيط وتطوير السياحة.

تعليمات للمبحوثين:

- ✓ يرجى قراءة العناوين والشرح.
- ✓ يرجى وضع إشارة (✓) أمام الخيار الأكثر ملائمة بك حسب خبرتك في مجالات الدراسة.
- ✓ يرجى مراعاة الدقة في قراءة بنود الاستبانة.

## القسم الأول: نموذج الاستمارة (1) الخاصة بالزوار للمواقع

### أولاً: البيانات الشخصية الخاصة بالزائر

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. العمر: أقل من 18 سنة  من 19 سنة - أقل من 39 سنة  من 40 سنة - أقل من 64 سنة  64 سنة فأكثر .
3. الديانة: مسلم  مسيحي  يهودي  غير ذلك
4. الجنسية: فلسطينية  عربية  فلسطيني أراضي 1948  غير ذلك (حدد).....
5. المؤهل العلمي: ثانوية عامة فأقل  دبلوم  بكالوريوس  دراسات عليا
6. مكان الإقامة: الضفة الغربية  قطاع غزة  أراضي فلسطين 1948  خارج فلسطين
7. مستوى الدخل: أقل من 5000 دولار  من 5000 دولار - أقل من 1500 دولار  من 1500 دولار - أقل من 2000 دولار  2000 دولار فأكثر
8. المهنة: قطاع خاص  حكومي  أعمال حرة  غير ذلك

### ثانياً: المعلومات الخاصة بالزيارة

1. هدف الرحلة: ديني  تعليمي / ثقافي  ترفيهي / سياحي  غير ذلك (حدد).....
2. مكان القدوم: الضفة الغربية  غزة  أراضي فلسطين 1984  خارج فلسطين (حدد).....
3. وسيلة النقل: عام  خاص  مشي على الأقدام / دراجة  غير ذلك
4. توصلت لمعلومات عن مكان الرحلة عن طريق:  
 المدرسة / الجامعة  وكالات سياحة وسفر  أدلاء سياحيين  
 الانترنت / وسائل التواصل الاجتماعي  مصادر دينية  غير ذلك
5. عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين:  
 مرة واحدة  مرتين  ثلاث مرات  أربعة فأكثر
6. في أي فترة / فصل قمت بزيارة محافظة جنين:  
 الصيف  الشتاء  الخريف  الربيع
7. في أي وقت من اليوم قمت بزيارة محافظة جنين  
 الصباح الباكر  وسط النهار  قبل مغيب الشمس  في الليل
8. أسعار التسوق (مأكولات / هدايا تذكارية / ملابس):

□ رخيصة □ معتدلة □ مرتفعة □ مرتفعة جدا

## 9. أماكن الزيارة في مدينة جنين

□ البلدة القديمة □ مسرح الحرية □ مركز زوار جنين □ نفق بلعما  
□ كنيسة برقين □ قصور عبد الهادي □ تل تعنك □ الزيادة □ غير ذلك

### ثالثاً: معلومات عن الخدمات السياحية المتوفرة

الرقم	نوع الخدمة	درجة التقييم				
		ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
الخدمات الإرشادية						
1	الإشارات التوضيحية للوصول إلى الأماكن					
2	توفر وكالات السياحة والسفر					
3	الإرشاد السياحي والمنشورات					
4	توفر الصحف والمجلات المحلية والعالمية					
خدمات المواصلات						
5	سهولة الوصول للمحافظة					
6	المواصلات الداخلية في المحافظة					
7	توفر مسارات سياحية					
8	توفر مواقف للسيارات في محافظة جنين					
الخدمات العامة						
9	حسن الضيافة والتعامل					
10	الأمان والطمأنينة					
11	سرعة الحصول على الخدمة السياحية					
12	توفر خدمة المشتريات السياحية (هدايا وتحف تذكارية)					
14	توفر خدمات الانترنت والالكترونية في المحافظة					
الخدمات البيئية						
15	مستوى الخدمات السياحية (مطاعم، فنادق،...)					
16	توفر أماكن ترفيهية لقضاء وقت الفراغ					

					توفر حدائق ومنتزهات عامة	17
					المرافق الصحية في محافظة جنين	18
					مستوى النظافة والخدمات الفندقية في محافظة جنين	19

شكرا لحسن تعاونكم

ملحق (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم

جامعة القدس

الدراسات العليا



أخي الكريم.. أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (واقع الخدمات السياحية وانعكاساتها على سياحة تنمية التراث الثقافي في محافظة جنين)، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية في جامعة القدس، فيرجى الإجابة على فقرات هذه الاستبانة باهتمام وموضوعية، علماً بأن إجاباتك ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.  
شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث/عزام أبو سلامة

إشراف/ الدكتور: ثمين الهيجاوي

الأهداف

- ✓ قياس مستوى الخدمة السياحية المقدمة وتطويرها في منطقة الدراسة.
- ✓ دور المؤسسات الحكومية والأهلية في تنشيط وتطوير السياحة.

تعليمات للمبحوثين:

- ✓ يرجى قراءة العناوين والشرح.
- ✓ يرجى وضع إشارة (✓) أمام الخيار الأكثر ملائمة بك حسب خبرتك في مجالات الدراسة.
- ✓ يرجى مراعاة الدقة في قراءة بنود الاستبانة.

القسم الثاني: نموذج الاستمارة رقم (2) خاصة بالمؤسسات العاملة في مجال السياحة

❖ القسم الأول: معلومات عن المؤسسة:

1. اسم المؤسسة:.....
2. عنوان المؤسسة:.....

❖ القسم الثاني البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. المؤهل العلمي:  ثانوية عامة فأقل  دبلوم  بكالوريوس  دراسات عليا
3. التخصص الجامعي:  سياحة وفندقه  ذو علاقة بالسياحة  غير ذلك حدد.....
4. سنوات الخبرة:  أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات  من 10 سنوات - أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

❖ القسم الثالث فقرات الاستبانة: الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب لك

رقم	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1.	تساهم السياحة التراثية في زيادة السياحة الوافدة				
2.	تعمل السياحة الوافدة على رفع مستوى الناتج القومي				
3.	تعمل السياحة الداخلية على رفع مستوى الناتج المحلي				
4.	تساهم مواقع التراث الثقافي في تحقيق تنمية محلية				
5.	تؤدي السياحة التراثية إلى تحقيق التنمية الاجتماعية				
6.	يعمل التخطيط السياحي على التقليل منمعيقات السياحة				
7.	يعمل التخطيط السياحي على جذب عدد أكبر من المشاريع				
8.	تؤدي الخطة السياحية إلى تنمية صناعة السياحة الناجحة				
9.	تعمل الخطة السياحية على التقليل من عناصر الطرد السلبية للسياحة				

					10. تساهم الخطة السياحية الجيدة في تحقيق الرضا النفسي للسائحين
					11. تساهم خطة السياحة في الاهتمام بكافة مجالات إنفاق السائحين
					12. تعمل الخطة السياحية على تمديد متوسط الإقامة للسائحين
					13. تؤدي الخطة التطويرية إلى تحسين نظام النقل
					14. الخطة التنموية تساهم في تطوير المناطق السياحية التراثية
					15. تؤدي سياسة التنمية السياحية إلى زيادة عدد السائحين الوافدين
					16. التنظيم والتنسيق للوفود يساهم بجذب عدد أكبر من الزوار
					17. تقوم المؤسسة على توفير التسهيلات اللازمة للسائحين
					18. تعمل خدمة السياحة على خلق مناطق جديدة تكون مزودة بكافة المستلزمات
					19. تساهم الخدمات السياحية في الحفاظ على البيئة
					20. تساهم السياحة في إحياء التراث الثقافي
					21. تعمل سياحة التراث الثقافي على زيادة فاعلية عناصر الجذب السياحية
					22. تساهم السياحة في زيادة التضامن مع القضية الفلسطينية
					23. تساهم مراكز المعلومات في جلب أكبر عدد ممكن من السياح
					24. تعمل السياحة على توجيه اهتمام الحكومة بقطاع السياحة
					25. يؤدي استخدام المنتجات المحلية إلى بناء الكيان السياحي
					26. تساهم السياحة في حل المشكلات الاجتماعية(فرص عمل/ دخل/تبادل ثقافي)
					27. تساهم المؤسسة في عملية الترويج للسياحة

شكراً لحسن تعاونكم

ملحق رقم (4): صور المواقع الأثرية

مركز زوار جنين



برقين: كنيسة البرص العشرة



عراية وقصور عبد الهادي



مسجد فاطمة خاتون / السرايا (مدرسة فاطمة خاتون)



## السيباط (السوق القديم) والبلدة القديمة



## نفق بلعما



## مسرح الحرية



## تل تعنك



## فهرس الملاحق

- 122.....ملحق رقم (1): أسماء المحكمين.
- 123.....ملحق رقم (2): أدوات الدراسة قبل التحكيم.
- 127.....ملحق رقم (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم.
- 130.....ملحق رقم (4): صور الأماكن الأثرية.

## فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(2.1)	المؤشرات الاقتصادية الكلية لقطاع السياحة في فلسطين	24
(2.2)	إنفاق السياحة المحلية في فلسطين حسب بنود الإنفاق خلال الفترة 2009-2016	26
(3.1)	توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (عينة الزوار)	68
(3.2)	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الضابطة عينة الزوار	68
(3.3)	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الضابطة	69
(4.3)	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الضابطة	70
(3.5)	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الضابطة	71
(3.6)	أقسام أداة الدراسة الرئيسية المتعلقة بعينة الزوار	71
(3.7)	أقسام أداة الدراسة الرئيسية المتعلقة بعينة المؤسسات السياحية	72
(3.8)	توزيع فقرات المقياس المخصص للزوار على الأبعاد	72
(3.9)	قيم معاملات التحليل العاملي	74
(3.10)	قيم معاملات ارتباط بيرسون بين ابعاد المتغير المستقل ببعضها والدرجة الكلية	75
(3.11)	معاملات الثبات لمقياسي الدراسة	76
(3.12)	مفتاح التصحيح	76
(4.1)	المتوسطات الحسابية والانحرافات ومعامل الاختلاف والنسب المئوية لواقع تقديم الخدمات الإرشادية مرتبة ترتيبياً تنازلياً	82
(4.2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال خدمات المواصلات مرتبة ترتيبياً تنازلياً	83
(4.3)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخدمات العامة مرتبة ترتيبياً تنازلياً	84
(4.4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخدمات البيئية مرتبة ترتيبياً تنازلياً	85
(4.5)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومعامل الاختلاف لمجال واقع الخدمات السياحية مرتبة ترتيبياً تنازلياً	86
(4.6)	ترتيب المجالات تبعاً لمستوى واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي من وجهة نظر الزوار وأصحاب المؤسسات السياحية	88
(4.7)	نتائج اختبارات دلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات الإرشادية وتنمية التراث الثقافي	89
(4.8)	نتائج اختبارات دلالة الفروق في متوسطات واقع خدمات المواصلات وتنمية التراث الثقافي	90

91	نتائج اختبار ت لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات العامة وتنمية التراث الثقافي	(4.9)
92	نتائج اختبار ت لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات البيئية وتنمية التراث الثقافي	(4.10)
93	نتائج اختبار ت لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي	(4.11)
95	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي تبعاً لمتغير مكان القدم	(4.12)
95	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي بحسب متغير مكان القدم	(4.13)
96	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير هدف الرحلة	(4.14)
96	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير هدف الرحلة	(4.15)
97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير وسيلة النقل	(4.16)
97	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير وسيلة النقل	(4.17)
98	نتائج اختبار LSD لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير وسيلة النقل	(4.18)
98	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة	(4.19)
99	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير التوصل للمعلومات عن مكان الرحلة بواسطة	(4.20)
99	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين	(4.21)
100	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير عدد المرات التي زرت فيها محافظة جنين	(4.22)
101	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير الفترة أو الفصل الذي قمت به بزيارة محافظة جنين	(4.23)
101	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين	(4.24)
102	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير الوقت من اليوم الذي قمت به بزيارة محافظة جنين	(4.25)

102	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير أسعار التسوق (مأكولات/هدايا تذكارية)	(4.26)
103	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير أسعار التسوق (مأكولات/هدايا تذكارية)	(4.27)
103	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخدمات السياحية تبعاً لمتغير أماكن الزيارة في مدينة جنين	(4.28)
104	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات واقع الخدمات السياحية بحسب متغير أماكن الزيارة في مدينة جنين	(4.29)

## فهرس المحتويات

أ	إقرار.....
ب	شكر وعرفان .....
ت	مصطلحات الدراسة.....
ج	الملخص بالعربية.....
خ	الملخص بالإنجليزية.....
ذ	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....
1	1.1 المقدمة.....
2	2.1 مشكلة الدراسة .....
3	3.1 أسئلة الدراسة.....
4	4.1 فرضيات الدراسة.....
5	5.1 أهداف الدراسة.....
6	6.1 أهمية الدراسة.....
8	7.1 مبررات الدراسة.....
9	8.1 حدود الدراسة.....
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
11	1.2 الإطار النظري.....
12	1.1.2 مقدمة.....
12	2.1.2 ماهية السياحة.....

14.....	3.2.1 صناعة السياحة.....
15.....	4.2.1 أهمية السياحة.....
16.....	5.2.1 أركان قطاع السياحة ومكوناته.....
16.....	6.2.1 السياحة كمنشأ اقتصادي.....
17.....	7.2.1 السوق السياحي.....
18.....	8.2.1 أسباب توسع وانتشار ظاهرة السياحة.....
19.....	9.2.1 آثار السياحة.....
22.....	10.2.1 السياحة في الأراضي الفلسطينية.....
23.....	11.2.1 السوق السياحي الفلسطيني.....
24.....	12.2.1 الإنفاق على السياحة المحلية في فلسطين (الطلب السياحي).....
13.2.1	أهم المؤشرات التي تلقي الضوء على زيادة نمو السياحة المستقبلية في فلسطين.....
27.....	14.2.1 الصعوبات التي تواجه السياحة الفلسطينية مستقبلاً.....
30.....	1.2 سياحة تنمية التراث الثقافي.....
30.....	1.3.2 السياحة الثقافية: المفاهيم والمحددات.....
30.....	2.3.2 الأسس الدولية لإدارة السياحة الثقافية / الجماهيرية في المواقع التراثية.....
34.....	3.3.2 مفهوم استدامة الحفاظ على الموروث المعماري.....
36.....	4.3.2 أهم المعالم للمحافظة جنين.....
44.....	2.2 الدراسات السابقة.....
44.....	1.2.2 الدراسات العربية.....

56.....	2.2.2 الدراسات الأجنبية.....
61.....	4.2 التعقيب على الدراسات السابقة.....
65.....	<b>الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.....</b>
66.....	1.3 المقدمة.....
66.....	2.3 منهج الدراسة.....
66.....	3.3 مجتمع الدراسة.....
67.....	4.3 عينة الدراسة.....
68.....	4.3.1 العينة الخاصة بالزوار.....
69.....	4.3.2 العينة الخاصة بالمؤسسات السياحية.....
أداة	5.3
70.....	الدراسة.....
73.....	6.3 دلالات صدق وثبات مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي.....
75.....	7.3 ثبات المقياس.....
76.....	8.3 طريقة تصحيح مقياس واقع الخدمات السياحية وتنمية التراث الثقافي.....
77.....	9.3 نموذج متغيرات الدراسة.....
78.....	10.3 إجراءات الدراسة.....
87.....	12.4 تصميم الدراسة.....
79.....	13.4 المعالجة الإحصائية.....
81.....	<b>الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها.....</b>
82.....	1.4 النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس.....

89.....	2.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة.....
89.....	1.2.4 الفرضية الرئيسية.....
92.....	2.2.4 الفرضية الثانية.....
95.....	3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الضابطة.....
104.....	3.4 مناقشة نتائج الدراسة.....
111.....	<b>الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات.....</b>
112.....	1.5 الاستنتاجات.....
113.....	2.5 توصيات الدراسة.....
113.....	1.2.5 توصيات خاصة بالمؤسسات السياحية.....
113.....	2.2.5 توصيات خاصة بالحكومة.....
116.....	المراجع العربية والأجنبية.....
121.....	الملاحق.....
134.....	فهرس الملاحق.....
135.....	فهرس الجداول.....
137.....	فهرس المحتويات.....

