

## دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية

د. ماهر عودة فلاح الشمالية

أستاذ مساعد - قسم التاريخ والحضارة الإسلامية (إرشاد سياحي)

كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة الشارقة

malshamaileh@sharjah.ac.ae

### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية وأثر متغيري الخبرة والمؤهل العلمي في ذلك الدور. ولتحقيق هذا الهدف تم بناء مقياس الوعي والمكون من (15) فقرة، وبعد التأكد من صدقه وثباته تم تطبيقه على عينة عشوائية مكونة من (56) مرشد سياحي في محافظات شمال الأردن، وتم إدخال البيانات إلى برنامج (SPSS) تمهيدا لتحليلها. وقد كشفت النتائج أن دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية كان متوسطا، ومن جهة أخرى كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي، والخبرة. وفي ضوء النتائج السابقة أوصى الباحث بضرورة اعداد دليل يعزز مهارات المرشدين السياحيين في اليات حماية الأماكن السياحية. وضرورة إجراء دورات تدريبية لزيادة كفاءة معارف ومهارات المرشد السياحي لتعزيز الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية.

الكلمات المفتاحية: الوعي السياحي، المرشدين السياحيين.

### المقدمة

السياحة صناعة متعددة التخصصات، وبالتالي تضم العديد من أصحاب المصلحة المختلفين لتنفيذ أنشطتها التشغيلية. حيث يشكل تعاون أصحاب المصالح عنصر أساسي للتنمية السياحية المستدامة. ويؤكد (Sandaruwani, 2016) ان من بين أبرز أصحاب المصالح في القطاع السياحي هم المرشدين السياحيين، والذين يقومون بدور رئيسي في صناعة السياحة حيث يحتاج السائحون إلى الحصول على صورة واضحة عن البلد وعروضه والقوانين والقواعد واللوائح والأنماط السلوكية الأخرى المتوقعة وهذا يتطلب أن يكون لدى المرشدين القدرة على تحويل الزيارة السياحية إلى تجربة فريدة للسائح لضمان تكرار عودته من جهة ولأجل زيادة اعداد السائحين باستمرار.

أما (Çetinkaya and Oter, 2016) فاعتبرا ان المرشدين السياحيين يؤدون دورا حيويا في صناعة السياحة باعتبارهم الواجهة السياحية للبلد حيث يعتمد نجاح جودة الخدمة في صناعة السياحة إلى حد كبير على أدائهم.

وبحسب دليل الجمعيات السياحية (World Federation of Tourist Guide Associations) فإن المرشد السياحي هو الشخص الذي يوجه السائحين باللغة التي يختارونها ويفسر التراث الثقافي والطبيعي لمنطقة ما، والذي عادة ما يكون لديه مؤهلات خاصة بمنطقة محددة يتم الاعتراف بها من قبل السلطة (WFTGA, 2014).

وعرف دليل الجمعيات السياحية الأوربي (European Federation of Tourist Guide Associations) المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يرشد المجموعات السياحية أو السائحين من الخارج أو من البلد الأم حول المعالم والمواقع والمتاحف لمدينته أو منطقته؛ بأسلوب جذب يحقق مستوى رضى مقبول لديهم.

وتؤكد العديد من الدراسات (Black & Ham, 2005) ودراسة (Mak et al.2011) على أهمية دور المرشد السياحي نظرا لجهوده في الحفاظ على التشغيل المستدام في صناعة السياحة، فهم قادة الجولات السياحية، والموجهون للسائحين، والمتحدثون الرسميون الذين يعكسون صورة البلد السياحية والحضارية. وأكد (Chiang, & Chen, 2014) على أهمية دور المرشدين السياحيين في تحقيق الأرباح في صناعة السياحة اليوم بعد اشتداد المنافسة في هذا القطاع شديد التنافس عالميا، من أجل الحصول على عملاء من السوق المتخصصة وهذا يتطلب تطوير الكفاءات المهنية للمرشدين السياحيين وبالتالي تعزيز رضاء السائحين عن السفر وزيادة إعادة الأفواج السياحية المستقبلية. وتجدر الملاحظة إلى أن التراث يمثل ركيزة اساسية وعنصر هاما من عناصر الجذب السياحي، وفي هذا السياق اكد (Lusetyowati , 2015) على أن المقومات السياحية تلعب دورا مهما في زيادة الجذب.

من جهته اعتبر (Lin, Lin and Chen,2018) أن الكفاءات المهنية للمرشدين السياحيين قد تؤثر على جودة خدمة الإرشاد السياحي، مما يؤثر على رضا السائحين عن السفر ونواياهم في إعادة التعامل مع وكالات السفر مرة أخرى.

ولا يقتصر دور المرشد السياحي على التعريف بالإمكان السياحية ومرافقة السائحين، بل يتعداه الى دور أكثر أهمية يتمثل بالحفاظ على المقومات السياحية، وفي هذا السياق نبه (Nataraja , 2015) إلى أن الأنشطة السياحية المتزايدة دون التخطيط الواعي قد تتسبب في تدفق السائحين بأعداد كبيرة من مختلف الدول الامر الذي قد ينعكس سلبا على طريقة التعامل مع الأماكن السياحية، وهنا يظهر دور المرشد السياحي في لفت أنظار السائحين إلى أهمية الحفاظ على تلك الاماكن.

وفي هذا الصدد أشار (Çetinkaya and Oter, 2015) إلى أن صناعة السياحة قد تؤدي في بعض الاحيان الى بعض الاتار السلبية مثل تدهور البيئات الطبيعية وتعريض التراث الثقافي الى المخاطر، إضافة إلى أن صناعة السياحة تستهلك الموارد المحلية، لذا يجب أن تولى الحكومات والهيئات السياحية

اهتماما كبيرا بقضايا الحفاظ على التراث والبيئة، وهنا يأتي دور المرشد السياحي في تعزيز ذلك من أجل الإرتقاء بالخدمات السياحية المقدمة.

أما (Rabotic, 2010) فأكد على أنه نادراً ما تكون إمكانيات المرشدين السياحيين كافية لتقليل الآثار السلبية على التراث نتيجة لحركة السياحة، فالمرشدين السياحيين ليسوا مجرد قادة وموجهين للسائحين أو واجهات البلد السياحي لكنهم أيضاً حماة للموروث الثقافي والمقومات السياحية للبلد (Hu, 2007).

ويمكن القول إن امتلاك المرشد السياحي للمعرفة الكافية يسهم في زيادة الوعي بأليات التعامل مع الأماكن السياحية وخاصة الاثرية منها مما يسهم في المحافظة على تلك الامكنة وبالتالي دعم السياحة وتطويرها. ويؤكد (الطائي، 2001) أن الدول اصحبت في هذا الوقت تهتم بنشر الوعي السياحي ضمن منظومة التنمية السياحية لدى أفراد المجتمع ككل من خلال المرشدين السياحيين. وهذا يتطلب أن يكون للمرشد السياحي دور كبير في البرامج التثقيفية والنشرات السياحية لتحقيق قدر مناسب من الوعي بمقومات السياحة.

ويؤكد (Pantiyasa, 2013) أن قطاع السياحة يعد أحد أكثر الأدوات فعالية في دفع التنمية الإقليمية وهذا يتطلب تنمية الوعي بإمكانيات الطبيعة والتراث الثقافي مما يسهم في عرض المحتوى السياحي بإمكاناته وتقديمه بشكل مناسب من قبل المرشدين السياحيين حتى يصبح مصدر دخل جديد. فالوعي السياحي ضرورة حياتية لا غنى عنها لمختلف الأفراد والفئات في أي مجتمع؛ لأنه بمثابة الوسيلة الفاعلة، والقوة الدافعة التي يمكن لمن يمتلكها أن يحقق الفوائد المرجوة من العملية السياحية، وأن يسهم إسهاماً فاعلاً في تنميتها وتحقيق أهدافها الايجابية المنشودة (السيسي، 2007) وبناء على ذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن دور المرشدين السياحيين في زيادة الوعي بأهمية الحفاظ على التراث الثقافي في الاردن.

#### مشكلة الدراسة:

أشارت العديد من الدراسات من امثال دراسة ((Yilmaz, and Kucukaltan , 2011) ودراسة (Eser et al.2013 الى ان هناك علاقة وطيدة بين التنمية السياحية وبين الحفاظ على المقومات السياحية وبخاصة التراثية والطبيعية، وهنا يظهر الدور الحيوي للمرشد السياحي في اهمية التوعية بالحفاظ (على) الأماكن السياحية باعتبارها مدخلا مهما من مداخل صناعة السياحة، لذا تحددت مشكلة هذه الدراسة بالإجابة عن التساولين الآتيين:

**السؤال الاول:** ما دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية؟

**السؤال الثاني:** هل يختلف دور المرشد السياحي في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعاً لاختلاف الخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1- الكشف عن دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية
- 2- التعرف على الاختلافات بين أفراد العينة في دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعا لاختلاف متغيري الخبرة والمؤهل العلمي

#### أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية نظرية وعملية وذلك على النحو الآتي:

#### أولا: الأهمية النظرية:

- إن مجال البحث في إلقاء الضوء على دور المرشدين السياحيين في الحفاظ على الأماكن السياحية يعد حديثاً في البيئة العربية إذ يقتصر دور المرشد السياحي حالياً على الإرشاد ومراقبة الأفواج السياحية، وإضافة إلى ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الشريحة، مما يسهم في سد النقص بهذا المجال.
- الفائدة التي سوف تعود على القطاع السياحي من تفعيل مسؤولية حماية الأماكن السياحية، مما ينعكس بشكل ايجابي على صناعة السياحة.

#### - ثانيا: الأهمية العملية:

- إحاطة صانعي القرار بأهمية الدور المنوط بالمرشدين السياحيين وبالتالي تحفيز هذا الدور وتعزيزه وصولاً لآفاق اشمل تتمثل في المحافظة على الأماكن السياحية.
- قد تساعد نتائج هذه الدراسة أصحاب القرار والمسؤولين في مجال السياحة والإرشاد السياحي في الأردن على التعرف على الدور الحقيقي للمرشد السياحي مما يسهم في تعزيز هذا الدور.

#### التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

**الوعي السياحي:** يُعرف الوعي السياحي على أنه "مدى إدراك المبادئ والقيم والاتجاهات الايجابية عند الإنسان والمجتمع نحو السياحة، وأنواعها وأهميتها" (أبو عراد، 2004، 17). ويقاس من خلال مقياس الوعي السياحي الذي أعده الباحث لهذا الغرض.

**المرشد السياحي:** هو الشخص الذي يقدم البلد بأفضل طريقة للسائحين المحليين والأجانب، يساعدهم خلال جولتهم، ويزودهم بالمعارف والمعلومات المتعلقة بالأماكن التي يتم زيارتها ولديه وثيقة السلطة الصادرة عن وزارة الثقافة والسياحة (WFTGA, 2014). ويعرف اجرائياً لغايات هذه الدراسة بأنه الشخص الحاصل على الكفايات اللازمة والتي تؤهله لاصطحاب السائحين وتعريفهم بالإمكان السياحية.

#### محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على الآتي:

1- عينة من المرشدين السياحيين المرخصين قانونيا في محافظات شمال المملكة للعام 2018/2019.

2- مقياس الوعي السياحي الذي طوره الباحث وما يتمتع به من صدق وثبات.

#### الدراسات السابقة:

نظرا لأهمية المرشد السياحي في التعريف والتوعية بالأماكن السياحية فقد أجريت العديد من الدراسات حول هذا الموضوع حيث هدفت دراسة (Kassawnh and others, 2019) الى الكشف عن تأثير سلوكيات الدليل السياحي ومهاراته في توجيه المجموعات السياحية بطريقة فعالة. لتحقيق الهدف من الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية من (117) مرشد سياحي، وتم تطبيق المنهج الوصفي لأغراض هذه الدراسة، حيث أعد الباحث استبانة تتكون من (25) فقرة مقسمة إلى مجالين: السلوكيات ومهارات الدليل السياحي. بعد التأكد من موثوقية واستقرار الأداة، تم تطبيقها على العينة حيث أظهرت النتائج أن سلوكيات المرشدين السياحيين لها تأثير على توجيه المجموعات السياحية حماية الأماكن السياحية. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بسبب تأثير الخبرة والتدريب على سلوك المرشدين السياحيين.

وأجرى (Diharto and others, 2018) دراسة هدفت الى تحليل دور السياحة المجتمعية القائمة على تفعيل دور المجتمع المحلي في إدارة السياحة البيئية باستخدام وسائل الإعلام على الإنترنت. استخدم الباحث المنهج النوعي الذي يعتمد على مديري السياحة البيئية كمشاركين في البحث. تم جمع البيانات من خلال مقابلة مكثفة باستخدام مقابلة متعمقة والتحقق من حقل البيانات مع البيانات الثانوية والصور الفوتوغرافية. أوضحت نتائج البحث أن السياحة القائمة على استخدام وسائل الإعلام على الإنترنت لها دور مهم في المحافظة على الأماكن السياحية والبيئة السياحية مما يفتح المجال لتنشيط القطاع السياحي.

وأجرى (Abdelkader, 2018) دراسة للكشف عن دور المرشدين السياحيين في حماية الأماكن السياحية، ولتحقيق هذا قام الباحث بـ(17) جولة إرشادية كمراقب مشارك. تراوحت المدة بين ساعتين وأربع ساعات، تم عمل ملاحظات، وتم تدوين ملاحظات ميدانية مفصلة فور انتهاء الرحلات، أظهرت النتائج حاجة مشاركة المرشدين السياحيين في برنامج تدريبي للتوعية حتى يتمكن المرشدون العاملون في مواقع التراث الأثري من التعرف على اليات حماية الإمكان السياحية،

وهدفنا دراسة أبو رمان وأبو رمان (2013) الى الكشف عن مستوى الوعي السياحي في المجتمع الأردني، وذلك بعد خطة بناء الوعي المعتمدة في وزارة السياحة، من خلال استعراض الأساليب المتبعة في بناء الوعي، فركزت الدراسة على ثلاث استراتيجيات وهي: التخطيط السياحي، والتعليم السياحي، والتسويق السياحي، وبيان مدى قدرة هذه الاستراتيجيات في الكشف عن القدرة التنافسية لقطاع السياحة والسفر. أجريت هذه الدراسة على عينة واسعة من العاملين والمهتمين في السياحة من مدرسين ومدراء وطلبة وقادة رأي وغيرهم، واستخدم في الدراسة العديد من الأساليب الإحصائية ومنها تحليل الانحدار، وتوصلت الدراسة

إلى أن أكثر الأبعاد تأثيراً في تنافسية القطاع في مجال الموارد البشرية كان التخطيط السياحي والتعليم السياحي، في حين كان التعليم السياحي والتسويق السياحي الأكثر تأثيراً في تنافسية القطاع في مجال إدراك وفهم السياحة الوطنية، وأخيراً كان التسويق فقط الأكثر تأثيراً في مؤشر الأمن والأمان. وهدفت دراسة (مقابلة وحداد، 2013) إلى تحليل إدراك المجتمعات المحلية، خاصة متاجر التحف الشرقية تجاه المرشد السياحي، ولتحقيق هذا الغرض تم اختيار عينة مكونة من (117) مواطناً من أبناء المجتمعات المحلية توصلت الدراسة إلى أن المجتمعات المحلية ترى أن المرشد السياحي يشكل نموذجاً للسائحين الذين يرافقهم، وأن من واجبه أن يهتم بتعزيز صورة الأردن كمقصد سياحي، وأن إدراك المجتمعات المحلية لدور المرشد السياحي سلبي عموماً.

### الدراسة العملية

#### منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد بالمنهج الوصفي التحليلي المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدث، أو قضية موجودة حالياً، يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة دون تدخل الباحث فيها.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين السياحيين في مديريات السياحة في محافظات شمال المملكة الأردنية الهاشمية للعام 2018/2019، والبالغ عددهم (115) مرشداً سياحياً حسب الإحصاءات الصادرة عن وزارة السياحة للعام 2018، حيث اختار الباحث عينة عشوائية تألفت من (56) مرشداً سياحياً، والجدول (1) بين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

#### جدول (1)

التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
50.0	28	أقل من 5 سنوات	الخبرة
50.0	28	5 سنوات فأكثر	
48.2	27	بكالوريوس	المؤهل العلمي
51.8	29	دراسات عالياً	
100.0	56	المجموع	

### أداة الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة تم الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة مثل دراسة (Kassawnh and others, 2019) ودراسة (ابو رمان وابو رمان، 2013) والأخذ بأراء المحكمين والمختصين في السياحة. وفي ضوء ذلك تم تطوير استبانة موجهة لأفراد عينة الدراسة وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (15) فقرة.

### صدق أدوات الدراسة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بطريقتين:

- 1- **صدق المحكمين:** تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على (6) محكمين من المختصين في المجال السياحي، وقد طلب الباحث منهم إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى صحة هذه الفقرات وتمثيلها للغرض الذي أعدت من أجله، ومدى مناسبة كل فقرة لموضوع الدراسة، وإضافة أو حذف أية فقرة يرونها مناسبة، وبعد استعادة الاستبيانات تم تعديل الاستبانة في ضوء ملاحظات المحكمين.
- 2- **صدق البناء:** لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (15) مرشد سياحيا، حيث تم تحليل فقرات الاستبانة وحساب معامل ارتباط كل فقرة من الفقرات، حيث أن معامل الارتباط هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.59-0.92).

### ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (15) مرشد سياحيا، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين اذ بلغ (0.54). وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، (0.80)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

### متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة الحالية على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

- المؤهل العلمي: وله مستويان  بكالوريوس  دراسات عليا.
- الخبرة: ولها مستويان  أقل من 5 سنوات  5 سنوات فأعلى

### ثالثاً: المتغيرات التابعة

#### دور المرشد السياحي في التوعية بأهمية المحافظة على الاماكن السياحية

- عالي
- متوسط
- منخفض

### إجراءات الدراسة

للتوصل إلى نتائج الدراسة قام الباحث بالإجراءات الآتية:

- 1- تحديد هدف الدراسة والمتمثل بالكشف عن دور المرشد السياحي في التوعية بأهمية المحافظة على الاماكن السياحية
- 2- بناء أداة الدراسة في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة ومن ثم التأكد من صدقها وثباتها وفقاً للإجراءات العلمية المتبعة في بناء الأدوات وحساب الصدق والثبات.
- 3- اختيار أفراد العينة ثم مقابلتهم وشرح هدف الدراسة لهم.
- 4- توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة.
- 5- تعبئة البيانات اللازمة من قبل أفراد عينة الدراسة ثم الإجابة على فقرات الأداة كما يرونها معبرة عن وجهة نظرهم بكل صدق وموضوعية. وذلك بعد إحاطتهم علماً بأن إجاباتهم سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
- 6- جمع البيانات ومن ثم إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، ثم تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,2018) لتحليلها واستخراج النتائج، ومن ثم مناقشتها وتفسيرها ووضع التوصيات والمقترحات.

### المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام التحليلات الإحصائية الآتية:

1. للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية للفقرات والأداة ككل.
2. للإجابة عن السؤال الثاني تم إجراء تحليل التباين الثنائي لأثر الخبرة والمؤهل العلمي على دور المرشد السياحي
3. لأغراض تفسير النتائج والخروج بنتائج نهائية في هذه الدراسة تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (عالي جداً، عالي، متوسط، منخفض، منخفض جداً) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

من 1.00 - 2.33 منخفض



من 2.34 - 3.67 متوسط

من 3.68 - 5.00 عالي

نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور المرشد السياحي في التوعية بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية، وفيما يلي عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها:

**نتائج السؤال الاول:** ما دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات لدور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية؟، والجدول أدناه يوضح ذلك.

### جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن

السياحية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدور
1	13	يبدى المرشد السياحي أهمية كبيرة في المحافظة على نظافة الأماكن السياحية	3.18	1.237	متوسط
2	2	يحرص المرشد السياحي على تعريف السائحين بأبرز الأماكن السياحية	3.16	1.203	متوسط
3	7	يحرص المرشد السياحي على تعميق المفاهيم السياحية السليمة لدى السائحين	3.13	1.176	متوسط
3	15	يحرص المرشد السياحي على توعية السائحين بالأساليب الصحيحة في التعامل مع الآثار القديمة	3.10	1.192	متوسط
5	4	يشرح المرشد السياحي للسائحين الأهمية التاريخية للأماكن الاثرية	3.07	1.222	متوسط
6	1	يساعد المرشد السياحي في التعرف على الأماكن الاثرية	3.05	1.151	متوسط
7	3	يستمتع المرشد السياحي الى اراء السائحين حول افضل السبل لحماية الأماكن السياحية	3.02	1.168	متوسط
8	6	يشارك المرشد السياحي في الحملات التطوعية لإعادة تأهيل الأماكن الاثرية	2.93	1.189	متوسط
9	10	يحرص المرشد السياحي على استثمار وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية بكيفية المحافظة على الأماكن السياحية	2.91	1.164	متوسط

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدور
10	14	يحرص المرشد السياحي على تفعيل مبدأ إدارة السائحين للتخفيف من الازدحام في الأماكن السياحية الاثرية	2.89	1.275	متوسط
11	5	يحرص المرشد السياحي على إعداد الكتيبات التي توضح كيفية التعامل مع القطع الاثرية القديمة	2.88	1.176	متوسط
12	11	يشارك المرشد السياحي في وضع الإعلانات التوعوية بكيفية المحافظة على الأماكن السياحية	2.86	1.182	متوسط
13	9	يحرص المرشد السياحي على تغيير بعض التصورات السلبية عن الأماكن السياحية	2.79	1.022	متوسط
14	8	يحرص المرشد السياحي على التواصل مع المجتمع المحلي لإنشاء مجموعات حماية الأماكن السياحية	2.75	1.311	متوسط
15	12	يعقد المرشد السياحي ندوات توعية للسائحين لتنمية السلوكيات السياحية السليمة	2.71	1.155	متوسط
		الاداة ككل	2.96	.507	متوسط

يبين الجدول (2) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.71-3.18)، حيث جاءت الفقرة رقم (13) والتي تنص على " يبدي المرشد السياحي أهمية كبيرة في المحافظة على نظافة الأماكن السياحية " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.18)، بينما جاءت الفقرة رقم (12) ونصها " يعقد المرشد السياحي ندوات توعية للسائحين لتنمية السلوكيات السياحية السليمة " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.71). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (2.96) وهو يقابل التقدير بدور متوسط.

**نتائج السؤال الثاني:** هل يختلف دور المرشد السياحي في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعاً لاختلاف الخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المرشد السياحي في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعاً لاختلاف الخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما والجدول (3) يبين ذلك.

### جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المرشد السياحي في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعاً لاختلاف الخبرة والمؤهل العلمي

الجنس	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف	العدد
-------	---------------	-----------------	----------	-------

	المعياري			
16	.390	2.94	بكالوريوس	أقل من 5 سنوات
12	.828	2.93	دراسات عليا	
28	.603	2.94	المجموع	
11	.456	2.66	بكالوريوس	5 سنوات فأكثر
17	.298	3.00	دراسات عليا	
28	.396	2.86	المجموع	
27	.433	2.83	بكالوريوس	المجموع
29	.566	2.97	دراسات عليا	
56	.507	2.90	المجموع	

يبين الجدول (3) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المرشد السياحي في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعاً لاختلاف الخبرة والمؤهل العلمي ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثنائي جدول (4).

#### جدول رقم (4)

تحليل التباين الثنائي لأثر الخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما على دور المرشد السياحي في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على

#### الأماكن السياحية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.788	.073	.022	1	.022	الخبرة
.853	.159	.048	2	.096	المؤهل العلمي
.225	1.536	.464	2	.929	الخبرة × المؤهل العلمي
		.302	49	14.812	الخطأ
			56	16.141	الكلية

يتبين من الجدول (4) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 0.073 وبدلالة إحصائية بلغت 0.788.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف 0.159 وبدلالة إحصائية بلغت  $> 0.853$
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر التفاعل بين الخبرة والمؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف 1.536 وبدلالة إحصائية بلغت 0.225

### خلاصة النتائج والتوصيات

أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

- 1- أن دور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية كان متوسطا وربما تعزى هذه النتيجة الى محدودية دور المرشد السياحي في البيئة الأردنية، اذ لا يزال هذا الدور مقتصرًا على مرافقة الافواج السياحية وتقديم الخدمات السياحية مثل التعريف بالإمكان السياحية أو تنسيق أماكن إقامتهم، ويؤكد ذلك ما توصلت اليه دراسة (Kassawnh and others, 2019) والتي أظهرت أن سلوك المرشد السياحي يسهم في حماية الأماكن السياحية، ودراسة (Abdelkader, 2018) في البيئة الأردنية والتي أظهرت دور المرشد السياحي المحدود في حماية الأماكن السياحية، اذا يقتصر دورهم على تنظيم زيارة الأماكن السياحية، كما تتفق هذه المنتجة جزئيا مع ما توصلت اليه دراسة (مقابلة وحداد، 2013) والتي أظهرت أن إدراك المجتمعات المحلية لدور المرشد السياحي سلبي عموما.
- 2- كشفت النتائج عن عدم وجود فروق دالة احصائيا لدور المرشدين السياحيين في تنمية الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية تبعا لاختلاف متغيرات الخبرة والمؤهل العلمي، وربما تعكس هذه النتيجة الواقع الفعلي لمحدودة دور المرشد السياحي في حماية الأماكن السياحية، حيث كان هناك توافقا بين افراد العينة حول محدودية هذا الدور مما أدى الى عدم ظهور فروق دالة احصائيا، وربما تعزى هذه النتيجة الى ان المرشدين السياحيين يقومون بالمهام الارشادية تحت نفس الظروف تقريبا حيث يقتصر دورهم على تهيئة الظروف والإمكانات المتعلقة باصطحاب الافواج السياحية دون ان يكون لهم دور فعلى في المحافظة على الأماكن السياحية وحمايتها، وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت اليه دراسة (Kassawnh and others, 2019) والتي أظهرت تأثير متغيري الخبرة والتدريب في تعزيز سلوك المرشد السياحي نحو حماية الأماكن السياحية، وربما تعزى هذه النتيجة الى اختلاف أماكن اختيار عينات الدراساتين من جهة، وكذلك اختلاف الخصائص الديمغرافية للعينتين.

### التوصيات

في ضوء هذه النتائج، يوصى البحث بالآتي:

- 1- ضرورة قيام وزارة السياحة في الاردن بإعداد دليل يعزز مهارات المرشدين السياحيين في اليات حماية الأماكن السياحية.

- 2- تنظيم دورات تدريبية لزيادة كفاءة معارف ومهارات المرشد السياحي لتعزيز الوعي بأهمية المحافظة على الأماكن السياحية سواء في وزارة السياحة او في الشركات السياحية.
- 3- تعزيز التواصل بين المرشد السياحي والمجتمع المحلي لوضع إرشادات التعامل مع الأماكن السياحية خاصة الاثرية منها بهدف حماية تلك الأماكن.

## المراجع

### المراجع العربية

- أبو رمان، أسعد حماد موسى وأبو رمان، ممدوح عبد الله. 2013. الوعي السياحي ودوره في تعزيز القدرة التنافسية لقطاع السياحة والسفر في الأردن: دراسة تحليلية ميدانية، مجلة تنمية الريف، 35(111)، 113-135.
- السيسي، ماهر عبد الخالق. (2007). الاتجاهات الحديثة في صناعة السياحة. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- الطائي، حميد. (2001). أصول صناعة السياحة. عمان: مؤسسة الوراق.
- مقابلة، خالد وحداد، ورفاه (2013) إدراك المجتمعات المحلية لدور المرشد السياحي الأردني في التنمية السياحية، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 1(1) 114 - 135.

### المراجع الاجنبية

- Ababneh, Abdelkader (2018) Tour guides and heritage interpretation: guides' interpretation of the past at the archaeological site of Jarash, Jordan, **Journal of Heritage Tourism** , 13(3) 147-162
- Black , Rosemary & Ham, Sam(2005) Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a Model for Tour Guide Certification, *Journal of Ecotourism*, 4(3) 178-195.
- Çetinkaya , Mehmet and Oter, Zafer(2015) Sustainable valorization of cultural heritage via tour guides: Turkish case of Ephesus ancient city, **PASOS**, 13(6) 1401-1412.
- Çetinkaya , Mehmet and Oter, Zafer(2016) Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting Intention: a research in Istanbul, **EJTHR**; 7(1):40-54
- Chiang, C. Y., & Chen, W. C. (2014). The impression management techniques of tour leaders in group package tour service encounters. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 31(6), 747-762.
- Diharto, Awan, Ismail, Yusuf, Iriantini, Dwi Bhakti and Murtadlo ,Mutashim (2018) The role of community based tourism based on local wisdom using online media, **International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)** 9(2) 908-915.
- EFTGA (European Federation of Tourist Guide Associations).(2014) “ **About FEG**”. Available at <http://www.feg-touristguides.com/about-feg>.
- Eser S, Dalgın T, Çeken H.(2013) “Culture Tourism as a Sustainable Tourism Type: The Ephesus Example”. **Social Sciences**, 79(1): 17 -22.

- Hu, Wei (2007) **Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China**, A thesis presented to the University of Waterloo.
- Kassawnh, Mohammad , Makhadmeh, Issam, Shatnawi Hakam and Al Najdawi, Bashar (2019) The impact of behaviors and skills of tour guides in guiding tourist groups, **African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure**, 8 (1) - (2019)
- Kucukaltan D, Yilmaz I A (2011) **In the context of Sustainable Tourism, The Applicalibility of Ecotourism in the Igneada Scale**. 12th National Tourism Congress. pp.157 -167. Duzce: University of Duzce
- Lin , Yi-Chien , Ed.D, Lin ,Mei-Lan. And Chen, Yi-Cheng (2018) Examining the Impact of Tour Guides' Professional Competences on Service Quality, Tourist Satisfaction and Repurchase Intentions towards Package Tour Products, **Journal of Tourism and Hospitality Management December**. 6( 2) 102-114.
- Lusetyowati ,Tutur(2014) Preservation and Conservation through Cultural Heritage Tourism. Case Study: Musi Riverside Palembang, **Social and Behavioral Sciences** 184 ( 2015 ) 401 – 406.
- Mak ,Athena , Wong, Kevin K. F and Chang , Richard (2011) Critical Issues Affecting the Service Quality and Professionalism of the Tour Guides in Hong Kong and Macau, **Tourism Management** 32(6):1442-1452 .
- Nataraja T (2015 ) The Role of Heritage Preservation in Tourism Promotion: A Study inWayanad , **Adarsh Business Review**. 2(2) 66- 78.
- Pantiyasa, I. W. (2013). Strategi Pengembangan Potensi Desa Menjadi Desa Wisata di Kabupaten Tabanan , Studi Kasus Desa Tegal Linggah, Penebel, Tabanan). **Jurnal Ilmiah Hospitality Management** 4 ( 1 ), 4(1), 22 -42.
- Rabotic, B. (2010) **Tourist Guides in Contemporary Tourism. International Conference on Tourism and Environment**, Sarajevo, March, 4 – 5.
- Sandaruwani , Rudmi(2016) The Role of Tourist Guides and their Impacts on Sustainable Tourism Development: A Critique on Srilanka, **Tourism, Leisure and Global Change**, 3 (2016), 42-62
- TUREB (Association of Turkish Tourist Guides).(2014) **Who is a Tourist Guide?**?. Available at <http://www.tureb.org.tr/index>.
- WFTGA (World Federation of Tourist Guide Association). (2014)“**What is a tourist guide?**”. Available at:<http://www.wftga.org/touristguiding/what-tourist-guide>.

### Abstract

This study aimed to investigate the role of tour guides in developing awareness about the importance of preserving tourist places and the impact of the variables of experience and scientific qualification on that role. To achieve this goal, a measure of consciousness, consisting of 15 items, was constructed. The results revealed that the role of tour guides in developing awareness of the importance of preserving tourist places was average.

In light of the previous results, the researcher recommended the necessity of preparing a guide that enhances the skills of tour guides in the mechanisms of protecting tourist places, and the need to conduct training courses to increase the efficiency of the knowledge and skills of the tour guide to enhance awareness of the importance of preserving tourist places

Keywords: Challenges, sports activity.

**Keywords: tourism awareness, tourist guides**