

أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية على رضا الزوار ونية التوصية:
دراسة ميدانية على زوار الفعاليات التراثية في مدينة جدة

إعداد الطالب/

ياسر صالح العبادي

253001423

المشرف الثاني/

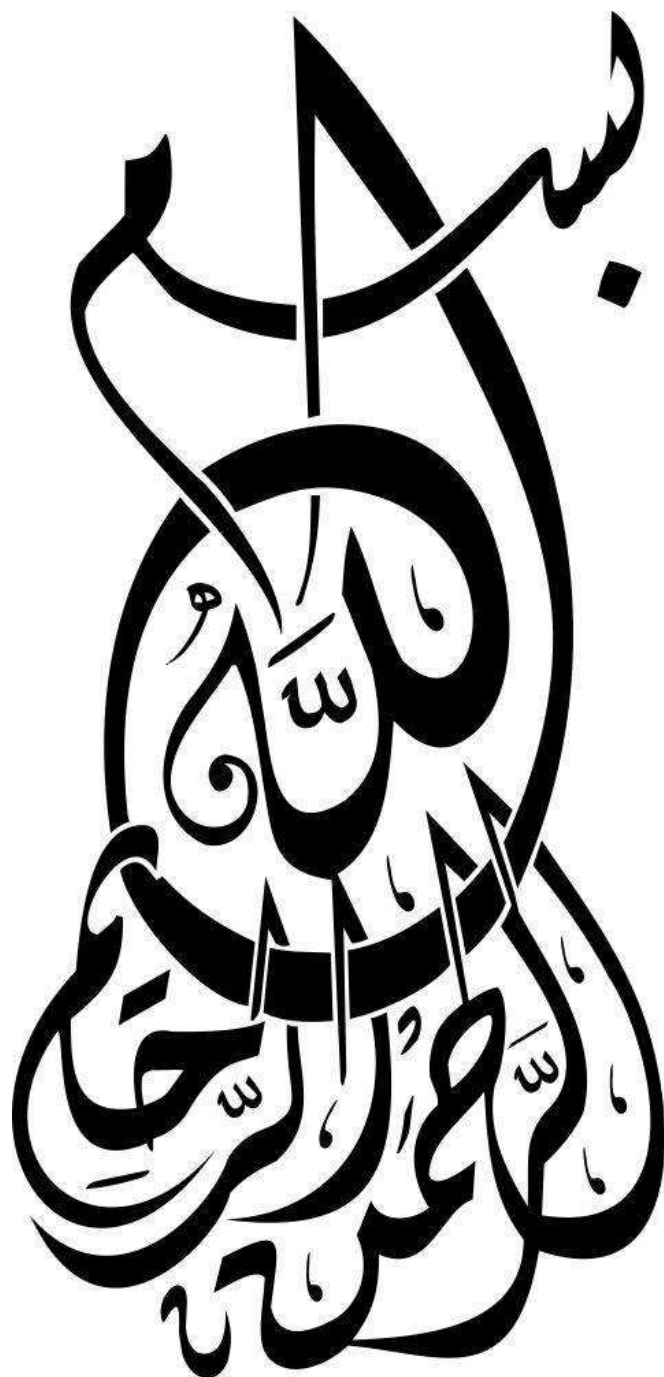
د.فايز جراد

المشرف الرئيسي/

د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2026 – 1448



إِهْدَاء

إلى من كانت الدعوات الصادقة ترافقني في كل خطوة، إلى من غرست في قلبي حب العلم، وزرعت في نفسي الأمل رغم الصعاب، إلى أُمي الغالية، منبع الحنان والعطاء، أهدي ثمرة جهدي وتعب أيامي.

وإلى أبي العزيز، السند والداعم الأول، من علّمني أن الطموح لا حدود له، لك أقدم هذا العمل تقديرًا وامتنانًا لجهودك ودعمك الدائم.

إلى أساتذتي الكرام، الذين كانوا نعم الموجهين، وإلى صديقاتي وزميلاتي، من شاركني طريق البحث والسعي

شكرًا لكل لحظة دعم وتشجيع كانت سببًا في الوصول إلى هذه اللحظة.

أهدي هذا العمل لكل من آمن بي، وساهم في أن يصبح هذا الحلم واقعًا مشرقًا.



أحمد الله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا البحث العلمي.

والذي ألهمني الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور

أ.د / الفیصل عبد الحمید

أ.د/ فايز جراد

على كل ما قدماه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعني الحظ بذكر أسمائهم راجية من المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها الأربعة المتمثلة في: جودة البرامج والمحتوى التراثي، وجودة التنظيم والخدمات اللوجستية، وجودة المرافق والبيئة المادية، وجودة التفاعل والتواصل مع الزوار، على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث وُظِفَت الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية، وتكوّنت في صورتها النهائية من ستّ وعشرين فقرة، طُبِّقَت على عينة ميسرة من زوار الفعاليات التراثية بلغ عددها تسعاً وثمانين وثلاثمائة مفردة. وتم التحقق من صدق الأداة وثباتها بأكثر من أسلوب، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل أربعة وستين وتسعمائة من ألف. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود مستوى مرتفع من إدراك المستجيبين لجودة تنظيم الفعاليات التراثية ولمستوى رضاهم ونيّهم في التوصية. كما كشفت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية مجتمعةً على رضا الزوار ونية التوصية، إذ فسّرت هذه الأبعاد ما نسبته سبعة عشر وسبعمائة من ألف من التباين في المتغير التابع، وجاء بُعد جودة التفاعل والتواصل مع الزوار في مقدمة الأبعاد تأثيراً، تلاه بُعد جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، فبُعد جودة البرامج والمحتوى التراثي، وأخيراً بُعد جودة المرافق والبيئة المادية. وقدمت الدراسة جملةً من التوصيات أبرزها: تطوير الكفاءات البشرية، وتوسيع الأنشطة التفاعلية، وتعزيز البنية اللوجستية والرقمية، وتطوير المرافق العامة، وتبني استراتيجيات تسويق رقمي مدروسة، وتعزيز المشاركة المجتمعية في تصميم الفعاليات التراثية وتنفيذها بما يخدم أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الكلمات المفتاحية: جودة تنظيم الفعاليات التراثية، رضا الزوار، نية التوصية، الفعاليات التراثية، المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 المقدمة
2.....	2.1 مشكلة الدراسة
4.....	3.1 أهداف الدراسة
4.....	4.1 أسئلة الدراسة
5.....	5.1 فروض الدراسة
6.....	6.1 أهمية الدراسة
7.....	7.1 الدراسات السابقة:
15.....	8.1 الفجوة البحثية
16.....	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
19.....	10.1 المنهجية وطرق البحث:
19.....	11.1 مجتمع وعينة الدراسة
20.....	12.1 مصادر جمع البيانات
20.....	13.1 أداة الدراسة
21.....	14.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة
22.....	15.1 حدود الدراسة
23.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: جودة تنظيم الفعاليات التراثية.....	23
1.1.2 تمهيد.....	23
2.1.2 مفهوم جودة تنظيم الفعاليات التراثية.....	23
3.1.2 أهمية جودة تنظيم الفعاليات التراثية.....	25
4.1.2 أهداف جودة تنظيم الفعاليات التراثية.....	27
5.1.2 أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية.....	29
6.1.2 استراتيجيات تطوير جودة تنظيم الفعاليات التراثية.....	31
المبحث الثاني: رضا الزوار ونية التوصية.....	33
1.2.2 تمهيد.....	33
2.2.2 مفهوم رضا الزوار ونية التوصية.....	33
3.1.2 أهمية رضا الزوار ونية التوصية.....	35
4.1.2 أهداف قياس رضا الزوار ونية التوصية.....	36
5.1.2 أبعاد رضا الزوار ونية التوصية.....	38
6.1.2 استراتيجيات تعزيز رضا الزوار ونية التوصية.....	40
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها.....	42
1.3 تمهيد.....	42
2.3 منهج الدراسة.....	42
3.3 مجتمع الدراسة وعينتها.....	43
4.3 أداة الدراسة.....	44
5.3 صدق أداة الدراسة.....	46
6.3 ثبات أداة الدراسة.....	48
7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.....	49
8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	51
الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.....	53
1.4 تمهيد.....	53

53.....	2.4 تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة
54.....	3.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
59.....	4.4 اختبار فرضيات الدراسة
67.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
67.....	1.5 تمهيد
67.....	2.5 نتائج الدراسة
71.....	3.5 توصيات الدراسة
73.....	4.5 الدراسات المقترحة
74.....	Abstract
75.....	المراجع
78.....	الملاحق
79.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
1.	جدول (3 - 1): توزيع استبانة الدراسة	44
2.	الجدول (3 - 2) المتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية)	44
3.	الجدول (3 - 3) مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale)	45
4.	جدول (3 - 4): معيار الحكم على المتوسطات الحسابية	45
5.	جدول (3 - 5): معاملات ارتباط فقرات الاستبانة بأبعادها (ن = 40)	46
6.	جدول (3 - 6): معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمتغير المستقل	48
7.	جدول (3 - 7): معاملات ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية)	49
8.	جدول (3 - 8): مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع (ن = 389)	49
9.	جدول (3 - 9): معاملات تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل	50
10.	جدول (4 - 1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية (ن = 389)	53
11.	جدول (4 - 2): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة البرامج والمحتوى التراثي	54
12.	جدول (4 - 2): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة التنظيم والخدمات اللوجستية	55

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
56	جدول (4 - 3): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة المرافق والبيئة المادية	13.
57	جدول (4 - 4): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	14.
57	جدول (4 - 5): الترتيب العام لأبعاد المتغير المستقل	15.
58	جدول (4 - 6): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات المتغير التابع	16.
60	جدول (4 - 7): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على رضا الزوار ونية التوصية	17.
61	جدول (4 - 8): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة البرامج والمحتوى التراثي على رضا الزوار ونية التوصية	18.
63	جدول (4 - 9): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة التنظيم والخدمات اللوجستية على رضا الزوار ونية التوصية	19.
64	جدول (4 - 10): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة المرافق والبيئة المادية على رضا الزوار ونية التوصية	20.
65	جدول (4 - 11): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة التفاعل والتواصل مع الزوار على رضا الزوار ونية التوصية	21.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تحتل السياحة الثقافية مكانة متنامية في المشهد السياحي العالمي، إذ باتت الفعاليات التراثية تمثل رافداً جوهرياً في تنشيط الحركة السياحية وتعزيز الهوية الثقافية للمجتمعات، فضلاً عن إسهامها في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية من خلال استقطاب أعداد متزايدة من الزوار والسياح، وقد أدركت كثير من الدول أهمية توظيف موروثها الثقافي في صناعة فعاليات تراثية تُبرز خصوصيتها الحضارية وتفتح آفاقاً جديدة للاستثمار السياحي. وفي هذا الإطار، تولي المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030 عناية استثنائية بقطاع الفعاليات التراثية، حيث تُنظّم مهرجانات كبرى كسوق عكاظ ومهرجان الجنادرية ومهرجان البن ومهرجان التمور ومواسم السعودية، وهو ما يطرح تساؤلات جوهريّة حول مستوى جودة تنظيم هذه الفعاليات ومدى تأثيرها على تجربة الزائر (الحجي، 2025).

ويشير مفهوم جودة تنظيم الفعاليات التراثية إلى منظومة متكاملة ومتعددة الأبعاد تتخطى الإطار الخدمي التقليدي لتشمل جوانب وظيفية وعاطفية وتفاعلية مترابطة. فالمحتوى والبرامج المقدمة، والتنسيق اللوجستي، وملاءمة المرافق والبيئة المادية المحيطة بالفعالية، ومستوى التفاعل والتواصل بين القائمين على التنظيم والزوار، كلها عناصر تتضافر في تشكيل الصورة الإجمالية التي يكونها الزائر عن الفعالية ويبني عليها تقييمه لتجربته. (Armbrecht, 2021)

كما أن الاهتمام بالأبعاد الوجدانية للتجربة كالانغماس والاستمتاع والإحساس بالأصالة يُضفي عمقاً على مفهوم الجودة ويجعله أكثر ارتباطاً بطبيعة الفعاليات التراثية التي تقوم في جوهرها على إثارة المشاعر واستحضار الموروث الحضاري. (Wei & Zhang, 2023)

ويحظى رضا الزوار باهتمام بالغ في أدبيات السياحة والتسويق باعتباره مؤشراً محورياً على نجاح أي تجربة سياحية، إذ يعكس المحصلة التقييمية الشاملة التي يخلص إليها الزائر بعد مقارنة توقعاته المسبقة بما أدركه فعلياً خلال التجربة، وحين يتحقق الرضا بمستويات مرتفعة فإنه يهيئ الأرضية لسلوكيات إيجابية لاحقة تتجلى في الرغبة بتكرار الزيارة ونقل التجربة إلى الآخرين عبر التوصية الشفهية. (Wu & Li, 2017)

وتكتسب نية التوصية أهمية مضاعفة في ظل التحولات الرقمية المعاصرة، حيث أصبحت منصات التواصل الاجتماعي فضاءً واسعاً لتبادل التجارب السياحية، مما يجعل التوصية الإيجابية من الزائر أداة تسويقية بالغة التأثير تتجاوز في مصداقيتها وسائل الترويج التقليدية. (Li et al., 2025)

وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات السياحية ورضا الزوار في سياقات مختلفة حول العالم، إلا أن الربط بين جودة تنظيم الفعاليات التراثية تحديداً بأبعادها المتعددة ورضا الزوار ونيتهم في التوصية لم يحظَ بالقدر الكافي من البحث والتحليل في البيئة العربية والسعودية بوجه خاص. (Cudny et al., 2022)

وانطلاقاً مما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى فحص أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها الأربعة البرامج والمحتوى، والتنظيم والخدمات اللوجستية، والمرافق والبيئة المادية، والتفاعل والتواصل على رضا الزوار ونية التوصية في سياق الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية، سعياً إلى إثراء المعرفة الأكاديمية في هذا الحقل من جهة، وتقديم رؤى عملية تُسهم في تطوير جودة تنظيم هذه الفعاليات وتعظيم مخرجاتها السلوكية من جهة أخرى .

2.1 مشكلة الدراسة

تمثل الفعاليات التراثية ركيزة جوهرية في منظومة السياحة الثقافية على المستويين الإقليمي والدولي، إذ تضطلع بدور محوري في الحفاظ على الموروث الحضاري وإحياء الهوية الثقافية للمجتمعات، فضلاً عن كونها رافداً اقتصادياً بالغ الأهمية يُسهم في تنشيط الحركة التجارية وتوليد فرص العمل وتعزيز التنمية المحلية المستدامة، وقد أولت المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030 اهتماماً استثنائياً بقطاع السياحة الثقافية والتراثية، حيث تسعى إلى تحويل المملكة إلى وجهة سياحية عالمية رائدة من خلال تنظيم فعاليات تراثية نوعية تستقطب ملايين الزوار سنوياً، مثل سوق عكاظ ومهرجان الجنادرية ومهرجان البن ومهرجان التمور وفعاليات مواسم السعودية ذات الطابع التراثي.

غير أن هذا التوسع الكمي المتسارع في عدد الفعاليات التراثية وحجمها يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى مواكبة جودة التنظيم لهذا النمو المتصاعد، وقدرتها على تلبية تطلعات الزوار المتزايدة وتحقيق مستويات رضا مرتفعة تُحفزهم على التوصية بهذه الفعاليات للآخرين.

وعلى الرغم من الجهود الحديثة التي تبذلها الجهات المنظمة للفعاليات التراثية في المملكة، إلا أن الملاحظات الميدانية والتقارير الإعلامية تُشير إلى وجود تحديات متعددة تواجه جودة تنظيم هذه الفعاليات، من أبرزها: التفاوت الملحوظ في مستوى جودة البرامج والمحتوى التراثي المقدم من فعالية إلى أخرى، وقصور بعض الخدمات اللوجستية كمواقف السيارات ووسائل النقل وإدارة الحشود، وتدني مستوى بعض المرافق والبيئة المادية وخاصة دورات المياه ومناطق الاستراحة، وضعف مستوى التفاعل والتواصل بين العاملين والزوار في بعض الفعاليات.

وتتسق هذه الملاحظات مع ما أكدته دراسة بوبكر وبن وارد (2017) من وجود جوانب قصور في المرافق اللوجستية بمهرجان الجنادرية، وما أشارت إليه دراسة الحيجي (2025) من تأثيرات بيئية سلبية لمهرجان بريدة للتمور ناجمة عن ضعف التخطيط المسبق. كما أكدت دراسة الصلوي وبن سعيد (2023) وجود فجوات في جودة الخدمات المقدمة بالفعاليات تحتاج إلى معالجة وتطوير.

وتتجلى المشكلة البحثية بصورة أكثر وضوحاً في ضوء الأدبيات العلمية، إذ أثبتت دراسات عديدة مثل دراسة (Pai et al. (2021 ودراسة (Armbrecht (2021 ودراسة (Wei and Zhang (2023 أن جودة تنظيم الفعاليات بأبعادها المختلفة تُعدّ المحرك الرئيسي لرضا الزوار ونواياهم السلوكية اللاحقة كنية التوصية ونية إعادة الزيارة والولاء، كما أكدت دراسة (Cudny et al. (2022 أن جودة التنظيم والمحتوى التراثي الأصل يسهمان بشكل فاعل في تحويل الفعالية التراثية إلى جاذب سياحي مستدام. ومع ذلك، تُلاحظ ندرة واضحة في الدراسات العربية عموماً والسعودية خصوصاً التي تناولت العلاقة بين جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها المتعددة ورضا الزوار ونية التوصية في إطار نموذجي تكاملي واحد، وهو ما يُمثّل فجوة بحثية واضحة تسعى الدراسة الحالية إلى سدها.

وتزداد أهمية هذه المشكلة البحثية في ضوء التحول النوعي الذي يشهده سلوك الزائر المعاصر، حيث أصبحت نية التوصية والمشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي من أقوى أدوات التسويق السياحي وأكثرها تأثيراً في قرارات الزيارة، وهو ما أكدته دراسة (Li et al. (2025 ودراسة (Zhang et al. (2025). فإذا لم تُحقق جودة تنظيم الفعاليات التراثية مستويات رضا كافية لدى الزوار، فإن ذلك لن يقتصر أثره على عدم تحقيق نية التوصية الإيجابية فحسب، بل قد يمتد إلى توليد كلمة شفوية سلبية تُلحق ضرراً بالغاً بسمعة الفعالية والوجهة السياحية ككل.

وبناءً على ما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية؟

3.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:

- قياس أثر جودة البرامج والمحتوى التراثي على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.
- قياس أثر جودة التنظيم والخدمات اللوجستية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.
- قياس أثر جودة المرافق والبيئة المادية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.
- قياس أثر جودة التفاعل والتواصل مع الزوار على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.
- تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على رضا الزوار ونية التوصية.
- تقديم توصيات عملية للجهات المنظمة للفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية لتحسين جودة التنظيم ورفع مستوى رضا الزوار وتعزيز نية التوصية.

4.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية؟

وينتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر جودة البرامج والمحتوى التراثي على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما أثر جودة التنظيم والخدمات اللوجستية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما أثر جودة المرافق والبيئة المادية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما أثر جودة التفاعل والتواصل مع الزوار على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية؟

5.1 فروض الدراسة

الفرض الرئيسي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لجودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.

وينتفرع من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لجودة البرامج والمحتوى التراثي على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.

- الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لجودة التنظيم والخدمات اللوجستية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.
- الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لجودة المرافق والبيئة المادية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.
- الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لجودة التفاعل والتواصل مع الزوار على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.

6.1 أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

- تسهم هذه الدراسة في معالجة النقص الواضح في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين جودة تنظيم الفعاليات التراثية ورضا الزوار ونية التوصية في إطار نموذجي تكاملي واحد، إذ ركزت معظم الدراسات السابقة على السياحة التراثية بشكل عام دون التعمق في أبعاد جودة تنظيم الفعاليات بشكل خاص.
- تقدم الدراسة نموذجاً بحثياً يجمع بين أربعة أبعاد لجودة تنظيم الفعاليات التراثية (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) ومتغير تابع أحادي المحور (رضا الزوار ونية التوصية)، مما يُثري الإطار النظري لإدارة الفعاليات التراثية.
- تُوسّع الدراسة نطاق تطبيق نظريات جودة الخدمة مثل نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF من سياقات الخدمات التقليدية (الفنادق والمطاعم) إلى سياق الفعاليات التراثية، مما يسهم في تطوير أدوات قياس ملائمة لهذا القطاع المتخصص.

- تُوفّر الدراسة قاعدة معرفية للباحثين المهتمين بالسياحة التراثية في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التحولات الكبرى التي تشهدها المملكة ضمن رؤية 2030 التي تضع السياحة الثقافية والتراثية في صدارة أولوياتها.
- تُقدّم الدراسة إسهاماً نظرياً من خلال دراسة نية التوصية كنتائج سلوكي مرتبط بجودة تنظيم الفعاليات التراثية ورضا الزوار، وهو مفهوم لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الأدبيات العربية المتعلقة بالفعاليات التراثية.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

- تُزوّد الدراسة الجهات المنظمة للفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية مثل هيئة التراث ووزارة الثقافة والهيئة العامة للسياحة بنتائج علمية موثوقة تُساعدهم في اتخاذ قرارات مبنية على أدلة بحثية لتحسين جودة التنظيم.
- تُخدم الدراسة التوجهات الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تعزيز السياحة الثقافية والتراثية وزيادة مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الإجمالي، من خلال تقديم توصيات عملية لرفع جودة الفعاليات التراثية وجذب مزيد من الزوار المحليين والدوليين.
- تُساعد الدراسة الجهات المنظمة في تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضا الزوار ونية التوصية من بين الأبعاد الأربعة لجودة التنظيم، مما يُمكنهم من توجيه الموارد والجهود نحو الجوانب ذات الأولوية القصوى لتحقيق أقصى عائد على الاستثمار.
- تُوفّر الدراسة رؤى عملية تُساعد المنظمين في تصميم تجارب تراثية تُحفّز الزوار على التوصية بالفعالية لأصدقائهم وأقاربهم، وهو ما يُعدّ من أكثر أساليب التسويق فاعلية وأقلها تكلفة.
- تُسهم نتائج الدراسة في تعزيز الأثر الاقتصادي الإيجابي للفعاليات التراثية على المجتمعات المحلية المضيفة من خلال زيادة أعداد الزوار والإنفاق السياحي الناتج عن تحسين جودة التنظيم وارتفاع مستوى التوصية الشفهية الإيجابية.

7.1 الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين: المحور الأول يتناول المتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية) وعلاقته بمتغيرات أخرى، والمحور الثاني يتناول المتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية) وعلاقته بمتغيرات أخرى.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية) وعلاقته بمتغيرات أخرى

☒ دراسة (Pai, Liu, Kang and Dai (2021 بعنوان "Examining the Role of Service Quality, Perceived Values, and Trust in Macau Food Festival".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقات بين جودة المهرجان بأبعادها (الضيافة، المكان، والمنتج، والملاءمة، والبرنامج) على كل من القيمة المدركة والثقة ورضا الزوار والولاء (نية إعادة الزيارة) في مهرجان ماكاو للطعام. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام استبانة بمقياس ليكرت السباعي وتحليل نمذجة المعادلات الهيكلية بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) عبر برنامج SmartPLS. وتكونت العينة من 433 استبانة صالحة من أصل 453 وُزعت (نسبة استجابة 95.58%). وتوصلت نتائج الدراسة إلى دعم جميع الفرضيات الست، حيث أثرت جودة المهرجان إيجابياً في القيمة المدركة ($\beta=0.598$) وفي الثقة ($\beta=0.361$)، وأثرت القيمة المدركة إيجابياً في الثقة ($\beta=0.386$) وفي الرضا ($\beta=0.415$)، وأثرت الثقة إيجابياً في الرضا ($\beta=0.320$)، وأثر الرضا إيجابياً في الولاء ($\beta=0.636$)، وجاء ترتيب أبعاد الجودة الأكثر تأثيراً: البرنامج ثم المنتج ثم الضيافة ثم الملاءمة ثم المكان. وأوصت الدراسة بتحسين جودة الخدمة وأداء الموظفين، وتنويع المنتجات الغذائية، وحل مشكلات النقل، وتطوير البرامج التفاعلية، وتعزيز القيمة المدركة والثقة لرفع مستوى الرضا والولاء.

☒ دراسة (Armbrecht (2021 بعنوان "Event Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioural Intentions in an Event Context".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الفعالية بأبعادها المعرفية والعاطفية (جودة الخدمة، والناغماس، والمتعة، والمتعة الحسية) على القيمة المدركة والرضا والنوايا السلوكية (نية إعادة الزيارة والتوصية) في سياق الفعاليات الرياضية الهاوية في السويد، ومقارنة القدرة التنبؤية لجودة الفعالية مقابل

جودة الخدمة وحدها. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام استبانة إلكترونية بمقياس ليكرت التساعي وتحليل الانحدار المتعدد المتسلسل ونموذج الوساطة المتعددة (PROCESS) وتكونت العينة من 7,554 استبانة مكتملة من أصل 20,716 أرسلت إلى المشاركين في خمس فعاليات رياضية عام 2016 (نسبة استجابة 36%). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الفعالية تتنبأ بالنوايا السلوكية بشكل أقوى ($\beta=0.520$)، وتفسر 17% من التباين (مقارنة بجودة الخدمة وحدها $\beta=0.410$)، 8% من التباين)، وأن القيمة المدركة هي الوسيط الأقوى في العلاقة بين الجودة والنوايا السلوكية يليها الرضا، كما أن دمج الأبعاد العاطفية في قياس الجودة يحسن تفسير القيمة المدركة من 19.4% إلى 35% من التباين. وأوصت الدراسة بضرورة دمج الجوانب العاطفية كالمتعة والانغماس مع الجوانب الوظيفية عند قياس جودة الفعاليات، والتركيز على تعزيز القيمة المدركة باعتبارها المسار الرئيسي نحو تحقيق الولاء السلوكي.

☒ دراسة بوبكر وبن وارد (2017) بعنوان "مستوى رضا ضيوف وزوار الجندارية عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان الوطني للتراث والثقافة بمدينة الرياض: دراسة أنثروبولوجية ثقافية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة البرامج والخدمات المقدمة في مهرجان الجندارية بأبوابها (الثقافية، والتنظيمية، والخدمية) على رضا الزوار، والكشف عن الفروق في مستوى الرضا تبعاً للمتغيرات الديموغرافية في مدينة الرياض. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الاجتماعي باستخدام استبانة بالعربية والإنجليزية. وتكونت العينة من 373 ضيفاً وزائراً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى رضا عالٍ بشكل عام عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تُعزى إلى الجنسية أو العمر أو المستوى التعليمي أو عدد مرات الزيارة. وأوصت الدراسة بتحسين الخدمات اللوجستية وزيادة الاهتمام بالمرافق الصحية والتنظيمية لرفع مستوى الرضا العام عن المهرجان.

☒ دراسة Cudny, Jolliffe and Guz (2022) بعنوان "Heritage Event as Tourist Attraction: The Case of Dymarki Świętokrzyskie, Poland".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية اعتبار فعالية إعادة التمثيل التراثي جاذباً سياحياً بأبعادها (الأصالة، وجودة التنظيم، والتأثير الاقتصادي، والارتباط بالتراث المحلي) على تطوير صناعة السياحة التراثية في مدينة نوناً سلوبيا البولندية. واستخدمت الدراسة منهجاً مختلطاً يجمع بين الملاحظة بالمشاركة واستبانة شبه مُقنَّة (مسح ميداني اعتراضية). وتكونت العينة من 135 استبانة صالحة للتحليل من أصل 300 استبانة وُزعت (83.7% من المستجيبين سياح من خارج المدينة). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن 65.2% من المستجيبين أشاروا إلى أن الفعالية كانت السبب الرئيسي لزيارتهم للمدينة، واتفق 58.5% بقوة على أنها جاذب سياحي مهم جداً، و90.5% على أنها تزيد أعداد السياح، و88.9% على أنها ترفع إيرادات المنشآت السياحية المحلية، كما حصلت عناصر التنظيم على تقييمات عالية تراوحت بين 4.2 و4.5 من 5، وأبدى 87.4% نيتهم لإعادة زيارة الفعالية. وأوصت الدراسة بتحسين المرافق الصحية والبنية التحتية، وتعزيز البرامج التفاعلية التي تربط الزوار بالتراث المحلي لصناعة الحديد القديمة.

☒ دراسة مالكي وبن حليم (2022) بعنوان "الاستهداف السياحي في إدارة الفعاليات الثقافية: التراث نموذجاً".

هدفت الدراسة إلى التعرف على آليات الاستهداف السياحي في إدارة الفعاليات الثقافية التراثية بأبعادها (التخطيطية، والتنظيمية، والإدارية) على تعزيز النشاط الثقافي والسياحي والحركة الاجتماعية والاقتصادية في الجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في إطار رسالة ماجستير بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن آليات الجذب السياحي والتخطيط الإداري الهادف يُعدان من أهم عوامل نجاح الفعاليات الثقافية التراثية، وأن التنظيم الجيد والمحكم يُسهم بشكل فاعل في تنشيط السياحة وتعزيز الحركة الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة المضيفة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع خطط استراتيجية مسبقة للفعاليات التراثية تراعي الأبعاد السياحية والثقافية، وتعزيز التنسيق بين الجهات المنظمة والجهات السياحية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

☒ دراسة الصلوي وبن سعيد (2023) بعنوان "مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة بالفعاليات الرياضية والترويحية بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة البرامج والخدمات المقدمة في الفعاليات الرياضية والترويحية بأبعادها (البرامج المقدمة، والخدمات اللوجستية، والتنظيم الإداري) على رضا الزوار في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام استبانة وزعت على عينة من زوار الفعاليات الرياضية والترويحية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أبعاد جودة البرامج والخدمات اللوجستية والتنظيمية تُعدّ محددات أساسية لرضا الزوار عن الفعاليات، مع وجود فجوات في بعض جوانب الخدمة تحتاج إلى معالجة وتحسين. وأوصت الدراسة بتحسين الخدمات اللوجستية والتنظيمية، وتطوير البرامج المقدمة بما يتناسب مع تطلعات الزوار واحتياجاتهم المتنوعة.

☒ دراسة (Wei and Zhang (2023 بعنوان "Authenticity and Quality of Industrial Heritage as the Drivers of Tourists' Loyalty and Environmentally Responsible Behavior".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تجربة الأصالة وجودة التجربة بأبعادها (الانغماس، وراحة البال، والهروب، والتعلم) على رضا السياح والسلوك البيئي المسؤول والولاء للوجهة في سياق سياحة التراث الصناعي، مع بحث الدور الوسيط لرضا السياح في حديقة مقلع نانجينغ تانغشان بالصين. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام استبانة بمقياس ليكرت السباعي ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) عبر AMOS 25.0 واختبار الوساطة بنموذج SPSS Process Model 4. وتكونت العينة من 459 استبانة صالحة من أصل 466 وزعت (نسبة صلاحية 98.5%). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تجربة الأصالة تؤثر إيجابياً وبدلالة إحصائية في جميع أبعاد جودة التجربة الأربعة، وأن جودة التجربة تؤثر إيجابياً في رضا السياح، وأن الرضا يؤثر إيجابياً في كل من السلوك البيئي المسؤول والولاء للوجهة، كما يلعب رضا السياح دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين جودة التجربة وكل من السلوك البيئي المسؤول والولاء للوجهة. وأوصت الدراسة بالحفاظ على أصالة المشهد الطبيعي في مواقع التراث الصناعي، وتطوير برامج تدريبية تفاعلية تعليمية، واستخدام تقنيات الواقع الافتراضي بحذر لتعزيز تجربة الأصالة دون تشويهها، والتركيز على رفع مستوى الرضا كآلية محورية لتعزيز الولاء والسلوك البيئي الإيجابي.

☒ دراسة الحيجي (2025) بعنوان "المهرجانات التراثية كأداة لتعزيز التنمية المحلية: دراسة وصفية لمهرجان بريدة للتمور بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المهرجانات التراثية في تعزيز التنمية المحلية بأبعادها (الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والبيئية) على المجتمع المحلي في منطقة القصيم. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة من زوار مهرجان بريدة للتمور خلال أغسطس 2022. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن للمهرجان تأثيرات إيجابية واضحة على التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المحلية، حيث أسهم في تنشيط الحركة التجارية وتعزيز الهوية الثقافية وزيادة التفاعل الاجتماعي، بينما ظهرت تأثيرات سلبية على البعد البيئي تمثلت في الازدحام المروري والتلوث والضوضاء. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية للمهرجان والتخطيط المسبق لتقليل الآثار البيئية السلبية، وتعزيز الجوانب الثقافية والتراثية لتعزيز الفوائد التنموية المحلية.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية) وعلاقته بمتغيرات أخرى

☒ دراسة بوبكر وبين وارد (2017) بعنوان "مستوى رضا ضيوف وزوار الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان الوطني للتراث والثقافة بمدينة الرياض: دراسة أنثروبولوجية ثقافية".

هدفت الدراسة - من زاوية المتغير التابع - إلى التعرف على مستوى رضا الزوار بأبعاده (الرضا عن البرامج الثقافية، والرضا عن الخدمات التنظيمية، والرضا عن المرافق) على نية إعادة الزيارة والتوصية، والكشف عن الفروق الديموغرافية في مستوى الرضا في مهرجان الجنادرية بالرياض. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الاجتماعي. وتكونت العينة من 373 ضيفاً وزائراً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى رضا عالٍ عن البرامج والخدمات، مع عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنسية، العمر، التعليم، عدد الزيارات)، مما يدل على ثبات مستوى الرضا عبر الفئات المختلفة. وأوصت الدراسة بتحسين المرافق الصحية واللوجستية، وتكثيف الأنشطة التفاعلية لزيادة ارتباط الزوار بالتراث وتحفيز نيتهم في التوصية.

☒ دراسة Wu and Li (2017) بعنوان "A Study of Experiential Quality, Perceived Value, Heritage Image, Experiential Satisfaction, and Behavioral Intentions for Heritage Tourists".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة التجربة المُدرَكة لدى السياح التراثيين بأبعادها (أربعة أبعاد رئيسية وعشرة أبعاد فرعية) على القيمة المُدرَكة وصورة التراث والرضا التجريبي والنوايا السلوكية (نية إعادة الزيارة ونية التوصية) في المركز التاريخي لمدينة ماكاو. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام استبانة ونموذج هرمي متعدد الأبعاد ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وتكونت العينة من 427 سائحاً في المركز التاريخي لمدينة ماكاو (موقع تراث عالمي). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة التجربة تتكون من أربعة أبعاد رئيسية أبرزها جودة المخرجات، وأن جودة التجربة تؤثر إيجابياً في القيمة المُدرَكة وصورة التراث، واللذان يؤثران بدورهما في الرضا التجريبي الذي يُعدّ المحرك الرئيسي للنوايا السلوكية (التوصية وإعادة الزيارة)، وأن النموذج المقترح أظهر ملائمة جيدة مع البيانات. وأوصت الدراسة بتحسين جودة المخرجات التجريبية في المواقع التراثية، والتركيز على تعزيز القيمة المُدرَكة وصورة التراث كمسارات غير مباشرة نحو رفع الرضا وتحفيز نية التوصية وإعادة الزيارة.

☒ دراسة (Zhou and Pu (2022) بعنوان "Impact of Cultural Heritage Rejuvenation Experience Quality on Perceived Value, Destination Affective Attachment, and Revisiting Intention: Evidence from China".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة تجربة تجديد التراث الثقافي بأبعادها على القيمة المُدرَكة والتعلق العاطفي بالوجهة ونية إعادة الزيارة ونية التوصية، مع بحث الأدوار الوسيطة لهذه المتغيرات في مواقع التراث الثقافي المُجدّد بالصين. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). وتكونت العينة من زوار مواقع التراث الثقافي المُجدّد في الصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة تجربة التجديد تؤثر إيجابياً في القيمة المُدرَكة والتعلق العاطفي بالوجهة والرضا، وأن جميعها تؤثر بدورهما في نية إعادة الزيارة ونية التوصية، كما أن القيمة المُدرَكة والتعلق العاطفي يلعبان دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة التجربة والنوايا السلوكية. وأوصت الدراسة بالتركيز على رفع جودة التجربة التجديدية في مواقع التراث الثقافي من خلال تطوير المحتوى والبرامج والمرافق، وتعزيز الروابط العاطفية بين الزوار والوجهة لتحفيز سلوكيات ما بعد الزيارة كالتوصية وإعادة الزيارة.

☒ دراسة الحيجي (2024) بعنوان "العوامل المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية: دراسة تطبيقية على حي الطُريف بالدرعية التاريخية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الرئيسية المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية بأبعادها (المرافق، والجماليات، وسهولة الوصول، والأنشطة والتفاعل، وكفاءة الموظفين) على مستوى رضا الزوار في موقع حي الطريف بالدرعية التاريخية المدرج على قائمة اليونسكو للتراث العالمي بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي الاستكشافي الميداني باستخدام استبانة والتحليل العاملي وتحليل الانحدار. وتكونت العينة من 241 زائراً زاروا الموقع مرة واحدة على الأقل خلال الفترة يناير - فبراير 2024. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد خمسة عوامل رئيسية تؤثر إيجابياً وبدلالة إحصائية في رضا الزوار، مع تفاوت في درجة التأثير بين العوامل الخمسة. وأوصت الدراسة بتحسين المرافق والبنية التحتية، وتعزيز الأنشطة التفاعلية، وتطوير قدرات الموظفين لرفع مستوى رضا الزوار في المواقع التراثية.

☒ دراسة (Bibi, Kanwel, Khan and Hussain (2025) بعنوان "Understanding of Cultural Heritage Tourists' Emotional Experiences: How Place Attachment and Satisfaction Determine Behavioral Intentions".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المشاعر الإيجابية للسياح بأبعادها (الفرح، والحب، والمفاجأة الإيجابية) على نية التوصية عبر التعلق بالمكان والرضا في المقاصد التراثية الثقافية، وذلك باستخدام نظرية أنظمة الاستهلاك السياحي في موقع التراث العالمي "جوليان تاكسيلا" بباكستان. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام التحليل العاملي التوكيدي (CFA) ونموذج المعادلات الهيكلية (SEM). وتكونت العينة من 499 سائحاً دولياً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مشاعر الفرح والحب والمفاجأة الإيجابية تؤثر إيجابياً وبشكل مباشر في التعلق بالمكان والرضا ونية التوصية، وأن المفاجأة الإيجابية لها تأثير غير مباشر جزئي أقوى على نية التوصية عبر التعلق بالمكان، بينما يكشف الفرح عن تأثير غير مباشر أعلى عبر الرضا، كما يعدّ الرضا من أقوى المتنبئين بنية التوصية بالمقاصد التراثية. وأوصت الدراسة بتصميم تجارب سياحية تراثية تُثير المشاعر الإيجابية وخاصة المفاجأة والفرح، وتعزيز عناصر التعلق بالمكان لتحفيز نية التوصية.

☒ دراسة (Zhang, Papp-Váry and Szabó (2025) بعنوان "Digital Engagement and Visitor Satisfaction at World Heritage Sites: A Study on Interaction, Authenticity, and Recommendations in Coastal China".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي بأبعاده (تصور الميزات الرقمية، والمشاركة الرقمية، والأصالة المدركة) على رضا الزوار ونية التوصية في مواقع التراث العالمي الساحلية بالصين. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي المسحي باستخدام استبانة إلكترونية بمقياس ليكرت الخماسي وتحليل الانحدار الخطي ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) عبر AMOS 26.0. وتكونت العينة من 402 استبانة صالحة جمعت من 12 موقعاً تراثياً في 8 مقاطعات ساحلية خلال الفترة من ديسمبر 2023 إلى يونيو 2024. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تصور الميزات الرقمية يؤثر إيجابياً في المشاركة الرقمية ($\beta=0.466$) وفي الأصالة المدركة ($\beta=0.471$)، وأن المشاركة الرقمية تعزز الرضا ($\beta=0.307$)، والأصالة تعزز الرضا ($\beta=0.305$)، وأن الرضا هو أقوى مؤشر لنية التوصية ($\beta=0.532$)، مع جودة ملائمة النموذج ($\chi^2/df=1.452$, $GFI=0.927$, $RMSEA=0.034$) وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تقنيات الواقع الافتراضي والمعزز المتوافقة ثقافياً، وتطوير محتوى رقمي أصيل ومؤثر، والتركيز على رفع مستوى الرضا كآلية رئيسية لتحفيز نية التوصية.

8.1 الفجوة البحثية

تتفق الدراسة الحالية مع مجمل الدراسات السابقة المستعرضة في عدة جوانب جوهرية، إذ تشترك معها في التركيز على مفهوم الجودة بوصفه متغيراً محورياً يؤثر في السلوكيات اللاحقة للزوار، وهو ما أكدته دراسات (Armbrecht و Wei و (2021) و (Zhang و Pai وآخرين (2021) و (Li و Wu (2017) التي تناولت أبعاد الجودة وعلاقتها بالرضا والنوايا السلوكية. كما تلتقي الدراسة الحالية مع دراسات الحجى (2024، 2025) وبوبكر وبن وارد (2017) والصلوي وبن سعيد (2023) في الاهتمام بالفعاليات والمهرجانات التراثية في البيئة السعودية والعربية تحديداً، وفي اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات. وتتسق أيضاً مع دراسة Li وآخرين (2025) و Zhang وآخرين (2025) و Cudny وآخرين (2022) في إدراج نية التوصية متغيراً تابعاً رئيسياً يعكس المخرجات السلوكية الإيجابية لتجربة الزائر، فضلاً عن اتفاقها مع أغلب الدراسات في الاستناد إلى مقياس ليكرت الخماسي أو ما يقاربه في أدوات القياس واستخدام أساليب إحصائية متقدمة كتحليل الانحدار ونمذجة المعادلات البنائية.

غير أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة وتختلف معها في عدة أوجه، أبرزها أنها تتبنى نموذجاً رباعي الأبعاد لجودة تنظيم الفعاليات التراثية يشمل البرامج والمحتوى، والتنظيم والخدمات

اللوجستية، والمرافق والبيئة المادية، والتفاعل والتواصل، وهو نموذج مُكيّف خصيصاً لطبيعة الفعاليات التراثية السعودية، في حين ركّزت دراسة (2021) Armbrecht على الفعاليات الرياضية في السويد، وتناولت دراسة Pai وآخرين (2021) مهرجانات الطعام في ماكاو، واهتمت دراسة Zhang و Wei (2023) بالتراث الصناعي في الصين، وعالجت دراسة Zhang وآخرين (2025) التحول الرقمي في المواقع التراثية الصينية. كما تختلف الدراسة الحالية في معالجتها لرضا الزوار ونية التوصية بوصفهما محوراً أحادياً متكاملًا يُقاس بعشر فقرات، بينما فصلت معظم الدراسات السابقة بين الرضا والنوايا السلوكية وعالجتها متغيرات مستقلة أو أدرجت متغيرات وسيطة كالقيمة المدركة والتعلق بالمكان والأصالة والثقة. ويضاف إلى ذلك أن الدراسات العربية السابقة كدراسة بوبكر وبن وارد (2017) ودراسة الحجري (2025) لم تختبر العلاقة السببية بين أبعاد الجودة مجتمعة والمتغير التابع ضمن نموذج تكاملي واحد بالأسلوب الذي تتبناه الدراسة الحالية، كما أن السياق الزمني والمكاني يختلف اختلافاً جوهرياً حيث تُجرى الدراسة الحالية في مرحلة تشهد فيها المملكة توسعاً غير مسبوق في قطاع الفعاليات التراثية ضمن مستهدفات رؤية 2030، وهو ما يمنحها راهنية وخصوصية تميزها عن الدراسات السابقة التي أنجزت في سياقات زمنية وثقافية وتنظيمية مغايرة.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

تنتقل هذه الدراسة من تقاطع عدة أطر نظرية مؤسّسة في حقول إدارة الجودة والسياحة والتسويق، تتكامل فيما بينها لتفسير العلاقة بين جودة تنظيم الفعاليات التراثية ورضا الزوار ونيّتهم في التوصية.

يُمثّل نموذج جودة الخدمة الهرمي الذي طوّره Brady و Cronin عام 2001 أحد الأعمدة النظرية الجوهرية لهذه الدراسة، إذ يتجاوز هذا النموذج المقاربات التقليدية لقياس الجودة التي اقتصرت على البعد الوظيفي فحسب، ويقترح بنية هرمية متعددة المستويات تتألف من ثلاثة أبعاد رئيسية هي جودة التفاعل وجودة البيئة المادية وجودة المخرجات، يتفرّع من كل منها أبعاد فرعية تعكس تعقّد التجربة الخدمية وتعدّد مكوناتها. وقد أسهم هذا النموذج في تحويل النظر إلى جودة الخدمة من مفهوم أحادي البعد إلى منظومة مركّبة تأخذ في الاعتبار الجوانب الوظيفية والعلائقية والمادية معاً، وهو ما يتسق مع طبيعة الفعاليات التراثية التي تجمع بين تقديم المحتوى الثقافي وإدارة البيئة المكانية وبناء علاقة تفاعلية مع الزائر. وتستند الدراسة الحالية إلى هذا النموذج في تحديد أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية بما يتلاءم مع السياق السعودي، حيث جرى تكييف الأبعاد الثلاثة الأصلية وتوسيعها إلى أربعة أبعاد تشمل

البرامج والمحتوى، والتنظيم والخدمات اللوجستية، والمرافق والبيئة المادية، والتفاعل والتواصل مع الزوار.

ويعزّز هذا الإطار بنظرية اقتصاد التجربة التي صاغها Pine و Gilmore عام 1998، والتي تؤكد أن القيمة الحقيقية لم تعد كامنة في السلعة أو الخدمة ذاتها بل في التجربة الشاملة التي يعيشها المستهلك. وتُقدِّم هذه النظرية أربعة مجالات للتجربة هي الترفيه والتعليم والجماليات والانغماس، تتفاوت بحسب درجة مشاركة الفرد الفاعلة أو السلبية ومدى استغراقه في التجربة. وتكتسب هذه النظرية أهمية خاصة في سياق الفعاليات التراثية التي تسعى بطبيعتها إلى تقديم تجربة متكاملة تجمع بين الإمتاع والتثقيف واستحضار الموروث الحضاري، وهو ما ينعكس في بُعد البرامج والمحتوى الذي يتضمنه النموذج المعتمد في هذه الدراسة.

أما على صعيد المتغير التابع، فتستند الدراسة إلى نظرية عدم تأكيد التوقعات التي وضعها Oliver عام 1980، والتي تُعدّ من أكثر الأطر النظرية رسوخاً في تفسير رضا المستهلك. تفترض هذه النظرية أن الفرد يُكوّن توقعات مسبقة قبل التجربة، ثم يقارنها بأدائه المُدرَك بعد التجربة، فإذا تجاوز الأداء المُدرَك التوقعات حدث عدم تأكيد إيجابي يُفضي إلى الرضا، وإذا جاء الأداء دون التوقعات حدث عدم تأكيد سلبي يُفضي إلى عدم الرضا. ويوفّر هذا الإطار تفسيراً منطقياً لكيفية تقييم زوار الفعاليات التراثية لتجربتهم، إذ يدخل الزائر الفعالية وهو يحمل توقعات مُشكّلة من تجاربه السابقة ومن المعلومات التسويقية التي تلقاها، ثم يُقارن هذه التوقعات بما يُدرَكه فعلياً من جودة البرامج والتنظيم والمرافق والتفاعل، وبناءً على هذه المقارنة يتشكّل حكمه بالرضا أو عدمه.

ويمتد الإطار النظري ليشمل مفهوم النوايا السلوكية الذي يرتبط نظرياً بنموذج سلسلة القيمة لـ Cronin وآخرين عام 2000، والذي يفترض أن إدراك الجودة يؤثر في القيمة المُدرَكة، ثم ينتقل هذا التأثير إلى الرضا، ومن ثمّ إلى النوايا السلوكية كنية إعادة الزيارة ونية التوصية الشفهية. وتُشكّل نية التوصية في هذا السياق امتداداً طبيعياً لحالة الرضا، حيث يتحوّل الزائر الراضي إلى سفير غير رسمي للفعالية ينقل تجربته الإيجابية إلى محيطه الاجتماعي سواء عبر التواصل المباشر أو من خلال المنصات الرقمية، وهو ما يُعرف في أدبيات التسويق بالتسويق الشفهي الإلكتروني الذي يتزايد تأثيره في ظل الانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي.

ثانياً: مصطلحات الدراسة

جودة تنظيم الفعاليات التراثية: (Heritage Event Organization Quality) تُعرّف إجرائياً بأنها الدرجة التي يدركها الزائر لمستوى الإتقان والكفاءة في تخطيط وتنفيذ الفعالية التراثية عبر أربعة أبعاد متكاملة، وتُقاس بمتوسط استجابات الزوار على فقرات الاستبانة المخصصة لهذا المتغير، وتتفرع منها الأبعاد التالية:

بُعد البرامج والمحتوى: (Programs and Content) يُشير إلى مدى إدراك الزائر لتنوع الأنشطة والعروض الثقافية والفنية المقدمة في الفعالية وجودتها وارتباطها بالموروث التراثي المحلي وقدرتها على تحقيق الإمتاع والإثراء المعرفي، ويُقاس بأربع فقرات في الاستبانة.

بُعد التنظيم والخدمات اللوجستية: (Organization and Logistics) يُعبر عن تقييم الزائر لكفاءة الترتيبات التنظيمية والإدارية المصاحبة للفعالية، بما يشمل إدارة الحشود والجدولة الزمنية واللافات الإرشادية وسهولة الوصول والمواقف ووسائل النقل، ويُقاس بأربع فقرات في الاستبانة.

بُعد المرافق والبيئة المادية: (Facilities and Physical Environment) يُمثل إدراك الزائر لجودة البنية التحتية المادية للفعالية من حيث ملاءمة الموقع ونظافته وتوافر المرافق الصحية ومناطق الاستراحة والمطاعم ومناسبة التصميم المكاني العام، ويُقاس بأربع فقرات في الاستبانة.

بُعد التفاعل والتواصل: (Interaction and Communication) يُشير إلى تقييم الزائر لمستوى التواصل والتفاعل بينه وبين العاملين في الفعالية والمتطوعين، من حيث اللباقة والاستعداد للمساعدة والقدرة على تقديم المعلومات والتجاوب مع الاستفسارات والشكاوى، ويُقاس بأربع فقرات في الاستبانة.

رضا الزوار ونية التوصية: (Visitor Satisfaction and Recommendation Intention) يُعرّف إجرائياً بأنه الحكم التقييمي الشامل الذي يُصدره الزائر على تجربته في الفعالية التراثية بناءً على المقارنة بين توقعاته المسبقة وإدراكه الفعلي للأداء، والذي يمتد ليشمل استعداده للتوصية بالفعالية للآخرين سواء بشكل مباشر أو عبر الوسائط الرقمية، فضلاً عن رغبته في تكرار الزيارة مستقبلاً. ويُعالج هذا المتغير باعتباره محوراً أحادياً يُقاس بعشر فقرات في الاستبانة تتناول الجوانب المعرفية والعاطفية والسلوكية للرضا والنية معاً.

الفعاليات التراثية: (Heritage Events) تُعرف بأنها المناسبات والمهرجانات المنظمة التي تهدف إلى إبراز الموروث الثقافي والتاريخي والحضاري لمنطقة أو مجتمع معين، وتتضمن أنشطة وعروضاً تتصل بالتقاليد والحرف والفنون والممارسات التراثية، وتستقطب زواراً محليين ودوليين بغرض التعريف بالهوية الثقافية وتعزيزها، ويشمل ذلك في سياق الدراسة الحالية فعاليات مثل سوق عكاظ ومهرجان الجنادرية ومهرجان البن ومهرجان التمور ومواسم السعودية وما يماثلها من فعاليات تراثية في المملكة العربية السعودية.

10.1 المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كمياً وكيفياً. وسيستخدم هذا المنهج للتعرف على مستوى جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها الأربعة ومستوى رضا الزوار ونية التوصية، وتحليل العلاقات والتأثيرات بين هذه المتغيرات، والكشف عن الفروق في استجابات عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

وسيتم تطبيق الجانب التحليلي من المنهج من خلال تصميم استبانة إلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من زوار الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية، ثم تحليل البيانات المجمعة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة عبر برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن أسئلتها وتحقيق أهدافها، بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموثوقة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

11.1 مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع زوار الفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية، وتحديداً زوار الفعاليات التراثية الكبرى مثل سوق عكاظ ومهرجان الجنادرية (المهرجان الوطني للتراث والثقافة) ومهرجان البن في الباحة ومهرجان التمور في بريدة وفعاليات مواسم السعودية ذات الطابع التراثي. ونظراً لصعوبة حصر مجتمع الدراسة بشكل دقيق لكونه مجتمعاً كبيراً ومتغيراً بحسب موسم الفعالية ونوعها، فإنه سيتم الاعتماد على أسلوب العينة لجمع البيانات من جزء ممثل لهذا المجتمع.

وستستخدم الدراسة أسلوب العينة الميسرة (العينة المتاحة) وهي من أنواع العينات غير الاحتمالية، وذلك لصعوبة الوصول إلى إطار كامل لمجتمع الدراسة. وسيتم تحديد حجم العينة بناءً على معادلة ستيفن ثومبسون (Steven Thompson) للمجتمعات غير المحددة، حيث سيبلغ الحد الأدنى المستهدف لحجم العينة 384 مفردة عند مستوى ثقة 95% وحدّ خطأ 5%. وسعيًا لتحقيق معدل استجابة مرتفع وتعويض الاستبانة غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل، سيتم توزيع 450 استبانة إلكترونية على زوار الفعاليات التراثية خلال فترة جمع البيانات، مع استهداف الحصول على 384 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي كحدّ أدنى.

12.1 مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة الحالية على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

✕ **المصادر الثانوية:** وتشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية (الماجستير والدكتوراه)، والتقارير والإحصاءات الرسمية الصادرة عن الجهات المعنية مثل هيئة التراث ووزارة الثقافة والهيئة السعودية للسياحة، وقواعد البيانات الإلكترونية مثل Scopus و Web of Science و Google Scholar وقاعدة المنظومة. وسيتم الاستعانة بهذه المصادر لبناء الإطار النظري للدراسة ومراجعة الدراسات السابقة وتطوير أداة الدراسة.

✕ **المصادر الأولية:** وتتمثل في البيانات التي سيتم جمعها ميدانياً من عينة الدراسة باستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، والتي ستُصمّم خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فروضها.

13.1 أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم تصميمها بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة. وستُقاس جميع فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (1= غير موافق بشدة، 2= غير موافق، 3= محايد، 4= موافق، 5= موافق بشدة). وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية سيتضمن هذا القسم البيانات الشخصية للمستجيبين وهي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الفعاليات التراثية.

القسم الثاني: المتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية) سيتكون هذا القسم من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، بواقع (4) فقرات لكل بُعد، على النحو التالي:

✖ **البعد الأول – جودة البرامج والمحتوى التراثي (4):** فقرات تقيس مدى تنوع البرامج المقدمة وأصالة المحتوى التراثي وجاذبيته وارتباطه بالتراث المحلي.

✖ **البعد الثاني – جودة التنظيم والخدمات اللوجستية (4):** فقرات تقيس مدى كفاءة التنظيم الإداري وسهولة الوصول وتوفير وسائل النقل وانسيابية حركة الزوار وفاعلية إدارة الحشود.

✖ **البعد الثالث – جودة المرافق والبيئة المادية (4):** فقرات تقيس مدى نظافة المرافق وملاءمة البيئة المادية وتوفير دورات المياه ومناطق الجلوس والاستراحة والإرشادات التوجيهية.

✖ **البعد الرابع – جودة التفاعل والتواصل مع الزوار (4):** فقرات تقيس مدى لطف العاملين وكفاءتهم في التعامل مع الزوار وسرعة الاستجابة لاستفساراتهم وتوفير الأنشطة التفاعلية والتشاركية.

القسم الثالث: المتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية) سيتكون هذا القسم من (10) فقرات تقيس في محور أحادي متكامل مستوى رضا الزوار عن تجربتهم الشاملة في الفعالية التراثية ومدى استعدادهم للتوصية بها للآخرين ونيّتهم في إعادة الزيارة ومشاركة تجربتهم الإيجابية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وبذلك يبلغ إجمالي عدد فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية.

14.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، وسيتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

✖ **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** للتحقق من ثبات أداة الدراسة والانساق الداخلي لفقراتها.

- ✗ التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) للتحقق من صدق البناء لأداة الدراسة وملاءمة النموذج القياسي.
- ✗ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لوصف مستوى استجابات عينة الدراسة على كل فقرة وكل بُعد وكل متغير من متغيرات الدراسة.
- ✗ التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية.
- ✗ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- ✗ تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression): لاختبار أثر أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية الأربعة على رضا الزوار ونية التوصية، وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في التأثير على المتغير التابع.
- ✗ تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression): لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على حدة على المتغير التابع.

15.1 حدود الدراسة

- ✗ الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها الأربعة (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) كمتغير مستقل، على رضا الزوار ونية التوصية كمتغير تابع.
- ✗ الحدود المكانية: ستُطبق الدراسة على الفعاليات التراثية المقامة في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا الفعاليات التراثية الكبرى مثل سوق عكاظ ومهرجان الجنادرية ومهرجان البن ومهرجان التمور وفعاليات مواسم السعودية ذات الطابع التراثي.
- ✗ الحدود الزمانية: سيتم جمع البيانات الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2026/2027م، وذلك خلال الفترة من مارس إلى مايو 2026م بما يتوافق مع مواعيد إقامة بعض الفعاليات التراثية.
- ✗ الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على زوار الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية من المواطنين والمقيمين والسياح الذين حضروا فعالية تراثية واحدة على الأقل خلال فترة جمع البيانات.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: جودة تنظيم الفعاليات التراثية

1.1.2 تمهيد

تعدّ الفعاليات التراثية من أبرز التجليات المعاصرة التي تتقاطع فيها مقاصد الحفاظ على الموروث الثقافي مع متطلبات التنمية السياحية والاقتصادية، إذ غدت هذه الفعاليات نافذة يطلّ منها المجتمع المحلي على هويته، وأداة يتعرّف بها الزائر على عمق المكان وامتداده التاريخي. وفي ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها قطاع السياحة الثقافية على المستوى الدولي، باتت جودة تنظيم هذه الفعاليات تشكل محورا جوهريا في الفكر الإداري المعاصر، نظرا لما تنطوي عليه من تعقيد في المكونات، وتشعب في المتطلبات، وتداخل في الأطراف المعنية بالتنظيم والتنفيذ. ولم تعد جودة الفعالية التراثية تُقاس بحجم الإقبال الجماهيري أو بمدى انتشارها الإعلامي فحسب، بل أصبحت تُقيّم وفق منظومة متكاملة من المعايير المرتبطة بالمحتوى، والخدمة، والبيئة المادية، والتفاعل الإنساني، وهي المعايير التي تشكل في مجموعها البنية الإدراكية التي يبني عليها الزائر تقييمه الشامل للتجربة.

ويرتكز هذا المبحث على معالجة مفهوم جودة تنظيم الفعاليات التراثية بوصفه بناءً متعدد الأبعاد ينتمي إلى حقل إدارة الفعاليات (Event Management)، وهو الحقل الذي شهد تطورا ملحوظا خلال العقدين الماضيين بفعل اتساع نطاق الصناعة التراثية وتزايد التنافس بين الجهات. وتسعى المعالجة هنا إلى تفكيك المفهوم وتحليل مكوناته من خلال استعراض التعريفات المختلفة التي طرحها الباحثون، ثم بيان الأهمية الاستراتيجية لهذه الجودة في سياق إدارة المقاصد التراثية، فالأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من خلال الارتقاء بمستوى تنظيمها، وصولا إلى تحليل الأبعاد التي اعتمدتها الدراسة الراهنة في قياس هذا المتغير، مع الإشارة إلى مداخل التنظيم والاستراتيجيات الحديثة التي أفرزتها الأدبيات في هذا الميدان.

2.1.2 مفهوم جودة تنظيم الفعاليات التراثية

اختلفت معالجات الباحثين لمفهوم جودة تنظيم الفعاليات التراثية باختلاف الزوايا التي انطلقوا منها والمداخل التي اعتمدها في التأطير النظري؛ فبينما اتجه فريق منهم إلى تعريفها من منظور تجربة المستهلك، اتجه فريق آخر إلى مقاربتها من زاوية الإدارة التشغيلية للفعالية، في حين تبنى فريق ثالث منظوراً تكاملياً يجمع بين البعد الإداري والبعد التشغيلي. ويعكس هذا التباين ثراء المفهوم وتعدد مدارسه، كما يكشف عن صعوبة حصره في تعريف أحادي يستوفي جميع أبعاده.

فعلى صعيد المقاربة الإدراكية ذات الجذور التسويقية، يُنظر إلى جودة تنظيم الفعالية بوصفها الحكم التقييمي الذي يصدره الزائر عن مستوى الخدمة المقدمة في الفعالية، استناداً إلى المقارنة بين توقعاته السابقة وما يدركه فعلياً أثناء حضوره؛ إذ يعرفها (Wu & Li, 2017) باعتبارها التقييم الكلي الذي يصوغه السائح التراثي حول مكونات الخبرة التي مرّ بها داخل الفعالية، وتشمل المحتوى الثقافي، والتنظيم المكاني، والتفاعل البشري، والبيئة المحيطة، بحيث تشكل هذه المكونات في مجموعها بنية إدراكية متماسكة تُؤطر تقييمه النهائي.

ومن منظور أكثر اتصالاً بالإدارة التشغيلية لقطاع الفعاليات، طرح (Armbrrecht, 2021) مقاربة ترى في جودة تنظيم الفعالية محصلة للأداء الفعلي لمختلف العناصر التي يتكوّن منها العرض الترفيهي والثقافي، بدءاً من تخطيط البرنامج وانتهاءً بآليات التواصل مع الجمهور، مع تأكيد أنه الجودة هنا تتجاوز حدود المخرج لتشمل الجوانب الإجرائية التي تسبق الفعالية وتلازمها وتُعقبها. ويتقاطع هذا التوجه مع ما طرحه (Pai et al., 2021) في معالجته لجودة الخدمة في فعاليات الطعام، حيث صاغ المفهوم بوصفه مجموعة من السمات الموضوعية التي يمكن قياسها والتحكم بها من قبل المنظمين، كالاحترافية في الأداء، وكفاءة العاملين، وانسيابية الإجراءات، وهي سمات تتشكل عبر تخطيط مسبق ومتقن.

أما على صعيد المقاربة الشاملة، فقد ذهب (Abdul Gapor et al., 2024) إلى أن جودة تنظيم الفعاليات الثقافية تمثل بناءً مركباً يجمع بين الأبعاد الموضوعية المتعلقة بالعمليات والخدمات، والأبعاد الذاتية المتعلقة بإدراك الزائر وانطباعاته، مؤكداً أن قياس هذا البناء يستلزم تجاوز الثنائية التقليدية بين الذاتي والموضوعي، والاتجاه نحو إطار شامل يستوعب التفاعل بين الطرفين. ويتلاقى هذا الطرح مع ما قدّمه (Cudny et al., 2022) في تحليله للفعاليات التراثية بوصفها مقاصد جذب سياحي، إذ أكد أن جودة التنظيم في هذا النوع من الفعاليات لا يمكن فصلها عن السياق الثقافي والمكاني الذي تجري فيه، وأن أي تعريف لها ينبغي أن يستوعب خصوصية المحتوى التراثي وحساسيته الرمزية.

وفي السياق العربي، أطر (الحيجي، 2025) مفهوم جودة تنظيم المهرجانات التراثية بوصفها منظومة متكاملة من الترتيبات الإدارية والفنية التي تستهدف إخراج فعالية ذات طابع ثقافي بمستوى يلبي تطلعات الزوار ويعكس ثراء الموروث المحلي، مشيراً إلى أن الجودة في هذا السياق تنصرف إلى مدى نجاح المنظمين في إدارة العناصر اللوجستية والبرامجية في آنٍ معاً. وفي اتجاه قريب، عالج (بوبكر وبن وارد، 2017) المفهوم انطلاقاً من الفعاليات التراثية الكبرى، حيث وصفها بأنها التعبير الإجرائي عن الكفاءة التنظيمية الشاملة التي تنعكس على البرامج والخدمات والمرافق والتعامل البشري، مؤكداً الطابع الأنثروبولوجي والثقافي لهذه الفعاليات.

ويتضح من استعراض هذه التعريفات أن ثمة تطوراً واضحاً في تناول المفهوم، انتقل من التركيز على البعد التشغيلي البحت إلى مقاربات تكاملية تستوعب الأبعاد الإدراكية والرمزية. ويرى الباحث أن جودة تنظيم الفعاليات التراثية يمكن تعريفها إجرائياً بأنها "المستوى المتكامل من الأداء الإداري والفني والخدمي الذي يحققه القائمون على الفعالية التراثية في مكوناتها الجوهرية المتمثلة في المحتوى التراثي المقدم، والترتيبات اللوجستية المصاحبة، والبيئة المادية الحاضنة، والتفاعل البشري مع الزوار، بما يحقق التوافق بين توقعات الجمهور والتجربة الفعلية، ويسهم في صون الموروث الثقافي وتعزيز قيمته السياحية". ويتميز هذا التعريف بكونه يجمع بين المنظور الإداري والمنظور الإدراكي، ويبرز خصوصية المحتوى التراثي بوصفه عنصراً مميزاً لهذا النوع من الفعاليات عن سواها.

3.1.2 أهمية جودة تنظيم الفعاليات التراثية

تستمد جودة تنظيم الفعاليات التراثية أهميتها من المكانة الاستراتيجية التي باتت تحتلها هذه الفعاليات في خرائط التنمية الثقافية والسياحية المحلية والإقليمية، فهي لم تعد مجرد تظاهرات احتفالية عابرة، بل تحولت إلى أدوات فاعلة في صياغة هوية المقاصد، وبناء صورتها الذهنية، واستقطاب التدفقات السياحية، وتنشيط الاقتصاد المحلي، ودعم منظومة صون التراث الثقافي. ومن ثم فإن جودة تنظيم هذه الفعاليات تُلقِي بظلالها على منظومة واسعة من المخرجات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية، مما يجعلها قضية إدارية واستراتيجية في آنٍ معاً.

ويشير (الحيجي، 2024) إلى أن أهمية الجودة في تنظيم الفعاليات التراثية تتجلى في كونها:

- تمثل العامل الحاسم في تشكيل الانطباع الأول للزائر تجاه المقصد التراثي بأكمله، إذ كثيراً ما تكون الفعالية بوابة يُطلّ منها الزائر على المنطقة لأول مرة
- تُسهم في تعزيز القيمة الإدراكية للموروث الثقافي وإبراز ثرائه الرمزي أمام الجمهور
- تعمل بوصفها أداة للتمييز التنافسي بين المقاصد التراثية المتشابهة في خصائصها التاريخية والجغرافية
- تُرسّخ الارتباط النفسي بين الزائر والمكان من خلال صناعة تجربة متفردة يصعب نسيانها.

ويرى (Ramirez-Guerrero et al., 2021) أن جودة تنظيم الفعاليات التي تستثمر الموروث الثقافي تكتسب أهميتها من ارتباطها المباشر بمنظور خدمات النظام البيئي الثقافي، إذ تُترجم هذه الجودة إلى قدرة المقصد على تحويل موارده التراثية إلى منافع ملموسة لمستفيديه من زوار ومجتمعات محلية، مما يجعلها رافداً أساسياً لاستدامة الموروث وتعظيم مردوده. ويؤكد (Cudny et al., 2022) في السياق ذاته أن الفعالية التراثية المُتقنة التنظيم تُمثل آليةً فاعلة لتحويل التراث من حالة الكمون إلى حالة الفعل، أي من موروث ساكن إلى تجربة حية تتدفق بين الأجيال وتُسهم في إعادة إنتاج المعاني الثقافية.

ويلحظ (راشد وعمر، 2024) أن أهمية الجودة التنظيمية تتّضح في بُعد تشاركي مهم، إذ تُتيح هذه الجودة للمجتمع المحلي فرصة الانخراط الفعلي في صون موروته، وتمنحه إحساساً بالملكية الرمزية للمكان والحدث، مما يُعزز مبدأ المشاركة المجتمعية في إدارة المؤسسات الثقافية. ومن زاوية مختلفة، يُبرز (الصلوي وبن سعيد، 2023) أن الجودة في تنظيم الفعاليات الترويجية ذات الطابع الثقافي تكتسب أهميتها من قدرتها على تحقيق التوازن بين متطلبات الجمهور المتنوع، ومن إسهامها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهات الراعية، سواء كانت حكومية أم خاصة.

ويستحضر (Elhosiny et al., 2023) بُعداً آخر للأهمية يتصل بالعلامة التجارية للوجهة، حيث يرى أن جودة إدارة الفعاليات الثقافية تُسهم إسهاماً مباشراً في تشكيل هوية المقصد البصرية والرمزية، وتُترجم إلى أصول معنوية تتراكم عبر الزمن وتزيد من جاذبية الوجهة في الأسواق السياحية الدولية. ويُضيف (Wei & Zhang, 2023) أن أهمية الجودة تتبع كذلك من ارتباطها بمفهوم الأصالة، الذي بات يُمثل أحد أهم العوامل التي يبحث عنها السائح المعاصر، إذ تُشكّل الفعالية المُحكّمة التنظيم وعاءً ملائماً لتقديم الأصالة التراثية بصورة تحترم الموروث وتُقدّمه بأسلوب جذاب.

ويُلاحظ في هذا السياق أن أهمية جودة التنظيم تمتد لتشمل الجوانب الاقتصادية كذلك؛ إذ يشير (مالكي وبن حليم، 2022) إلى أن الفعاليات الثقافية المُتقنة الإدارة تتحول إلى منتجات سياحية قابلة للاستهداف ضمن خطط التسويق السياحي، ما يُتيح للجهات المعنية توجيه الموارد بكفاءة نحو الشرائح المستهدفة، ويسهم في تحقيق عوائد متجددة. ومن ثمّ يتبيّن أن أهمية جودة تنظيم الفعاليات التراثية تتوزع بين المستويات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والاستراتيجية، مما يجعلها متغيراً محورياً في حقل إدارة الأعمال السياحية والثقافية.

4.1.2 أهداف جودة تنظيم الفعاليات التراثية

تتطلق الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من وراء الارتقاء بجودة تنظيم فعاليات التراثية من رؤية شاملة تستحضر الأبعاد الثقافية والاقتصادية والإدارية، وتعكس وعياً متنامياً بالدور المركّب الذي تؤديه هذه الفعاليات في منظومة التنمية المستدامة.

ويُجمل (الحيجي، 2025) جملة من الأهداف التي تستهدفها الإدارة الجيدة للفعاليات التراثية، أبرزها:

- صون الموروث الثقافي وإعادة إنتاجه في صور حديثة تتلاءم مع تطلعات الأجيال الجديدة دون المساس بأصالته.
- تنشيط الحراك السياحي وتعزيز قدرة المقصد على استقطاب شرائح متنوعة من الزوار.
- توليد فرص اقتصادية للمجتمعات المحلية وتنشيط الصناعات التقليدية والحرفية المرتبطة بالموروث.
- تعزيز الفخر الجماعي بالهوية المحلية ودعم الانتماء الثقافي للأفراد.

ويُحدّد (Zhou & Pu, 2022) مجموعة من الأهداف من زاوية تجديد التراث الثقافي وإحيائه،

تتمثل في:

- خلق تجارب نوعية تُعزّز إدراك الزائر للقيمة المضافة للفعالية.
- بناء ارتباط عاطفي بين الزائر والمقصد التراثي يُحفّز سلوكيات إيجابية لاحقة.
- توظيف الفعالية كأداة لإعادة تشكيل التصور العام عن التراث وتحويله من ماضٍ ساكن إلى حاضر متجدد.
- تأمين استدامة التراث من خلال تحويله إلى منتج سياحي قادر على تمويل صيانته ذاتياً.

ويستعرض (Li et al., 2025) أهدافاً ذات صبغة سلوكية، إذ يرى أن الإدارة المحكمة للفعاليات التراثية تستهدف:

- تشكيل تجارب انفعالية إيجابية تترسخ في ذاكرة الزائر.
- توطيد العلاقة بين الزائر والمكان بوصفها رابطة نفسية مستقرة.
- تحفيز الزائر على تبني مواقف وسلوكيات تدعم سمعة المقصد وانتشاره.

ويُحدّد (الرشدي وآخرون، 2025) أهدافاً ذات طابع إداري وتكنولوجي، حيث يرى أن إدارة الفعاليات تستهدف:

- توظيف تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة العمليات التنظيمية وتبسيط الإجراءات.
- تعزيز قدرة المنظمين على الاستجابة الفورية للتحديات الميدانية.
- توفير قاعدة بيانات متكاملة تدعم اتخاذ القرارات وتقييم الأداء.
- تسريع التواصل بين فرق العمل وتنسيق الجهود في الزمن الفعلي.

ويُضيف (Coles et al., 2022) أهدافاً ذات بُعد مرونة وإدارة مخاطر، تنبثق من الدروس المستفادة من فترات الأزمات، وتتمثل في:

- بناء قدرة تنظيمية مرنة تستجيب للتغيرات المفاجئة في البيئة الخارجية.
- تطوير سيناريوهات بديلة للتنفيذ تضمن استمرارية الفعالية في الظروف الاستثنائية.
- تعزيز التنسيق بين القطاعين العام والخاص في إدارة المخاطر التشغيلية.

ويتقاطع ذلك مع ما طرحه (Abdul Gapor et al., 2024) من أهداف ترتبط بولاء الجمهور، حيث يرى أن جودة التنظيم تسعى إلى:

- ترسيخ ولاء سلوكي ومعرفي لدى الجمهور تجاه الفعالية ومنظمها.
- توليد توصيات إيجابية شفوية ورقمية تُسهم في توسيع قاعدة الجمهور.
- بناء علاقة طويلة الأمد مع الجمهور المستهدف عبر تكرار الفعالية.

ويُتَبَيَّن من تكامل هذه الرؤى أن أهداف جودة تنظيم الفعاليات التراثية تتوزع بين الثقافي والاقتصادي والإداري والسلوكي، وأن تحقيقها يستلزم مقاربة شمولية تستحضر مختلف الأطراف وتوازن بين تطلعاتها.

5.1.2 أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية

تم تحديد أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية في الدراسة الحالية بناءً على الاطلاع على الأدبيات المتخصصة في إدارة الفعاليات الثقافية والتراثية، وفي ضوء ما طرحه كل من (Wu & Li, 2017) و (Pai et al., 2021) و (Abdul Gapor et al., 2024) من نماذج لقياس جودة تنظيم الفعاليات، وما عرضه (الحيجي، 2024) من خصوصيات تتعلق بالسياق التراثي السعودي. وقد استقرت الدراسة على أربعة أبعاد رئيسية تُمثّل في مجموعها بناءً متعدد الجوانب يستوعب الجانبين البرامجي واللوجستي إلى جانب البيئة المادية والتفاعل الإنساني، وفيما يلي تفصيل هذه الأبعاد.

البعد الأول: جودة البرامج والمحتوى التراثي. يُعبّر هذا البعد عن جوهر التجربة المقدّمة في الفعالية التراثية، إذ يتمحور حول مدى ثراء البرنامج وتنوع فقراته، وأصالة المحتوى المعروض، وعمق ارتباطه بالهوية المحلية للمكان. وتنطلق أهمية هذا البعد من كون المحتوى التراثي يُمثّل سبب الزيارة الأول لدى شريحة واسعة من الجمهور، وأن أي قصور فيه ينعكس مباشرة على إدراك الزائر للقيمة الكلية للفعالية. ويشير (Wei & Zhang, 2023) إلى أن أصالة المحتوى المقدّم في الفعاليات التراثية تُمثّل ركيزة مركزية في تشكيل الانطباع الكلي، لما تنطوي عليه من إحالات على الموروث الحقيقي للمكان وتميّزه عن المحتوى الاصطناعي. ويُكمل هذا الفهم ما يطرحه (Cudny et al., 2022) من أن المحتوى التراثي ينبغي أن يتسم بالتنوع داخل وحدة الهوية، بمعنى تقديم أنشطة متعددة الأشكال – من عروض حية، وفنون أداء، وحرف يدوية، وندوات تعريفية – جميعها مشدودة إلى محور تراثي واحد يمنح الفعالية تماسكها. ويتسع هذا البعد ليشمل كذلك مدى ملائمة البرنامج لخصائص الجمهور المتنوع، من حيث الأعمار والخلفيات الثقافية، ومدى قدرته على تقديم رسائل تثقيفية وترفيهية في آنٍ معاً.

البعد الثاني: جودة التنظيم والخدمات اللوجستية. يتناول هذا البعد الجوانب الإجرائية والإدارية التي تُؤطر تنفيذ الفعالية وتضمن انسيابيتها، ويشمل كفاءة التنظيم الإداري، وسهولة الوصول إلى موقع الفعالية، وتوفير وسائل النقل المناسبة، وانتظام حركة الزوار داخل المكان، وفاعلية إدارة الحشود. وقد أبرز

(Armbrecht, 2021) محورية هذا البعد في تشكيل التصور العام عن الفعالية، إذ يُمثل الإطار التنظيمي العمود الفقري الذي تتكئ عليه باقي العناصر، وأي خلل فيه يؤدي إلى إرباك الزائر مهما كانت جودة المحتوى. ويتصل بهذا البعد ما طرحه (الرشدي وآخرون، 2025) من أن توظيف التكنولوجيا في إدارة الفعاليات قد أحدث نقلة نوعية في الجوانب اللوجستية، من خلال أنظمة الحجز الإلكتروني، والخرائط التفاعلية، وتطبيقات إدارة التذاكر، وأنظمة تتبع الحشود. كما يضيف (González-Granadillo et al., 2021) بُعداً أمنياً للجانب اللوجستي يتعلق بإدارة المعلومات والأحداث في الفعاليات الكبرى، حيث تُمثل أنظمة المراقبة والاستجابة الفورية ركيزة في ضمان سلامة الزوار وانتظام التدفقات داخل الفعالية.

البعد الثالث: جودة المرافق والبيئة المادية. يستوعب هذا البعد كل ما يتصل بالملامسات المادية المحيطة بالزائر داخل الفعالية، من نظافة المرافق العامة، وملاءمة البيئة المادية لطبيعة الحدث، وتوفير دورات المياه ومناطق الجلوس والاستراحة، ووضوح الإرشادات التوجيهية، وانسجام التصميم العمراني مع الطابع التراثي للمكان. وقد أكد (Wu & Li, 2017) أن البيئة المادية تشكل مكوناً حسياً مهماً في الخبرة التراثية، إذ يتفاعل الزائر مع المكان بحواسه قبل أن يتفاعل مع البرامج، فيكون الانطباع المادي الأولي بوابة الدخول إلى التجربة الكلية. وتزداد أهمية هذا البعد في الفعاليات التراثية على وجه الخصوص لأن المقصد يحمل قيمة رمزية وتاريخية، مما يستوجب أن تكون البيئة المادية متسقة مع تلك القيمة ومُعبرة عنها لا متعارضة معها. ويشير (Zhou & Pu, 2022) إلى أن البيئة المادية المحكمة في الفعاليات التراثية تسهم في صياغة تجربة تجديدية تُعيد تقديم التراث بصورة معاصرة دون أن تطمس روحه. ويتقاطع هذا الفهم مع ما عرضه (الحيجي، 2024) من خصوصية المواقع التراثية التي تتطلب توازناً حساساً بين متطلبات الراحة المعاصرة وضرورة الحفاظ على الطابع الأصيل.

البعد الرابع: جودة التفاعل والتواصل مع الزوار. ينصرف هذا البعد إلى الجانب الإنساني في الفعالية، ويشمل لطف العاملين وكفاءتهم في التعامل مع الزوار، وسرعة استجابتهم للاستفسارات، وتوفير الأنشطة التفاعلية والتشاركية التي تُتيح للزائر الانخراط في صناعة التجربة لا مجرد استهلاكها. وتتبع أهمية هذا البعد من أن الفعالية التراثية، بطبيعتها، تتطوي على تواصل ثقافي بين الموروث والزائر، يحتاج إلى وسطاء بشريين قادرين على نقل المعنى وتيسير الفهم. ويؤكد (Zhang et al., 2025) أن التفاعل بين الزائر والفعالية بات يتخذ أشكالاً جديدة بفضل التحولات الرقمية، إذ أصبح التفاعل الافتراضي ممكناً للتفاعل المادي، وأصبح الزائر شريكاً في إنتاج المحتوى عبر مشاركاته الرقمية. ويتقاطع ذلك مع

ما طرحه (راشد وعمر، 2024) من أن المشاركة المجتمعية في إدارة الفعاليات الثقافية تُعزّز عمق التفاعل وتُحوّله من علاقة خدمية تقليدية إلى علاقة تشاركية تُعيد تعريف دور الزائر داخل المنظومة. كما يُضيف (Li et al., 2025) أن جودة التفاعل تنعكس مباشرة على البُعد الانفعالي للتجربة، إذ تتشكّل المشاعر الإيجابية في الغالب من خلال اللحظات التواصلية التي يعيشها الزائر مع العاملين أو مع الزوار الآخرين.

6.1.2 استراتيجيات تطوير جودة تنظيم الفعاليات التراثية

تتعدد المداخل والاستراتيجيات التي تطرحها الأدبيات لتطوير جودة تنظيم الفعاليات التراثية، وتتباين هذه الاستراتيجيات بحسب طبيعة الفعالية وحجمها والسياق الذي تجري فيه. ويبرز (مالكي وبن حليم، 2022) استراتيجية الاستهداف السياحي للفعاليات الثقافية، التي تقوم على تحديد الشرائح المستهدفة بدقة وتصميم البرامج والخدمات بما يتوافق مع تطلعاتها، مع توظيف أدوات التسويق الموجه لاستقطابها. وفي اتجاه قريب، يطرح (الحيجي، 2025) استراتيجية الربط بين الفعالية والتنمية المحلية، حيث تُصمّم الفعالية بطريقة تجعلها رافداً للاقتصاد المحلي ومحفّزاً للصناعات التقليدية المرتبطة بها، مما يُحوّلها من حدث عابر إلى عملية تنمية ممتدة.

ومن المداخل الحديثة، يُقدّم (Elhosiny et al., 2023) استراتيجية إدارة العلامة التجارية للوجهة عبر الفعاليات الثقافية، التي تستثمر الفعالية بوصفها قناة لتعزيز الصورة الذهنية للمقصد، وتُوظّف عناصر التصميم البصري والقصصي في تشكيل هوية متسقة تظل حاضرة في وعي الزائر بعد انتهاء الفعالية. ويكمل (Zhang et al., 2025) هذا التوجه باستراتيجية الانخراط الرقمي، التي تعتمد على المنصات الرقمية لتوسيع أثر الفعالية وتمكين الزائر من المشاركة في تشكيل سرديتها قبل الفعالية وأثناءها وبعدها.

ومن المداخل التنظيمية، تطرح الأدبيات استراتيجية إدارة المخاطر والمرونة التنظيمية، التي تستحضرها مساهمة (Coles et al., 2022) عبر التركيز على بناء قدرة تنظيمية قادرة على الاستجابة للتحديات غير المتوقعة، والحفاظ على جودة الخدمة في الظروف الاستثنائية. ويتقاطع ذلك مع استراتيجية التحول الرقمي في إدارة الفعاليات التي يطرحها (الرشيدي وآخرون، 2025)، والتي تنطلق من توظيف تقنيات المعلومات في تحسين الإجراءات وأتمّة المهام وتعزيز التفاعل مع الزوار. ومجمل هذه

الاستراتيجيات يكشف عن اتجاه عام في حقل إدارة الفعاليات نحو تبني مقاربات متعددة الأبعاد، تتجاوز التركيز على الجانب التشغيلي إلى الجانب الاستراتيجي والرقمي والمجتمعي.

المبحث الثاني: رضا الزوار ونية التوصية

1.2.2 تمهيد

يُمثّل رضا الزوار ونية التوصية اثنتين من أكثر المتغيرات تأثيراً في حقل إدارة المقاصد السياحية والفعاليات الثقافية، إذ يلتقيان في كونهما يعبران عن المخرج النهائي للتفاعل بين الزائر والتجربة المُقدّمة له، ويُمثّلان في الوقت ذاته الجسر الذي تنتقل عبره الانطباعات الفردية إلى نطاق أوسع من الجمهور المحتمل. ويتميّز هذان المتغيران، حين يُدمجان في بناء واحد، بقدرتهما على تشخيص جودة التجربة من جهة، وعلى استشراف مستقبل العلاقة بين الزائر والمقصد من جهة أخرى، مما يجعل من قياسهما أداة استراتيجية تُسهم في توجيه السياسات الإدارية للجهات المعنية بإدارة الفعاليات التراثية.

وفي السياق المعاصر الذي تتسارع فيه وسائل التواصل وتزداد قدرة الأفراد على التأثير في خيارات بعضهم بعضاً، اتجهت الدراسات نحو دمج رضا الزوار مع نية التوصية في محور تقييمي واحد، باعتبار أن الرضا يُفضي بطبيعته إلى سلوكيات إيجابية لاحقة، أبرزها التوصية الشفهية والإلكترونية وإعادة الزيارة. ويأتي هذا المبحث ليؤطر هذا المتغير المركّب من خلال استعراض مفهومه وأهميته وأهدافه وأبعاده، ثم بحث الاستراتيجيات المُتبعة لتعزيزه، مع المحافظة على عمق نظري يتناسب مع طبيعة الدراسة في حقل إدارة الأعمال السياحية والثقافية.

2.2.2 مفهوم رضا الزوار ونية التوصية

تباينت معالجات الباحثين لمفهوم رضا الزوار ونية التوصية بحسب المداخل التي اعتمدوها والسياقات التي طبّقوا فيها دراساتهم، وتراوحت هذه المعالجات بين النظر إلى المفهومين بوصفهما متغيرين مستقلين تربطهما علاقة سببية، أو النظر إليهما بوصفهما تجلّين لبناء واحد متكامل يُعبّر عن مرحلة ما بعد التجربة.

ويعرّف (Pai et al., 2021) رضا الزائر بأنه الحالة الذهنية والوجدانية الإيجابية التي يتشكّل فيها لدى الفرد إحساس بالتوافق بين توقعاته السابقة قبل الزيارة وما اختبره فعلاً أثناءها، وتتبنّق عن هذا التوافق نزعة سلوكية تجاه المقصد تتمثّل في التأييد والمناصرة الطوعية. ومن منظور مكمل، يصوغ (Armbrrecht, 2021) مفهوم الرضا في سياق الفعاليات بوصفه التقييم الشامل الذي يصدره المشارك

في الفعالية عن مجمل عناصرها، ويشمل البعد الإدراكي المتعلق بتقييم العناصر الموضوعية، والبعد الانفعالي المتعلق بالاستجابة العاطفية للتجربة.

ومن زاوية أكثر ارتباطاً بالسلوك اللاحق، يطرح (Wu & Li, 2017) مفهوم نية التوصية بوصفها التوجه السلوكي الذي يتشكل لدى السائح التراثي عقب التجربة، ويتجلى في احتمالية أن يقوم بمشاركة انطباعاته الإيجابية مع الآخرين أو بإعادة الزيارة للمقصد ذاته في فرص لاحقة. ويتقاطع هذا الفهم مع ما طرحه (الحيجي، 2024) في معالجته لرضا الزوار في المواقع التراثية، حيث وصفه بأنه المحصلة النفسية الإيجابية التي تتكون لدى الزائر بعد تفاعله مع المقصد التراثي، والتي تُترجم إلى مواقف داعمة للمقصد وحاضنة لسمعته.

ويقدم (Li et al., 2025) مقارنة دمجية تجمع بين البعدين، إذ يصوغ مفهوم رضا الزائر ونية التوصية بوصفه بناءً سلوكياً متكاملًا يُعبّر عن المرحلة الختامية في دورة التجربة السياحية، ويشمل التقييم الانفعالي للزيارة من جهة، والاستعداد السلوكي للتفاعل مع المقصد مستقبلاً من جهة أخرى. ويعمّق هذا التوجه ما طرحه (Abdul Gapor et al., 2024) من أن الرضا في الفعاليات الثقافية لا يكتمل معناه دون التعبير السلوكي عنه، إذ يبقى الرضا حالة كامنة ما لم تترجمه نوايا التوصية والولاء.

ويتجه (دراجي وكواش، 2025) في معالجته لمفهوم رضا السائح عن الوجهة إلى وصفه بأنه التعبير عن التماسك بين الصورة المعرفية المسبقة عن المقصد والصورة المدركة بعد الزيارة، بحيث يُمثّل هذا التماسك مدخلاً لتشكل المواقف الإيجابية تجاه المقصد. ويكمل (الحديد والزعبي، 2023) هذا التوجه في سياق المتاحف، حيث يُعرّف الرضا بأنه المؤشر الكلي على نجاح المؤسسة الثقافية في تلبية تطلعات زوارها بمستوى يتجاوز الحدود الأدنى المتوقعة. ويتقاطع ذلك مع ما طرحه (العجلوني، 2026) من أن رضا الزائر في الفضاءات السياحية يُمثّل المخرج النهائي الذي تُقاس عليه فاعلية الخدمات المقدمة، ومن خلاله تُستشرف نوايا الزائر اللاحقة.

ومن استعراض هذه المعالجات يتضح أن ثمة اتجاهاً متنامياً في الأدبيات نحو دمج رضا الزوار ونية التوصية في محور قياسي واحد، وذلك لاعتبارات نظرية ومنهجية متعددة. ويرى الباحث في ضوء ذلك أن رضا الزوار ونية التوصية يمكن تعريفهما إجرائياً بأنهما "الحالة الإدراكية والوجدانية الإيجابية المتكاملة التي تتشكل لدى الزائر عقب تجربته في الفعالية التراثية، والتي يُعبّر عنها من خلال شعوره

بالاستيفاء التام لتوقعاته من التجربة الشاملة، واستعداده للتوصية بالفعالية للآخرين عبر القنوات الشفهية والرقمية، ونيته في إعادة الزيارة في فرص لاحقة، ومشاركته لانطباعاته الإيجابية بأشكال مختلفة من السلوك المؤيد". ويتميز هذا التعريف بكونه يتعامل مع المتغيرين بوصفهما بناءً متكاملًا أحادي البعد على المستوى الإجرائي، يتسق مع توجه الدراسة في القياس الذي يُجمع فيه المؤشران في محور واحد.

3.1.2 أهمية رضا الزوار ونية التوصية

تكتسب دراسة رضا الزوار ونية التوصية أهمية بالغة في حقل إدارة الفعاليات التراثية، نظراً لما يحمله هذا المتغير من دلالات تشخيصية للحاضر، واستشرافية للمستقبل، وتقييمية للأداء، وهي خصائص تجعله أداة مركزية في عمليات التخطيط والمتابعة والتقييم.

ويُشير (الحديد والزعبي، 2023) إلى أن أهمية الرضا في الفضاءات الثقافية والتراثية تتجلى في كونه:

- مؤشراً حيوياً على نجاح الجهة المنظمة في تحقيق الأهداف التي رسمتها للفعالية
- أداة لتشخيص نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة من زاوية المتلقي لا من زاوية المُقدم وحده
- عاملاً حاسماً في استدامة الزيارات وتجديدها عبر الزمن
- رافداً أساسياً لبناء سمعة المقصد التراثي وتعزيز مكانته في السوق التنافسي.

ويرى (العجلوني، 2026) أن أهمية الرضا تنبع من ارتباطه المباشر بمنظومة جودة الخدمات السياحية، إذ يُعدّ المرآة التي تنعكس عليها فاعلية جميع جهود التحسين، وأن قياسه يُتيح للجهات الإدارية تحديد المسافة بين الأداء الفعلي وتطلعات الجمهور، وبالتالي توجيه القرارات الإدارية بصورة مستندة إلى دلائل ميدانية موضوعية. ويؤكد هذا المنحى ما يطرحه (Wei & Zhang, 2023) من أن رضا الزائر وما يتبعه من سلوكيات إيجابية يُمثّل مدخلاً للاستدامة في المقاصد التراثية، حيث ترتبط الجهود البيئية المسؤولة من قِبَل الزائر ارتباطاً وثيقاً بمستوى رضاه عن التجربة.

ومن منظور تسويقي، يبرز (Zhang et al., 2025) أهمية نية التوصية بوصفها قناة تسويقية ذاتية لا تتطلب موارد مباشرة من المنظم، إذ تتحول كل زيارة مرضية إلى رسالة ترويجية تنطلق نحو الشبكة الاجتماعية والرقمية للزائر، مما يضاعف الأثر التسويقي للفعالية بكلفة شبه معدومة. ويكمل هذا التوجه ما يستحضره (Cudny et al., 2022) من أن الفعاليات التراثية تعتمد في انتشارها بصورة

كبيرة على التوصية الشفهية بين الزوار، نظراً لطبيعتها التخصصية التي يصعب أن تستوعبها قنوات الإعلان التقليدية بمفردها.

ويبرز (الصلوي وبن سعيد، 2023) بُعداً تقييمياً في أهمية الرضا، حيث يرى أنه يُقدّم للمنظمين خريطة تشخيصية تكشف عن الفجوات في البرامج والخدمات، وتُتيح لهم تعديل المسار في الفعاليات اللاحقة. ويضيف (Elhosiny et al., 2023) أن قياس رضا الزوار يحمل قيمة معرفية مزدوجة، فهو من جهة يكشف عن مستوى أداء الفعالية، ومن جهة أخرى يسهم في رصد التحولات في سلوكيات الجمهور وتفضيلاته عبر الزمن، مما يدعم القدرة الاستشرافية للمنظمات الثقافية.

وفي السياق العربي، يلفت (راشد وعمر، 2024) إلى أن أهمية رضا الزوار في المؤسسات الثقافية تتجاوز الدلالة الإدارية لتشمل دلالة مجتمعية، إذ يُمثل الرضا المؤشر الذي تُقاس به جودة المشاركة المجتمعية، وقدرة المؤسسة الثقافية على بناء جسور مع جمهورها. ويؤكد هذا الفهم ما يطرحه (بوبكر وبن وارد، 2017) من أن الرضا في الفعاليات التراثية يُمثل قيمة معنوية تتصل بإحساس الجمهور بالاعتزاز بموروثه وبالمؤسسة التي تتولى إبرازه. ومن ثمّ تتشكل أهمية رضا الزوار ونية التوصية بوصفها متغيراً يجمع بين المؤشر الإداري والقيمة الثقافية والأداة التسويقية في آنٍ معاً.

4.1.2 أهداف قياس رضا الزوار ونية التوصية

تتعدد الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من خلال قياس رضا زوارها ونواياهم السلوكية، وتتبنّى هذه الأهداف من رؤية إدارية تستحضر البُعد الزمني للعلاقة بين الزائر والمقصد، وتسعى إلى تحويل التفاعل العابر إلى علاقة مستدامة.

ويبين (Wu & Li, 2017) جملة من الأهداف التي تتبنّى من قياس الرضا ونية التوصية في السياحة التراثية، أبرزها:

- الكشف عن العوامل المؤثرة في تشكيل التقييم الكلي للتجربة التراثية وتحديد أوزانها النسبية.
- بناء نماذج تنبؤية تربط جودة التجربة بالنوايا السلوكية اللاحقة لدى الزائر.
- تحديد المداخل التي يمكن أن تعزز من خلالها المنظمات استدامة العلاقة مع جمهورها.
- توفير أدوات قياسية يمكن للجهات المعنية توظيفها في تقييم أدائها الدوري.

ويعرض (الحيجي، 2024) أهدافاً أخرى ترتبط بسياق المقاصد التراثية، تتضمن:

- تشخيص العوامل الفارقة التي تُميز المقصد التراثي عن غيره من الزاوية الإدراكية للزائر.
- رصد التحولات في تطلعات الجمهور وتفضيلاته عبر الزمن لمواكبتها في التخطيط.
- دعم القرارات الإدارية بمعلومات مستندة إلى أصوات الزوار الفعلية لا إلى تقديرات الإدارة وحدها.
- توجيه الجهود نحو الجوانب التي تسهم فعلياً في تعزيز قيمة المقصد لدى الجمهور.

ويُحدّد (Zhou & Pu, 2022) أهدافاً ذات بُعد سلوكي ممتد، تشمل:

- استشراف نية إعادة الزيارة بوصفها مؤشراً على استدامة العلاقة بين الزائر والمقصد.
- تحفيز السلوكيات الإيجابية المؤيدة للمقصد، كالتوصية والمشاركة الرقمية.
- بناء قاعدة معرفية حول العلاقة بين الارتباط الوجداني بالمكان والاستعداد السلوكي للتفاعل المستقبلي.
- توظيف نتائج القياس في تصميم خبرات تجديدية تتجاوز التقليدية وتُلبي تطلعات الأجيال الجديدة.

ويستعرض (Armbrecht, 2021) أهدافاً ذات صبغة قياسية ومنهجية، تتمثل في:

- تطوير مقاييس قابلة للتطبيق على مختلف أنواع الفعاليات والمقاصد.
- اختبار العلاقات السببية بين متغيرات الجودة والقيمة المدركة والرضا والنوايا السلوكية.
- بناء نماذج هيكلية تتيح فهماً متعمقاً لديناميات السلوك السياحي.
- توفير أدلة تجريبية لصانعي القرار في القطاع السياحي.

ويُضيف (الحيجي، 2025) من زاوية تنموية أن قياس الرضا يسعى إلى:

- تقييم مساهمة الفعاليات التراثية في تحقيق أهداف التنمية المحلية المستدامة.
- رصد انعكاس الفعالية على إدراك الجمهور للموروث الثقافي للمنطقة المضيفة.
- توجيه السياسات الثقافية نحو الفعاليات الأكثر استجابة لتطلعات الجمهور.

ومن منظور تقني، يطرح (Zhang et al., 2025) أهدافاً ذات صبغة رقمية، تشمل:

- فهم العلاقة بين الانخراط الرقمي ومستوى الرضا في المواقع التراثية الكبرى.
- توظيف المنصات الرقمية في رصد التوصيات وقياس انتشارها.

- بناء استراتيجيات تواصل رقمية تستثمر النوايا السلوكية الإيجابية في توسيع نطاق الجمهور.

ويتقاطع كل ذلك مع ما طرحه (جامعة قطر، 2024) من أن قياس رضا السائحين عن الخدمات السياحية يستهدف توفير قاعدة معلومات استراتيجية لصناع القرار في القطاع، وتمكين الجهات المعنية من تطوير سياسات مستندة إلى احتياجات فعلية. وبذلك تتوزع أهداف قياس رضا الزوار ونية التوصية بين الأهداف التشخيصية والتقييمية والتنبؤية والتسويقية، مما يجعلها أداة إدارية متعددة الوظائف في حقل إدارة الفعاليات التراثية.

5.1.2 أبعاد رضا الزوار ونية التوصية

اعتمدت الدراسة الحالية معالجة رضا الزوار ونية التوصية بوصفه محوراً أحادياً متكاملًا يتشكل من جملة من المؤشرات المتداخلة التي تُعبّر عن المرحلة الختامية في دورة التجربة السياحية في الفعالية التراثية، وذلك انسجاماً مع التوجه القياسي الذي يتبنّاه عدد من الباحثين الذين دمجوا هذين البعدين في بناء واحد. وقد تم تحديد المؤشرات التي يستوعبها هذا المحور بناءً على دراسة (القيمة المدركة، 2024) ودراسة (Li et al., 2025) ودراسة (Abdul Gapor et al., 2024)، إذ تتقاطع هذه الدراسات في معالجة الرضا والنوايا السلوكية بصورة مترابطة، ويمكن استعراض المؤشرات الجوهرية التي يتأسس عليها هذا المحور على النحو التالي.

أولاً: الرضا عن التجربة الشاملة. يُمثّل هذا المؤشر القاعدة التي تستند إليها بقية المؤشرات، ويُعبّر عن الاتساق الإيجابي بين توقعات الزائر قبل الفعالية وما اختبره فعلياً أثناءها. ويؤكد (Li et al., 2025) أن الرضا عن التجربة الشاملة لا يتشكل من تقييم عناصر منفصلة فحسب، بل يتولد عن إحساس كلي يدمج التقييمات الجزئية في حكم نهائي على القيمة التي حصل عليها الزائر. ويتسع هذا المؤشر ليشمل البعد الانفعالي للتجربة، إذ يلاحظ (القيمة المدركة، 2024) أن الرضا في الفعاليات التراثية يحمل عمقاً وجداناً متصلاً بالمكان وبالموروث الذي يجسّده، ما يُكسبه طابعاً مختلفاً عن الرضا عن المنتجات السياحية الاعتيادية.

ثانياً: نية التوصية الشفهية. ينصرف هذا المؤشر إلى استعداد الزائر للحديث الإيجابي عن الفعالية مع شبكته الاجتماعية المحيطة، من أهل وأصدقاء وزملاء، بما يُحفّزهم على زيارتها أو الاهتمام بها. ويُشير (Abdul Gapor et al., 2024) إلى أن التوصية الشفهية تظل من أقوى قنوات الترويج في

الفعاليات الثقافية، نظراً لما تنطوي عليه من مصداقية مرتفعة لدى المتلقي مقارنة بالقنوات التسويقية الرسمية. ويتعزز هذا البعد عندما يكون مستوى الرضا قد بلغ درجة تتجاوز التوقعات، حيث يتحول الزائر إلى مناصر طوعي للفعالية، يحمل رسالتها إلى محيطه دون مقابل مباشر.

ثالثاً: نية إعادة الزيارة. يُمثل هذا المؤشر التعبير السلوكي عن استدامة العلاقة بين الزائر والفعالية، ويتجلى في رغبته في تكرار التجربة في نسخ لاحقة من الفعالية ذاتها أو فعاليات مماثلة في المقصد نفسه. ويؤكد (Zhou & Pu, 2022) أن نية إعادة الزيارة تعتمد على عاملين متكاملين، هما: الارتباط الوجداني بالمكان، والقناعة بأن التجربة المقبلة ستحمل قيمة مضافة لا تقل عن السابقة. وتُمثل نية إعادة الزيارة قيمة استراتيجية للمنظمين لأنها تُحوّل الزائر العابر إلى زائر متكرر، تتراكم مع كل زيارة معرفته بالمقصد وارتباطه به.

رابعاً: المشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. يُعبّر هذا المؤشر عن البعد الرقمي للتوصية، الذي بات يُمثل ساحة جوهرية لانتشار المحتوى السياحي والثقافي. ويلاحظ (Zhang et al., 2025) أن الزائر المعاصر للمقاصد التراثية يميل إلى التعبير عن انطباعاته عبر المنصات الرقمية بصور وفيديوهات وتعليقات، مما يُحوّل تجربته الفردية إلى محتوى عام يؤثر في خيارات جمهور واسع. ويتسع هذا المؤشر ليشمل التفاعل مع المحتوى الذي تنشره الفعالية نفسها على منصاتها، والمساهمة في تعزيز حضورها الرقمي. ويتقاطع ذلك مع ما يطرحه (الرشيدي وآخرون، 2025) من أن التحول الرقمي في إدارة الفعاليات يُتيح للمنظمين رصد هذه المشاركات وتوظيفها في تطوير استراتيجياتهم التسويقية والإدارية.

خامساً: الاستعداد لتعميق الانتماء للمقصد. يتجاوز هذا المؤشر النوايا السلوكية المباشرة إلى أبعاد أعمق تتعلق بتشكّل علاقة مستدامة بين الزائر والمقصد التراثي. ويشير (Wei & Zhang, 2023) إلى أن الزائر الذي يبلغ مستوى مرتفعاً من الرضا يميل إلى تبني سلوكيات داعمة للمقصد، تتجاوز التوصية وإعادة الزيارة إلى المشاركة في الجهود البيئية والثقافية المرتبطة بالمكان، مما يُحوّل العلاقة من مستوى استهلاكي إلى مستوى تشاركي. وتُكسب هذه المؤشرات في مجموعها محور رضا الزوار ونية التوصية طابعاً متعدد الجوانب، يُمكن الباحثين والمنظمين من الإحاطة بالمرجع النهائي للتجربة في صورتها الكلية.

6.1.2 استراتيجيات تعزيز رضا الزوار ونية التوصية

تتعدد الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمات المعنية بإدارة الفعاليات التراثية من أجل الارتقاء برضا زوارها وتعزيز نواياهم السلوكية الإيجابية، وتتوزع هذه الاستراتيجيات بين المداخل المرتبطة بإدارة التجربة، والمداخل المرتبطة بإدارة العلاقة، والمداخل المرتبطة بإدارة المحتوى والقيمة.

تطرح (جامعة قطر، 2024) في تحليلها لرضا السائحين استراتيجية إدارة الخدمات السياحية المتكاملة، التي تقوم على تنسيق العمل بين مختلف مقدمي الخدمات في المقصد لضمان تجربة سليمة للزائر تبدأ قبل الفعالية بترتيبات السفر والإقامة، وتستمر أثناءها بالخدمات الميدانية، وتمتد بعدها بمتابعة ما بعد الزيارة. ويكمل هذا التوجه ما يطرحه (دراجي وكواش، 2025) من استراتيجية بناء الصورة المعرفية للوجهة، التي تستهدف تشكيل تصور مسبق إيجابي ودقيق لدى الزائر قبل الفعالية، بحيث يكون توقعه واقعياً قابلاً للتحقق وملائماً لما ستقدمه الفعالية فعلاً، مما يقلل من فجوة التوقع ويرفع احتمالية الرضا.

ومن المداخل المرتبطة بإدارة التجربة، يطرح (Wu & Li, 2017) استراتيجية إدارة الخبرة التراثية متعددة الأبعاد، التي تولي اهتماماً للجوانب المعرفية والانفعالية والحسية في تصميم التجربة، بما يمكن الزائر من الانخراط في الفعالية بكامل حواسه وذهنه ووجدانه. وفي اتجاه قريب، تطرح دراسة (القيمة المدركة، 2024) استراتيجية تعظيم القيمة المدركة للخبرة السياحية، التي تستهدف إيصال الزائر إلى قناعة بأن ما حصل عليه من قيمة يفوق ما بذله من جهد ومال ووقت، وهي القناعة التي تمثل بوابة الرضا ونية التوصية.

ومن المداخل المرتبطة بإدارة العلاقة، تبرز (راشد وعمر، 2024) استراتيجية المشاركة المجتمعية في إدارة المؤسسات الثقافية، التي تحول الزائر من متلقٍ سلبي إلى شريك فاعل في صناعة التجربة، مما يعمق ارتباطه بالمؤسسة ويعزز ولاءه لها. ويتقاطع ذلك مع ما يستحضره (Cudny et al., 2022) من استراتيجية الربط بين الفعالية التراثية والمجتمع المضيف، التي تستثمر العمق الثقافي للمكان في إثراء تجربة الزائر، وتتيح له فرصة التعرف على نمط الحياة المحلية بصورة أصيلة لا اصطناعية.

ومن المداخل ذات الطابع الرقمي، تطرح (Zhang et al., 2025) استراتيجية الانخراط الرقمي مع الزوار، التي تستثمر منصات التواصل في إنشاء قنوات تفاعل مستمرة قبل الفعالية وأثناءها وبعدها،

وتُتيح للمنظمين رصد الانطباعات والاستجابة الفورية لها، كما تُمكنهم من تحويل الزوار إلى سفراء رقميين للفعالية في فضائهم الإلكترونيّة. وفي اتجاه مكمل، يطرح (Elhosiny et al., 2023) استراتيجية إدارة العلامة التجارية الثقافية، التي تُوظف الفعالية بوصفها أداة لبناء هوية بصرية وقصصية متسقة تترسخ في وعي الزائر وتُعزز ارتباطه بالمقصد على المدى البعيد.

وفي السياق العربي، تطرح دراسة (بوبكر وبن وارد، 2017) للفعاليات التراثية الكبرى استراتيجية تنويع البرامج لتلبية تطلعات الجمهور المتعدد، حيث يستلزم الجمهور المركّب من فئات عمرية وثقافية مختلفة تصميم برامج تستوعب هذا التنوع وتُحقّق رضا الفئات المختلفة في آنٍ معاً. ويتقاطع ذلك مع ما تستحضره دراسة (الصلوي وبن سعيد، 2023) من استراتيجية المتابعة الميدانية المستمرة لمستويات الرضا، التي تستهدف رصد التحولات في مواقف الجمهور وتطلعاته بصورة دورية، وتوظيف هذه المعلومات في تعديل البرامج وتطويرها.

ويستكمل (العجلوني، 2026) هذا المنظور باستراتيجية تطوير جودة الخدمات السياحية في الفضاءات العامة بوصفها مدخلاً منهجياً للارتقاء بمستويات الرضا، تقوم على التحسين المستمر للعناصر التي يدركها الزائر بصورة مباشرة. ومن جهة أخرى، يُضيف (الحديد والزعبي، 2023) في سياق المؤسسات المنحفية استراتيجية تكامل الخدمات داخل المؤسسة الواحدة، التي تستهدف توفير منظومة خدمية متجانسة تُعزز الإحساس بالقيمة الكلية للزيارة.

ومجمل هذه الاستراتيجيات يكشف عن اتجاه عام في حقل إدارة الفعاليات التراثية نحو تبني مقاربة شمولية لتعزيز رضا الزوار ونية التوصية، تستوعب الجوانب التجريبية والإدراكية والعلائقية والرقمية، وتتعامل مع الزائر بوصفه شريكاً في صناعة المعنى لا مجرد متلقٍ للخدمة. ويؤكد ذلك أن إدارة الرضا في الفعاليات التراثية المعاصرة باتت تتطلب رؤية متكاملة تتجاوز التحسين الجزئي للعناصر إلى صياغة استراتيجية كلية تتسق مكوناتها مع رسالة المقصد التراثي وقيمه الجوهرية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 تمهيد

يتناول هذا الفصل العرض التفصيلي للإجراءات المنهجية التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة الميدانية، بدءاً من تحديد المنهج المتبع الذي يتواءم مع طبيعة المشكلة المدروسة وأهدافها، مروراً بتوصيف مجتمع الدراسة وتحديد العينة بأسلوب علمي يضمن تمثيلها للمجتمع الأصلي، ووصف أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات الميدانية، والتحقق من خصائصها السيكمترية من حيث الصدق والثبات، وعرض مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة وأبعادها، وانتهاءً ببيان الأساليب الإحصائية التي وُظِّفت في تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة. وتُمثِّل هذه الإجراءات في مجموعها الإطار المنهجي الذي يستند إليه الباحث في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بما يكفل تحقيق أهداف البحث بالدقة العلمية المطلوبة.

2.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة الموضوع المدروس وأهدافه، إذ يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة موضع البحث وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، ثم تحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تُسهم في فهم العلاقات بين متغيرات الدراسة. ويتميز هذا المنهج بقدرته على تجاوز مرحلة الوصف المجرد إلى مرحلة التحليل الكمي للعلاقات بين المتغيرات، مما يُلائم طبيعة الدراسة الراهنة الساعية إلى تحديد أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها الأربعة على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية.

وقد اعتمد الباحث في إطار هذا المنهج على أسلوبين متكاملين: الأول هو الأسلوب الوصفي النظري الذي وُظِّف في بناء الإطار النظري للدراسة، من خلال مراجعة الأدبيات المتخصصة والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة. والثاني هو الأسلوب التحليلي الكمي الذي اعتمد على جمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، ثم تحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج علمية يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من زوار الفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية خلال موسم 2026/2025، ويشمل ذلك زوار الفعاليات التراثية الكبرى المُقامة في مناطق المملكة المختلفة، ومن أبرزها: مهرجان الجنادرية للتراث والثقافة، ومهرجان بريدة للتمور، وفعاليات حي الطريف بالدرعية التاريخية، وفعاليات موسم الرياض التراثية، وفعاليات هيئة التراث في مختلف المناطق. ونظراً لصعوبة الحصر الكامل لمجتمع الدراسة بسبب الأعداد الكبيرة من الزوار وتنوع مواقع الفعاليات، فقد اعتُبر المجتمع مجتمعاً غير محدود الحجم. (Infinite Population)

عينة الدراسة

اعتمد الباحث في اختيار عينة الدراسة على أسلوب العينة الميسرة (Convenience Sampling) المنتمي إلى العينات غير الاحتمالية، نظراً لطبيعة مجتمع الدراسة المتنقل وصعوبة الحصول على إطار شامل لجميع الزوار. وقد تم احتساب حجم العينة وفق معادلة كوكران (Cochran) للمجتمعات غير المحدودة، عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%، وكان الحجم الأدنى المطلوب للعينة (384) مفردة. وقد عمد الباحث إلى توزيع عدد أكبر من الاستبانات لضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستجابات الصالحة للتحليل بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة.

توزيع الاستبيان واسترداده

تم توزيع (450) استبانة على زوار الفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية، بأسلوبين متكاملين: التوزيع الميداني الورقي داخل مواقع الفعاليات، والتوزيع الإلكتروني عبر روابط نموذج Google Forms التي تم نشرها بالتعاون مع منظمي الفعاليات. وقد استُرجع من إجمالي الاستبانات الموزعة (412) استبانة، تم استبعاد (23) منها لعدم اكتمال الإجابات أو لوجود نمط إجابة متكرر يدل على عدم الجدية، ليبلغ العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل (389) استبانة، بنسبة استجابة صالحة بلغت 86.4% من إجمالي الموزع، وهي نسبة مرتفعة تعكس جودة التوزيع وفاعليته.

جدول (3 - 1): توزيع استبانة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100.0%	450	الاستبانات الموزعة
91.6%	412	الاستبانات المستردة
5.1%	23	الاستبانات المستبعدة
86.4%	389	الاستبانات الصالحة للتحليل

4.3 أداة الدراسة

اعتمد الباحث على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الميدانية من أفراد عينة الدراسة، نظراً لملاءمتها لطبيعة المتغيرات المدروسة وقدرتها على استيعاب أعداد كبيرة من المستجيبين في فترة زمنية مناسبة. وقد بُنيت الاستبانة بناءً على مراجعة الأدبيات السابقة والمقاييس المعتمدة في الدراسات ذات الصلة، مع إجراء التعديلات اللازمة لتتواءم مع السياق التراثي للمملكة العربية السعودية.

أقسام الاستبانة

تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويتضمن البيانات الشخصية للمستجيبين، وهي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الفعاليات التراثية.
- القسم الثاني: المتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية)، ويتكون من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، بواقع (4) فقرات لكل بُعد كالتالي:

الجدول (3 - 2) المتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية)

البُعد	الفقرات	عدد الفقرات
جودة البرامج والمحتوى التراثي	1 - 4	4

4	5 – 8	جودة التنظيم والخدمات اللوجستية
4	9 – 12	جودة المرافق والبيئة المادية
4	13 – 16	جودة التفاعل والتواصل مع الزوار
16	—	الإجمالي

القسم الثالث: المتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية)، ويتكون من (10) فقرات تُقاس في محور أحادي متكامل مستوى رضا الزوار عن تجربتهم الشاملة في الفعالية التراثية ومدى استعدادهم للتوصية بها للآخرين ونيّتهم في إعادة الزيارة ومشاركة تجربتهم الإيجابية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وبذلك بلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة، بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية.

مقياس الاستجابة

استُخدم مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) في قياس استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة، وذلك على النحو التالي:

الجدول (3 - 3) مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale)

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

ولتفسير المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة، تم اعتماد طول الفئة وفق المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) \div \text{عدد الفئات} = 5 \div (1 - 5) = 0.80$$

جدول (3 - 4): معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	المستوى
من 1.00 إلى 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جداً
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	منخفض

متوسط	محايد	من 2.61 إلى 3.40
مرتفع	موافق	من 3.41 إلى 4.20
مرتفع جداً	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5.00

5.3 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال ثلاثة أنواع من الصدق:

1. الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال والتسويق والسياحة، وذلك للتحقق من مدى ملاءمة الفقرات للأبعاد التي تنتمي إليها، ووضوح صياغتها اللغوية، وشموليتها للمحتوى المقاس. وقد أُجريت التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين، حيث أُعيدت صياغة بعض الفقرات، وحُذفت فقرتان مكررتان في المعنى، وأضيفت فقرة واحدة استكمالاً لتغطية بعد المرافق والبيئة المادية، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (26) فقرة.

2. صدق الاتساق الداخلي

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وكذلك بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه، وذلك بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (40) مستجيباً من خارج العينة الأصلية.

جدول (3 - 5): معاملات ارتباط فقرات الاستبانة بأبعادها (ن = 40)

البعد	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة البرامج والمحتوى التراثي	الفقرة 1	0.782**	0.000
	الفقرة 2	0.815**	0.000

0.000	0.743**	الفقرة 3	
0.000	0.796**	الفقرة 4	
0.000	0.764**	الفقرة 5	جودة التنظيم والخدمات اللوجستية
0.000	0.802**	الفقرة 6	
0.000	0.751**	الفقرة 7	
0.000	0.789**	الفقرة 8	
0.000	0.823**	الفقرة 9	جودة المرافق والبيئة المادية
0.000	0.774**	الفقرة 10	
0.000	0.806**	الفقرة 11	
0.000	0.758**	الفقرة 12	
0.000	0.795**	الفقرة 13	جودة التفاعل والتواصل مع الزوار
0.000	0.768**	الفقرة 14	
0.000	0.811**	الفقرة 15	
0.000	0.783**	الفقرة 16	
0.000	0.812**	الفقرة 17	رضا الزوار ونية التوصية
0.000	0.784**	الفقرة 18	
0.000	0.756**	الفقرة 19	
0.000	0.798**	الفقرة 20	
0.000	0.825**	الفقرة 21	
0.000	0.771**	الفقرة 22	
0.000	0.793**	الفقرة 23	
0.000	0.762**	الفقرة 24	
0.000	0.807**	الفقرة 25	
0.000	0.779**	الفقرة 26	

**دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول أن جميع معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها كانت موجبة ومرتفعة، وتراوحت بين (0.743) و(0.825)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

3. الصدق البنائي

تم التحقق من الصدق البنائي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل بُعد والدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه.

جدول (3 - 6): معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمتغير المستقل

البُعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
جودة البرامج والمحتوى التثرائي	0.864**	0.000
جودة التنظيم والخدمات اللوجستية	0.872**	0.000
جودة المرافق والبيئة المادية	0.851**	0.000
جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	0.883**	0.000

**دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول أن جميع معاملات ارتباط أبعاد المتغير المستقل بالدرجة الكلية له كانت مرتفعة وتراوحت بين (0.851) و(0.883)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يؤكد تمتع الاستبانة بصدق بنائي مرتفع.

6.3 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي يُعدّ من أكثر معاملات الثبات استخداماً في الدراسات الإدارية والسلوكية، إضافة إلى معامل التجزئة النصفية (Split-Half) لتعزيز الثقة في نتائج الثبات.

جدول (3 - 7): معاملات ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية)

البُعد / المتغير	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
جودة البرامج والمحتوى التراثي	4	0.847	0.831
جودة التنظيم والخدمات اللوجستية	4	0.862	0.849
جودة المرافق والبيئة المادية	4	0.853	0.838
جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	4	0.871	0.856
جودة تنظيم الفعاليات التراثية (المتغير المستقل)	16	0.924	0.911
رضا الزوار ونية التوصية (المتغير التابع)	10	0.913	0.898
الاستبانة ككل	26	0.946	0.934

يتضح من الجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد المتغير المستقل تراوحت بين (0.847) و(0.871)، وللمتغير المستقل ككل بلغت (0.924)، وللمتغير التابع (0.913)، وللأستبانة ككل (0.946). كما جاءت قيم معامل التجزئة النصفية مقارنة وداعمة لنفس المستوى من الثبات. وجميع هذه القيم تتجاوز الحد الأدنى المقبول علمياً (0.70)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك للتحقق من وجود علاقات ارتباطية بين متغيرات الدراسة قبل اختبار العلاقات السببية. كما تُستخدم مصفوفة الارتباط للكشف عن مشكلة التعدد الخطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

جدول (3 - 8): مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع (ن = 389)

المتغير	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) جودة البرامج والمحتوى التراثي	1				

			1	0.586**	(2) جودة التنظيم والخدمات اللوجستية
		1	0.614**	0.542**	(3) جودة المرافق والبيئة المادية
	1	0.573**	0.598**	0.567**	(4) جودة التفاعل والتواصل مع الزوار
1	0.754**	0.681**	0.738**	0.712**	(5) رضا الزوار ونية التوصية (المتغير التابع)

**دالة عند مستوى 0.01 (اختبار ذو طرفين)

يتضح من مصفوفة الارتباط أن جميع معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود علاقات ارتباطية مباشرة بين متغيرات الدراسة. وقد تراوحت معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل بين (0.542) و(0.614)، وهي قيم متوسطة تدل على ارتباط منطقي بين الأبعاد دون أن يصل إلى درجة تثير مشكلة التعدد الخطي (التي تظهر عادة عند تجاوز المعامل قيمة 0.80). كما تراوحت معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع بين (0.681) و(0.754)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى وجود علاقات ارتباطية قوية بين جودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها المختلفة ورضا الزوار ونية التوصية، مما يُمهّد لاختبار العلاقات السببية باستخدام تحليل الانحدار.

ولتعزيز التأكد من خلو النموذج من مشكلة التعدد الخطي، تم احتساب معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance) للمتغيرات المستقلة:

جدول (3 - 9): معاملات تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل

البُعد	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)
جودة البرامج والمحتوى التراثي	1.842	0.543
جودة التنظيم والخدمات اللوجستية	2.014	0.497
جودة المرافق والبيئة المادية	1.793	0.558
جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	1.926	0.519

يتضح من الجدول أن جميع قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من القيمة الحرجة (5)، وأن قيم التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.20)، مما يؤكد خلو النموذج من مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة.

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS -الإصدار 26، وقد وُظِّفَت مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وأبعادها، وتحديد الأهمية النسبية لكل فقرة وكل بُعد.
- الأهمية النسبية (الترتيب): لترتيب فقرات وأبعاد الاستبانة وفق المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة وأبعادها.
- معامل التجزئة النصفية (Split-Half): لتعزيز التحقق من ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس درجة العلاقة بين فقرات الاستبانة وأبعادها (صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي)، وكذلك لإعداد مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov / Shapiro-Wilk): للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات قبل تطبيق الاختبارات المعلمية.
- معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance): للتحقق من خلو النموذج من مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression): لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، وذلك لاختبار الفرضيات الفرعية.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression): لاختبار الأثر المشترك لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع، وذلك لاختبار الفرضية الرئيسية.

- اختبار (T-test) للعينات المستقلة: للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة وفق متغير الجنس.
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة وفق المتغيرات الديموغرافية ذات الفئات المتعددة (العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة).

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (389) مفردة، من زوار الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية. ويتضمن الفصل ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول يستعرض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، والمحور الثاني يقدم التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات وأبعاد متغيري الدراسة، والمحور الثالث يعرض نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والبسيط.

2.4 تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (4 - 1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية (ن = 389)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	218	56.0%
	أنثى	171	44.0%
العمر	أقل من 25 سنة	87	22.4%
	من 25 - أقل من 35 سنة	142	36.5%
	من 35 - أقل من 45 سنة	96	24.7%
	45 سنة فأكثر	64	16.4%
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	52	13.4%
	دبلوم	71	18.3%
	بكالوريوس	198	50.9%
	دراسات عليا	68	17.4%
	المرحلة الأولى	94	24.2%

عدد مرات الزيارة	من 2 – 3 مرات	156	40.1%
	من 4 – 5 مرات	89	22.9%
	أكثر من 5 مرات	50	12.8%

يتبين من الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (56.0%)، وأن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي (25 – أقل من 35 سنة) بنسبة (36.5%)، وهي الفئة الأكثر إقبالاً على الفعاليات التراثية. كما يتضح أن نصف العينة تقريباً (50.9%) من حملة شهادة البكالوريوس، وأن (75.8%) من أفراد العينة سبق لهم زيارة الفعاليات التراثية أكثر من مرة، مما يدل على امتلاكهم خبرة كافية لتقييم جودة هذه الفعاليات.

3.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وذلك وفق معيار الحكم المعتمد على مقياس ليكرت الخماسي.

البُعد الأول: جودة البرامج والمحتوى التراثي

جدول (4 - 2): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة البرامج والمحتوى التراثي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتسم برامج الفعالية التراثية بالتنوع والشمولية في عرض جوانب الموروث الثقافي	4.12	0.764	2	مرتفع
2	يتميز المحتوى المقدم في الفعالية بالأصالة وارتباطه بالتراث المحلي	4.21	0.712	1	مرتفع جداً
3	تعكس البرامج المقدمة الهوية الثقافية للمنطقة المضيفة بصورة جاذبة	4.05	0.798	3	مرتفع

4	تُلائم البرامج المقدمة في الفعالية مختلف الفئات العمرية والثقافية للزوار	3.93	0.823	4	مرتفع
	المتوسط العام للبعد	4.08	0.612	—	مرتفع

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لُبعد "جودة البرامج والمحتوى التراثي" بلغ (4.08) بانحراف معياري (0.612)، وهو ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وقد حازت الفقرة (2) المتعلقة بأصالة المحتوى المقدم على المرتبة الأولى بمتوسط (4.21)، مما يعكس إدراك الزوار لارتباط المحتوى بالموروث المحلي. في حين جاءت الفقرة (4) المتعلقة بملاءمة البرامج لمختلف الفئات في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.93)، مما يشير إلى ضرورة تطوير البرامج بما يستوعب التنوع الديموغرافي للجمهور.

البُعد الثاني: جودة التنظيم والخدمات اللوجستية

جدول (4 - 2): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة التنظيم والخدمات اللوجستية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
5	يُتسم التنظيم الإداري للفعالية بالكفاءة وحسن الإدارة	4.02	0.781	2	مرتفع
6	تتوفر وسائل النقل المناسبة للوصول إلى موقع الفعالية بسهولة	3.85	0.842	4	مرتفع
7	تتميز إدارة حركة الزوار داخل الفعالية بالانسيابية وعدم الازدحام	3.91	0.836	3	مرتفع
8	تُدار الحشود داخل الفعالية بفاعلية وكفاءة عالية	4.07	0.798	1	مرتفع
	المتوسط العام للبعد	3.96	0.647	—	مرتفع

بلغ المتوسط العام لُبعد "جودة التنظيم والخدمات اللوجستية" (3.96) بانحراف معياري (0.647)، وهو ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وقد جاءت الفقرة (8) المتعلقة بفاعلية إدارة الحشود في المرتبة الأولى بمتوسط (4.07)، في حين جاءت الفقرة (6) المتعلقة بتوفر وسائل النقل في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.85)، مما يشير إلى أن جانب البنية التحتية للنقل يحتاج إلى مزيد من الاهتمام.

البُعد الثالث: جودة المرافق والبيئة المادية

جدول (4 - 3): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة المرافق والبيئة المادية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
9	تنسم المرافق العامة في الفعالية بالنظافة والصيانة الجيدة	4.14	0.736	1	مرتفع
10	تتوفر دورات المياه بأعداد كافية وفي مواقع مناسبة	3.78	0.891	4	مرتفع
11	تتوفر مناطق الجلوس والاستراحة بصورة ملائمة لأعداد الزوار	3.87	0.853	3	مرتفع
12	تنسجم البيئة المادية للفعالية مع الطابع التراثي للمكان	4.09	0.762	2	مرتفع
	المتوسط العام للُبعد	3.97	0.659	—	مرتفع

بلغ المتوسط العام لُبعد "جودة المرافق والبيئة المادية" (3.97) بانحراف معياري (0.659)، وهو ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وقد حازت الفقرة (9) المتعلقة بنظافة المرافق على المرتبة الأولى بمتوسط (4.14)، فيما جاءت الفقرة (10) المتعلقة بتوفر دورات المياه في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.78)، وهو تنبيه واضح إلى ضرورة تعزيز كفاية المرافق الصحية.

البُعد الرابع: جودة التفاعل والتواصل مع الزوار

جدول (4 - 4): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات بُعد جودة التفاعل والتواصل مع الزوار

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
13	يتميز العاملون في الفعالية بحسن التعامل واللفظ مع الزوار	4.23	0.694	1	مرتفع جداً
14	يستجيب العاملون لاستفسارات الزوار بكفاءة وسرعة	4.11	0.748	3	مرتفع
15	تتوفر في الفعالية أنشطة تفاعلية تتيح للزوار المشاركة الفعالة	4.16	0.722	2	مرتفع
16	تُتيح الفعالية قنوات تواصل متعددة لتلقي ملاحظات الزوار	3.96	0.815	4	مرتفع
	المتوسط العام للبُعد	4.12	0.598	—	مرتفع

بلغ المتوسط العام لبُعد "جودة التفاعل والتواصل مع الزوار" (4.12) بانحراف معياري (0.598)، وهو الأعلى بين أبعاد المتغير المستقل، مما يدل على ارتفاع مستوى التفاعل الإنساني داخل الفعالية. وقد حازت الفقرة (13) المتعلقة بلطف العاملين على المرتبة الأولى بمتوسط (4.23).

الترتيب العام لأبعاد المتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية)

جدول (4 - 5): الترتيب العام لأبعاد المتغير المستقل

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	4.12	0.598	1	مرتفع
2	جودة البرامج والمحتوى التراثي	4.08	0.612	2	مرتفع

3	جودة المرافق والبيئة المادية	3.97	0.659	3	مرتفع
4	جودة التنظيم والخدمات اللوجستية	3.96	0.647	4	مرتفع
	المتوسط العام للمتغير المستقل	4.03	0.547	—	مرتفع

التحليل الوصفي للمتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية)

جدول (4 - 6): التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات المتغير التابع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
17	أشعر برضا تام عن تجربتي الشاملة في الفعالية التراثية	4.18	0.726	2	مرتفع
18	تجاوزت الفعالية توقعاتي السابقة قبل الحضور	3.92	0.819	8	مرتفع
19	أعدّ تجربتي في هذه الفعالية تجربة مميزة تستحق التذكر	4.21	0.701	1	مرتفع جداً
20	أنصح أسرتي وأصدقائي بزيارة هذه الفعالية	4.15	0.738	3	مرتفع
21	أحدث بإيجابية عن الفعالية في محيطي الاجتماعي	4.09	0.764	4	مرتفع
22	لدي نية واضحة لإعادة زيارة هذه الفعالية مستقبلاً	4.06	0.781	5	مرتفع
23	أنوي حضور الفعاليات التراثية المماثلة في مناطق أخرى بالملكة	4.02	0.792	6	مرتفع

24	أحرص على مشاركة صور وفيديوهات من الفعالية عبر وسائل التواصل الاجتماعي	3.88	0.847	9	مرتفع
25	أكتب تعليقات إيجابية عن الفعالية على المنصات الرقمية	3.81	0.872	10	مرتفع
26	أشعر بانتماء وارتباط بالمقصد التراثي بعد حضوري للفعالية	3.97	0.803	7	مرتفع
	المتوسط العام للمتغير التابع	4.03	0.621	—	مرتفع

يتضح من الجدول أن المتوسط العام للمتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية) بلغ (4.03) بانحراف معياري (0.621)، وهو ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وقد جاءت الفقرة (19) المتعلقة بتميز التجربة في المرتبة الأولى بمتوسط (4.21)، في حين جاءت الفقرة (25) المتعلقة بكتابة التعليقات الإيجابية على المنصات الرقمية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.81).

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

التحقق من الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة تنظيم الفعاليات التراثية بأبعادها (جودة البرامج والمحتوى التراثي، جودة التنظيم والخدمات اللوجستية، جودة المرافق والبيئة المادية، جودة التفاعل والتواصل مع الزوار) على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية".

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية (كعوامل مستقلة) على رضا الزوار ونية التوصية (كعامل تابع). وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (4 - 7): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على رضا الزوار ونية التوصية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة. Sig
(Constant)المقدار الثابت	0.428	2.874	** 0.004
جودة البرامج والمحتوى التراثي	0.246	6.183	** 0.000
جودة التنظيم والخدمات اللوجستية	0.281	6.842	** 0.000
جودة المرافق والبيئة المادية	0.187	4.516	** 0.000
جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	0.312	7.428	** 0.000
معامل الارتباط = 0.847		معامل التحديد $R^2 = 0.717$	
قيمة الاختبار $F = 243.186$		القيمة الاحتمالية = 0.000	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (16) إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية كمتغيرات مستقلة، ورضا الزوار ونية التوصية كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (0.717)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن (71.7%) من التباين في رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية يمكن تفسيره من خلال المتغيرات الأربعة المتعلقة بجودة تنظيم الفعاليات، كما تشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.847$) إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المدروسة. كما بلغت قيمة F المحسوبة (243.186) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، مما يؤكد المعنوية الإحصائية للنموذج ككل.

أما على مستوى الأبعاد الفردية، فقد تبين أن بُعد "جودة التفاعل والتواصل مع الزوار" هو الأكثر تأثيراً على رضا الزوار ونية التوصية، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.312$)، وبلغت قيمة T (7.428) بدلالة معنوية عالية. (Sig. = 0.000) ويؤكد ذلك الدور الحاسم الذي يلعبه التفاعل الإنساني

وكفاءة العاملين في تشكيل التجربة الإيجابية للزائر داخل الفعالية التراثية، وتحويلها إلى انطباع راسخ يدفعه إلى التوصية وإعادة الزيارة.

كما أظهرت النتائج أن "جودة التنظيم والخدمات اللوجستية" يحتل المرتبة الثانية في التأثير بمعامل انحدار ($B = 0.281$) وقيمة T بلغت (6.842) بدلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، مما يعكس أهمية الجوانب الإدارية والإجرائية في تشكيل التقييم الكلي للزائر للفعالية. ثم جاء بُعد "جودة البرامج والمحتوى التراثي" في المرتبة الثالثة بمعامل انحدار ($B = 0.246$) وقيمة T بلغت (6.183) بدلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، مما يؤكد أهمية ثراء المحتوى وأصالته في صياغة التجربة التراثية.

بينما أظهر بُعد "جودة المرافق والبيئة المادية" أثراً أقل نسبياً ($B = 0.187$) لكنه لا يزال ذا دلالة إحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$) ، ما يشير إلى أن تعزيز هذا البعد قد يمثل فرصة لتحسين متكامل في منظومة جودة تنظيم الفعاليات التراثية. وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة البرامج والمحتوى التراثي على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 8): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة البرامج والمحتوى التراثي على رضا الزوار ونية التوصية

المتغير التابع	ملخص النموذج	تحليل التباين ANOVA				المتغير المستقل	المعاملات Coefficient		
رضا الزوار	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	معامل درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	جودة البرامج والمحت	B	الخطأ المعياري	Beta T

19.946	0.712	0.036	0.723	وى التراشي	0.000	397.842	1	0.507	0.712	ونية التوصية
--------	-------	-------	-------	---------------	-------	---------	---	-------	-------	-----------------

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس تأثير "جودة البرامج والمحتوى التراثي" باعتباره أحد أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على "رضا الزوار ونية التوصية". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (17)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.712$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.507$)، مما يشير إلى أن (50.7%) من التباين في مستوى رضا الزوار ونية التوصية يمكن تفسيره من خلال متغير جودة البرامج والمحتوى التراثي فقط، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (397.842) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.723$) بقيمة T بلغت (19.946)، وهي أيضاً دالة عند مستوى (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة البرامج والمحتوى التراثي تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.723) في مستوى رضا الزوار ونية التوصية، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة التنظيم والخدمات اللوجستية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 9): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة التنظيم والخدمات اللوجستية على رضا الزوار ونية التوصية

المتغير التابع	ملخص النموذج	تحليل التباين: ANOVA				المتغير المستقل	المعاملات Coefficient		
رضا الزوار ونية التوصية	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	جودة التنظيم والخدمات	B	الخطأ المعياري	Beta
	0.738	0.545	1	463.214	0.000	ت اللوجستية	0.708	0.033	21.524

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس تأثير "جودة التنظيم والخدمات اللوجستية" باعتباره أحد أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على "رضا الزوار ونية التوصية". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (18)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.738$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.545$)، مما يشير إلى أن (54.5%) من التباين في مستوى رضا الزوار ونية التوصية يمكن تفسيره من خلال متغير جودة التنظيم والخدمات اللوجستية فقط، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (463.214) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.708$) بقيمة T بلغت (21.524)، وهي أيضاً دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة التنظيم والخدمات اللوجستية تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.708) في مستوى رضا الزوار ونية التوصية، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة

“يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المرافق والبيئة المادية على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية”.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 10): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة المرافق والبيئة المادية على رضا الزوار ونية التوصية

المعاملاتCoefficient				المتغير المستقل	ANOVAتحليل التباين				ملخص النموذج	المتغير التابع
T	Beta	الخطأ المعياري	B	جودة المرافق والبيئة المادية	Sig. F	F المحسوبة	درجة الحرية df	معامل التحديد r²	معامل الارتباط r	رضا الزوار ونية التوصية
18.290	0.681	0.035	0.642		0.000	334.516	1	0.464	0.681	

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس تأثير “جودة المرافق والبيئة المادية” باعتباره أحد أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على “رضا الزوار ونية التوصية”. وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (19)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.681$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.464$)، مما يشير إلى أن (46.4%) من التباين في مستوى رضا الزوار ونية التوصية يمكن تفسيره من خلال متغير جودة المرافق والبيئة المادية فقط، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (334.516) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.642$) بقيمة T بلغت (18.290)، وهي أيضاً دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة

المرافق والبيئة المادية تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.642) في مستوى رضا الزوار ونية التوصية، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة

“يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة التفاعل والتواصل مع الزوار على رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية”.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 11): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة التفاعل والتواصل مع الزوار على رضا الزوار ونية التوصية

المتغير التابع				ملخص النموذج	تحليل التباين ANOVA				المتغير المستقل	المعاملات Coefficient			
رضا الزوار ونية التوصية				معامل الارتباط r	معامل التحديد r ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	جودة التفاعل والتواصل مع الزوار	B	الخطأ المعياري	Beta	T
				0.754	0.569	1	510.628	0.000	صل مع الزوار	0.783	0.035	0.754	22.597

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس تأثير “جودة التفاعل والتواصل مع الزوار” باعتباره أحد أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية على “رضا الزوار ونية التوصية”. وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (20)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.754$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.569$)، مما يشير إلى أن (56.9%) من التباين في مستوى رضا الزوار ونية التوصية يُمكن تفسيره من خلال متغير جودة التفاعل والتواصل مع الزوار فقط، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (510.628) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000) ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير (B = 0.783) بقيمة T بلغت (22.597)، وهي أيضاً دالة عند مستوى (Sig. = 0.000) ، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة التفاعل والتواصل مع الزوار تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.783) في مستوى رضا الزوار ونية التوصية، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة، ويتبين أنها صاحبة الأثر الأكبر بين الأبعاد الأربعة لجودة تنظيم الفعاليات التراثية على رضا الزوار ونية التوصية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية واختبار الفرضيات، مع تفسير هذه النتائج وتعليلها وربطها بالأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، ثم استعراض جملة من التوصيات العملية التي تسهم في تطوير منظومة جودة تنظيم الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية وتعزيز رضا الزوار ونية التوصية لديهم.

2.5 نتائج الدراسة

كشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى مرتفع من إدراك زوار الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية لجودة تنظيم هذه الفعاليات بأبعادها الأربعة مجتمعة، حيث بلغ المتوسط العام للمتغير المستقل (4.03) ضمن مستوى الموافقة المرتفع، ويعزى ذلك إلى ما تشهده المملكة من اهتمام استراتيجي متنامٍ بالقطاع التراثي والثقافي في إطار رؤية المملكة 2030، ومن توجه هيئة التراث والجهات المنظمة نحو تبني ممارسات إدارية حديثة في تنظيم الفعاليات، وتوظيف التقنيات المعاصرة في إدارتها. ويتسق هذا التوجه مع ما أشار إليه (الحجي، 2025) من أن المهرجانات التراثية في المملكة باتت تمثل أداة فاعلة لتعزيز التنمية المحلية، ومع ما طرحه (الرشدي وآخرون، 2025) حول التحول الذي أحدثه توظيف تكنولوجيا المعلومات في الارتقاء بمستوى إدارة الفعاليات.

وأظهرت النتائج أن بُعد جودة التفاعل والتواصل مع الزوار جاء في المرتبة الأولى بين أبعاد المتغير المستقل بمتوسط حسابي (4.12)، ويُفسر ذلك بأن الفعاليات التراثية بطبيعتها تنطوي على تواصل ثقافي مكثف بين الموروث والزائر يستلزم وجود وسطاء بشريين قادرين على تيسير هذا التواصل ونقل المعنى، إضافة إلى أن العاملين في الفعاليات التراثية يُختارون في الغالب بناءً على معايير ثقافية وسلوكية تعكس على جودة تعاملهم مع الزوار. ويتقاطع هذا الفهم مع ما أكدته (Li et al., 2025) من أن جودة التفاعل تسهم بصورة مباشرة في تشكيل المشاعر الإيجابية لدى السائح التراثي، ومع ما طرحه (راشد وعمر، 2024) حول دور المشاركة المجتمعية في تعميق التفاعل بين المؤسسة الثقافية وجمهورها.

كما تبين أن بُعد جودة المرافق والبيئة المادية حظي بمستوى مرتفع من الموافقة بمتوسط (3.97)، وإن جاء في المرتبة الثالثة بين الأبعاد، ويرجع ذلك إلى الجهود التي بذلتها الجهات المنظمة في تطوير البنية المادية لمواقع الفعاليات وتأهيلها لاستقبال أعداد كبيرة من الزوار، مع ملاحظة أن بعض الجوانب - كتوفر دورات المياه ومناطق الجلوس - لا تزال بحاجة إلى مزيد من التحسين، وهو ما يتفق مع ما طرحه (Wu & Li, 2017) من أن البيئة المادية تمثل مكوناً حسياً جوهرياً في الخبرة التراثية يتفاعل معها الزائر بحواسه قبل أن يتفاعل مع البرامج، ومع ما عرضه (الحجي، 2024) من ضرورة تحقيق توازن دقيق بين متطلبات الراحة المعاصرة والحفاظ على الطابع التراثي الأصيل للمواقع.

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع أن مستوى رضا الزوار ونية التوصية في الفعاليات التراثية بالمملكة العربية السعودية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (4.03)، ويعزى ذلك إلى التطور الملموس في جودة الفعاليات المقدمة، وإلى الاستثمار المتنامي في الموروث الثقافي السعودي بوصفه أصلًا سياحياً واقتصادياً، فضلاً عن نجاح الجهات المنظمة في صياغة تجارب تراثية تتسم بالأصالة والثراء. ويتسق هذا الإدراك المرتفع مع ما طرحه (Pai et al., 2021) من أن الرضا يتشكل من خلال التوافق بين توقعات الزائر والتجربة الفعلية، ومع ما خلص إليه (Armbrecht, 2021) من أن جودة الفعالية تمثل مدخلاً جوهرياً لتشكيل التقييم الشامل للتجربة لدى المشارك.

وكشفت النتائج عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية مجتمعة على رضا الزوار ونية التوصية، إذ فسرت هذه الأبعاد مجتمعة ما نسبته (71.7%) من التباين في المتغير التابع، ويُفسر ذلك بأن جودة التنظيم تمثل بناءً متكاملًا تتشابك فيه عناصر متعددة تؤثر مجتمعة في تشكيل التقييم النهائي للزائر، وأن أيًا من هذه الأبعاد منفرداً لا يكفي لتوليد مستوى مرتفع من الرضا دون تكامله مع بقية الأبعاد. ويتقاطع ذلك مع ما عرضه (Wu & Li, 2017) في نموذج القياسي حول العلاقة بين جودة الخبرة والرضا والنوايا السلوكية في السياحة التراثية، ومع ما طرحه (Abdul Gapor et al., 2024) من أن جودة الخدمة في الفعاليات الثقافية تسهم إسهاماً محورياً في تشكيل الولاء لدى الجمهور.

وأظهرت النتائج أن بُعد جودة التفاعل والتواصل مع الزوار يمثل الأكثر تأثيراً على رضا الزوار ونية التوصية، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.312$)، ويعزى ذلك إلى الطبيعة الإنسانية والوجدانية للتجربة التراثية، التي يتشكل فيها الانطباع النهائي للزائر في الغالب من اللحظات التواصلية التي يعيشها مع العاملين والمرشدين والزوار الآخرين، وأن هذه اللحظات تترسخ في الذاكرة بصورة أعمق من

التقييمات العقلية المجردة لعناصر الفعالية. ويتسق هذا التفسير مع ما طرحه (Li et al., 2025) من أن التجربة الانفعالية للزائر تُمثل المحدد الجوهرية للنوايا السلوكية اللاحقة، ومع ما أكدته (Zhang et al., 2025) أن التفاعل بين الزائر والفعالية بات يتخذ أشكالاً متعددة تجمع بين التفاعل المادي والتفاعل الرقمي.

وتبين أن بُعد جودة التنظيم والخدمات اللوجستية يحتل المرتبة الثانية في التأثير بمعامل انحدار ($B = 0.281$)، ويُفسر ذلك بأن الإطار التنظيمي يُمثل العمود الفقري الذي تتكئ عليه باقي عناصر الفعالية، وأن أي خلل في الجوانب اللوجستية - كصعوبة الوصول، أو إرباك حركة الزوار، أو سوء إدارة الحشود - يؤثر بصورة مباشرة في إدراك الزائر للجودة الكلية، مهما كانت جودة المحتوى المقدم. ويتقاطع ذلك مع ما عرضه (Armbrecht, 2021) من أن جودة الفعالية تتجاوز حدود المخرج النهائي لتشمل الجوانب الإجرائية التي تسبق الفعالية وتلائمها، ومع ما طرحه (González-Granadillo et al., 2021) حول أهمية أنظمة إدارة الأحداث والمراقبة في ضمان انتظام التدفقات داخل الفعاليات الكبرى.

كما تبين أن بُعد جودة البرامج والمحتوى التراثي يأتي في المرتبة الثالثة من حيث التأثير بمعامل انحدار ($B = 0.246$)، ويعزى ذلك إلى أن المحتوى التراثي يُمثل سبب الزيارة الأول لدى شريحة واسعة من الجمهور، وأن أصالة هذا المحتوى وتنوعه يعكسان مباشرة على القيمة المُدركة للتجربة لدى الزائر. ويتسق هذا الفهم مع ما أكدته (Wei & Zhang, 2023) من أن الأصالة في المقاصد التراثية تُمثل ركيزة مركزية في تشكيل ولاء السائح وسلوكه البيئي المسؤول، ومع ما طرحه (Cudny et al., 2022) في تحليله للفعالية التراثية بوصفها مقصد جذب يستثمر العمق الثقافي للموروث المحلي.

وأظهرت النتائج أن بُعد جودة المرافق والبيئة المادية يحتل المرتبة الرابعة من حيث التأثير بمعامل انحدار ($B = 0.187$)، رغم دلالاته الإحصائية، ويُفسر ذلك بأن الزائر للفعاليات التراثية يميل إلى منح الأولوية للجوانب الجوهرية المتصلة بالمحتوى والتفاعل البشري على حساب الجوانب المادية، طالما أن هذه الجوانب تُلبّي الحدود الدنيا المقبولة من الراحة والملاءمة، وأن البيئة المادية تعمل بوصفها عاملاً داعماً لا عاملاً محورياً في تشكيل التجربة. ويتقاطع ذلك مع ما عرضه (Zhou & Pu, 2022) من أن البيئة المُحكمة في الفعاليات التراثية تُسهم في صياغة تجربة تجديدية لكنها تظل وسيلة لا غاية في حد ذاتها.

وتبين من نتائج اختبار الفرضيات الفرعية أن جميع أبعاد جودة تنظيم الفعاليات التراثية ذات أثر إيجابي ودال إحصائياً على رضا الزوار ونية التوصية كل على حدة، حيث فسر بعد جودة البرامج والمحتوى التراثي (50.7%) من التباين، وفسر بعد جودة التنظيم والخدمات اللوجستية (54.5%)، وفسر بعد جودة المرافق والبيئة المادية (46.4%)، فيما فسر بعد جودة التفاعل والتواصل مع الزوار (56.9%)، ويُفسر تقارب هذه النسب بأن الأبعاد الأربعة تتشارك في تفسير ظاهرة واحدة وهي إدراك الزائر للجودة الكلية، وأن كلاً منها يسهم من زاوية مختلفة في تشكيل التجربة. ويتسق ذلك مع ما طرحه (Pai et al., 2021) في معالجته لجودة الخدمة والقيمة المدركة في فعاليات الطعام، ومع ما عرضه (Elhosiny et al., 2023) في تحليله لأثر جودة إدارة الفعاليات الثقافية على إدراك السائح للوجهة وهويتها.

وأبرزت النتائج كذلك أن المؤشرات الأقل تأثيراً في رضا الزوار ونية التوصية تتمثل في النشاط الرقمي على المنصات الإلكترونية، حيث جاءت فقرات كتابة التعليقات الإيجابية ومشاركة المحتوى عبر وسائل التواصل في المرتبتين الأخيرتين، ويعزى ذلك إلى أن الترويج الرقمي للفعاليات التراثية لا يزال في طور التطور، وأن الجمهور بحاجة إلى تحفيز إضافي للتعبير عن انطباعاته رقمياً. ويتقاطع هذا التفسير مع ما طرحه (Zhang et al., 2025) من أن الانخراط الرقمي في المواقع التراثية يمثل مجالاً متنامياً يستدعي استراتيجيات تحفيزية مدروسة، ومع ما عرضه (دراجي وكواش، 2025) حول دور الصورة المعرفية في تشكيل سلوكيات الزائر تجاه الوجهة.

وتُمثل النتائج في مجموعها دليلاً تجريبياً على أن جودة تنظيم الفعاليات التراثية تؤدي دوراً حاسماً في تشكيل المرحلة الختامية من دورة التجربة السياحية، وأن الاستثمار في هذه الجودة يحقق عوائد متعددة الأبعاد، تتوزع بين الرضا الإدراكي والنوايا السلوكية المؤيدة للمقصد، وهو ما يتسق مع ما أشار إليه (مالكي وبن حليم، 2022) من أن إدارة الفعاليات الثقافية باتت تُمثل أداة استهداف سياحي فاعلة، ومع ما طرحه (العجلوني، 2026) من أن جودة الخدمات السياحية تؤثر تأثيراً جوهرياً على رضا الزوار في الفضاءات السياحية.

ومن المهم الإشارة إلى أن النتائج كشفت عن وجود تفاوت في أهمية الأبعاد بحسب وزنها التأثيري، إذ تُمثل الأبعاد المرتبطة بالعنصر البشري والمحتوى الجوهري للفعالية الأبعاد الأكثر تأثيراً، في حين تتراجع نسبياً الأبعاد المرتبطة بالبنية المادية، ويُفسر ذلك بطبيعة الفعاليات التراثية التي تستمد قيمتها من

المحتوى الثقافي ومن التفاعل الإنساني بصورة أكبر من استمدادها من العناصر المادية. ويتقاطع هذا الفهم مع ما طرحه (Coles et al., 2022) من ضرورة تبني مقاربات مرنة في إدارة الفعاليات الثقافية تستوعب التحولات في تفضيلات الجمهور، ومع ما عرضه (الصلوي وبن سعيد، 2023) في تحليله لمستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في الفعاليات الترويجية.

وفي ضوء ذلك، تتضح أهمية تبني رؤية متكاملة لإدارة الفعاليات التراثية تستحضر جميع الأبعاد بصورة متوازنة، مع منح الأولوية للجوانب التي ثبت أنها الأكثر تأثيراً في رضا الزوار ونية التوصية، وهو ما يتسق مع ما طرحته دراسة (جامعة قطر، 2024) حول رضا السائحين عن الخدمات السياحية، ومع ما خلص إليه (بوبكر وبن وارد، 2017) في معالجته الأنثروبولوجية الثقافية للفعاليات التراثية الكبرى. وتُمثل هذه النتائج مجتمعة قاعدة معرفية تُسهم في تطوير الممارسة الإدارية للفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية، وتفتح الباب أمام مزيد من الدراسات المعمّقة في هذا الحقل البحثي المتنامي.

3.5 توصيات الدراسة

في ضوء ما توصّلت إليه الدراسة، يُقدّم الباحث جملة من التوصيات العملية الموجهة إلى الجهات المعنية بإدارة الفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية:

- تطوير برامج تدريبية متخصصة للعاملين في الفعاليات التراثية تستهدف الارتقاء بمهارات التواصل الثقافي والتفاعل مع الزوار من مختلف الخلفيات، مع التركيز على بناء كفاءات الإرشاد التراثي والتفسير الثقافي.
- توسيع نطاق الأنشطة التفاعلية والتشاركية داخل الفعاليات التراثية، بحيث يتحول الزائر من متلقٍ سلبي إلى مشارك فاعل في صناعة التجربة، عبر ورش الحرف التقليدية، والعروض الحية، والأنشطة المجتمعية المفتوحة.
- الاستثمار في تطوير البنية اللوجستية للفعاليات التراثية، بما يشمل تعزيز شبكات النقل المؤدية إلى مواقعها، وتوفير خدمات النقل الدائري داخلها، وتطبيق أنظمة ذكية لإدارة حركة الزوار والحشود.
- تبني حلول تقنية متقدمة في إدارة الفعاليات التراثية، تشمل تطبيقات الحجز الإلكتروني، والخرائط التفاعلية، وأنظمة تتبع المواقع، وتقنيات الواقع المعزز لإثراء التجربة الثقافية.

- تنويع البرامج المقدمة في الفعاليات التراثية بما يستوعب اختلاف الفئات العمرية والثقافية للجمهور، مع تخصيص مسارات للأطفال والعائلات وكبار السن وذوي الاهتمامات المتخصصة.
- الحرص على التوازن الدقيق بين الأصالة والمعاصرة في تصميم محتوى الفعاليات التراثية، بحيث يحتفظ المحتوى بعمقه الثقافي الأصيل، ويُقدّم بأساليب جذابة تتواءم مع تطلعات الأجيال الجديدة.
- تطوير المرافق العامة في مواقع الفعاليات التراثية، مع إيلاء اهتمام خاص بدورات المياه ومناطق الجلوس والاستراحة، وضمان توافقها مع أعداد الزوار وتلائمها مع الطابع التراثي للمكان.
- تعزيز التكامل البصري بين البيئة المادية للفعالية والطابع التراثي للمقصد، عبر التصميم المعماري والتأثير المنسجم مع الموروث، وتجنب العناصر الدخيلة التي تُخلّ بالتناغم الجمالي.
- تبني استراتيجيات تسويق رقمي مدروسة للفعاليات التراثية، تستثمر منصات التواصل الاجتماعي في توسيع نطاق الانتشار، وتُحفّز الزوار على المشاركة الرقمية بإنتاج المحتوى والتفاعل مع الفعالية إلكترونياً.
- تطوير أنظمة قياس مستمر لرضا الزوار عبر استبانات ميدانية وإلكترونية دورية، تُوظف بياناتها في تطوير الفعاليات اللاحقة، مع بناء قاعدة بيانات تراكمية ترصد تطور رضا الجمهور عبر الزمن.
- تعزيز الشراكات بين الجهات الحكومية المنظمة للفعاليات التراثية والقطاع الخاص والمجتمع المحلي، بما يضمن تكامل الأدوار وتنوع التمويل وعمق المشاركة المجتمعية.
- تصميم برامج ولقاء وتحفيز للزوار المتكررين للفعاليات التراثية، تتضمن مزايا حصرية ودعوات خاصة، بهدف تحويل الزائر العابر إلى زائر متكرر ومناصر دائم للمقصد.
- تطوير منظومة إدارة المخاطر في الفعاليات التراثية، عبر بناء خطط طوارئ متكاملة وتدريب الكوادر على الاستجابة للأزمات، بما يضمن استمرارية جودة الفعالية في الظروف الاستثنائية.
- توظيف الفعاليات التراثية بوصفها أداة لبناء العلامة التجارية للجهات السياحية السعودية، عبر تصميم هوية بصرية وقصصية متسقة تترسخ في وعي الزائر وتُعزّز ارتباطه بالمقصد.
- إجراء دراسات تطبيقية دورية تقارن بين الفعاليات التراثية في مختلف مناطق المملكة، بهدف نقل الممارسات الناجحة وتعميمها، وتطوير معايير وطنية موحدة لجودة تنظيم الفعاليات التراثية.
- تشجيع البحث العلمي في حقل إدارة الفعاليات التراثية عبر تمويل الدراسات الأكاديمية وعقد الشراكات بين الجامعات والجهات المنفذة، بما يسهم في تأصيل المعرفة وتطوير الممارسة.

- توسيع مشاركة المجتمع المحلي في تصميم الفعاليات التراثية وتنفيذها، عبر اللجان التشاورية المحلية والحرفيين والفنانين التقليديين، بما يُعمّق أصالة المحتوى ويُعزّز الفخر بالهوية المحلية.
- الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في تنظيم الفعاليات التراثية الدولية، عبر برامج تبادل الخبرات والابتعاث المهني، مع تكييف الممارسات المستفادة لتتلاءم مع خصوصية السياق السعودي.

4.5 الدراسات المقترحة

يُوصي الباحث بإجراء جملة من الدراسات المستقبلية التي تُكَمِّل مسار البحث في هذا الحقل، ومنها:

1. إجراء دراسة مقارنة بين الفعاليات التراثية في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية للوقوف على مدى تباين مستويات جودة التنظيم ورضا الزوار.
2. دراسة الدور الوسيط للقيمة المدركة والصورة الذهنية للمقصد في العلاقة بين جودة تنظيم الفعاليات التراثية ورضا الزوار ونية التوصية.
3. دراسة أثر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في إدارة الفعاليات التراثية على تجربة الزائر وسلوكه السياحي.
4. دراسة العلاقة بين الارتباط الوجداني بالمكان التراثي والسلوكيات البيئية المسؤولة لدى زوار الفعاليات.

Abstract

The present study aimed to investigate the impact of the quality of heritage event organization, with its four dimensions, namely: the quality of programs and heritage content, the quality of organization and logistical services, the quality of facilities and the physical environment, and the quality of interaction and communication with visitors, on visitor satisfaction and recommendation intention in heritage events in the Kingdom of Saudi Arabia. The study adopted the descriptive analytical approach, employing a questionnaire as the main instrument for collecting field data. The questionnaire in its final form consisted of twenty-six items, administered to a convenience sample of heritage event visitors totaling three hundred and eighty-nine respondents. The validity and reliability of the instrument were verified using multiple methods, with the Cronbach's alpha coefficient for the entire questionnaire reaching 0.946. The results of the statistical analysis revealed a high level of respondents' perception of the quality of heritage event organization and of their satisfaction and recommendation intention. Furthermore, the multiple regression analysis demonstrated a statistically significant impact of the dimensions of heritage event organization quality collectively on visitor satisfaction and recommendation intention, explaining 71.7% of the variance in the dependent variable. The dimension of interaction and communication quality ranked first in influence, followed by organization and logistical services quality, then programs and heritage content quality, and finally facilities and physical environment quality. The study presented several recommendations, including: developing human competencies, expanding interactive activities, enhancing logistical and digital infrastructure, improving public facilities, adopting well-considered digital marketing strategies, and reinforcing community participation in designing and implementing heritage events in alignment with the objectives of Saudi Vision 2030.

Keywords: Heritage event organization quality, visitor satisfaction, recommendation intention, heritage events, Kingdom of Saudi Arabia.

المراجع

المراجع العربية

- بوبكر، م.، وبين وارد، أ. (2017). مستوى رضا ضيوف وزوار الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان الوطني للتراث والثقافة بمدينة الرياض: دراسة أنثروبولوجية ثقافية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، 9(2)، 155-211. https://drive.uqu.edu.sa/_/jss/files/EGT-9-2-5.pdf
- جامعة قطر. (2024). مدى رضا السائحين عن الخدمات السياحية في دولة قطر. QSpace. <https://qspace.qu.edu.qa/handle/10576/61959>
- الحديد، وعد وليد عايد الزيرة، و الزعبي، مهدي عبدالكريم محسن. (2023). تقييم مدى رضا الزوار عن خدمات متاحف دائرة الآثار العامة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الهاشمية، الزرقاء. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1453539>
- الحيجي، ي. (2024). العوامل المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية: دراسة تطبيقية على حي الطريف بالدرعية التاريخية. المجلة الأردنية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (مجلة اليرموك)، 18(4)، 18-40. <https://ayhss.yu.edu.jo/index.php/ayhss/article/view/255376>
- الحيجي، ي. (2025). المهرجانات التراثية كأداة لتعزيز التنمية المحلية: دراسة وصفية لمهرجان بريدة للتمور بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود - الآداب، 37(1)، 1-28. <https://faculty.ksu.edu.sa/ar/yalhiagi/publication/425921>
- دراجي، رابحي، و كواش، خالد. (2025). دور الصورة المعرفية في بناء رضا السائح عن الوجهة السياحية: دراسة حالة سكيكدة. مجلة مجاميع المعرفة، مج11، ع2، 124 - 138. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1642052>
- راشد، محمد جمال، و عمر، إيمان صلاح يوسف. (2024). تفعيل المشاركة المجتمعية لتحقيق رضا الزوار بالمتاحف: متحف الآثار بمكتبة الإسكندرية: دراسة حالة. مجلة الإتحاد العام للآثاريين العرب، مج25، ع1، 350 - 386. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1476328>

- الرشيدى، ياسر فاروق عبدالمنعم، عبدالباري، علاء عبدالواحد، حسن، محمد وهبه محمد، و محمد، محمود فاروق حسين. (2025). تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الفعاليات: دراسة تطبيقية على الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع3 ، 655 - 721. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1593569>
- الصلوي، ع.، وبن سعيد، س. (2023). مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة بالفعاليات الرياضية والترويحية بالمملكة العربية السعودية. مجلة بحوث التربية البدنية والرياضية، 6(2)، 1-25. https://jprj.journals.ekb.eg/article_444193
- العجلوني، عبدالله علي قوطين. (2026). جودة الخدمات السياحية في المنتزهات الحضرية في المملكة العربية السعودية وأثرها على رضا الزوار: دراسة ميدانية في مدينة حائل. مجلة كلية السياحة والفنادق، مج10، ع1 ، 64 - 84. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1676689>
- القيمة المدركة للخبرة السياحية وأثرها على نية التوصية وإعادة الزيارة للمقاصد التراثية. (2024). المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، 18(2)، 1-22. https://jihtha.journals.ekb.eg/article_415742
- مالكي، خ.، وبن حليم، م. (2022). الاستهداف السياحي في إدارة الفعاليات الثقافية: التراث نموذجاً [رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة]. <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/14150>

المراجع الأجنبية:

- Abdul Gapor, S., Chin, C. H., Ngian, E. T., Wong, W. P. M., Kiew, J. P., & Toh, T. L. (2024). Cultural events' service quality, satisfaction and loyalty: a case on an annual cultural diversity event in Borneo. *International Journal of Event and Festival Management*, 15(2), 191-212.
- Armbrecht, J. (2021). Event quality, perceived value, satisfaction and behavioural intentions in an event context. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 21(1), 1–23. <https://doi.org/10.1080/15022250.2021.1877191>
- Armbrecht, J. (2021). Event quality, perceived value, satisfaction and behavioural intentions in an event context. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 21(2), 169-191.

- Coles, T., Garcia, G., O'Malley, E., & Turner, C. (2022). Experiencing event management during the coronavirus pandemic: a public sector perspective. *Frontiers in Sports and Active Living*, 3, 814146.
- Cudny, W., Jolliffe, L., & Guz, A. (2022). Heritage event as tourist attraction: The case of Dymarki Świętokrzyskie, Poland. *GeoJournal*, 87(4), 2975–2992. <https://doi.org/10.1007/s10708-021-10404-9>
- Elhosiny, S. M., Hassan, T. H., Josan, I., Salem, A. E., Abdelmoaty, M. A., Herman, G. V., ... & Abuelnasr, M. S. (2023). Oradea's cultural event management: The impact of the 'Night of the Museums' on tourist perception and destination brand identity. *Sustainability*, 15(21), 15330.
- González-Granadillo, G., González-Zarzosa, S., & Diaz, R. (2021). Security information and event management (SIEM): analysis, trends, and usage in critical infrastructures. *Sensors*, 21(14), 4759
- Li, H., Bibi, S., Kanwel, S., Khan, A., & Hussain, B. (2025). Understanding of cultural heritage tourists' emotional experiences: How place attachment and satisfaction determine behavioral intentions. *Acta Psychologica*, 259, Article 105429. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105429>
- Pai, C.-K., Liu, Y., Kang, S., & Dai, A. (2021). Examining the role of service quality, perceived values, and trust in a food festival. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), Article 8183. <https://doi.org/10.3390/ijerph18158183>
- Ramirez-Guerrero, G., Garcia-Onetti, J., Arcila-Garrido, M., & Chica-Ruiz, J. A. (2021). A tourism potential index for cultural heritage management through the ecosystem services approach. *Sustainability*, 13(11), 6415.
- Wei, C., & Zhang, T. (2023). Authenticity and quality of industrial heritage as the drivers of tourists' loyalty and environmentally responsible behavior. *Sustainability*, 15(11), Article 8791. <https://doi.org/10.3390/su15118791>
- Wu, H.-C., & Li, T. (2017). A study of experiential quality, perceived value, heritage image, experiential satisfaction, and behavioral intentions for heritage tourists. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(8), 904–944. <https://doi.org/10.1177/1096348014525638>
- Zhang, Y., Papp-Váry, Á., & Szabó, Z. (2025). Digital engagement and visitor satisfaction at World Heritage Sites: A study on interaction, authenticity, and recommendations in coastal China. *Administrative Sciences*, 15(3), Article 110. <https://doi.org/10.3390/admsci15030110>
- Zhou, Q., & Pu, Y. (2022). Impact of cultural heritage rejuvenation experience quality on perceived value, destination affective attachment, and revisiting intention: Evidence from China. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 27(2), 192–205. <https://doi.org/10.1080/10941665.2022.2046619>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر جودة تنظيم الفعاليات التراثية على رضا الزوار
ونية التوصية: دراسة ميدانية على زوار الفعاليات التراثية في مدينة جدة

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول
منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم
بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهودكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن
جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث،
وسوف أزوّدكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي | ذكر | أنثى

2- العمر | 25 سنة فأقل | 25 - 35 سنة | 35 - 45 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي | ثانوية | دبلوم | دراسات عليا

4- عدد مرات الزيارة | المرة الأولى | 2 - 3 مرات | 4 - 5 مرات | 5 مرات فأكثر

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: جودة تنظيم الفعاليات التراثية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

المعيار	معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق بشدة	أوافق	البعد
جودة البرامج والمحتوى التراثي						
						تتسم برامج الفعالية التراثية بالتنوع والشمولية في عرض جوانب الموروث الثقافي
						يتميز المحتوى المقدم في الفعالية بالأصالة وارتباطه بالتراث المحلي
						تعكس البرامج المقدمة الهوية الثقافية للمنطقة المضيفة بصورة جاذبة
						تُلائم البرامج المقدمة في الفعالية مختلف الفئات العمرية والثقافية للزوار
جودة التنظيم والخدمات اللوجستية						
						يتسم التنظيم الإداري للفعالية بالكفاءة وحسن الإدارة
						تتوفر وسائل النقل المناسبة للوصول إلى موقع الفعالية بسهولة
						تتميز إدارة حركة الزوار داخل الفعالية بالانسيابية وعدم الازدحام
						تُدار الحشود داخل الفعالية بفاعلية وكفاءة عالية
جودة المرافق والبيئة المادية						

المعيار	معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق ق	أوافق بشدة	البعد
						تتسم المرافق العامة في الفعالية بالنظافة والصيانة الجيدة
						تتوفر دورات المياه بأعداد كافية وفي مواقع مناسبة
						تتوفر مناطق الجلوس والاستراحة بصورة مائنة لأعداد الزوار
						تتسجم البيئة المادية للفعالية مع الطابع التراثي للمكان
جودة التفاعل والتواصل مع الزوار						
						يتميز العاملون في الفعالية بحسن التعامل واللف مع الزوار
						يستجيب العاملون لاستفسارات الزوار بكفاءة وسرعة
						تتوفر في الفعالية أنشطة تفاعلية تتيح للزوار المشاركة الفعالة
						تُتيح الفعالية قنوات تواصل متعددة لتلقي ملاحظات الزوار

❖ المحور الثاني: رضا الزوار ونية التوصية، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

المبعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة
أشعر برضا تام عن تجربتي الشاملة في الفعالية التراثية				
تجاوزت الفعالية توقعاتي السابقة قبل الحضور				
أعدّ تجربتي في هذه الفعالية تجربة مميزة تستحق التذكر				
أنصح أسرتي وأصدقائي بزيارة هذه الفعالية				
أتحدث بإيجابية عن الفعالية في محيطي الاجتماعي				
لدي نية واضحة لإعادة زيارة هذه الفعالية مستقبلاً				
أنوي حضور الفعاليات التراثية المماثلة في مناطق أخرى بالمملكة				
أحرص على مشاركة صور وفيديوهات من الفعالية عبر وسائل التواصل الاجتماعي				
أكتب تعليقات إيجابية عن الفعالية على المنصات الرقمية				
أشعر بانتماء وارتباط بالمقصد التراثي بعد حضوري للفعالية				

مع خالص التقدير والاحترام

Mid Ocean University

College of Management

Department of project management



**The Impact of Heritage Event Organization Quality
on Visitor Satisfaction and Recommendation
Intention: A Field Study on Heritage Event Visitors
in Jeddah**

Prepared by:

Yasser Saleh Al-Abadi

253001423

Main supervisor/

Dr. Al-Faisal Abdelhamid

Second supervisor/

Dr. Fayez Jarad

2026 – 1448