

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

إعداد الطالب/

ياسر صالح العبادي

الرقم الجامعي / 253001423

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2026

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أسئلة الدراسة
6	السؤال الرئيسي
7	ثالثاً: فروض الدراسة
7	الفرض الرئيسي
8	أهمية الدراسة
8	أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)
9	ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)
10	الدراسات السابقة:
10	المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (جودة تنظيم الفعاليات التراثية) وعلاقته بمتغيرات أخرى
14	المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (رضا الزوار ونية التوصية) وعلاقته بمتغيرات أخرى
18	المنطلقات النظرية للدراسة:
19	ثانياً: مصطلحات الدراسة
21	المنهجية وطرق البحث:
21	مجتمع وعينة الدراسة
22	مصادر جمع البيانات
22	أداة الدراسة
23	الأساليب الإحصائية المستخدمة
24	سادساً: حدود الدراسة
25	المراجع:
25	المراجع العربية:
26	المراجع الأجنبية:

مقدمة:

تحتل السياحة الثقافية مكانة متنامية في المشهد السياحي العالمي، إذ باتت الفعاليات التراثية تُمثل 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 موارثها 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 تُنظم 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).

ويُشير 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 يُهيئ 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 .

مشكلة الدراسة

تُمثل 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 الكمّي 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 تُحقّزهم على التوصية بهذه الفعاليات للآخرين.

وعلى الرغم من الجهود الحثيثة 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 الأصيل يُسهمان 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 سدّها.

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 تُلقح 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؟

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.

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؟

وينتفع 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؟

ثالثاً: 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.

وينتفع 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.

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 يُسهم 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 كناتج 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.
- تخدم 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.

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 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 وُزعت 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.

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 يُعدّان 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 والترفيهية بالمملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة البرامج والخدمات المقدمة في الفعاليات الرياضية والترفيهية بأبعادها (البرامج المقدمة، والخدمات اللوجستية، والتنظيم الإداري) على رضا الزوار في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام استبانة وُزعت على عينة من زوار الفعاليات الرياضية والترفيهية. 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 بوبكر وبن وارد (2017) بعنوان "مستوى رضا ضيوف وزوار الجنادرية 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 الجنادرية بأبعادها (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 نونافا سلوبيا البولندية. واستخدمت الدراسة منهجاً مختلطاً يجمع بين الملاحظة بالمشاركة واستبانة شبه مقيّنة (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 (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، والمكان، 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 أثّرت جودة المهرجان إيجابياً في القيمة المدركة ($\beta=0.598$) وفي الثقة ($\beta=0.361$)، وأثّرت القيمة المدركة إيجابياً في الثقة ($\beta=0.386$) وفي الرضا ($\beta=0.415$)، وأثّرت الثقة إيجابياً في الرضا ($\beta=0.320$)، وأثّر 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". تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الفعالية بأبعادها المعرفية والعاطفية (جودة الخدمة، والانغماس، والمتعة، والمتعة الحسية) على القيمة المُدركة والرضا والنوايا السلوكية (نية إعادة الزيارة والتوصية) في سياق الفعاليات الرياضية الهلوية 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 المُدركة هي الوسيط الأقوى في العلاقة بين الجودة والنوايا السلوكية يليها الرضا، كما أن دمج الأبعاد العاطفية في قياس الجودة يحسّن تفسير القيمة المُدركة من 19.4% إلى 35% من التباين. وأوصت الدراسة بضرورة دمج الجوانب العاطفية كالمُتعة والانغماس مع الجوانب الوظيفية عند قياس جودة الفعاليات، والتركيز على تعزيز القيمة المُدركة باعتبارها المسار الرئيسي نحو تحقيق الولاء السلوكي.

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

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

دراسة الحيجي (2024) بعنوان "العوامل المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية: دراسة تطبيقية على حي الطريف 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 المُدرج 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 بوبكر وبن 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 تُعزى 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 (Li, Bibi, Kanwel, Khan and Hussain (2025) بعنوان "Understanding of Cultural Heritage Tourists' Emotional Experiences: How Place Attachment and Satisfaction Determine Behavioral Intentions".

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) ونمذجة 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 يُعدّ 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".

تأثير التحول الرقمي بأبعاده (تصور الميزات الرقمية، والمشاركة الرقمية، والأصالة المُدركة) 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 جُمعت 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 المُدركة ($\beta=0.471$)، 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.

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 المُدركة لدى السياح التراثيين بأبعادها (أربعة أبعاد رئيسية وعشرة أبعاد فرعية) على القيمة المُدركة 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 المُدركة وصورة التراث، واللذان يؤثران بدورهما في الرضا التجريبي الذي يُعدّ المحرك الرئيسي للنوايا السلوكية (التوصية وإعادة الزيارة)، وأن النموذج المقترح أظهر ملاءمة جيدة مع البيانات. وأوصت الدراسة بتحسين جودة المخرجات التجريبية في المواقع التراثية، والتركيز على تعزيز القيمة المُدركة 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 المُدركة والتعلق العاطفي بالوجهة ونية إعادة الزيارة والتوصية، مع بحث الأدوار الوسيطة لهذه المتغيرات في مواقع التراث الثقافي المُجدد بالصين. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). وتكونت العينة من زوار مواقع التراث الثقافي المُجدد في الصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة تجربة التجديد تؤثر إيجابياً في القيمة المُدركة والتعلق العاطفي بالوجهة والرضا، وأن جميعها تؤثر بدورها في نية إعادة الزيارة ونية التوصية، كما أن القيمة المُدركة 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.

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 Zhang و Pai وآخرين (2021) و Wu و Li (2017) التي تناولت أبعاد الجودة وعلاقتها بالرضا والنوايا السلوكية. كما تلقت 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 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 مكيف خصيصاً لطبيعة الفعاليات التراثية السعودية، في حين ركزت دراسة (Armbrecht 2021) على الفعاليات الرياضية في السويد، وتناولت دراسة Pai وآخرين (2021) مهرجانات الطعام في ماكاو، واهتمت دراسة Wei و Zhang (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 محورياً أحادياً متكاملاً 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. ويُضاف إلى ذلك أن الدراسات العربية السابقة كدراسة بوبكر وبن وارد (2017) ودراسة الحجى (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 أُنجزت في سياقات زمنية وثقافية وتنظيمية مغايرة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتطلق 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 اقتصرّت على البُعد 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 البُعد إلى منظومة مركّبة تأخذ في الاعتبار الجوانب الوظيفية والعلائقية والمادية معاً، وهو ما يتّسق 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.

ويُعزّز 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. وتقترح 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. تقترض هذه النظرية أن الفرد يُكوّن توقعات مسبقاً 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. ويُوفّر 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.

ويتمدّ 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 يُدرَکہا الزائر لمستوى الإتقان والكفاءة في تخطيط وتنفيذ الفعالية التراثية عبر أربعة أبعاد متكاملة، وتُقاس بمتوسط استجابات الزوار على فقرات الاستبانة المخصصة لهذا المتغير. وتتفرّع 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): يُعبّر عن تقييم الزائر لكفاءة الترتيبات التنظيمية والإدارية المصاحبة للفعالية، بما يشمل إدارة الحشود والجدولة الزمنية واللافتات 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): تُعرّف 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.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُتيح 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.

مجتمع وعينة الدراسة

سيتكون مجتمع الدراسة من جميع زوار الفعاليات التراثية في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا 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.

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.

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:

- **البُعد الأول - جودة البرامج والمحتوى التراثي (4):** فقرات تقيس مدى تنوع البرامج المقدمة وأصالة المحتوى التراثي وجاذبيته وارتباطه بالتراث المحلي.
- **البُعد الثاني - جودة التنظيم والخدمات اللوجستية (4):** فقرات تقيس مدى كفاءة التنظيم الإداري وسهولة الوصول وتوفير وسائل النقل وانسيابية حركة الزوار وفاعلية إدارة الحشود.
- **البُعد الثالث - جودة المرافق والبيئة المادية (4):** فقرات تقيس مدى نظافة المرافق وملاءمة البيئة المادية وتوفير دورات المياه ومناطق الجلوس والاستراحة والإرشادات التوجيهية.
- **البُعد 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.

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 والاتساق 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.

سادساً: 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، وتحديداً 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.

المراجع:

المراجع العربية:

1. الحيجي، ي. (2024). العوامل المحددة لرضا الزوار في المواقع التراثية: دراسة تطبيقية على حي الطريف بالدرعية التاريخية. *المجلة الأردنية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (مجلة البيروك)*، 18(4)، 376-400.

<https://ayhss.yu.edu.jo/index.php/ayhss/article/view/255>

2. 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>

3. الصلوي، ع.، وبن سعيد، س. (2023). مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة بالفعاليات الرياضية والترفيهية بالمملكة العربية السعودية. *مجلة بحوث التربية البدنية والرياضية*، 6(2)، 1-25.

https://jprj.journals.ekb.eg/article_4441931

4. بوبكر، م.، وبن 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 المجلد التاسع العدد الثاني

5. جامعة قطر. (2024). مدى رضا السائحين عن الخدمات السياحية في دولة قطر. *QSpace*.

<https://qspace.qu.edu.qa/handle/10576/61959>

6. القيمة المدركة للخبرة السياحية وأثرها على نية التوصية وإعادة الزيارة للمقاصد التراثية. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة*، 18(2)، 1-22.

https://jihtha.journals.ekb.eg/article_415742

7. 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>

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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>
5. 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>
6. 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>

7. 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>
8. 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>

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

Student ID: 253001423

Supervision:

Dr. Al–Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447–2026