

أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالملكة العربية السعودية

دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية

محمد صالح محمد الزهراني

الرقم الجامعي: 251002067



قضايا بحثية 1
Week 11

01

مقدمة



يشكل ضمان الجودة موضوعاً هاماً في المؤسسات التي تقدم خدمات وبخاصة قطاع المتاحف الذي يعتبر من القطاعات السياحية.



أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالمملكة العربية السعودية

دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية

https://www.ajsp.net/research/%D8%A3%D8%A8%D8%B1%20%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%20%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%B1%20%D8%B6%D9%85%D8%A7%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%86%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%A7%D8%AD%D9%81%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9_26.pdf

عنوان الدراسة

يكتسب موضوع الدراسة أهمية كبيرة من خلال أهمية موضوع تطبيق معايير الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لزوار المتاحف، لما لذلك من دور هام في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات والمؤسسات.

عنوان الدراسة مناسب لمحتوى البحث ومضمونه، احتوى العنوان على عبارات تتسم بالوضوح، تضمن المتغيرات الأساسية التي اعتمدتها الدراسة وهي معايير ضمان الجودة (كمتغير مستقل)، جودة خدمات المتاحف (كمتغير تابع).



ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing



الإصدار السابع – العدد الرابع والمئوعون
تاريخ الإصدار: 2 – كانون الأول – 2024م

www.ajsp.net

"أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالمملكة العربية السعودية"
(دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية)

إعداد الباحث:

مسفر بن حسن آل شري الوادعي

إشراف:

سعادة الأستاذ الدكتور/ حسام شعراوي

مستخلص الدراسة

Chapter

ركزت الدراسة على التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الزوّار، من خلال دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة التي تمثلت في عينة عشوائية بسيطة مكونة من (250) زائر.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود تأثير إيجابي معنوي لالتزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير الجودة (الرؤية والتخطيط الاستراتيجي، الحوكمة، خدمة المجتمع، التحوّل الرقمي والخدمات الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمات المقدمة بمختلف أبعاد الجودة (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية). حيث تساهم هذه الدراسة في إثراء الدراسات البحثية في مجال الدراسة باعتبارها من أوائل الدراسات التي تم تطبيقها على المتحف الدولي للسيرة النبوية

الملخص:

ركزت الدراسة الحالية على التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الزوّار، من خلال دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية. وذلك بالاعتماد على عينة مكونة من (250) زائرًا. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها وجود تأثير إيجابي معنوي لالتزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير ضمان الجودة (الرؤية والتخطيط الاستراتيجي، والحوكمة، وخدمة المجتمع، والتحول الرقمي والخدمات الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمات المقدمة بمختلف أبعاد الجودة (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية). وتساهم هذه الدراسة في إثراء الدراسات البحثية في تطبيق معايير ضمان الجودة لتحسين خدمات المتاحف وتعد من أوائل الدراسات البحثية التي تم تطبيقها على المتحف الدولي للسيرة النبوية، وتساهم في تحسين جودة خدمات المتاحف من خلال تطبيق معايير ضمان الجودة.

الكلمات المفتاحية: معايير ضمان الجودة، خدمات المتاحف، جودة خدمات المتاحف في المملكة العربية السعودية، المتحف الدولي للسيرة النبوية.

المقدمة

المقدمة:

إننا نفخر بإرثنا الثقافي والتاريخي السعودي والعربي والإسلامي، ونذكر أهمية المحافظة عليه لتعزيز الوحدة الوطنية وترسيخ القيم العربية والإسلامية الأصيلة (صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد رئيس مجلس الوزراء).

وتعد المتاحف جزءاً أساسياً من التراث الثقافي، ووجهة تراثية مهمة لأي دولة، كما إنه يصبح خياراً بديلاً لمنطقة جذب سياحي، وللمتحف وظيفة إستراتيجية في مجال التاريخ والثقافة؛ حيث يمكن للمتحف أن يقدم معلومات كافية حول جوانب ما حدث في الماضي والتي لا يزال من الممكن الحفاظ عليها كتراث ثقافي لتصبح جزءاً من هوية الأمة (Putra, 2016).

وبالتالي فإن المتاحف واحدة من أهم المؤسسات الثقافية في العالم التي تلعب دوراً مهماً في حفظ وصيانة التراث المادي والمعنوي للمجتمعات، كما أنها من أهم الوجهات السياحية، وكل هذا يتطلب الاهتمام بتحسين معايير جودة الخدمات المقدمة للزوار.

وأشار (Carbone et al, 2020) إلى تعريف الجودة في إدارة مناطق الجذب التراثي الثقافي والمتاحف، وذلك استناداً إلى أبعاد مثل القدرة على الحفاظ على الأصول الثقافية، والقدرة على توصيل أهميتها بشكل فعال، وجودة الخدمات المقدمة للزوار، والقدرة على تعزيز الحوار بين الثقافات.

ونتيجة للزيادة الكبيرة في عدد المتاحف، أصبح من الضروري تحسين جودة خدمات المتاحف، لضمان تقديم تجربة إيجابية للزوار وجذب المزيد منهم، وتعد معايير ضمان الجودة من الأدوات المهمة التي يمكن استخدامها لذلك، حيث تساعد على قياس الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

ومعايير ضمان الجودة تعبر عن عدد من العبارات المحددة والواضحة، والتي تتضمن مجموعة من المواصفات ينبغي أن تكون عليها المؤسسة، بما يحقق الفاعلية والكفاءة، ويسهم تنفيذ هذه المعايير في تحقيق مجموعة من الأهداف، والتي من أهمها الكشف عن الإخفاقات والفشل قبل وقوعه، وتحديد نقاط القوة داخل المؤسسة (العملة وخليل، 2022م).

وتحقيق الجودة داخل المؤسسة يعني الاستثمار الأمثل والفعال للموارد المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية، بما يعزز من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات ذات جودة، بما يحقق من أهدافها الإستراتيجية، وبما يتوافق مع متطلبات المجتمع، وذلك من خلال مراقبة وتحسين العمل بشكل مستمر (مسلم وآخرون، 2022م).

وبناءً على ما سبق ذكره؛ تأتي الدراسة الحالية بهدف التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للمسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

تناولت المقدمة تمهيد مختصر عن أهمية المتاحف باعتبارها جزءاً أساسياً من التراث الثقافي والتاريخي ومنطقة جذب سياحي.

كما عرضت أهمية الاهتمام بتحسين معايير جودة الخدمات المقدمة للزوار في مثل هذه الأماكن، وتناولت الإشارة إلى المواصفات التي ينبغي أن تكون عليها هذه المؤسسة بما يحقق الفاعلية والكفاءة، والذي بدوره يعني الاستثمار الأمثل والفعال للموارد المتاحة بما يعزز قدرة مثل هذه المؤسسات على تقديم خدمات ذات جودة.

تم صياغة المقدمة بشكل محدد ودقيق، بعبارات واضحة مع توثيق منهجي للمعلومات من مصادر موثوقة.

أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالملكة العربية السعودية

دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية

[https://www.ajsp.net/research/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%20%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1%20%D8%B6%D9%85%D8%A7%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9_26.pdf](https://www.ajsp.net/research/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%20%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1%20%D8%B6%D9%85%D8%A7%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%A7%D8%AD%D9%81%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9_26.pdf)

مشكلة الدراسة وتساولاتها

مشكلة الدراسة تكمن في تحديد وتقييم أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار، وللتعرف على هذا الأثر تسعى الدراسة للإجابة على عدة تساؤلات وهي كما يلي:

- ما أثر الرؤية والتخطيط الاستراتيجي كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟
- ما أثر الحوكمة كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟
- ما أثر خدمة المجتمع كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟
- ما أثر التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟

مشكلة الدراسة:

يشكل أساسي يتم التعامل مع الجودة في مناطق الجذب التراثي والثقافي والمتاحف من منظور رضا الزوار، ولكن للأسف لا تحتوي الأدبيات على تعريف واضح للجودة في إدارة المتاحف ومواقع التراث الثقافي المفتوحة للجمهور.

وعلى الرغم من أهمية تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف، إلا إن هناك العديد من المتاحف التي لا تزال تعاني من ضعف جودة خدماتها، ويرجع السبب الرئيس لذلك إلى ضعف اهتمام الدراسات البحثية بتسليط الضوء على جودة الخدمات التي تقدمها المتاحف.

ونظراً لأن تحسين الجودة يبدأ بقياس توقعات العملاء وتصوراتهم، لذا تتمحور المشكلة البحثية الحالية حول تحديد وتقييم أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤلات التالية للتعرف على: أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار، وتأتي التساؤلات كما يلي:

1. ما أثر الرؤية والتخطيط الاستراتيجي كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟
2. ما أثر الحوكمة كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟
3. ما أثر خدمة المجتمع كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟
4. ما أثر التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار؟



أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة يتمثل في التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار، وتهدف الدراسة أيضاً للتعرف على الجوانب التالية:

1. عرض وتحليل أثر الرؤية والتخطيط الاستراتيجي كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.
2. عرض وتحليل أثر الحوكمة كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.
3. عرض وتحليل أثر خدمة المجتمع كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.
4. عرض وتحليل أثر التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيس للدراسة الحالية في التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الجوانب التالية:

1. عرض وتحليل أثر الرؤية والتخطيط الإستراتيجي "كأحد معايير ضمان الجودة" في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار .
2. عرض وتحليل أثر الحوكمة "كأحد معايير ضمان الجودة" في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار .
3. عرض وتحليل أثر خدمة المجتمع "كأحد معايير ضمان الجودة" في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار .
4. عرض وتحليل أثر التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية "كأحد معايير ضمان الجودة" في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار .

أهمية الدراسة

أهمية الدراسة:

تكمُن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

الأهمية النظرية: تكمن في إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة، تنفذ داخل قطاع لم تحظ فيه دراسات معايير ضمان الجودة بالاهتمام المطلوب، وبالتالي فإن هذه الدراسة ستكون بالغة الأهمية كونها تقدم إطاراً نظرياً يظهر دور معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتاحف.

الأهمية التطبيقية: إن الأهمية التطبيقية للدراسة تتمحور فيما ستتوصل إليه الدراسة من دلالات ومؤشرات حول واقع التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير الجودة، مما يساعد الباحث على تقديم توصيات ومقترحات تساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المتحف، حيث يأمل الباحث أن تساهم دراسته الحالية في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في المتحف.

حددت الباحثة أهمية هذه الدراسة في بعديها النظري والتطبيقي وتمثلت فيما يلي:
الأهمية النظرية:

- إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة حيث لم يتم تناول قطاع المتاحف ومعايير ضمان الجودة في الدراسات السابقة .

الأهمية التطبيقية:

- تتمحور فيما ستتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج ودلالات حول واقع التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير الجودة. إضافة إلى التوصيات والمقترحات التي تقدمها الدراسة والتي تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في المتحف محل الدراسة.

الإطار المفاهيمي ومصطلحات الدراسة

Chapter

تناول الباحث في الإطار المفاهيمي مصطلحات الدراسة ومفاهيمها، حيث تم تعريف مفهوم الجودة، ومفهوم ضمان الجودة وأهدافها، ومعاييرها، ومفهوم المتحف، وجودة الخدمات في المتاحف. إضافة إلى تناول المكونات والموضوعات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة وعرضها بطريقة منهجية موثقة. كما عرضت الدراسة تعريف بالمتحف الدولي للسيرة النبوية، وأهدافه.

الإطار النظري:

فيما يلي يناقش الباحث الإطار النظري للدراسة المرتبط بموضوع الدراسة حول معايير ضمان الجودة، وجودة خدمات المتاحف، ومتحف السيرة النبوية.

مفهوم الجودة:

إن مصطلح الجودة يشير إلى الإقناع والثقة في الالتزام بتطبيق المعايير القياسية المحددة للأداء في الوقت المناسب وبشكل صحيح، بما يساعد على تقديم سلع أو خدمات تحقق توقعات متلقي الخدمة وتشبع رغباته (الشديدات، 2021م).

والخدمة عالية الجودة هي أي خدمة تلبي احتياجات المستهلكين ورغباتهم وتوقعاتهم وتوفر للمستهلكين تجربة مرضية (Pop & Borza, 2016).

ولقد عرفت الجودة بأنها "الاستثمار الأمثل والفعال للموارد المتاحة، مادية أو بشرية، من أجل التوصل إلى منتج جيد، وتحقيق أهداف المنظمة في إطار يتوافق مع متطلبات المجتمع، وذلك من خلال مراقبة وتحسين العمل بشكل مستمر، ويتطلب ذلك وجود رقابة، ومراجعة، ونظم تدريب عالية" (مسلم وآخرون، 2022م، ص280).

مفهوم ضمان الجودة:

إن ضمان الجودة يعني مجموعة من الإجراءات التي تستهدف الرصد المنهجي لمختلف الجوانب العلمية والعملية داخل المنظمة لكشف الأخطاء وتصحيحها والتأكد من تطبيق معايير الجودة (الأحمد، 2018م).

وإيمان الجودة بوصف بأنه أسلوب ونمط متكامل يتم العمل على تطبيقه في مختلف الفروع والأقسام والمستويات داخل المنظمة، وذلك لغرض التحقق من فاعلية تحقيق أفضل الخدمات، وبأقل التكاليف الممكنة وبأعلى جودة ممكنة (الشديدات، 2021م).

ويشار إلى ضمان الجودة على أنه مجموعة الأفعال المنظمة والمخططة والضرورية التي تتخذ لغرض توفير الثقة الكافية بأن الخدمة أو المنتج سيسهم في تلبية الاحتياجات المرغوبة للجودة (الغامدي، 2014م).

أهداف ضمان الجودة:

هناك عدد من الأهداف لضمان الجودة داخل المنظمات المختلفة، ومن هذه الأهداف كما تكررت في دراسة (المجاهد، 2017م) ما يلي:

1. التأكد من استمرارية التحسين المنظومي والحقوقي للجودة في مختلف العمليات والنواتج الأساسية.
2. تعزيز التغيير في الثقافة التنظيمية للمنظمة تجاه الجودة.
3. مساعدة المنظمة في الحصول على أعلى مستويات من الثقة في أدائها لمسؤولياتها.
4. التأكد على تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة داخل المنظمة لتحقيق الجودة والأهداف الإستراتيجية الأخرى.

معايير ضمان الجودة:

إن المعايير مفرداتها معيار ويعني المقياس أو المحك الذي يمكن الاستناد إليه للمقارنة أو التقدير، فالمعايير مجموعة من الضوابط أو الأسس أو مقاييس تستخدم للحكم على الكيفية أو النوعية أو الجودة في المنظمة (الأحمد، 2018م).

وعرفت معايير ضمان الجودة بأنها عدد من العبارات التي تمثل المعايير والمواصفات المتفق عليها محلياً وعالمياً، والتي يجب أن تتوفر داخل المؤسسات لتحقيق الأهداف المطلوبة (العملة وخليل، 2022م).

وتتمثل أهمية استخدام المعايير والمؤشرات لضمان الجودة في كونها أحد أهم المصادر الأساسية التي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين الأداء داخل المنظمة، وذلك نظراً لما توفره هذه المعايير من بيانات ومعلومات حول العلاقة بين المداخلات والعمليات وصولاً لتحسين جودة المنتج أو الخدمة (مسلم وآخرون، 2022م).

وتعمل معايير ضمان الجودة على التقليل من الأخطاء داخل المنظمة، كما تسهم في تحقيق التكامل والتسليم بين مختلف أصحاب المصلحة، كما يساعد تطبيق معايير ضمان الجودة في الكشف عن جوانب الإخفاق والفشل لمنع وقوعه، بالإضافة إلى تحديد نقاط القوة للعمل على تعزيزها (العملة وخليل، 2022م).

المبحث الثاني: جودة خدمات المتاحف:

مفهوم المتحف:

تمثل المتاحف أهمية كبيرة حيث تعد بمثابة الوسيط الثقافي لإنشاء جسر من التواصل بين الأجيال المختلفة، وتتيح للأجيال الحالية التعرف على الأجيال السابقة، كما إنها تكون مسرحاً لعرض الثقافات المختلفة.

ولقد عرف المتحف بأنه: "عبارة عن مبنى لإيواء مجموعات من المعروضات بهدف الفحص والدراسة والتمتع، وقد تكون المعروضات منقولة من أماكن متفرقة بمعنى أن المتحف يضم تحت سقفه مادة كانت أصلاً متفرقة من حيث الزمان والمكان ليسير ويسهل على زواره رؤيتها والاستمتاع بها" (حامد، 2020م، ص276).

ويعد المتحف جزءاً من التراث الثقافي وأصبح وجهة تراثية مهمة، وأصبح خياراً بديلة كمناطق جذب سياحي للسائح المحليين والأجانب في العديد من الوجهات، وللمتحف وظيفة إستراتيجية في مجال التاريخ والثقافة؛ حيث يمكن للمتحف أن يوفر معلومات حول جوانب ما حدث في الماضي والتي لا يزال من الممكن الحفاظ عليها كتراث ثقافي لتصبح جزءاً من هوية الأمة (Putra, 2016).

ويعرف علم المتاحف بأنه "دراسة تثقيف اجتماعي علمي ينمو تدريجياً ويتعلق بقوانين ومبادئ وكيانات وطرق الاكتفاء، والحفاظ والدراسة وبحث وعرض القطع الأصلية المنقولة المختارة من الطبيعة أو المجتمع كمصدر أولي للمعرفة مما شكل القاعدة النظرية لعمل المتحف والمنهج المتحفي" (عبدالرحمن وآخرون، 2020م، ص534).

الإطار المفاهيمي ومصطلحات الدراسة

وفيما يلي يوضح الشكل رقم (2) الهيكل التنظيمي للمتحف الدولي للسيرة النبوية



شكل رقم (2): الهيكل التنظيمي للمتحف الدولي للسيرة النبوية

أهداف المتحف:

هناك العديد من الأهداف التي يسعى المتحف لتحقيقها، وأبرز هذه الأهداف ما يلي:

1. عرض جوهر الدين الإسلامي بالاعتماد على أحدث التقنيات العصرية.
2. الاستفادة من ثقافة المتاحف والمعارض، والحديث عن الله عز وجل والثناء عليه والتعريف بأسمائه وصفاته، ودلائل عظمته.
3. والتعريف الشامل بالنبي ﷺ وأدابه الكريمة وأخلاقه العظيمة، والشرعة الإسلامية السمحة.
4. التعريف الشامل بكافة الأنبياء عليهم الصلاة والسلام.
5. المساهمة في محاربة أفكار التشدد والتطرف والإرهاب والتأكيد على الوسطية والاعتدال.
6. تشجيع السياحة الهادفة من خلال إقامة فعاليات حضارية راقية.
7. إظهار دور المملكة العربية السعودية في خدمة القرآن والسنة والشرعة الإسلامية.

الجوانب الملموسة (Tangibility): وتشير إلى التسهيلات المادية والمعدات وأدوات العرض المتحفي المتوفرة، بالإضافة إلى بيئة العقار (الداخلية والخارجية)، مثل النظافة والأصالة والجاذبية.

التعاطف (Empathy): يتم تعريف التعاطف على أنه الرغبة في مراعاة احتياجات الأطفال والزوار الأقل قدرة، والاهتمام الشخصي بالزوار، ومراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم الخدمات.

المبحث الثالث: المتحف الدولي للسيرة النبوية:

نبذة مختصرة عن المتحف:

إن المتحف الدولي للسيرة النبوية هو 'متحف يُعنى بالتعريف الحضاري الشامل بالنبي ﷺ، وأدابه الكريمة، وأخلاقه العظيمة، وشرعيته السمحة، بمنهج علمي متميز، وتأسيس بحثي محكم، ومن خلال عرض إبداعي مبتكر ومتجدد، وذلك باستخدام أحدث الوسائل والتقنيات.

رؤية المتحف:

تمثلت رؤية المتحف الدولي للسيرة النبوية في " الريادة العالمية في مجال إظهار الإسلام في صورته الصادقة النقية، وتعاليمه السامية الزكية، وأنه رسالة الرحمة والحب والعدل والسلام والوسطية والاعتدال، من خلال معارض ومتاحف حضارية تجمع بين جمال المباني وجمال المعاني".

رسالة المتحف:

إن رسالة المتحف الدولي للسيرة النبوية هي توفير أضخم وأشمل وأحدث وأدق وسائل العرض العصرية المبهرة، لعرض فنون الثناء على الله عز وجل، والتعريف الحضاري الشامل بأسمائه وصفاته ودلائل عظمته، وملابكته وكتبه ورسله، والتعريف الحضاري الشامل بالنبي ﷺ وأدابه الكريمة وأخلاقه العظيمة، وشرعيته السمحة، بمنهج علمي متميز، وتأسيس بحثي محكم، وتجديد تقني فريد، وعرض إبداعي مبتكر".

الدراسات السابقة

عرضت الدراسة مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع معايير ضمان الجودة وتحسين جودة الخدمات، تم ترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث حيث كانت أقدم دراسة 2014 وأحدثها 2022. تبين من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة وتطبيقه على المتاحف، لذا يرى الباحث أن لهذه الدراسة أهمية كبيرة كونها تركز بشكل مباشر على قطاع المتاحف. وفيما يلي عرض للدراسات السابقة

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

ركزت دراسة (Pop & Borza, 2014) على تحسين الجودة في المتاحف باستخدام التشخيص التطبيقي مما يعزز الميزة التنافسية للمتاحف، وباستخدام المنهج النوعي أجريت الدراسة، وجمعت البيانات باستخدام المقابلات، وأساليب الملاحظة المباشرة، وفحص التقارير، وتحليل الوثائق. وطُبقت الدراسة على متحف مقاطعة «Baia Mare Artistic Centre» في رومانيا. وبينت النتائج وجود تأثير سلبي لأساليب القيادة الاستبدادية وعدم التخل المتبعة في متحف مقاطعة بابا ماري الفني للفنون على تحفيز الموظفين، مما أثر على الجودة وأسهم في ضعف الأداء، وتدني مستوى جودة الخدمة.

سعت دراسة (Pop & Borza, 2016) إلى التعرف على دور جودة خدمات المتاحف في تحقيق الاستدامة، ولإعداد هذه الدراسة النوعية تم إجراء مقابلات شبه منظمة مع خبراء من المتاحف في رومانيا. ولقد أظهرت النتائج وجود حاجة لقياس استدامة المتاحف من خلال مؤشرات كمية وباستخدام المؤشرات المتعلقة بالجودة، كما أشارت النتائج إلى أن جميع الخبراء أشاروا إلى وجود صلة بين قياس الاستدامة والجودة، إلا إنهم قالوا إن عدداً قليلاً جداً من المتاحف الرومانية يجري مثل هذه الدراسات.

وهفت دراسة (Putra, 2016) إلى تنفيذ نموذج HISTOQUAL لقياس توقعات وتصورات الزوار في جيولوجيا متحف باندونج في إندونيسيا، وباستخدام أداة الاستبانة جمعت البيانات من (112) زائراً للمتحف، وبينت النتائج أن هناك العديد من الجوانب التي ينبغي تحسينها فيما يتعلق باستجابات الموظفين والمعلومات للزوار والمواد الاستهلاكية والتعامل، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتوقعات الزوار وتصوراتهم حول الخدمات المتحفية.

سعت دراسة (المجاهد، 2017م) إلى الكشف عن مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وعلاقته بجودة الخدمة التعليمية في جامعة نمار، وأجريت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لها دور في إحداث التغيرات على جودة الخدمة التعليمية بنسبة بلغت (32.4%).

هفت دراسة (الأحمد، 2018م) إلى التعرف على مستوى جودة خدمات المكتبات في الجامعات الأردنية في ضوء معايير ضمان الجودة العالمية، ولإعداد الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع البيانات، وتكونت العينة من (230) فرداً، وبينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة خدمات المكتبات في الجامعات الأردنية متوسط في ضوء معايير ضمان الجودة العالمية.

اهتمت دراسة (حطاب وآخرون، 2019م) بتقييم الموائد الاقتصادية والاجتماعية لأداء المتاحف العراقية في أربيل وبغداد وبابل وكربلاء، وأجريت هذه الدراسة باستخدام المنهجين الاستبانتي والاستقرائي، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة من عينة الدراسة البالغ عددها (30) فرداً، وبينت نتائج هذه الدراسة وجود دور مهم للمتاحف في بناء الشخصية الوطنية وتحقيق التماسك الاجتماعي وترسيخ القيم الاجتماعية الفاضلة. كما أشارت النتائج إلى وجود فهم محدود لدى إدارة المتاحف محل الدراسة والدولة العراقية ككل حول الدور الاقتصادي والاجتماعي الذي يمكن أن تؤديه المتاحف في دعم الاقتصاد الوطني وفي تحقيق التماسك الاجتماعي.

تناولت دراسة (آل ناصر، 2020م) أثر تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد في تطوير أداء الجامعات السعودية، ولإعداد الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي التحليلي والاستبانة لجمع البيانات، وطُبقت الدراسة على عينة بلغت (626) عضو هيئة

تدريس، وبينت نتائج الدراسة وجود درجة كبيرة للالتزام الجامعات السعودية بتطبيق معايير الجودة والاعتماد، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين معايير ضمان الجودة والاعتماد ومستوى أداء الجامعات السعودية.

سعت دراسة (Daskalaki et al, 2020) إلى تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الزوار وسلوكهم المستقبلي تجاه المتاحف، وذلك من خلال دراسة استقصائية تعتمد على أبعاد SERVPERF بين 632 زائراً في المتحف الأثري ومتحف العلوم والتكنولوجيا في سالونيك (اليونان). وبينت النتائج أن الأبعاد الخمسة لـ SERVPERF يمكنها بنجاح تحديد درجة رضا الزوار والتنبؤ بالسلوك المستقبلي. كما أشارت النتائج إلى أن نوع المتحف يعد عاملاً مهماً يؤثر على الرضا والسلوك المستقبلي، والولاء.

اهتمت دراسة (Preko et al, 2020) بالتحقيق في أثر الرضا عن التجربة السياحية المتحفية في الإسهام في الولاء والرغبة في تكرار الزيارة للمتحف، ولقد تم إجراء البحث مع 385 سائحاً زاروا المتحف الوطني في غانا، وكشفت النتائج عن التأثيرات الكبيرة للرضا عن التجربة السياحية المتحفية في استعداد السائح لتكرار الزيارة.

هفت دراسة (Unuvur & Yapici, 2021) إلى قياس جودة الخدمة في المتاحف، وتحديد جوانب جودة الخدمة المدركة، واستخدمت الدراسة مقياس HISTOQUAL لقياس جودة الخدمة، وتكونت عينة الدراسة من (400) شخص زاروا المتاحف في مركز مدينة سامسون في تركيا. وأظهرت النتائج أن الزوار قيموا الخدمة بأنها متوسطة المستوى، في حين أن أبعاد الملموسة وإمكانية الوصول كانت لها أعلى قيمة متوسطة، وكان يُعد الإتاحة له أدنى قيمة.

ركزت دراسة (أبو رمان واللهبي، 2022م) على محددات جودة المتاحف التاريخية في إمارة الشارقة من خلال قياس إدراكات الزوار لممارسات المتاحف الرقمية في ظل انتشار كوفيد-19. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي أجريت الدراسة، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة من عينة بلغت (375) زائراً. وبينت النتائج أن جودة الخدمات المتحفية المقدمة إلكترونياً للزوار تؤثر بشكل متفاوت في مستوى رضاهم. وتمثلت محددات جودة المتاحف الرقمية في (الخصوصية، الأمان، الفاعلية، التعامل، واجهة الموقع الإلكتروني للمتحف، التفاعل، الاستجابة، والاعتمادية).

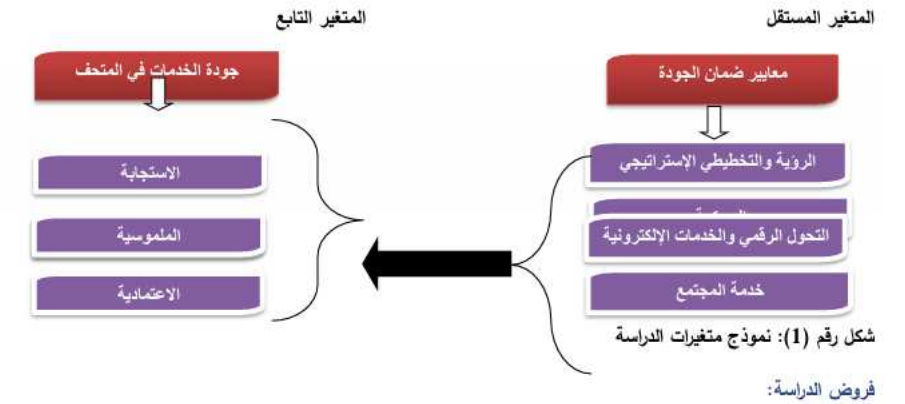
سلطت دراسة (Bazán & Ajmat, 2022) الضوء على العوامل المؤثرة في رضا الزائرين في المتاحف، ولقد أجريت هذه الدراسة في 4 متاحف في دولة الأرجنتين، وجمعت البيانات على مرحلتين: واحدة قبل الزيارة والأخرى بعدها مباشرة. وأظهرت نتائج الدراسة أن العوامل المؤثرة التي تسهم في تعزيز رضا الزائرين تتمثل في دوافع الزائر أو عمره أو خصائص الزيارة المحددة، مثل ما إذا كان الزائرون قد قاموا بجولة إرشادية أم لا، أو الخبرة المتحفية التي يقدمها المتحف.

فيما سبق حرص الباحث على مراجعة الدراسات ذات الصلة، والتي سبق وتناولت موضوع أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف، إلا إن من خلال مراجعة الباحث للدراسات ذات الصلة، فقد تبين وجود ندرة بحثية واضحة -على حد علم الباحث- في الدراسات العربية والأجنبية التي ناقشت موضوع معايير ضمان الجودة في المتاحف بشكل مباشر، ولذا يرى الباحث أن دراسته ستكون ذات أهمية كونها تركز وبشكل مباشر على معايير ضمان الجودة ودورها في التأثير على جودة خدمات المتاحف.

فروض ونموذج الدراسة

متغيرات ونموذج الدراسة:

يرى الباحث أنه يمكن تمثيل متغيرات الدراسة الحالية، المستقلة والتابعة، في النموذج التالي:



فروض الدراسة:

بناءً على ندرة الدراسات السابقة كما اتضح سابقاً، يمكن للباحث اشتقاق الفرض الرئيس للبحث لتحقيق أهداف دراسته والإجابة على تساؤلاتها.

الفرض الرئيس: يوجد تأثير إيجابي للالتزام بتطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات بالمتحف الدولي للسيرة النبوية.

ومن هذا الفرض الرئيس يمكن صياغة الفروض الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر إيجابي للرؤية والتخطيط الاستراتيجي كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.
2. يوجد أثر إيجابي للحوكمة كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.
3. يوجد أثر إيجابي لخدمة المجتمع كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.
4. يوجد أثر إيجابي للتحويل الرقمي والخدمات الإلكترونية كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.

• تتمثل فروض الدراسة في فرض رئيسي وهو كما يلي:

• **الفرض الرئيسي:** يوجد أثر إيجابي للالتزام بتطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات بالمتحف الدولي للسيرة النبوية. ينبثق منه عدة فروض فرعية هي:

- يوجد يوجد أثر إيجابي للرؤية والتخطيط كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات بالمتحف الدولي للسيرة النبوية.
- يوجد يوجد أثر إيجابي للحوكمة كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات بالمتحف الدولي للسيرة النبوية.
- يوجد يوجد أثر إيجابي لخدمة المجتمع كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات بالمتحف الدولي للسيرة النبوية.
- يوجد يوجد أثر إيجابي للتحويل الرقمي والخدمات الإلكترونية كأحد معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات بالمتحف الدولي للسيرة النبوية.
- تم تمثيل الفرضيات على نموذج الدراسة والذي يوضح العلاقة بين المتغيرات الأساسية وأبعادها.

منهجية الدراسة وأدواتها

منهج الدراسة:

أعتمد الباحث على منهجية الدراسة التطبيقية لبحث أثر معايير ضمان الجودة على جودة الخدمات في المتاحف، "المتحف الدولي للسيرة النبوية في المدينة المنورة نموذجاً".

مجتمع وعينة الدراسة:

اعتمد الباحث أن يكون مجتمع الدراسة زوار المتحف الدولي للسيرة النبوية بالملكة العربية السعودية في المدينة المنورة. وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث قام الباحث بإعداد استمارة الاستبانة وتوزيعها إلكترونياً على زوار المتحف الدولي للسيرة النبوية في المدينة المنورة على عدة جولات وفي أوقات مختلفة، واستطاع الباحث جمع استجابات من الزوار بلغت (250) زائراً.

أداة الدراسة:

تعد الأداة البحثية وسيلة أساسية تستخدم للحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المختصة في الدراسة، وتم استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتضمنت قسمين كما يلي:

1. القسم الأول (البيانات الأولية)؛ وبلغ عدد الأسئلة 4، وذلك حول الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد مرات الزيارة للمتحف.
2. القسم الثاني (محاور الدراسة)؛ وتتضمن محورين رئيسيين، وهما:

➡ المحور الأول: تطبيق معايير ضمان الجودة في المتحف الدولي للسيرة النبوية: تضمن هذا المحور 4 أبعاد فرعية، وهي الرؤية والتخطيط الإستراتيجي، والحوكمة، وخدمة المجتمع، والتحول الرقمي والخدمات الإلكترونية، وتضمن 14 فقرة. وقد تم تحديد أبعاد هذا المتغير استناداً لعدة دراسات، وهي: دراسة (الغامدي، 2014م)، و(الأحمد، 2018م)، و(الشديفات، 2021م)، و(عبدالرحمن وآخرون، 2020م)، و(الجذلب والجماصي، 2023م).

➡ المحور الثاني: جودة خدمات المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار: تضمن هذا المحور 4 أبعاد فرعية، وهي الاستجابة، والأمان، والاعتمادية، والملموسية، وتضمن 14 فقرة. وقد تم تحديد أبعاد هذا المتغير استناداً لعدة دراسات، وهي: دراسة (زكريا، 2022م)، و(المجاهد، 2017م)، و(Putra, 2016)، و(Pop & Borza, 2016).

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لإجابات فقرات القسم الثاني من الأداة، ويوضح الجدول 1 ذلك:

جدول 1. درجات مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5
1.79-1	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20 إلى 5.0

منهج الدراسة: وصفي تحليلي

مجتمع الدراسة: زوار المتحف الدولي للسيرة النبوية بالملكة العربية السعودية

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها 250 زائر

أدوات جمع وتحليل البيانات:

- المصادر الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات الحديثة المتوفرة والدراسات السابقة من مصادر أكاديمية موثوقة، والاستفادة منها في الإطار النظري والمفاهيمي.
- المصادر الأولية (الاستبيان) كأداة لجمع البيانات.
- التحليل الإحصائي للبيانات من خلال برنامج SPSS والأساليب الإحصائية المعروفة.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

(أ) الصدق الظاهري:

بعد إعداد الاستبانة، قام الباحث بعرضها على سعادة الأستاذ الدكتور المشرف على المشروع البحثي، بجانب عرضها على عدد من السادة ذوي الاختصاص، وتم أخذ ملاحظاتهم وأرائهم لضبط الاستبانة بشكلها النهائي الحالي كما هي في قائمة الملاحق.

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

إن صدق الاتساق الداخلي يُعنى بمدى التجانس بين الفقرات المختلفة في الاستبانة، وكيفية ارتباطها بالمجال المرتبط بها. وقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

جدول رقم 2. قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل (درجة التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير ضمان الجودة)

البعد الأول: الرؤية والتخطيط الإستراتيجي					
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.757**	0.000	3	.843**	0.000
2	.845**	0.000	4	.816**	0.000
البعد الثاني: الحوكمة					
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.848**	0.000	3	.806**	0.000
2	.855**	0.000			
البعد الثالث: خدمة المجتمع					
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.888**	0.000	3	.859**	0.000
2	.887**	0.000			

البعد الرابع: التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.821**	0.000	3	.795**	0.000
2	.866**	0.000	4	.841**	0.000

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01

تشير نتائج الجدول 2 إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات كل بُعد في محور (درجة التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير ضمان الجودة) كان مرتفعاً، وبدلالة إحصائية (0.000)، وهذه النتائج تؤكد بوضوح مدى مناسبة هذه الفقرات لقياس أبعاد المتغير المستقل.

جدول 3. قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع (جودة خدمات المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار)

البعد الأول: الاستجابة					
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.838**	0.000	3	.867**	0.000
2	.898**	0.000	4	.881**	0.000
البعد الثاني: الأمان					
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.902**	0.000	3	.898**	0.000
2	.880**	0.000			
البعد الثالث: الاعتمادية					
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.853**	0.000	3	.887**	0.000
2	.898**	0.000	4	.890**	0.000

البعد الرابع: الملموسية

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.885**	0.000	3	.867**	0.000
2	.893**	0.000			

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01

تشير نتائج الجدول 3 إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات كل بُعد في محور (جودة خدمات المتحف الدولي للسيرة النبوية) كان مرتفعاً، وبدلالة إحصائية (0.000)، وهذه النتائج تؤكد بوضوح مدى مناسبة هذه الفقرات لقياس أبعاد المتغير التابع.

ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات أداة الدراسة إلى استقرار نتائج الاستبانة في حال تم توزيعها عدة مرات لاحقاً تحت نفس الظروف والشروط. ولقياس ثبات الاستبانة، قام الباحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وذلك كما يلي:

جدول 4. نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد محاور الدراسة المختلفة

البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
أولاً المتغير المستقل		
الرؤية والتخطيط الإستراتيجي	4	0.829
الحوكمة	3	0.784
خدمة المجتمع	3	0.847
التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية	4	0.850
الدرجة الكلية للمتغير المستقل	14	0.946
ثانياً المتغير التابع		
الاستجابة	4	0.893
الأمان	3	0.867
الاعتمادية	4	0.903
الملموسية	3	0.853
الدرجة الكلية للمتغير التابع	14	0.959

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضح من نتائج الجدول رقم 4 أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة على جميع أبعاد محاور الدراسة المختلفة، إذ تراوحت ما بين 0.784 إلى 0.903، كما بلغت قيمة معامل ألفا للثبات الكلي 0.973 وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات.

أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد اكتمال مرحلة توزيع الاستبانة، تم فرز الاستبانات والتحقق منها، ومن ثم تحليلها بدقة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V28)، وقد تم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام عدد من الأساليب الوصفية والاختبارات الإحصائية، ومنها: التكرار والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، واختبار الانحدار الخطي البسيط.

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

توضح نتائج الجدول 5 التكرارات، والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

جدول 5. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	البيان	العدد	النسبة
الجنس	أنثى	78	31.2
	ذكر	172	68.8
العمر	21 سنة أو أقل	23	9.2
	من 22-31 سنة	58	23.2
	من 32-41 سنة	79	31.6
	من 42 فأكثر	90	36.0
	ثانوية عامة	40	16.0
المؤهل العلمي	دبلوم مهني	27	10.8
	بكالوريوس	122	48.8
	دراسات عليا	61	24.4
	مرة	125	50.0

عدد مرات الزيارة للمتحف	من 2-4 زيارات	67	26.8
	من 5-7 زيارات	13	5.2
	من 8 زيارات فأكثر	45	18.0
المجموع		250	100%

تظهر نتائج الجدول بين الجنسين، وقد تبين أن النسبة الأكبر من المشاركين من الذكور بنسبة (68.8%) مقارنة بالإناث (31.2%).

يكشف فحص الفئة العمرية عن مجموعة متنوعة من المشاركين. تتكون الفئة العمرية الأكبر من الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 42 عاماً فأكثر، ويشكلون 36.0% من المشاركين. يشير هذا إلى تواجد كبير للأفراد ذوي الخبرة في الدراسة.

وقيما يتعلق بالمؤهلات التعليمية، فإن النسبة الأكبر من المشاركين يحملون درجة البكالوريوس (48.8%)، يليهم الحاصلون على دراسات عليا (24.4%).

وأخيراً، توضح نسبة عدد مرات زيارات المتحف أن نصف المشاركين زاروا المتحف مرة واحدة، في حين أن جزءاً كبيراً بلغت نسبته (26.8%) قاموا ب 2-4 زيارات مما يشير إلى اهتمام كبير بمشاركة المتحف بين المشاركين، في حين كان هناك 18.0% من المشاركين زاروا المتحف 8 مرات أو أكثر.

تحليل الاستجابات على محاور متغيرات الدراسة:

لتحليل الاستجابات على محاور متغيرات الدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي واتجاهات الرأي لفقرات محاور الدراسة المختلفة كما يلي:

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يملك المتحف رؤية ورسالة معلنة ومعتمدة ومصاغة بوضوح	4.56	0.639	91.2%	موافق بشدة	1
2	تتوفر في المتحف سبل نوعية مناسبة حول الخطط الإستراتيجية للمتحف والإعلان عنها من خلال المنشورات عبر شبكات التواصل الاجتماعي	4.32	0.864	86.3%	موافق بشدة	3
3	يشجع المتحف للزوار المشاركة في صياغة الخطة الإستراتيجية عن طريق أخذ مقترحاتهم التطويرية عبر شبكات التواصل الاجتماعي	4.16	0.910	83.3%	موافق	4

4	يوجد بالمتحف قادة فاعلون وداعمون لتحقيق الجودة في كافة الخدمات التي يقدمها المتحف	4.46	0.776	89.2%	موافق بشدة	2
	الدرجة الإجمالية للبعد	4.38	0.654	87.5%	موافق بشدة	

(أ) المتغير المستقل: درجة التزام المتحف الدولي للسير النوبية بتطبيق معايير ضمان الجودة:

البعد الأول: الرؤية والتخطيط الإستراتيجي:

جدول 6. تحليل استجابات العينة على بعد (الرؤية والتخطيط الإستراتيجي) في المتغير المستقل

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 6 أن المتوسطات الحسابية للبعد الأول (الرؤية والتخطيط الإستراتيجي) في المتغير المستقل قد تراوحت ما بين 4.16 إلى 4.56.

وتعكس هذه النتائج مدى درجة الموافقة الكبيرة من المشاركين تجاه فقرات الرؤية والتخطيط الإستراتيجي؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.38) والوزن النسبي (87.5%)، مما يشير إلى أن المشاركين يوافقون بقوة على فعالية رؤية المتحف ومبادرات التخطيط الإستراتيجي.

وتُظهر هذه النتائج تصوراً إيجابياً بين المشاركين فيما يتعلق برؤية المتحف، وإستراتيجيات الاتصال، وجهود إشراك الزوار، ودعم القيادة، وكذلك فإن الإجماع العام يشير إلى وجود إطار تخطيط إستراتيجي جيد التنظيم ومنفذ بكفاءة داخل المتحف، مما يسهم في توفير تجربة إيجابية ومتناسكة للزائرين.

البعد الثاني: الحوكمة:

جدول 7. تحليل استجابات العينة على بعد (الحوكمة) في المتغير المستقل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يهتم المتحف بوضع لوائح وتعليمات معلنة تحدد آليات الحصول على الخدمات والحقوق والواجبات بالنسبة للزوار	4.41	0.772	88.2%	موافق بشدة	2
2	يطبق المتحف أحدث الأساليب الرقابية "الرقابة الإلكترونية" لمتابعة تقديم الخدمات للزوار من قبل الموظفين والكشف عن جوانب القصور لمعالجة المقصرين	4.30	0.827	85.9%	موافق بشدة	3
3	يتم التعامل مع كافة الشكاوى بجدية وبعدالة ومن دون أي نوع من التمييز لجميع الفئات	4.42	0.819	88.4%	موافق بشدة	1
	الدرجة الإجمالية للبعد	4.37	0.674	87.5%	موافق بشدة	

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 7 أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثاني (الحوكمة) في المتغير المستقل قد تراوحت ما بين 4.30 إلى 4.42.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.37) والوزن النسبي (87.5%)، وهو درجة تبين وجود اتفاق قوي بين المشاركين فيما يتعلق بممارسات إدارة المتحف، بما في ذلك اللوائح الشفافة والمراقبة الإلكترونية والمعاملة غير المتحيزة للزوار.

وهذه النتائج تعكس تصوراً إيجابياً بين المشاركين فيما يتعلق بممارسات إدارة المتحف؛ إذ أقر غالبية المشاركين بجهود المتحف في الحفاظ على لوائح شفافة، واستخدام أساليب المراقبة الحديثة، وضمان العدالة والمساواة لجميع الزوار. في حين أنه قد يكون هناك بعض الاختلافات الطفيفة في الإجابات، فإن الإجماع العام يصور بيئة متحفية جيدة الإدارة، وتتميز الثقة والشفافية والمعاملة المتساوية بين قاعدة زوارها المتنوعة. تسلط هذه النتائج الضوء على إستراتيجيات الإدارة الفعالة للمتحف، مما يسهم في توفير تجربة إيجابية للزائرين ورضاهم بشكل عام.

البعد الثالث: خدمة المجتمع:

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يسعى المتحف من خلال إنشاء فروع نحو تحقيق سهولة الوصول والحصول على خدماته	4.48	0.767	89.5%	موافق بشدة	2
2	يهتم المتحف بالمشاركة في المشروعات الاجتماعية الخيرية وفي المبادرات والندوات التثقيفية والتوعوية	4.32	0.887	86.3%	موافق بشدة	3
3	يحرص المتحف على أن تكون مواعيد العمل والزيارة متناسبة مع كافة الزائرين من جميع أنحاء العالم	4.53	0.707	90.6%	موافق بشدة	1
الدرجة الإجمالية للبُعد		4.44	0.692	88.8%	موافق بشدة	

جدول 8. تحليل استجابات العينة على بعد (خدمة المجتمع) في المتغير المستقل

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 8 أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثالث (خدمة المجتمع) في المتغير المستقل قد تراوحت ما بين 4.32 إلى 4.53.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.44) والوزن النسبي (88.8%)، وهو درجة تبين وجود اتفاق كبير بين المشاركين فيما يتعلق بمبادرات خدمة المجتمع في المتحف، والتي تشمل إمكانية الوصول والمشاركة الاجتماعية والشمولية.

وتظهر هذه النتائج تصوراً إيجابياً للغاية بين المشاركين فيما يتعلق بجهود خدمة المجتمع في المتحف. ويشير الإجماع الساحق إلى أن المتحف لا يركز فقط على توفير خدمات يمكن الوصول إليها، ولكنه يشارك أيضاً بنشاط في المبادرات الاجتماعية والتعليمية.

علامة على ذلك، فإن النهج الشامل للمتحف في استيعاب الزوار من خلفيات متنوعة قد تم الاعتراف به وتقديره على نطاق واسع. تؤكد هذه النتائج التزام المتحف القوي بخدمة المجتمع، مما يشير إلى اتباع نهج شامل ومسؤول اجتماعياً يترد صداه بشكل إيجابي لدى جمهوره.

البعد الرابع: التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية:

جدول 9. تحليل استجابات العينة على بعد (التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية) في المتغير المستقل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يتيح المتحف إمكانية حجز الزيارة عبر موقعه الإلكتروني	4.31	0.835	86.2%	موافق بشدة	3
2	يهتم المتحف بإتاحة الفرصة للحصول على الزيارة للمتحف عبر تقنية الواقع الافتراضي	4.16	0.906	83.1%	موافق	4
3	يوظف المتحف التقنيات الحديثة (الشاشات التفاعلية، المجسمات التفاعلية، تكنولوجيا الواقع المعزز) مما يساعد على إنشاء مسار متحف يمكن الزائر من تجربة ناجحة	4.52	0.678	90.3%	موافق بشدة	1
4	لدى المتحف أنظمة إلكترونية متطورة لضمان جودة الخدمات المقدمة للزوار ومنها (قياس رضا الزوار عبر أجهزة إلكترونية متاحة في عدة أماكن بالمتحف)	4.40	0.781	88.0%	موافق بشدة	2
الدرجة الإجمالية للبُعد		4.35	0.666	86.9%	موافق بشدة	

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 9 أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الرابع (التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية) في المتغير المستقل قد تراوحت ما بين 4.16 إلى 4.52.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.35) والوزن النسبي (86.9%)، وهو درجة تبين وجود اتفاق كبير بين المشاركين فيما يتعلق بمبادرات التحول الرقمي للمتحف وعروض الخدمات الإلكترونية.

وتعكس هذه النتائج رؤية قيمة حول تبني المتحف للتقنيات الرقمية والخدمات الإلكترونية، إذ تشير إلى أن المتحف يوفر للزوار خيار حجز زيارتهم عبر موقعه الرسمي على الإنترنت. وتؤكد الموافقة العالية من المشاركين بشدة على هذه الميزة، وتشير إلى أن غالبية الزوار يجدون نظام الحجز عبر الإنترنت مناسباً ويمكن الوصول إليه. وتؤكد هذه النتائج على نجاح المتحف في دمج التقنيات الرقمية، مما يعزز مشاركة الزوار ورضاهم، ويضمن تجربة متحفية سلسة وممتعة.

(ب) المتغير التابع: جودة خدمات المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار:

البعد الأول: الاستجابة:

جدول 10. تحليل استجابات العينة على بعد (الاستجابة) في المتغير التابع

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يتم تقديم الخدمات للزائرين بصورة فورية وسريعة	4.47	0.712	89.4%	موافق بشدة	3
2	يضم المتحف طاقم عمل متعاوناً ومرناً مع الزوار	4.51	0.724	90.2%	موافق بشدة	2
3	الموظفون يهتمون بالترحيب عند استقبال الزوار	4.57	0.704	91.4%	موافق بشدة	1
4	يهتم الموظفون بتوفير الوقت اللازم للزوار للرد على استفساراتهم وتساؤلاتهم في نهاية الجولات	4.44	0.815	88.7%	موافق بشدة	4
الدرجة الإجمالية للبُعد		4.50	0.644	89.9%	موافق بشدة	

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 10 أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الاستجابة في المتغير التابع قد تراوحت ما بين 4.44 إلى 4.57.

ولقد بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.50) والوزن النسبي (89.9%)، وهي درجة تبين وجود اتفاق كبير بين المشاركين فيما يتعلق باستجابة المتحف لاحتياجات الزوار واستفساراتهم.

وتعكس هذه النتائج تصوراً إيجابياً للغاية بين المشاركين فيما يتعلق باستجابة المتحف للزوار. حيث تساهم الخدمات السريعة والموظفين المتعاونون والاستقبال الحار والاهتمام باستفسارات الزوار في تجربة متحف مرضية وجذابة للغاية. تسلط هذه النتائج الضوء على التزام المتحف بخدمة العملاء الاستثنائية، مما يضمن حصول الزوار على زيارة سلسة وممتعة، مما يعزز سمعة المتحف وزائريه.

نتائج الدراسة ومناقشتها

🚩 البعد الثاني: الأمان:

جدول 11. تحليل استجابات العينة على بعد (الأمان) في المتغير التابع

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يشعر الزوار بالثقة ويمكن الموظفين بالمتحف من تقديم الخدمات لهم	4.56	0.663	91.2%	موافق بشدة	2
2	يشعر الزوار بالأمان أثناء زيارتهم للمتحف	4.63	0.582	92.6%	موافق بشدة	1
3	يتم التعامل مع أي مشكلة تحدث للزوار في المتحف بعناية وشفافية	4.44	0.770	88.7%	موافق بشدة	3
الدرجة الإجمالية للبعد		4.54	0.601	90.8%	موافق بشدة	

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 11 أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الأمان في المتغير التابع قد تراوحت ما بين 4.44 إلى 4.63.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.54) والوزن النسبي (90.8%)، وهو درجة تبين وجود اتفاق كبير بين المشاركين فيما يتعلق بجهود المتحف لتوفير بيئة آمنة ومأمونة لزواره.

وتظهر هذه النتائج تصوراً إيجابياً استثنائياً بين المشاركين فيما يتعلق بإجراءات الأمان والسلامة في المتحف. إذ أن الزوار لا يلقون في قدرات الموظفين فحسب، بل يشعرون أيضاً بالسلامة والأمان العميقين طوال زيارتهم للمتحف. وتسلط هذه النتائج الضوء على تفاني المتحف في ضمان بيئة آمنة وجديرة بالثقة، وتعزيز ثقة الزوار ورضاهم وولائهم.

🚩 البعد الثالث: الاعتمادية:

جدول 12. تحليل استجابات العينة على بعد (الاعتمادية) في المتغير التابع

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	تتطابق الخدمات التي يقدمها المتحف مع ما تم الإعلان عنه مسبقاً عبر منصاته الإعلامية	4.44	0.775	88.7%	موافق بشدة	2
2	يتم الاحتفاظ ببيانات الزوار بسرية تامة، ولا يتم تداولها إلا في نطاق قواعد بيانات المتحف	4.40	0.821	87.9%	موافق بشدة	3

وبهذا نؤكد أنه تم قبول جزئي للفرض الرئيس لوجود تأثير سلبي وغير معنوي لبعد (الرؤية والتخطيط الإستراتيجي) عند دلالة إحصائية ($\alpha > 0.05$)

وعند أخذ كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على حدة، يتضح أن أبعاد الرؤية والتخطيط الإستراتيجي، والحوكمة، وخدمة المجتمع، والتحول الرقمي والخدمات الإلكترونية كان لها التأثير الإيجابي والدال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة درجة معامل التأثير (β) للأبعاد الأربعة -0.037، و0.157، و0.350، و0.361 على التوالي، وكذلك قيمة T المحسوبة والتي بلغت 3.047، و7.807، و7.342، وهو ما يعني أن كل بُعد من هذه الأبعاد على حدة له تأثير إيجابي ومعنوي على تحسين جودة الخدمات، وذلك بعد ضبط العوامل الأخرى.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (المجاهد، 2017م) والتي توصلت إلى أن معايير ضمان الجودة لها دور في إحداث التغيرات على جودة الخدمة التعليمية بنسبة بلغت (32.4%).

كما تتفق هذه النتائج أيضاً مع نتائج دراسة (آل ناصر، 2020م)، والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين معايير ضمان الجودة والاعتماد ومستوى أداء الجامعات السعودية.

في حين تختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (الأحمد، 2018م) والتي بينت أن مستوى جودة خدمات المكتبات في الجامعات الأردنية متوسط في ضوء معايير ضمان الجودة العالمية.

اختبار الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر إيجابي للرؤية والتخطيط الإستراتيجي " كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسياحة النبوية.

ولاختبار هذا الفرض تم اللجوء لاختبار الانحدار الخطي البسيط، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول 15. نتائج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من أثر الرؤية والتخطيط الإستراتيجي على تحسين جودة الخدمات

الأبعاد	Adjusted(R2)	F	معامل التحديد المعدل	ANOVA	معاملات الانحدار	Coefficients
	معامل التحديد المعدل	المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التأثير β	T	مستوى الدلالة
الرؤية والتخطيط الإستراتيجي	0.522	273.29	**0.000	0.656	16.53	**0.000

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

توضح نتائج الجدول رقم 15 تأثير الرؤية والتخطيط الإستراتيجي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسياحة النبوية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ومعنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فقد بلغت قيمة معامل التحديد

المعدل 0.522 أي إن بُعد الرؤية والتخطيط الإستراتيجي قد فسر ما مقداره 52.2% من التغير الحاصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسياحة النبوية من وجهة نظر الزوار.

كما تؤكد قيمة درجة معامل التأثير (β) 0.656، وقيمة F المحسوبة التي بلغت 273.29 وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وكذلك قيمة t المحسوبة التي بلغت 16.53 وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، معنوية هذا التأثير. وبهذا نؤكد على قبول هذا الفرض الفرعي الأول.

اختبار الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر إيجابي للحوكمة " كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسياحة النبوية.

ولاختبار هذا الفرض تم اللجوء لاختبار الانحدار الخطي البسيط، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول 16. نتائج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من أثر الحوكمة على تحسين جودة الخدمات

الأبعاد	Adjusted(R2)	F	معامل التحديد المعدل	ANOVA	معاملات الانحدار	Coefficients
	معامل التحديد المعدل	المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التأثير β	T	مستوى الدلالة
الحوكمة	0.610	390.8	**0.000	0.687	19.77	**0.000

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

توضح نتائج الجدول رقم 16 تأثير الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسياحة النبوية، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ومعنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.610 أي إن بُعد الحوكمة قد فسر ما مقداره 61.0% من التغير الحاصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسياحة النبوية من وجهة نظر الزوار.

كما تؤكد قيمة درجة معامل التأثير (β) 0.687، وقيمة F المحسوبة التي بلغت 390.8 وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وكذلك قيمة t المحسوبة التي بلغت 19.77 وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، معنوية هذا التأثير. وبهذا نؤكد على قبول هذا الفرض الفرعي الثاني.

اختبار الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر إيجابي لخدمة المجتمع " كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسياحة النبوية.

مجالات التطبيق (حدود الدراسة)

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف من وجهة نظر الزائرين .
- الحدود الزمنية: خلال عام 2023
- الحدود المكانية: المتحف الدولي السيرة النبوية في المملكة العربية السعودية
- الحدود البشرية: زائري المتحف الدولي للسيرة النبوية في المملكة العربية السعودية

حدود الدراسة:

إن حدود الدراسة الحالية تتمثل في التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف من وجهة نظر الزائرين، وبالتحديد المتحف الدولي للسيرة النبوية بالمملكة العربية السعودية، ويتم إجراء هذه الدراسة خلال العام 1445هـ / 2023م.

نتائج الدراسة والتوصيات

وتبيّن وضوح الرؤية المستقبلية للمتحف الدولي للسيرة النبوية وكذلك الجهد المبذول في وضع إستراتيجيات تحقيق هذه الرؤية، وأظهرت النتائج الاتفاق الشديد بين الزوار حول الممارسات الإدارية داخل المتحف، مما يشير إلى الشفافية والمساواة في المعاملة والرغبة في مكافحة التمييز.

كما إن الدراسة الحالية أظهرت التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتحقيق المساواة وتعزيز التفاعل مع مجتمعه المحلي والعالمي، بجانب توضيح جهود المتحف في توفير مواعيد زيارة مرنة والمشاركة في المشاريع الاجتماعية والتعليمية والندوات، مما ساهم في تعزيز الصلات الاجتماعية والتكيفية في المنطقة والمجتمعات العالمية.

وفي إطار مواكبة التحول الرقمي فقد أظهرت نتائج الدراسة أن المتحف الدولي للسيرة النبوية يستخدم بنجاح التقنيات الحديثة مثل الشاشات التفاعلية والنماذج ثلاثية الأبعاد وتكنولوجيا الواقع المعزز لتحسين تجربة الزوار.

وحول جودة الخدمة المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية فقد تبين أن الموظفين في المتحف يشكلون جزءاً أساسياً من هذه التجربة، حيث يهتمون بالترحيب بالزوار وتوفير الدعم والإرشاد، ولقد أظهرت النتائج التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتقديم خدمات موثوقة وملموسة، حيث تكمن الجاذبية البصرية، والحفاظ على المعروضات في حالة ممتازة، وراحة مناطق الانتظار والاستراحة في جذب الزوار وجعل تجربتهم إيجابية ومميزة. وأيضاً تعزيز تقديم تجربة ممتعة وملء يشعر به الزوار خلال زيارتهم للمتحف التزام المؤسسة بتقديم أفضل الخدمات والد

توصيات الدراسة:

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والاستنتاجات السابقة

1. يجب تشجيع المتحف على مواصلة تعزيز الشفافية في جميع جوانب إدارته، الحكومية وخدمة المجتمع.
2. يجب أن تكون المعلومات المتاحة للزوار واضحة ومتاحة بسهولة، وتشجع عا للمتحف.
3. يُنصح بمواصلة تحسين تجربة الزائر داخل المتحف، سواء كان ذلك من خلال وفنية مستمرة، وذلك من خلال توسيع البرامج التعليمية وورش العمل والجولات.
4. يُنصح بإنشاء استبيانات منتظمة لمعرفة آراء الزوار وملاحظاتهم.
5. يُنصح بتعزيز ممارسات الحوكمة داخل المتحف، بما في ذلك زيادة الرقابة المعاملة.
6. يمكن للمتحف أن يستفيد من توسيع نطاق الوصول وزيادة إشراك الجمهور عبر الإنترنت، ويمكنه أيضاً استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الزوار الحضوريين داخل المتحف.
7. من الضروري الاستمرار في الاستثمار في تحسين وتطوير البنية التحتية والخدمات المقدمة في المتحف، مع التركيز على الحفاظ

عرضت الدراسة النتائج التي توصلت إليها بعد اختبار صحة الفرضيات حيث توصلت إلى وجود التزام في المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير ضمان الجودة، وتبين أن الموظفين في المتحف يشكلون جزءاً أساسياً من جودة الخدمة المقدمة، وأظهرت النتائج أن هناك أثر إيجابي لمعايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من المتحف.

بناءً على النتائج التي توصلت إليها أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في قطاع المتاحف وأهمية تعزيز أبعاد معايير ضمان الجودة، مع ضرورة الاستثمار في تحسين وتطوير البنية التحتية والخدمات المقدمة في المتاحف. قدمت الدراسة اقتراحات بإجراء بحوث ودراسات مستقبلية في هذا المجال

البحوث والمقترحات المستقبلية:

فيما يلي يقترح الباحث عدداً من المواضيع التي يأمل أن يتم دراستها مستقبلاً من قبل الباحثين:

1. بحث مدى الالتزام بتطبيق معايير ضمان الجودة في مختلف المتاحف داخل المملكة العربية السعودية.
2. التشجيع على إجراء مزيد من البحوث والاستطلاعات لفهم احتياجات الزوار وتوقعاتهم بشكل أفضل.
3. الاهتمام بإجراء المزيد من الأبحاث حول سبل تكوين إستراتيجيات سريعة لتلبية احتياجات وتوقعات زوار المتاحف ومن ثم تحسين جودة الخدمات.

جودة الخدمات.

يمكن للمتحف أن يستفيد من توسيع نطاق الوصول وزيادة إشراك الجمهور عبر الإنترنت، ويمكنه أيضاً استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الزوار الحضوريين داخل المتحف.

من الضروري الاستمرار في الاستثمار في تحسين وتطوير البنية التحتية والخدمات المقدمة في المتحف، مع التركيز على الحفاظ



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

