

## "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



<https://doi.org/10.36571/ajsp7426>

## الملخص:

ركزت الدراسة الحالية على التعرف على أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الزوار، من خلال دراسة تطبيقية على المتحف الدولي للسيرة النبوية. وذلك بالاعتماد على عينة مكونة من (250) زائراً. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها وجود تأثير إيجابي معنوي لالتزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير ضمان الجودة (الرؤية والتخطيط الإستراتيجي، والحوكمة، وخدمة المجتمع، والتحول الرقمي والخدمات الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمات المقدمة بمختلف أبعاد الجودة (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية). وتسهم 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، وتسهم 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:

إننا نفخر ببارثنا الثقافي والتاريخي السعودي والعربي والإسلامي، وندرك 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 كمنطقة 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 للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

### مشكلة الدراسة:

بشكل أساسي يتم التعامل مع الجودة في مناطق الجذب التراثي الثقافي 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 الإستراتيجي "كأحد معايير ضمن 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:

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:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

**الأهمية النظرية:** تكمن في إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة، تنفذ داخل قطاع لم تحظَ 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.

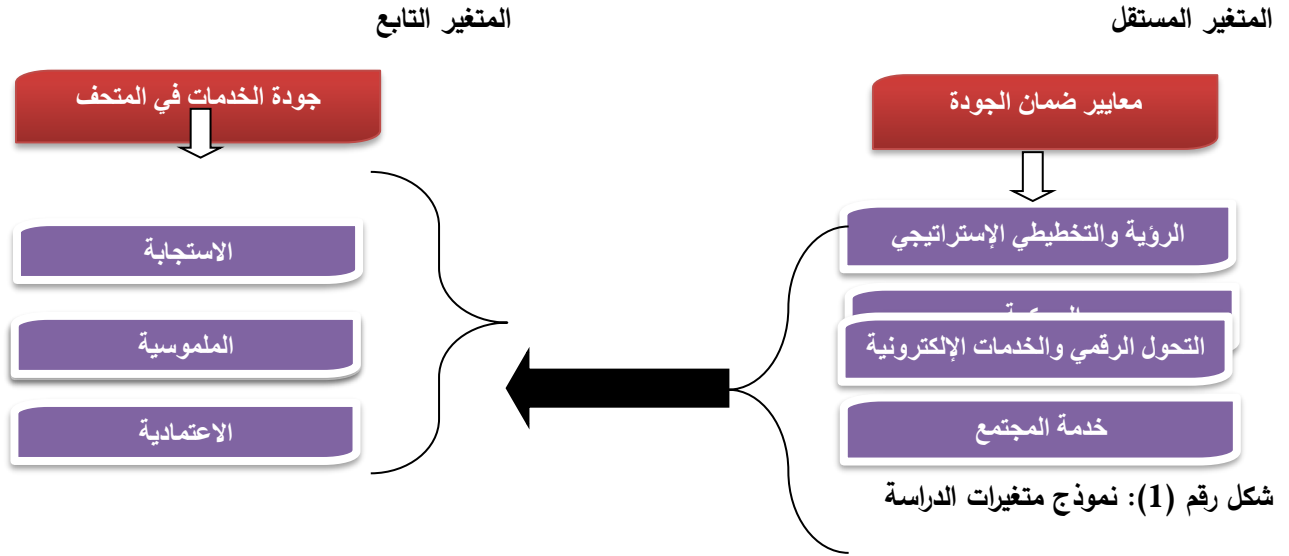
**الأهمية التطبيقية:** إن الأهمية التطبيقية للدراسة تتمحور فيما ستتوصل إليه الدراسة من دلالات ومؤشرات حول واقع التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية بتطبيق معايير الجودة، مما يساعد الباحث على تقديم توصيات ومقترحات تساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المتحف، حيث يأمل الباحث أن تساهم دراسته الحالية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

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.

## متغيرات ونموذج الدراسة:

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



شكل رقم (1): نموذج متغيرات الدراسة

## 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 الإستراتيجي "كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.
2. يوجد أثر إيجابي للحوكمة "كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.
3. يوجد أثر إيجابي لخدمة المجتمع "كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.
4. يوجد أثر إيجابي للتحويل الرقمي والخدمات الإلكترونية "كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.

## الإطار النظري:

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

## المبحث الأول: معايير ضمان الجودة:

### مفهوم الجودة:

إن مصطلح الجودة يشير إلى الإتقان والدقة 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 (الشديفات، 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 يوصف 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 (الشديفات، 2021م).

ويشار إلى ضمان الجودة على أنه مجموعة الأفعال المنظمة والمخططة والضرورية التي تنفذ 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 ذكرت في دراسة (المجاهد، 2017م)

ما يلي:

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

## معايير ضمان الجودة:

إن المعايير مفردتها 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 تتوافر 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 المدخلات 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 والانسجام 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 ليبسر ويسهل على زواره رؤيتها والاستمتاع بها" (حامد، 2020م، ص276).

ويعد المتحف جزءاً من التراث الثقافي وأصبح وجهة تراثية مهمة، وأصبح خيارات بديلة كمنطقة جذب سياحي للسياح 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 الاقتناء، والمحافظة 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).

## جودة الخدمات في المتاحف:

إن جودة الخدمة تعرف بأنها توقعات العملاء عن إلى أي مدى ستسهم هذه الخدمة في تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم (المجاهد، 2017م).

وتختلف جودة الخدمات المقدمة في المتاحف باختلاف الظروف الخاصة بتقديمها، ويعرف مفهوم جودة الخدمة المشتق من الكلمة اللاتينية qualis على أنه مصطلح يوضح حالة المنتج والخدمات ودرجة ملاءمتها للظروف ودرجة تلبية حاجة معينة (Unuvar & Yapici, 2021).

وفي ظل هذه البيئة التنافسية يسعى أي متحف جاهداً لتحقيق النجاح والبقاء، ولذا فقد أصبح من الضروري تقديم خدمات ومنتجات وخبرات عالية الجودة، حيث سيؤدي ذلك إلى زيادة رضا وولاء الزوار، مما سيكون له تأثير جيد على أداء المتحف، فمن ناحية، من المرجح أن يعود الزائر الراضي إلى نفس المتحف؛ ومن ناحية أخرى، فإن الزائر الراضي سوف يوصي بالمتحف المعني لأشخاص آخرين، ومن خلال الحفاظ على الزوار الفعليين وجذب زوار جدد، يمكن للمتحف أن يحقق دخلاً أعلى وحصّة سوقية أفضل، وبالتالي فإن توفير خدمات عالية الجودة يمكن أن يضمن ميزة تنافسية وفي الوقت نفسه يمكن أن يساعد المتحف على تحسين استدامته (Pop & Borza, 2016).

وينبغي أن تكون جودة الخدمة في المتحف أكثر توجهاً نحو الزوار وتسهيلاً لهم من خلال توفير الخدمات التي ترضيهم، كما إن الفهم الجيد لتجارب الزوار من خلال تقييم تصورات الزوار أثناء زيارته المتحف أمر مهم للمتاحف، حيث يعد قياس رضا العملاء أحد أهم القضايا في جميع أنواع منظمات الأعمال، ويتم تبرير ذلك من خلال فلسفة توجيه العملاء والمبادئ الرئيسة للتحسين المستمر للمؤسسات الحديثة، وقد يساعد قياس رضا العملاء منظمات الأعمال على فهم سلوك العملاء، وخاصة تحديد وتحليل توقعات العملاء واحتياجاتهم ورغباتهم (Putra, 2016).

## أبعاد قياس جودة خدمات المتاحف:

يعد نموذج ServQual من أبرز النماذج التي تستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات، حيث تم تجميع أبعاد جودة الخدمات في خمسة أبعاد، وهي كما أشار لها (أبو رمان واللهيبي، 2022م):

الاستجابة (Responsiveness): ترتبط الاستجابة بكفاءة الموظفين والقدرة على التعرف على احتياجات العملاء، ومدى استعدادهم لخدمة زوار المتحف.

الاعتمادية (Reliability): وتعتبر عن القدرة على أداء وتقديم الخدمة المتحفية في ضوء الوعود المقدمة في البرامج التسويقية لخدمات المتحف، وبجودة عالية ومن دون أخطاء.

الضمان (Guarantee): ويعبر عن الخبرة والقدرة التامة لدى العاملين في المتحف لتزويد الزوار باحتياجاتهم من الخدمات والمعلومات على الوجه الأكمل.



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، وآدابه الكريمة، وأخلاقه العظيمة، وشريعته السمحة، بمنهج علمي متميز، وتأسيس بحثي محكم، ومن خلال عرض إبداعي مبتكر ومتجدد، وذلك باستخدام أحدث الوسائل والتقنيات.

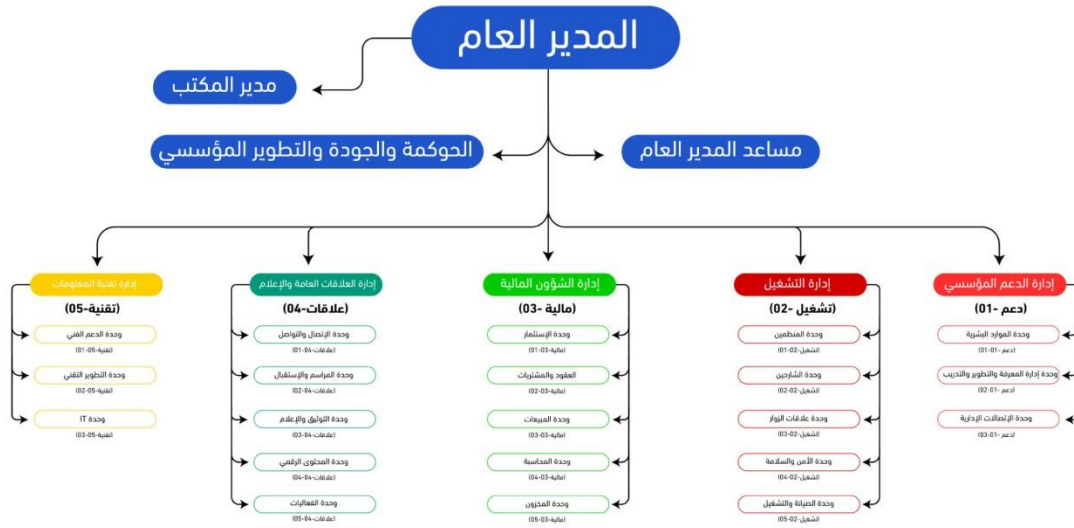
#### رؤية المتحف:

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 عظيمته، وملائكته وكتبه ورسله، والتعريف الحضاري الشامل بالنبي ﷺ وآدابه الكريمة وأخلاقه العظيمة، وشريعته السمحة، بمنهج علمي متميز، وتأسيس بحثي محكم، وتجديد تقني فريد، وعرض إبداعي مبتكر".

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. والتعريف الشامل بالنبي ﷺ وأدابه الكريمة وأخلاقه العظيمة، والشريعة الإسلامية السمحة.
3. التعريف الشامل بكافة الأنبياء عليهم الصلاة والسلام.
4. المساهمة في محاربة أفكار التشدد والتطرف والإرهاب والتأكيد على الوسطية والاعتدال.
5. تشجيع السياحة الهادفة من خلال إقامة فعاليات حضارية راقية.
6. إظهار دور المملكة العربية السعودية في خدمة القرآن والسنة والشريعة الإسلامية.



تدريس، وبينت نتائج الدراسة وجود درجة كبيرة لالتزام 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 زائرًا 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 سائحًا زاروا المتحف الوطني في غانا، وكشفت النتائج عن التأثيرات الكبيرة للرضا عن التجربة السياحية المتحفية في استعداد السائح لتكرار الزيارة.

هدفت دراسة (Unuvar & 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 بُعد الإتاحة له أدنى قيمة.

ركزت دراسة (أبو رمان والهيبي، 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) زائرًا. وبينت النتائج أن جودة الخدمات المتحفية المقدمة إلكترونياً للزوار تؤثر بشكل متفاوت في مستوى رضاهم. وتمثلت محددات جودة المتاحف الرقمية في (الخصوصية، الأمان، الفاعلية، التعاطف، 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.

### 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 بالمملكة 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 (محاوِر 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(الشديقات، 2021م)، و(عبدالرحمن وآخرون، 2020م)، و(الجذب والجماسي، 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	2.59 -1.80	3.39 -2.60	4.19 -3.40	4.20 إلى 5.0

**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 وآرائهم 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 ل فقرات 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
الدرجة الكلية لمحاور الدراسة	28	0.973



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 الاستبيانات والتحقق منها، ومن ثم تحليلها بدقة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V28)، وقد تم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام عدد من الأساليب الوصفية والاختبارات الإحصائية، ومنها: التكرارات 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
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	40	16.0
	دبلوم مهني	27	10.8
	بكالوريوس	122	48.8
	دراسات عليا	61	24.4
	مرة	125	50.0

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

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.

وفيما 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 توعية مناسبة حول الخطط الإستراتيجية للمتحف والإعلان عنها من خلال المنشورات عبر شبكات التواصل الاجتماعي	4.32	0.864	86.3%	موافق بشدة	3
3	يتيح 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
<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>						
		<b>4.38</b>	<b>0.654</b>	<b>87.5%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

(أ) المتغير المستقل: درجة التزام المتحف الدولي للسيرة النبوية 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 ومتماسكة 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 لمعاينة المقصرين	4.30	0.827	85.9%	موافق بشدة	3
3	يتم التعامل مع كافة الزائرين بعدالة ومن دون أي نوع من التمييز لجميع الفئات	4.42	0.819	88.4%	موافق بشدة	1
<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>						
		<b>4.37</b>	<b>0.674</b>	<b>87.5%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

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، وتعزز 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 فروعته 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
	<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>	<b>4.44</b>	<b>0.692</b>	<b>88.8%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

#### 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.

علاوة 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 يتردد 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 التقنية، 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
	<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>	<b>4.35</b>	<b>0.666</b>	<b>86.9%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

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 رؤى 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 سلسلة 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 متعاونًا ومرنًا 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 وتسألاتهم في نهاية الجولات	4.44	0.815	88.7%	موافق بشدة	4
<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>						
		<b>4.50</b>	<b>0.644</b>	<b>89.9%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

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 تصورًا إيجابيًا للغاية بين المشاركين فيما يتعلق باستجابة المتحف للزوار. حيث تساهم الخدمات السريعة

والموظفين المتعاونين 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 وزائره.

### 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 وتمكن 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 بعدالة وشفافية	4.44	0.770	88.7%	موافق بشدة	3
<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>		<b>4.54</b>	<b>0.601</b>	<b>90.8%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

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

ويشكل 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 يتقنون في قدرات الموظفين فحسب، بل يشعرون أيضاً بالسلامة والأمان العميقين طوال زيارتهم للمتحف. وتسلط هذه النتائج الضوء على تقاني 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

1	موافق بشدة	89.3%	0.695	4.46	3	يتم الالتزام بتقديم الجولات في الوقت المحدد والمعلن عنه
4	موافق بشدة	86.9%	0.813	4.34	4	يتم إعلام الزوار بموعد تقديم أو تأخير الجولات بدقة وبوقت كافٍ
		<b>88.2%</b>	<b>0.684</b>	<b>4.41</b>	<b>الدرجة الإجمالية للبعد</b>	

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 12 أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الاعتمادية في المتغير التابع قد تراوحت ما بين 4.46 إلى 4.34.

ولقد بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.41) والوزن النسبي (88.2%)، وهو درجة تبين وجود اتفاق كبير بين المشاركين فيما يتعلق بالاعتمادية، وبموثوقية المتحف في تقديم الخدمات.

وتؤكد هذه النتائج على وجود تصورٍ إيجابيٍ لدى المشاركين فيما يتعلق بموثوقية المتحف في تقديم الخدمات كما وعد. ويقدر الزوار ثبات المتحف في مواعيد خدماته مع الإعلانات، والحفاظ على سرية بياناتهم، والالتزام بمواعيد الجولات السياحية، وإيصال التحديثات في الوقت المناسب. تؤكد هذه النتائج على تقاني المتحف في تقديم خدمات موثوقة، مما يضمن حصول الزوار على تجربة سلسة وجديرة بالثقة، وبالتالي تعزيز رضاهم العام.

#### البعد الرابع: الملموسية:

**جدول 13.** تحليل استجابات العينة على بعد (الملموسية) في المتغير التابع

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	الترتيب
1	وسائل العرض الملموسة داخل المتحف في حالة جيدة	4.50	0.729	90.0%	موافق بشدة	2
2	يهتم المتحف بالنظافة بشكل جيد وملمس	4.56	0.675	91.2%	موافق بشدة	1
3	تتنصف أماكن انتظار واستراحة الزوار بالراحة والهدوء	4.44	0.801	88.8%	موافق بشدة	3
		<b>4.50</b>	<b>0.648</b>	<b>90.0%</b>	<b>موافق بشدة</b>	

يتضح من نتائج جدول رقم 13 أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الملموسية في المتغير التابع قد تراوحت ما بين 4.56 إلى 4.44.

وبشكل عام؛ بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.50) والوزن النسبي (90.0%)، وهو درجة تبين وجود اتفاق كبير بين المشاركين فيما يتعلق بالعناصر الملموسة للمتحف، وذلك من حيث الاهتمام بالنظافة وتوفير مناطق مريحة لاستراحة الزوار.



وتظهر هذه النتائج تصوراً إيجابياً استثنائياً لدى المشاركين فيما يتعلق بالجوانب الملموسة لخدمات المتحف. ويقدر الزوار جهود المتحف في الحفاظ على المعروضات في حالة ممتازة، وضمان مستويات عالية من النظافة، وتوفير أماكن انتظار واستراحة مريحة. تسلط هذه النتائج الضوء على تفاني المتحف في تعزيز الجوانب المادية لتجارب الزوار، مما يسهم بشكل كبير في رضاهم واستمتاعهم بشكل عام أثناء زيارتهم.

#### اختبار فروض الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة تم اللجوء لاختبار الانحدار الخطي البسيط، وذلك لتحديد أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع بمختلف أبعاده، وذلك كما يلي:

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

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

جدول 14. نتائج الانحدار الخطي المتعدد للتحقق من أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في تحسين جودة الخدمات

معاملات الانحدار Coefficients			تحديد التباين ANOVA		الأبعاد	
مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل التأثير $\beta$	مستوى الدلالة	F المحسوبة		
$\alpha > 0.05$	-0.734	-0.037	** 0.000	238.8	0.793	
** 0.003	3.047	0.157				الرؤية الإستراتيجي والتخطيط
** 0.000	7.807	0.350				الحوكمة
** 0.000	7.342	0.361				خدمة المجتمع التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

توضح نتائج الجدول رقم 14 تأثير تطبيق معايير ضمان الجودة كاملة على تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ومعنوي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.793 أي إن معايير ضمان الجودة قد فسرت ما مقداره 79.3% من التغيير الحاصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت 238.8 وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

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 ( $\beta$ ) 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 التغييرات 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 للسيرة 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

معاملات الانحدار Coefficients		تحديد التباين ANOVA		الأبعاد	
مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل التأثير $\beta$	مستوى الدلالة	F المحسوبة	Adjusted(R2) معامل التحديد المعدل
** .000	16.53	0.656	** .000	273.29	0.522

\*\* 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 للسيرة 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 بُد الرؤية والتخطيط الإستراتيجي قد فسر ما مقداره 52.2% من التغيير الحاصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

كما تؤكد قيمة درجة معامل التأثير ( $\beta$ ) 0.656، وقيمة F المحسوبة التي بلغت 273.29 وهي دالة عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ )، وكذلك قيمة t المحسوبة التي بلغت 16.53 وهي دالة عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ )، 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 للسيرة 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

معاملات الانحدار Coefficients			تحديد التباين ANOVA			الأبعاد
مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل التأثير $\beta$	مستوى الدلالة	F المحسوبة	Adjusted(R2) معامل التحديد المعدل	
** .000	19.77	0.687	** .000	390.8	0.610	الحوكمة

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

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

كما تؤكد قيمة درجة معامل التأثير ( $\beta$ ) 0.687، وقيمة F المحسوبة التي بلغت 390.8 وهي دالة عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ )، وكذلك قيمة t المحسوبة التي بلغت 19.77 وهي دالة عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ )، 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 للسيرة النبوية.

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

جدول 17. نتائج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من أثر خدمة المجتمع على تحسين جودة الخدمات

معاملات الانحدار Coefficients			تحديد التباين ANOVA		الأبعاد
مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل التأثير $\beta$	مستوى الدلالة	F المحسوبة	Adjusted(R2) معامل التحديد المعدل
** .000	324.3	0.718	** .000	591.8	0.704

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

توضح نتائج الجدول رقم 17 تأثير خدمة المجتمع في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ومعنوي عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، فقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.704، أي إن بُعد خدمة المجتمع قد فسر ما مقداره 70.4% من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

كما تؤكد قيمة درجة معامل التأثير  $(\beta)$  0.718، وقيمة F المحسوبة التي بلغت 591.8 وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وكذلك قيمة t المحسوبة التي بلغت 24.33 وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  معنوية هذا التأثير. وبهذا نؤكد على قبول هذا الفرض الفرعي الثالث.

اختبار الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر إيجابي للتحويل الرقمي والخدمات الإلكترونية "كأحد معايير ضمن الجودة" في تحسين جودة الخدمات في المتحف الدولي للسيرة النبوية.

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

جدول 18. نتائج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من أثر التحويل الرقمي والخدمات الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات

معاملات الانحدار Coefficients			تحديد التباين ANOVA		الأبعاد
مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل التأثير $\beta$	مستوى الدلالة	F المحسوبة	Adjusted(R2) معامل التحديد المعدل
** .000	424.6	0.749	** .000	607.09	0.709

### \*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

توضح نتائج الجدول رقم 18 تأثير التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ومعنوي عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، فقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.709، أي إن بُعد التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية قد فسر ما مقداره 70.9% من التغيير الحاصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المتحف الدولي للسيرة النبوية من وجهة نظر الزوار.

كما أكدت قيمة درجة معامل التأثير  $(\beta)$  0.749 وقيمة F المحسوبة التي بلغت 607.09 وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  وكذلك قيمة t المحسوبة التي بلغت 24.64 وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  معنوية هذا التأثير. وبهذا نؤكد على قبول هذا الفرض الفرعي الرابع.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (أبو رمان واللهيبي، 2022م)، والتي بينت أن جودة الخدمات المتحفية المقدمة إلكترونياً للزوار تؤثر بشكل متفاوت في مستوى رضاهم، وفي جودة الخدمات المتحفية.

وتوضح نتائج الجدول رقم 19 ملخصاً لتأثير أبعاد المتغير التابع الأربعة (الرؤية والتخطيط الإستراتيجي، والحوكمة، وخدمة المجتمع، والتحول الرقمي والخدمات الإلكترونية) على تحسين جودة الخدمات في المتحف النبوي.

**جدول 19.** ملخص تأثير أبعاد المتغير المستقل في الدراسة على المتغير التابع

الأبعاد	Adjusted(R2) معامل التحديد المعدل	الترتيب
الرؤية والتخطيط الإستراتيجي	0.522	4
الحوكمة	0.610	3
خدمة المجتمع	0.704	2
التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية	0.709	1

ويتضح من نتائج الجدول رقم 19 أن التأثير الأكبر لأبعاد المتغير المستقل على تحسين جودة الخدمات كان لأبعاد التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية، وخدمة المجتمع، والحوكمة، والرؤية والتخطيط الإستراتيجي على الترتيب.

### الخلاصة:

بناءً على التحليل الإحصائي، ومعالجة البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها الإشارة إلى وجود تأثير إيجابي لمعايير ضمان الجودة في تحسين جودة خدمات المتاحف في المملكة العربية السعودية.

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 والعالمية، بجانب توضيح جهود المتحف في توفير مواعيد زيارة مرنة والمشاركة في المشاريع الاجتماعية والتعليمية والندوات، مما ساهم في تعزيز الصلات الاجتماعية والتنشيطية 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 وملموسة للزوار، وتوضيح الثقة العالية والرضا الكبير الذي يشعر به الزوار خلال زيارتهم للمتحف التزام المؤسسة بتقديم أفضل الخدمات والحفاظ على مستويات عالية من الجودة.

#### توصيات الدراسة:

##### استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والاستنتاجات السابقة، تقدم الدراسة التوصيات الآتية:

1. يجب تشجيع المتحف على مواصلة تعزيز الشفافية في جميع جوانب إدارته، بدءاً من التخطيط الإستراتيجي وصولاً إلى الممارسات الحكومية وخدمة المجتمع.
2. يجب أن تكون المعلومات المتاحة للزوار واضحة ومتاحة بسهولة، وتُشجع على مشاركة الزوار في عمليات اتخاذ القرارات المستقبلية للمتحف.
3. يُنصح بمواصلة تحسين تجربة الزائر داخل المتحف، سواء كان ذلك من خلال توفير وسائل تعليمية مبتكرة أو تنظيم فعاليات ثقافية وفنية مستمرة، وذلك من خلال توسيع البرامج التعليمية وورش العمل والجولات الموجهة.
4. يُنصح بإنشاء استبيانات منتظمة لمعرفة آراء الزوار وملاحظاتهم.
5. يُنصح بتعزيز ممارسات الحوكمة داخل المتحف، بما في ذلك زيادة الرقابة والشفافية في القرارات الإدارية ومكافحة التمييز في 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 على النظافة وجعل الزوار يشعرون بالأمان والثقة خلال زيارتهم.

8. يُشَدَّدُ أيضاً على أهمية تطوير برامج التثقيف والجولات لضمان تقديم تجارب تعليمية ثرية ومميزة للزوار، مما يعزز من قيمة الزيارة ويثري معرفة الزوار بالتاريخ والثقافة.
9. بالإضافة إلى ذلك، يُفَضَّلُ تكثيف الجهود في التسويق والعلاقات العامة للمتحف لجذب المزيد من الزوار وزيادة الوعي بالمعروضات والخدمات المقدمة.

#### 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.

#### المراجع:

- أبو رمان، أسعد حماد موسى؛ واللهيبي، صالح محمد زكي محمود. (2022م). محددات جودة المتاحف التاريخية في امانة الشارقة لممارسات المتاحف الرقمية في ظل انتشار كوفيد-19: إدراكات الزوار إلكترونياً. *مجلة الآداب*، (142)، 119-148.
- الأحمد، معتصم إبراهيم محمد. (2018م). مستوى جودة خدمات المكتبات في الجامعات الأردنية في ضوء معايير ضمان الجودة العالمية. (رسالة ماجستير)، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- الشديفات، خلود أحمد عوض. (2021م). درجة تطبيق دليل قياس معايير ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة آل البيت. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن.
- العملة، محمد إسماعيل عامر؛ وخليل، نداء محمود محمد. (2022م). مدى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، (4)42، 1-12.
- الغامدي، علي بن محمد زهيد. (2014م). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة. *مجلة دراسات العلوم التربوية*، (2)41، 974-995.

المتحف الدولي لسيرة النبوية. متاح عبر الرابط التالي: [/https://salamfairs.com.sa](https://salamfairs.com.sa)

- المجاهد، إبراهيم محمد إسماعيل. (2017م). مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وعلاقته بجودة الخدمة التعليمية في جامعة ذمار: دراسة ميدانية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة ذمار. (رسالة ماجستير)، جامعة ذمار، اليمن.
- آل ناصر، ناصر بن عبدالله. (2020م). أثر تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد في تطوير أداء الجامعات السعودية. *مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية*، (6)1، 31-59.

حامد، حسناء حسن أحمد. (2020م). تسويق المتاحف الأثرية في مصر بالتطبيق على متحف الوادي الجديد. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة*، 14(2)، 275-288.

حطاب، هيلين نعمة؛ محسن، عبد الرضا ناصر؛ وشلبي، مسلم علاوي. (2019م). تقييم العوائد الاقتصادية والاجتماعية لأداء المتاحف (دراسة استطلاعية لعينة من المتاحف العراقية في أربيل وبغداد وبابل وكربلاء). *مجلة الاقتصاد الخليجي*، (42)، 221-254.

زكريا، عبدالسلام. (2022م). تقييم جودة الخدمات الصحية التي تقدمها مراكز الرعاية الصحية الأولية العاملة في منطقة الباب: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة تبيان للعلوم التربوية والاجتماعية*، المجلد 2، العدد 2، الصفحات 169-194.  
عبدالرحمن، سعيد حسن؛ عبيد، حنان محمد حسن؛ ومصطفى، علا محمد سمير اسماعيل. (2020م). جودة التجربة المتحفية في ضوء العصر الرقمي. *مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية*، 531-554.

مسلم، عطيات إبراهيم أحمد؛ وسمحان، منال فتحي؛ وعياد، أحمد محمود حسن. (2022م). تطوير بيئة التعلم في مدارس الفصل الواحد بمحافظة المنوفية في ضوء معايير ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم المجتمعي. *مجلة كلية التربية جامعة المنوفية*، 37(3)، 272-316.

#### المراجع الأجنبية:

Bazán, L.N. & Ajmat, R.F. (2022). Considerations on Visitor Satisfaction as Part of an Integral Evaluation Methodology. *Intervención (México DF)*, 12(23).

Carbone, F., Oosterbeek, L., Costa, C., & Ferreira, A. M. (2020). Extending and adapting the concept of quality management for museums and cultural heritage attractions: A comparative study of southern European cultural heritage managers' perceptions. *Tourism management perspectives*, 35, 100698.

Daskalaki, V.V. Voutsas, M.C. Boutsouki, C. Hatzithomas, L. (2020). Service quality, visitor satisfaction and future behavior in the museum sector. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 6(1), 3-8.

Pop, I.L. & Borza, A. (2014). Quality improvement in museums using organizational diagnosis. *Virgil Madgearu Review of Economic Studies and Research*, 7(2), 75-103.

Pop, I.L. Borza, A. (2016). Quality in Museums as a Way to Increase Sustainability. *European Journal of Sustainable Development*, 5(3), 217-228.

Preko, A. Gyepi-Garbrah, T.F. Arkorful, H. Akolaa, A.A. Quansah, F. (2020). Museum experience and satisfaction: moderating role of visiting frequency. *International Hospitality Review*, 34(2), 203-220.

Putra, F.K.K. (2016). **Implementation of HISTOQUAL Model to Measure Visitors' Expectations and Perceptions in Museum Geology Bandung**. Conference: Asia Tourism Forum 2016 - the 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in AsiaAt: Bandung, Indonesia.

Unuvar, S. & Yapici, O. (2021). **A Study on the Measurement of Service Quality in Museums using the Histoqual Model: Case of Samsun**. Conference: A Study on the Measurement of Service Quality in Museums using the Histoqual Model: Case of Samsun.



## “The Impact of Applying Quality Assurance Standards on Improving the Quality of Museum Services in the Kingdom of Saudi Arabia”

(A practical study on the International Museum of the Prophet's Biography)

Prepared by:

Musfer bin Hassan Al-Shari Al-Wad'i

### Abstract:

The current study focused on identifying the impact of applying quality assurance standards in improving the quality of museum services in the Kingdom of Saudi Arabia from the perspective of visitors, through an applied study on the International Museum of the Prophet's Biography. This is based on a sample of (250) visitors. The study reached a number of results, including the existence of a positive and significant impact of the International Museum of the Prophet's Biography's commitment to applying quality assurance standards (vision, strategic planning, governance, community service, digital transformation and electronic services) in improving the quality of services provided in various dimensions of quality (responsiveness, safety, reliability, tangibility). This study contributes to enriching research studies in applying quality assurance standards to improve museum services. It is one of the first research studies that were applied to the International Museum of the Prophet's Biography, and contributes to improving the quality of museum services through the application of quality assurance standards.

**Keywords:** Quality assurance standards, Museum services, Quality of museum services in the Kingdom of Saudi Arabia, The International Museum of the Prophet's Biography.