مستوى رضا ضيوف وزوار الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان الوطني للتراث والثقافة بمدينة الرياض: دراسة أنثروبولوجية ثقافية

إعداد

د. خالد بن عبدالله التركي

أستاذ علم الاجتماع المساعد بجامعة القصيم

١٤٣٨هـ ٢٠١٦م

مستوى رضا ضيوف وزوار الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان الوطني للتراث والثقافة

بمدينة الرياض: دراسة أنثروبولوجية ثقافية

Satisfaction Level of Programs and Services Provided by the National Festival for Heritage and Culture: Cultural Anthropology Study.

المستخلص

هدف البحث إلى التعرف على مستوى رضا ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية الخامس والعشرين عن البرامج والخدمات المقدمة، وإلى اختبار العلاقة بين آراء الضيوف والزوار وانطباعاتهم وبين بعض خصائصهم الشخصية والاجتماعية، كما استهدف الوقوف على أهم المقترحات التي يمكن أن تساهم في تفعيل دور المهرجان الوطني للتراث والثقافة في الأعوام القادمة. اعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة القصدية من ضيوف وزوار الجنادرية بلغت (٣٧٣) من جنسيات مختلفة، وقد تم تصميم استبانة باللغتين العربية والإنجليزية لهذا الغرض. دلت نتائج البحث على وجود مستوى مرتفع من الرضا لدى أفراد العينة عن

البرامج والخدمات المقدمة من المهرجان الوطني للتراث والثقافة، وعلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان، تعود لاختلاف نوع العينة. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى تعزى لمتغيرات الجنسية والعمر والمستوى التعليمي للضيوف والزوار في مستوى الرضا عن خدمات المهرجان، ، وعلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للزوار في مستوى الرضا عن خدمات المهرجان، تعزى لعدد مرات زيارته.

الكلمات المفتاحية: المهرجان الوطني للتراث والثقافة، ضيوف وزوار الجنادرية، الرضا، البرامج، الخدمات.

Abstract

The research aims to identify the level of satisfaction of guests and visitors about the National Festival programs and services provided, and to examine the relationship between the opinions of guests and visitors and their impressions and some of their personal and social characteristics, also targeted the most important recommendation that can contribute to activating the role of the National Festival for Heritage and Culture in the coming years. The research depend on a social survey methodology by a purpose sample of guests and visitors of Al-Janadriah, which amounted (373) of different nationalities. A questionnaire was distributed in both Arabic and English language. Results indicate of a high level of satisfaction among respondents about the programs and services provided by the National Festival for Heritage and Culture, and present of no statistically significant differences in the level of satisfaction about the programs and services offered in the festival, which depend on the different type of sample. Therefore, there were no statistically significant differences

in the level of satisfaction differences about the festival Programs and Services for nationality, age, educational level for guests and visitors variables, and there was no statistically significant differences for visitors in the level of satisfaction with the festival services, due to the number of visits time.

Key words: National Festival for Heritage and Culture , Guests and visitors of Janadriah , satisfaction , Programs , Services.

مقدمة: Introduction

تقوم وزارة الحرس الوطني ممثلة بإدارة المهرجان الوطني للتراث والثقافة بالإشراف على مهرجان الجنادرية وما يصاحبه من فعاليات وبرامج متعددة، وقد نُفذ حتى تطبيق هذا البحث أربعة وعشرون مهرجاناً كان لها دور في اكتساب هذا المهرجان صدى محلياً وإقليمياً ودولياً، حيث يستضيف المهرجان كل سنة دولة من دول العالم لتعرض فيه تراثها وحضارتها. ويتم دعوة المئات من الضيوف من داخل المملكة وخارجها، كما يزوره الآلاف من المواطنين والمقيمين، وسوف يبرز البحث مستوى رضا ضيوف وزوار الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان الوطني للتراث والثقافة بدورته الخامسة والعشرين للعام ١٤٣١هـ.

مشكلة البحث: Research Problem

مهرجان الجنادرية موروث شعبي تتجسد فيه ثقافة المملكة العربية السعودية وعاداتها وتقاليدها، تتبناه الدولة ممثلة بوزارة الحرس الوطني، يساهم في إحياء التراث وترسيخ الهوية الوطنية حيث تجتمع فيه كل أطياف المجتمع من جميع مناطق المملكة المترامية الأطراف لتلتقي في قرية واحدة متكاملة لتذوب وتنصهر مفاهيم الحزبية والعصبية والقبلية ويحل محلها مفاهيم التكامل والولاء والانتماء والوحدة والعمل البناء، وحيث إن المهرجان يقام بنسخته الخامسة والعشرين (عام ١٤٣١هـ)، وتشارك فيه جميع مؤسسات الدولة الرسمية والأهلية على اختلافها وتنوعها، فإن دراسة مستوى رضا الناس عن البرامج والخدمات المقدمة والذي ينعكس على عملية التفاعل مع المهرجان يعتبر من الأهمية بمكان، خاصة أنه لم يتم التطرق لهذا الموضوع من قبل، لذا فإن هذا البحث سيبرز ما إذا كان ضيوف وزوار المهرجان راضين عما يقدم لهم من أنشطة وخدمات في برامج مهرجان الجنادرية وهل الرضا يختلف باختلاف فئة العينة

(ضيف- زائر) وبعض المتغيرات الاجتماعية كالجنسية والفئة العمرية والمستوى التعليمي وعدد مرات الاستضافة والزيارة. ويمكن أن نخلص إلى أن مشكلة البحث تقوم على الإجابة عن التساؤل: ما مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في مهرجان الجنادرية؟

أهمية البحث: Research Importance

تكمن أهمية البحث في كونه دراسة استطلاعية جديدة في تناولها لموضوع رضا المبحوثين عن البرامج والخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للمهرجان الوطني للتراث والثقافة؛ وتساعد واضعي الخطط والإستراتيجيات في المهرجان الوطني للتراث والثقافة في التعرف على أهم التوصيات التي سيخرج بها البحث لأخذها بعين الاعتبار في مهرجانات الجنادرية القادمة. كما تتضح أهمية البحث عند المتخصصين في الدراسات الأنثروبولوجية الثقافية لما لها من علاقة مباشرة في التعرف على الموروث الشعبي السعودي من خلال ما عرض في قرية الجنادرية طيلة فعالياته من برامج وأنشطة ثقافية تتجسد فيها ثقافة المجتمع السعودي وكيانه. كما أن البحث يعتبر إضافة للمكتبة السعودية في ظل ندرة الدراسات بشكل خاص حول موضوع الدراسة، ويمكن تحديد أهداف البحث - بالإضافة لما سبق - من خلال الأمور التالية:

١. أنه دراسة ميدانية تقف على الواقع الفعلي لمستوى الرضا عند ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية بمدينة الرياض.

٢. أنه يعتبر من أوائل الدراسات المقارنة لمستوى الرضا عن البرامج والخدمات لضيوف وزوار مهرجان الجنادرية.

٣. أنه مساهمة في رفع مستوى الرضا عن البرامج والخدمات مما يؤدي إلى تحسين وتطوير وإيجابية الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للتراث والثقافة في وزارة الحرس الوطني، وذلك من خلال النتائج المتوقعة من هذه الدراسة.

أهداف البحث وتساؤلاته:
Questions& Research Objectives

هدف البحث بصفة عامة إلى معرفة مدى رضا ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية عن مستوى البرامج والخدمات المقدمة لهم، وإلى الوقوف على الفروق في مستوى الرضا ما بين الضيوف والزوار بالنسبة للبرامج والخدمات المقدمة في المهرجان. ويتفرع عن ذلك عدة أسئلة يمكن صياغتها على النحو التالي:

١. ما مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في مهرجان الجنادرية من وجهة نظر ضيوف وزوار المهرجان؟

٢. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة باختلاف ضيوف وزوار المهرجان؟

٣. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة باختلاف بعض المتغيرات الاجتماعية كالجنسية والعمر والتعليم وعدد مرات الزيارة لضيوف وزوار المهرجان؟

٤. ما أهم المقترحات التي يمكن أن تساهم في تفعيل مهرجان الجنادرية من وجهة نظر الضيوف والزوار؟

مفاهيم البحث:

١. مستوى الرضا: Satisfied Level

يعرف أسعد ورسلان (1984م) الرضا بأنه « الدرجة التي يصل إليها الإنسان في سعيه لإشباع احتياجاته المتعددة » ويرى ألعديلي (1981م) أن الرضا بشكل عام هو محصلة أو نتيجة للدوافع والحوافز. كما أشار (أوليفر Oliver 1993) إلى أن الرضا مرتبط بالأداء القوي، في حين أن عدم الرضا يدل على ضعف الأداء، مما يعزز من أهمية قياس مدى

الرضا لمراقبة أداء البرنامج وردود أفعال الناس عليه (Lee and etls 2007). ويعرف جوران (Juran 2002) رضا العميل كمحدد لجودة الخدمة بأنه «مقدار التفاوت أو الفرق بين إدراك العميل للخدمة وبين توقعاته ورغباته»، وبالتالي فإن مقاييس رضا العميل يجب أن تشير إلى رأيه فيما يوجه إليه من اهتمام واكتراث، وتتضمن عملية قياس الرضا إجراءات مثل: وصف نظري لإمكانية تقسيم هذه الظاهرة إلى مفاهيم ثم تصميم مسوح لتقييم إجابات العميل حول هذه المفاهيم. ومن المقاييس المستخدمة، في كثير من الحالات، للتعرف على مدى نجاح أي قطاع في الاستجابة لاحتياجات الناس من الخدمات العامة، هو مستوى رضا الناس عن هذه الخدمات (Balk,1975)، فمستوى رضا المواطنين عن الخدمات التي يقدمها القطاع العام ومؤسساته، يعطي مؤشراً مقبولاً لمستوى أداء هذا القطاع في تقديمه لهذه الخدمات. ويتم ذلك بواسطة مسح آرائهم وانطباعاتهم.

إن مستوى رضا المواطنين، متلقي الخدمة الحكومية، هو مقياس ذاتي أو انطباعي يعتمد على آراء المواطنين وانطباعاتهم حول بعض الجوانب التي لها علاقة بالخدمات التي تقدمها أجهزة القطاع العام، بهدف التعرف على مدى نجاح هذه الأجهزة في تقديم خدماتها للمواطنين. (Blalock and Blaloc,1988).

ويمكن تعريف مستوى الرضا إجرائياً بأنه: الشعور الإيجابي أو السلبي الذي ينعكس على شكل آراء وانطباعات لدى أفراد عينة الدراسة نحو المجالات المختلفة لبرامج وأنشطة مهرجان الجنادرية.

أما التعريف الإجرائي للرضا فيمكن تحديده في هذا البحث بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها الضيوف والزوار في مقياس الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة

٢. التراث: Heritage

تعددت تعريفات التراث، فالبعض قصر التراث على المستوى المحلي فعرفه بأنه: «مجموعة العادات والتقاليد والآداب والقيم والفنون والأفكار، والأشياء المادية التي ينشئها شعب من الشعوب، ويتبناها في استعمالاته اليومية، مما يشكل طريقة جماعية لحياة المشتركين في المجتمع». وهناك من عرف التراث بأنه الحضارة المتوارثة بآفاقها وأقسامها المادية والمعنوية كافة، فضلاً عن نتاج الحاضر (أبو الصوف، ١٩٩٢). وعرف كذلك بكونه عبارة عن « ما ينقل من جيل إلى جيل ويصبح ميراثاً يعتز به بشكليه المادي والمعنوي (عمرو، www.unesco.org). وهو كل ما أتى الأمم الحديثة من الزمن الماضي البعيد أو القريب سواء تعلق الأمر بماضي تلك الأمم أو بماضي غيرها من الشعوب أو بماضي الإنسانية جمعاء، فهو أولاً مسألة موروث، وثانياً: مسألة معطى واقع يصنف إلى ثلاثة مستويات (بو قربة، د.ت). ويعرف بأنه كل ما ورثنا أو ورثته لنا أمتنا من الخبرات والابتكارات الأدبية والفنية والعلمية ابتداء من أعرق عصورها حتى أعلى ذروة حققتها في تقدمها الحضاري (يونس، ١٩٧٣). وعلى هذا الأساس يمكن أن نقول أن التراث يعني: « كل ما خلفته الأمة من إرث ديني وثقافي وفلكلوري وعملي وأدبي...الخ وينقل ذلك من جيل إلى جيل» (حسين وشماس، ١٩٩٩م). ومنها أن التراث هو كل ما وصل إلينا من الماضي البعيد، أي أنه: كل ما ورثناه تاريخيًّا (جذعان، ١٩٨٥). وبناء عليه نجد أن البعض قد ميز بين نمطين من التراث: النمط الأول: يقوم على أساس ما وافق عصره وصلح له، وانقضى بانقضائه. النمط الثاني: يقوم على أساس ما وافق الإنسان واستمر به ولمصلحته، وعاش حتى الوقت الراهن (الحديثي، د.ت). وأخيراً فإن جميع التعريفات تتفق على حقيقة مفادها: أن التراث ينتمي إلى الماضي، رغم اختلاف الباحثين في تحديد ذلك الماضي. أما مصطلح التراث الشعبي يعتبر ترجمة لمصطلح (الفلكلور) والذي يشمل كل الفنون القولية

الشعبية والفنون الشعبية المادية من أدوات وملابس وعمارة وغيرها (الرغوثي، ١٩٨٨). ووفقاً للإنسيكولوبيديا الأمريكية فإن الفلكلور بمعناه الواسع يعدّ: «جزءاً من الثقافة والعادات والمعتقدات في مجتمع مستندة إلى التقاليد الشعبية، وهو من نتاج المجتمع الذي يتناقله عادة بصورة شفهية، ويضم الفلكلور الفنون والمهارات والموسيقى والشعر والرقص» (The Encyclope dia Americana.) ويعرف جان هارول(Hor-old1986) مصطلح فلكلور من خلال دراسة الفلكلور الأمريكي على أنه جزء تقليدي غير رسمي ويتضمن جميع المعرفة، ومستويات الفهم، والقيم، ووجهات النظر والافتراضات والمشاعر، والمعتقدات التي تنتقل في أشكال تقليدية بكلمة شفوية أو بأمثلة لإعادة أنماطها.

ويمكن تعريف التراث إجرائياً بأنه هو الذي يتجسد في المساكن والأثاث والأزياء والأهازيج والأناشيد والألعاب والطبخ والمآدب المتنوعة التي يحتويها مهرجان الجنادرية موضوع الدراسة.

٣. البرامج: Programs

يعرف كل من جارجيلو وكيلجو (Gargiulo & Kilgo, 2003) البرامج على أنها أنشطة مختلفة يقصد منها تحقيق الغايات والأهداف التي أقيمت من أجلها الفعاليات.

ويمكن تعريف البرامج إجرائياً بأنها الجهود المنظمة التي تشرف عليها الإدارة العامة للمهرجان الوطني للتراث والثقافة، والتي تشتمل على أنشطة متنوعة (وقائع حفل الافتتاح، البرنامج الثقافي والاجتماعي،مواعيد ومكان الانعقاد) بغية تقديم المعلومات والتغذية الراجعة المفيدة من أجل تحقيق الأهداف المتوقعة منها وتحقيق الرضا للضيوف والزوار.

٤. الخدمات: Services

يتبنى البحث تعريف (ساعد، ٢٠٠٣، ٣٩) وهو أن الخدمات عبارة عن منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات الإنسان التي تحقق له المنفعة.

ويمكن تعريف الخدمات إجرائياً بأنها الجهود المنظمة التي تشرف عليها الإدارة العامة للمهرجان الوطني للتراث والثقافة، والتي تشمل قرية الجنادرية، والمرافق والخدمات العامة، وتعاون موظفي المهرجان بالقرية، من حيث درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للضيوف والزوار عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتوقعة.

٥.الضيف: Guest

هو من يتم دعوته من قبل إدارة المهرجان ويستضاف على نفقتها سواء من الداخل أو الخارج، وتقدم له خدمات وبرامج خاصة بالإضافة إلى زيارة قرية الجنادرية.

٦. الزائر: Visitor

هو الإنسان العادي الذي يزور المهرجان من تلقاء نفسه ويتشارك مع الضيف في الاستفادة من بعض الخدمات المقدمة في قرية الجنادرية.

الإطار النظري للبحث:

يعد هذا البحث في إطار علم الفلكلور، وهو العلم الذي يدرس التراث اللامادي للمجتمع، وخاصة التراث الشفهي. وقد كان إسبينوزا Espinosa وكراب Krap من بين من عرفوا تنظيم ومجال هذا العلم، حيث ذهب إسبينوزا إلى أن علم الفلكلور هو ذلك الفرع من المعرفة الإنسانية الذي يجمع ويصنف ويدرس مواد الفلكلور بطريقة علمية، وذلك من أجل تفسير حياة المجتمعات وثقافتها عبر العصور. وقد حصر العالم (Hultkranz, 1960) نظريات الفلكلور بالأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع بثلاث نظريات، وهي:

١- الفلكلور التفاضلي: Differential Folklore

الفلكلور التفاضلي هو المقارنة بين أقاليم مختلفة داخل منطقة ثقافية، ويعد فارانياك Varagnac هو صاحب هذا المفهوم والمصطلح، وقد عرفه بأنه المقارنة المنهجية بين المناطق. وذكر أن الفلكلور التفاضلي يقوم بتفسير الخصائص الإقليمية للظاهرة التقليدية.

٢- الفلكلور الوظيفي: Functionalism Folklore

الفلكلور الوظيفي هو دراسة الفلكلور طبقاً للمنهجين الوظيفي والسوسيولوجى. وكان علماء الفلكلور الفرنسيون هم أول من بدأ هذا النوع من الدراسة. فيقول «فان جنب» إن الفلكلور يدرس الوقائع في تفاعلها مع البيئات التي تطورت فيها. وهو يصف هذه الوقائع بأنها ليست مجرد رواسب, وإنما هي وقائع راهنة، رأى تسميتها بالظواهر المتولدة. ومنذ ذلك الحين وشرينن Schrijnen يدعو إلى هذا النوع من الدراسة مطلقاً عليه اسم الفولكسكنده (الفلكلور) الوظيفية. ويتضمن مصطلح الفلكلور الوظيفي - من ناحية معينة - توسيعاً لمفهوم الفلكلور، وهو ما أشار إليه ليليبلاد Liljeblad بوضوح إذ يقول: «علينا بمجرد أن نشرع في دراسة وظيفة أي من الأشكال القولية، أن ننتقل إلى مسألة

المعتقدات والعادات، وكلما ازددنا إدراكاً لأهمية الدراسات الوظيفية للأدب الشعبي، ازداد احتمال اتساع مجال اهتمام عالم الفلكلور بمجموع الحياة الثقافية للشعب موضوع الدراسة» (هولتكرانس، ١٩٧٢، ٢٨٩).

٣- النظريات الفلكلورية الجديدة: New Folklore Theories

الفلكلورية الجديدة هي النظرية التي قدمها مارينوس Marinus والتي تعد الظواهر الفلكلورية ظواهر اجتماعية ولذلك يجب دراستها من وجهة نظر سوسيولوجية وظيفية. ويؤكد مارينوس أن الفلكلوريين الجدد يقولون إن كل العلوم تسير نحو القضايا التركيبية. وقد أمكن تحقيق ذلك في علم الاجتماع: فرجل الاجتماع يبحث عن الجوانب المشتركة بين الظواهر، وكل ما يمكن أن يقرب بعضها لبعض، إذ تكمن في هذه التشابهات - التي ستكتشف - الأسباب المفسرة المشتركة. ولا يمكن التوصل إلى هذه الأسباب إلا عن طريق التعميم. وهذا هو الطريق الذي ينبغي أن يسلكه الفلكلور.ويجب أن يكون الغرض النهائي والاتجاه العام لكل من الفلكلور والإثنوجرافيا هو تقديم إسهامهما في إنضاج علم الاجتماع البحت. ويطلق مارينوس على هذا النوع من الفلكلور اسم»الفلكلور السوسيولوجي»، على أننا نلاحظ أن مارينوس لا يعرّف الفلكلور (فيما عدا أنه لا يرى فرقاً بين الفلكلور «الروحي « والإثنوجرافيا «المادية»). ولكنه يميز بين الفلكلوريين التاريخيين الوصفيين من ناحية، والفلكلوريين التعميميين من ناحية أخرى. فيقتصر أصحاب الاتجاه الأول على شكل المظاهر وتفاصيل الأشكال، أما الآخرون فلا يرون إلا الميكانيزمات (الآليات) والوظائف. ويؤكد مارينوس أن هذه الفائدة السوسيولوجية أعظم قدراً من الفائدة التاريخية. ويمكن للاتجاه الثاني، كما هو الحال في كل العلوم الاجتماعية أن يساعد الأول, إلا أن الاتجاه الثاني وحده لا يكفي. إذن ينبغي أن يعمل لمستقبل فلكلور سوسيولوجي, وألا يتوقف البحث عن الأصول, ولكن ينبغي أيضاً أن يبحث عن الأسباب. عندئذ سيقام علماً بكل ما يعنيه اصطلاح العلم. على أن هذا لا يعني القول بأن مارينوس يتجاهل تماماً أهمية الفلكلور التاريخي، فهو يقول في صدد حديثه عن الظواهر الفلكلورية «كظواهر اجتماعية « إنه:

«ينبغي دراستها عن طريق الملاحظة المباشرة, وخاصة في الواقع الحي، والتوقف نهائياً عن النظر إليها على أنها من رواسب الماضي». ثم إن «الفلكلور عندما ينظر إليه من وجهة النظر السوسيولوجية يكون أهم وأكثر إفادة علمياً منه لو نظر إليه من منظور تاريخي» (هولتكرانس، ١٩٧٢، ٢٩١) .

وفي ضوء التغير الاقتصادي والاجتماعي الذي حدث للمجتمع السعودي، فقدت أغلب أشكال الثقافة المادية التقليدية وظائفها العملية واكتسبت وظائف رمزية جديدة تتصل بالجوانب الاجتماعية. ففي المجتمعات الحديثة توجد مقتنيات التراث المادي في المتاحف وفي المعارض المختلفة التي تقام في المناسبات الوطنية وفي الأنشطة اللاصفية وفي المؤسسات التعليمية حيث تسعى لتحقيق وظيفة تربوية هامة تتصل بتعريف الأجيال الناشئة بحياة الأجداد وتعزيز روح الانتماء الوطني والتماسك الاجتماعي وكذلك تقوية العلاقات الاجتماعية (Ozoemir& Cluha, 2009). وعليه فإن الثقافة المادية اكتسبت في تلك الحال وظيفة رمزية بدلاً عن الوظائف النفعية ذات الطبيعة العملية التي كانت تؤديها في الماضي، وتعريف الأبناء بحياة الآباء والأجداد وتعزيز الانتماء الوطني لا يقلان نفعاً عن استخدام الأواني المنزلية أو الآلات الزراعية لتلبية بعض الاحتياجات الضرورية في المجتمعات التقليدية. كذلك فإن بعض المقتنيات التراثية التي فقدت وظائفها العملية قبل فترة طويلة، تحتل مكاناً مميزاً حيث تشكل معنى هاماً بالنسبة للناس وتلامس وتراً حساساً في وجدانهم (مجموعة من أساتذة قسم الاجتماع بجامعة الإمارات العربية المتحدة، ١٤٢٥هـ).

إن المهرجانات التراثية لديها القدرة على تمكين المجتمعات المحلية من تحديد الهوية الثقافية من خلال الخبرة والممارسات التي تصورها، وتحفزها، وتساعد على إدخالها (Elias-Varotsis, 2006). بل يمكن أن يؤدي إلى أن يصبح المهرجان حدث السياحة التي تؤثر على المجال الثقافي والاجتماعي، وأن يكون فعالاً في تقديم التقاليد الثقافية المحلية والعادات للناس، وبالتالي الحفاظ ونشر التراث من ناحية أخرى، ولا شك

أن تعريض تلك الثقافة المحلية لعراقيل من ناحية جذب الزوار يمكن أن يهدد استمراريته وتنميته (Waterman,1998).

لقد اهتمت بعض الدول - ومنها المملكة العربية السعودية - في الحفاظ على شخصيتها وقيمها الموروثة، وسلوكياتها الاجتماعية، مع الحرص على الانتفاع من معطيات الحضارة المعاصرة من ناحية، ثم تصور إمكانية القيام بعملية انتقائية من ناحية أخرى، وذلك بانتزاع المفردات المادية والإنتاجية والتنظيمية منها، كالآلات والمصانع ووسائل المواصلات، وأنماط الإدارة ونظم التعليم وغيرها، مع التمسك بالقيم والتقاليد الراسخة في التركيب المجتمعي، والعلاقات الاجتماعية، على أساس أن هذا هو الحل الأمثل، الذي يجمع بين أنفع ما في الحاضر، وأفضل ما في الماضي (مجموعة من أساتذة قسم الاجتماع بجامعة الإمارات العربية المتحدة، ١٤٢٥هـ).

إن لكل أمة تاريخاً وحضارة، ويبذل في سبيل ذلك جهوداً كبيرة للمحافظة على التاريخ والتراث الذي عاشته تلك الأمم بكل ما يحمله من أصالة، لذلك أصبح من الضروري المحافظة على التراث الشعبي والتاريخ الحضاري الذي عاشته المملكة العربية السعودية والذي يزخر بكثير من الثقافات المختلفة (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الأول، ١٤٣١هـ)، وذلك لكونه يؤدي إلى تقوية الشعور الوطني، وتنمية الإحساس بالانتماء والتماسك الاجتماعي (مجموعة من أساتذة قسم الاجتماع بجامعة الإمارات العربية المتحدة، ١٤٢٥هـ).

والمملكة العربية السعودية تتمتع بتنوع التراث الشعبي نظراً لتنوع المناطق في المملكة من حيث البيئة والعادات والأعراف، والحفاظ عليه إنما هو حفاظ على هوية وثقافة المجتمع السعودي. ويتم ذلك من خلال تصميم النماذج الشعبية ورسمها وتصويرها وخصوصاً تلك التي اندثرت وقل استعمالها في الزمن الحالي كأدوات الحرف اليدوية في البناء والنسيج

وغيرها، كما هو الحال في بعض القصص والألعاب الشعبية أو التعبير الفني عن الرقصات الشعبية ومظاهر البناء الشعبي القديم وما شابه ذلك من موضوعات ذات صلة بالتراث الشعبي (الشهري، ١٤٣٠هـ).

سيركز البحث على النظرة الوظيفية إلى الظواهر الفلكلورية، والتي تغيرت من الترفيه إلى التعبير عن المطامح و الآمال، حيث ترى النظرية الوظيفية أن النص نفسه لا معنى له ولا قيمة بدون تقديمه تقديما حياً أو أدائه أمام جمهور من المشاهدين. ويمكن تطبيق ذلك على واقع المتاحف التاريخية والثقافية ومنها مهرجان الجنادرية بالرياض، حيث تحرص على اقتناء مواد فلكلورية وأثنولوجية، وعن هذا الطريق انبثق نوع آخر يتجه إلى الاحتفاظ بأقدم منزل أو مبنى في المنطقة ويتوفر فيه الطابع الشعبي، مع الاحتفاظ بأدواته وأثاثه وأزياء ساكنيه وأدواتهم، وذلك بعد صيانته بالطبع وتهيئته لكي يصبح متحفاً صالحاً للزيارة، ثم كانت الخطوة التالية هي إنشاء ما يعرف بـ « المتحف المفتوح «، ويمكن تطبيق ذلك على واقع قرية الجنادرية، حيث تقوم فكرته على إعادة خلق جو الحياة التي يحياها المجتمع، وطرق عمله ومظاهر إبداعه، ومن ثم فهو يعرض مباني بأكملها ومعدات وأدوات من البيئات والمناطق المختلفة، مثلما يحدث في قرية الجنادرية، ولا شك أن عرض وحدات عمرانية شعبية كاملة يتطلب مكاناً واسعاً، ومساحة شاسعة، ويفترض بالضرورة توفير بيئة قريبة إلى حد ما من البيئة الطبيعية التي كانت تلك الأشياء قائمة فيها أصلاً، و تنسق تلك الوحدات في مجموعات طبقاً للثقافة الفرعية التي تمثلها تلك المنطقة، و قد كان لقرية الجنادرية فضل الريادة في هذا النوع من التراث.

مهرجان الجنادرية:Aljenadri'ah Festival

هو ملتقى السعودية الثقافي والحضاري والتقني والفني الذي يمثل الوطن بجميع أقطاره ومناطقه ومدنه وتراثه، يقف في مصاف أكبر المهرجانات على الصعيد الإقليمي والدولي حيث يقوم بتقديم تراث الآباء والأجداد للأجيال الجديدة للحفاظ على الهوية الوطنية، وترسيخ المعالم والسمات المميزة للمجتمع السعودي المستمدة من تعاليم الإسلام السمحة والتقاليد العربية الأصيلة، وهو مرآة صادقة للمجتمع السعودي وما ينعم به من نهضة، وصورة حية لوطن يسير بخطى على طريق التطور دونما انفصال عن ماضيه العريق ليحقق بذلك معادلة النهضة التي تجمع بين الأصالة والمعاصرة (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الرابع، ١٤٣١هـ).

يُعد المهرجان الوطني للتراث والثقافة الذي ينظمه الحرس الوطني في الجنادرية بالمملكة العربية السعودية كل عام منذ المهرجان الأول في عام ١٤٠٥ هـ وحتى الآن مناسبة شعبية ومؤشراً عميق الدلالة على الاهتمام بالتراث والثقافة والتقاليد والقيم العربية الأصيلة، ومن أهم أهداف هذا المهرجان هو تأصيل الثقافة الإسلامية والموروث الوطني ومحاولة الإبقاء والمحافظة عليه ليبقى ماثلاً للأجيال، جيلاً بعد آخر. وفي هذا المهرجان يتم عرض عدد من الحرف والمهن الشعبية مثل الصناعات الجلدية والخشبية والمعدنية والفخارية والنسيجية والفضية، إضافة إلى عرض للملابس الشعبية والملابس التقليدية والأسلحة القديمة، بالإضافة إلى إقامة صور حية للحياة اليومية في المملكة ومنها المزارع وحياة الفلاحين، ومدرسة الكتاتيب التي تعلِّم الأطفال القراءة والكتابة، وصور اجتماعية كاحتفالات الأعراس وأزيائها وأهازيجها، ومن ضمن فعاليات المهرجان أيضاً، سباق الهجن والسوق الشعبي وأمسيات الشعر الشعبي وتقديم الألعاب الشعبية.

انبثقت فكرة المهرجان من الرغبة في تطوير سباق الهجن السنوي

الـذي اكتسـب شـعبية علـى المسـتوى الوطنـي الإقليمـي إلـى فكـرة إقامـة المهرجـان الـذي يضـم قريـة متكاملـة للتـراث والحلـي القديمـة ومعـارض للفنـون التشـكيلية والأدوات التـي كان يسـتخدمها الإنسـان السـعودي فـي بيئتـه قبـل أكثـر مـن خمسـين عامـاً

.(http://www.janadria.org.sa/Janadria25/Arabic/Right/Janadria/history.htm)

ممـا لا شـك فيـه أن المهرجـان الوطنـي حتـى وقـت البـدء فـي إجـراء هـذا البحـث، حقـق إنجـازات وطنيـة وسـاهم فـي تأسـيس البنيـة التحتيـة لثقافـة «الحـوار الوطنـي، وسـاهم فـي الدعـوة إلـى ممارسـات حضاريـة لـ «الحـوار العربـي- العربـي» و»الحـوار الإسـلامي- الإسـلامي» بـل إنـه أسـس لثقافـة الحـوار الإنسـاني بيـن مختلـف الحضـارات والثقافـات مـن خـلال تكريـس ثقافـة الحـوار مـع «الآخـر» والتعامـل الحضـاري مـع الاختـلاف الإيجابـي مـن خـلال دعوتـه لضيـف الشـرف الـذي يتمثـل فـي اسـتضافة نوعيـة لإحـدى دول العالـم بشـكل سـنوي.

إن كثيـراً مـن المراقبيـن لمسـيرة الجنادريـة يؤكـدون علـى أنهـا أصبحـت بوابـة علـى العالـم بمختلـف ثقافاتـه وحضاراتـه وأديانـه مـن خلال تاريـخ طويل تجـاوز ربـع قـرن مـن التفاعـل البنـاء مـع دوائـر الفكـر والثقافـة والسياسـة، كما أنـه أصبـح نافـذة حقيقيـة للدخـول إلـى المشـهد الثقافـي المحلـي بالنسـبة للمثقفيـن العـرب والغربييـن، كمـا صـاغ واحـة حـوار جميلـة بيـن المثقفيـن السـعوديين والعـرب علـى مختلـف أطيافهـم الفكريـة، حيـث يلتقـون ويتحـاورون، ويختلفون (المهرجـان الوطنـي للتـراث والثقافـة، العـدد السـادس، ١٤٣١هـ).ومـن ضمـن اهتمامـات مهرجـان الجنادريـة إبـراز أوجـه التـراث الشـعبي المتعـددة والمتمثلـة فـي الصناعـات اليدويـة والحـرف التقليديـة وذلـك لربطهـا بالواقـع المعاصـر والمحافظـة عليهـا بوصفهـا هدفـاً مـن أهـداف المهرجـان الأساسـية وإبرازهـا لمـا تمثلـه مـن إبـداع إنسـاني تراثـي عريـق لأبنـاء هـذا الوطـن علـى مـدار أجيـال سـابقة، إضافـة إلـى أنهـا تعـد عامـل جـذب جماهيـري للزائريـن. ويبـرز المهرجـان الـذي تنظمـه وزارة الحـرس الوطنـي فـي الجنادريـة تنامـي رسـالة الحـرس الوطنـي الحضاريـة فـي خدمـة المجتمـع التـي تواكـب رسـالته

العسكرية في الدفاع عن هذا الوطن وعقيدته وأمنه واستقراره (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد العاشر، ١٤٣١هـ)

المهرجان الوطني الخامس والعشرون للتراث والثقافة:

رعى خادم الحرمين الشريفين حفل الافتتاح للمهرجان الوطني الخامس والعشرين للتراث والثقافة في يوم الأربعاء ١٤٣١/٤/١هـ، حيث بدأ الحفل بسباق الهجن الكبير، فيما جاء أوبريت الجنادرية ٢٥ بعنوان (وحدة وطن)، كما رعى حفل العرضة السعودية أحد أهم نشاطات المهرجان الوطني للتراث والثقافة والتي تعبر عن وحدة الوطن واتحاد الشعب والقيادة وتمثل تجسيداً لعزة الأمة وقوتها وتماسكها وذلك يوم الثلاثاء ١٤٣١/٤/١٤هـ، وتم في تلك الدورة تكريم الشخصية السعودية الأديب عبد الله بن إدريس. وقدتنوعت الندوات والمحاضرات في جنادرية ٢٥ ما بين السياسية والإعلامية والاقتصادية والأدبية والفكرية، كما جاءت مشاركة الجامعات في احتضان عدد من النشاطات الثقافية معبرة عن اهتمام أطياف المجتمع البعيدة عن العاصمة الرياض بمتابعة مثل هذه الندوات الفكرية، ومدى ما يمثله مهرجان الجنادرية بالنسبة لهم من مناسبة ثقافية بأبعادها الوطنية والعربية والعالمية (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الثاني، ١٤٣١هـ).

شهد المهرجان الوطني للتراث والثقافة الخامس والعشرون العديد من الفعاليات والنشاطات، وقد تمت دعوة أكثر من (٤٠٠) مفكر وأديب من مختلف دول العالم يشاركون في النشاط الثقافي الذي يناقش محاور مختلفة من أهمها رؤية خادم الحرمين الشريفين للحوار والسلام، وقبول الآخر، ومعوقات الحوار والسلام بين الشعوب. ويأتي المهرجان متزامناً مع دعوته للحوار الحضاري وحوار الثقافات والأديان لإحلال الأمن والسلام في ربوع المعمورة وما يبذله من جهد لخدمة الإنسانية (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد السابع، ١٤٣١هـ). كما أن المهرجان يعد فرصة لتعريف المواطن بمراحل التنمية التي شهدتها مناطق المملكة في

شتى المجالات، كما أنه أصبح مقصداً للجميع من داخل البلاد وخارجها للاطلاع على تراث المملكة وثقافتها (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد العاشر، ١٤٣١هـ).

انتهجت ندوات المهرجان شعار «عالم واحد - ثقافات متعددة» مرتكزاً في بحث عدد من القضايا المعاصرة، مثل: معوقات الحوار والسلام بين الشعوب، والإعلام السياسي في العالم العربي بين الحرية والمسؤولية، والحلول الإسلامية للأزمة الاقتصادية العالمية. كما أولى النشاط الثقافي في المهرجان عنايةً خاصّة بالأزمة المالية العالمية والاقتصاديات الوطنية؛ اعترافاً بالتغيرات الاقتصادية الصعبة التي ألقت بظلالها على أسواق المال العالمية واقتصاديات الدول، حيث تمت مناقشة أثر هذا الهبوط المفاجئ في الاقتصاد الغربي)الأمريكي تحديداً (على الاقتصاديات الوطنية وهو ما يجعل من النشاط الثقافي والفكري متساوقاً مع المتغيرات الجديدة كلها باحثاً عن تفسير متخصص لها. ومن النشاطات الاقتصادية محاضرة أستاذ الاقتصاد محمد يونس الذي شرح تجربته في محاربة الفقر، حين أسهم في التخفيف من الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي يعيشها الفقراء في بلاده بنغلاديش، وتجربته في تقديم القروض للفقراء حيث قدم قروضاً لهم مشجعاً البنوك على السير على هذا النهج. وألقى مثقفون ومهتمون الضوء على (القدس في ضمير العالم.. الحق.. التاريخ .. والسلام)، وهي المدينة التي كانت عام ألفين وتسعة عاصمة للثقافة العربية، علاوة على مكانتها الدينية ووقوعها تحت نير الاحتلال. كما كان)الإعلام السياسي في العالم العربي: بين الحرية والمسؤولية(، محوراً إعلامياً بحثه المفكرون والإعلاميون المتخصصون وتحديداً في ظلّ التسابق الفضائي بين حدي الحريّة والمسؤولية، ووضع المتحدثون الأصابع على ظاهرة الإعلام السياسي متطرقين لمواضيع الشفافية أو الحرية والمتطلبات المصاحبة. كما طُرح موضوع الإعلام الإلكتروني وقضايا الجيل الجديد في ندوة مستقلّة ناقشت كيفية انتشارها في العالم العربي وتخليها عن كثير من ضوابطها المرسومة. وشارك مثقفون وأكاديميون في قراءة المشهد

الروائي السعودي، في ندوة (الرواية السعودية: قراءة ومقاربات)، وقد حضر الندوة أدباء ونقاد من الدول العربية تابعوا مراحل تطوّر الرواية الخليجية بشكلٍ عام والسعودية تحديداً.

ويمكن القول إن مهرجان الجنادرية لم يعد حدثاً وطنياً فقط بل اكتسب أبعاداً خليجية وعربية ودولية بتواصله واستمراره عاماً بعد عام برعاية خادم الحرمين الشريفين واهتمام كبار العلماء والمثقفين والفنانين السعوديين والتفاف المواطنين حول هذا المهرجان النابع من تراثه وأرضه وتاريخه المجيد وثقافته الإسلامية السمحة، واهتمامه بالحفاظ على التراث وتعميق الموروث، وربط الأصالة بالمعاصرة لإبراز الصورة المشرقة للمملكة والمكانة التي احتلتها في نشر ثقافة الحوار والتسامح بين الشعوب. وتجسد ذلك في كون الجمهورية الفرنسية ضيف شرف ذلك العام، وما يعنيه ذلك من مد جسور التواصل بين الأمة العربية والإسلامية وشعوب العالم باعتبار ذلك أحد الأهداف التي يقوم عليها المهرجان بالإضافة إلى ما يتضمنه من أنشطة وبرامج وفعاليات تضم مجالات النشاط الإنساني كافة في الثقافة والتراث والفنون والحياة الاجتماعية والعادات و+التقاليد العربية الأصيلة التي ظل يكرسها المهرجان خلال دوراته السابقة مما جعل منه واحداً من أبرز المهرجانات العالمية (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الثاني، ١٤٣١هـ).

وفي هذا المهرجان تم توفير أجنحة جديدة تجذب الزوار مع توافر قطارات تنقل الزوار مجانية لمختلف أنحاء القرية بالجنادرية وتوفر كافة التسهيلات وزيادة أعداد مواقف السيارات وتحول الجنادريةلأرض خضراء (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الثاني، ١٤٣١هـ). ومما تم ملاحظته على ندوات ومحاضرات النشاط الثقافي اعتمادها الشفافيةَ في اختيار المنتديين أو المحاضرين، وابتعادها عن نمطية الرأي الواحد الذي لا يخدم موضوع الحوار ويجعل من الأوراق المقدمة صورة عن بعضها لا تضيف جديداً أو أنها قد لا تطرح وجهات نظر تثري جوانب الندوة، وتظهر الشفافية في تنوّع الضيوف في مرجعياتهم الفكرية

والثقافية والسياسية وأطروحاتهم وتنظيراتهم حيال موضوع الندوة، وهو ما يجعل طروحات هذه الندوات ومداخلاتها متميزة بالتباين والتعددية، ويجد فيها الباحث والمهتم بعد طباعتها ما يفيده.

«كما كشفت موضوعات الندوات عن التخصص والتنوع في الوقت ذاته؛ فمن ندوة القيم الإنسانية المشتركة لتعايش الشعوب وحوار الثقافات إلى ندوة معوقات الحوار والسلام بين الشعوب من وجهة نظر إسلامية عربية ووجهة نظر غربية، إلى موضوع قريب جداً من هذه الندوات هو الإعلام السياسي في العالم العربي الذي يتداخل مع نظيره الأجنبي وقد يلتقي معه أو يباينه أو يكون صورةً طبق الأصل منه. ويدل العدد المتزايد لضيوف الفعاليات الثقافية والفكرية على اعتراف واضح بأن المهرجان أصبح في مصاف المهرجانات العالمية في تنوّع ندواته وشمول أهدافه، ويرى إعلاميون أنّ استقطاب أستاذ الاقتصاد البنغالي محمد يونس لينقل تجربته في محاربة الفقر أمرٌ موفق؛ خصوصاً أن الرجل حلّ مشكلات كثير من الفقراء، ونجح في تطبيق سياسة ائتمانية منعت انتشار الفقر في بلاده، كما أنّ تخصيص محاضرة لرئيس وزراء روسيا السابق بكيني بريماكوف يتناول فيها رؤيته للنظام العالمي الجديد؛ يعدّ اختياراً واعياً لقيمة المفكرين» (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الثاني، ١٤٣١هـ).

كما أن مهرجان الجنادرية المسرحي تميز بالتجديد والإبداع والابتكار نظراً لمشاركة عدد كبير من الفرق المسرحية سواء كانت من جمعيات الثقافة والفنون بمناطق المملكة أو الجامعات أو الفرق المسرحية الأهلية وهو ما أضاف نوعاً من التنافس الشريف والتمازج ومزيداً من الإبداع الفني من حيث الكتابة والتمثيل والإخراج لاسيما أن هناك تجارب مسرحية شاركت لأول مرة وحققت حضوراً جيداً (المهرجان الوطني للتراث والثقافة، العدد الثاني، ١٤٣١هـ).

وضمن مسابقة خادم الحرمين الشريفين لحفظ القرآن الكريم والسنة

المطهرة التي تقام من ضمن الفعاليات كرم الفائزون في هذه المسابقة تأكيداً للدعم الذي تحظى به مسابقات القرآن الكريم حيث يلقى الحفاظ والحافظات خلالها تشجيعاً ودفعاً معنوياً ومادياً ليتم تنشئتهم على كتاب الله والسنة النبوية.

الدراسات السابقة:Previous Studies

تعددت الدراسات التي تطرقت إلى قياس مستوى الرضا في عدة قضايا اجتماعية، لكنها فيما يتعلق بالرضا عن الخدمات المقدمة للمهرجانات فشبه قليلة، ومن تلك الدراسات:

دراسة أحمد وبطارسة (١٩٩٤م) بعنوان « مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العامة في الأردن « هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا آراء المواطنين وانطباعاتهم حول مختلف الخدمات العامة في محافظتي العاصمة وإربد، وقاما بمقارنة مستوى الرضا عن هذه الخدمات بين متلقي الخدمة من ذكور وإناث، وبين سكان المدن والقرى وبين سكان عمان وسكان إربد وحسب الفئات العمرية والخبرة الوظيفية أيضاً. توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة منها المستوى التعليمي المنخفض وأثره على مستوى الرضا عند الأفراد والتباين في درجة الرضا حسب مكان الإقامة ريفاً أم حضراً. حيث كان الرضا أكثر عند أفراد عينة الريف عنها في المدن. وكان للجنس أثره الواضح في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لهم.

ودراسة أبو تايه (١٩٩٩م) بعنوان مستوى الرضا عن خدما القطاع العام في مدينة الكرك بالأردن، هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء القائمين على القطاع التجاري في مدينة الكرك وانطباعاتهم حول الخدمات العامة المقدمة إليهم من قبل عدة جهات حكومية، وإلى اختبار العلاقة بين آراء المبحوثين وانطباعاتهم وبين بعض خصائصهم الشخصية وخصائص محلاتهم التجارية. طبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من القائمين على المحلات و المكاتب التجارية بلغت (١٧٠) فرداً، يمثلون (١٧٠)

محـلاً ومكتبـاً تجاريـاً، مـن مجتمـع بلـغ عـدد المحـلات والمكاتـب التجاريـة فيـه (٦٧٥) محـلاً ومكتبـاً تجاريـاً. توصلـت الدراسـة إلـى نتائـج عـدة؛ مـن أهمهـا: وجـود رضـا مرتفـع لـدى أفـراد العينـة عـن الخدمـات المقدمـة مـن تلـك الأجهـزة، وكذلـك عـن الخدمـات بشـكل عـام، وإلـى وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة فـي مسـتوى الرضـا عـن خدمـات تلـك الأجهـزة وعـن الخدمـات بشـكل عـام تعـزى لمتغيـر عمـر المبحـوث، وإلـى فـروق ذات دلالـة إحصائيـة فـي مسـتوى الرضـا عـن خدمـات مديريـة الصحـة تعـزى لمتغيـرات عمـر المحـل، ودرجـة التصنيـف، ومركـز المبحـوث فـي المحـل.

ودراسـة Kathleen & Dorothy (٢٠٠٥م) بعنـوان (رضـا العميـل بالخدمـات المقدمـة لـه)، فقـد هدفـت إلـى التأكـد مـن مصداقيـة مؤشـرات رضـا العميـل إلـى جانـب تحديـد مسـتوى هـذا الرضـا، معتمـدة فـي ذلـك علـى اسـتبيانات تـم تطبيقهـا علـى العمـلاء المشـتركين ببرنامـج الرعايـة المنزليـة طويلـة المـدى، وتمثلـت عينـة الدراسـة فـي (٢١٣) عميـلاً، وقـد أظهـر اختبـار الصـدق معامـلات ارتباطيـة إيجابيـة، كمـا أوضـح تحليـل الأبعـاد أن العمـلاء كانـوا أكثـر رضـا بتوصيـل أو توفيـر الخدمـات عـن رضاهـم بكفايـة الخدمـة، كمـا أوضحـت أهميـة قيـاس الرضـا العـام للعملاء فـي التقييـم لتحسـين الخدمات وتنسـيقها. واتسـاقاً مـع مـا تقدم حـول أهميـة دراسـة الرضـا عـن الخدمـة فـي إطـار الخدمـات وارتبـاط ذلـك بالاعتمـاد علـى رضـا العميـل كمحـدد لقياسـات فعالـة لتقييـم جـودة الخدمـات، وأثـر ذلـك فـي توجيـه الممارسـة كـي تكـون لهـا الفاعليـة مـن خـلال دعـم أسـاليب العمـل لتحقيـق رضـا العميـل وبالتالـي التأكـد مـن جـودة الخدمـات المقدمـة، اتسـاقاً مـع هـذا دلـت مسـتهدفة تحديـد واقـع جـودة الخدمـة المقدمـة بمجـالات الممارسـة فـي إطـار رضـا العميـل عنهـا، الدراسـة التـي أجريـت للتعـرف علـى مسـتوى الرضـا لـدى عينـة مـن مواطنـي ولايـة الباما الأميركيـة (Brown and Coulter, 1983) حـول الخدمـات المقدمـة مـن قبـل مديريـات الشـرطة فـي الولايـة، إلـى أن مسـتوى الرضـا عـن هـذه الخدمـات كان مرتبطـاً بمتغيـرات العمـر والجنـس والدخـل، والمسـتوى التعليمـي.

وفي دراسة أخرى عن الرضا عند زوار المهرجانات للباحثين(2009, Ozoemir & Culha)، هدفت الدراسة إلى تحديد التصور الإيجابي للسمات التي تؤثر في تحديد مستوى رضا الزوار وتشكيل أداء المهرجان: مثل موقع المهرجان، والوقت المحدد، والبرامج والفعاليات، ومواقف السيارات، والموظفين، والمواد الغذائية، والهدايا التذكارية، والمعلومات، والراحة، وتوفير دورات المياه ووسائل الراحة، وعرض أسعار منافسة معقولة للمواد الغذائية والهدايا التذكارية، وحسن تعامل الموظفين وسرعة استجابتهم وفاعلية التنظيم ذات أهمية قصوى. توصلت الدراسة إلى أن بعد المنطقة عن المهرجان وبرامج المهرجان وجودة المرافق كان لها التأثير المباشر على مستوى رضا الزوار. كما أظهرت النتائج أن كفاية المرافق، والنظافة، والناحية التنظيمية، والبرامج والفعاليات، وجلسات الراحة الكافية في موقع المهرجان، هي السمات الأكثر تعزيزاً في تحديد أعلى مستويات الرضا بين الزوار. وأوصت الدراسة بأهمية دراسة المعاني الثقافية والاجتماعية التي تساهم في جذب السائح لزيارة مثل تلك الفعاليات، مما يكون لها أهمية كبرى في تعزيز صورة المهرجان أمام وسائل الإعلام. وبأهمية قيام منظمي المهرجانات اعتماد نهج المهنية في إدارتها، بحيث تتجنب التفاصيل المملة، والأماكن المغلقة، بحيث تكون الفعاليات في أجواء مناسبة من ناحية الطقس على أن تكون متاحة للناس المشاركة في الأفكار الجديدة قبل التخطيط وصياغة البرامج مع مراعاة الأوقات المناسبة فيما يتعلق بالإجازات والأجواء والمناسبات، مستخدمة أدوات الترويج المناسبة لجذب انتباه وعواطف الزوار من الداخل والخارج، مع مراعاة توعية الجمهور وتهيئة المجتمع عن طريق الملصقات والكتيبات واللوحات الإرشادية في جميع أنحاء البلاد. كما أوصت الدراسة بتوجيه الجهود نحو إدخال الهدايا التذكارية، والغذاء، وتوفير وسائل الراحة، وحسن تعامل الموظفين لسمات المهرجانات القادمة.

كما قام (Blešić. Ivana and etls., 2013) بإجراء دراسة عن تحديد وتحليل العوامل الهامة المؤثرة على رضا الزوار في مواقع التراث،

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسة ذات الدلالة الإحصائية التي تزيد في مستوى رضا الزوار. تم الحصول على البيانات عن طريق مسح اجتماعي طبق على ثلاث قلاع للقرون الوسطى في صربيا، على طول النهر الدانوب (قوباك وسميديريفو)، وواحدة في وسط صربيا (تاونلازار وكروسيفاتش). تم جمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية مع ٢٨٤ من طلاب السنة الثانية والثالثة بكلية العلوم، قسم الجغرافيا والسياحة وإدارة الفنادق في ابريل ٢٠١١م. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ارتفاع مستوى اهتمام الناس بمواقع التراث في الآونة الأخيرة، مما يحث على المزيد من العناية بشأن الدراسات السياحية والتراثية المعاصرة. وأن أهم العوامل المؤثرة على رضا الزوار في مواقع التراث هي: الإعدادات الإقليمية، والتسويق، والشكل الجمالي حيث حصل عامل (التسويق) على ٢٤,٧٤ ٪ من التباين الكلي مع معامل موثوقية ٠,٧٧ . بينما عامل (الإعدادات الجغرافية) فقد حصل على نسبة ٢١,٤٧ ٪ من التباين الكلي مع معامل موثوقية ٠,٨٠، في حين حصل العامل الثالث (الجمالي) على ١٩,٩٨ ٪ من التباين مع معامل موثوقية ٠,٧٣.

إجراءات البحث: Research Methodology

منهج البحث ومجتمعه:

تم تطبيق منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة القصدية وهي عينة غير احتمالية، وهذا مما يناسب خصائص مجتمع المهرجان، حيث أنه لا يوجد إطار عام ثابت لمجتمع البحث خاصة فيما يتعلق بالزوار، نستطيع من خلاله اختيار عينة أخرى ممثلة للمجتمع الكلي، ولضمان مشاهدة المبحوثين لجميع برامج وأنشطة المهرجان تم اختيار آخر يوم من المهرجان مما يضمن توافر المعلومات المطلوبة لديهم، وقد بلغت عينة ضيوف الجنادرية (٨٦) بينما بلغت عينة الزوار (٢٨٧) زائرا

أداة البحث:

بعد الرجوع إلى الأدبيات العلمية في شأن قياس الرضا ومراجعة المقاييس ذات العلاقة من أجل إيجاد أداة تتناسب ومتغيرات البحث. تم إعداد استمارتي استبيان لتقدير رضا ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية الخامس والعشرين، وقد تكونت الاستمارتان بالإضافة إلى تعليمات التطبيق والمعلومات الرئيسة، من مجموعة أسئلة تقيس جميعها الرضا عن الخدمات المقدمة. روعي عند اختيار بنود الأداتين أن تكون جميعها ذات اتجاه إيجابي للتفاوت في المستوى التعليمي. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بحيث تراوح التدرج المستخدم ما بين راض تماماً وغير راض تماماً. ولتسهيل تفسير النتائج استخدم الباحث توزيع درجات موافقة أفراد العينة على عبارات مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في مهرجان الجنادرية.

بدأت مرحلة جمع البيانات في آخر يوم من أيام المهرجان وتم تصميم نموذجين من الاستمارات الأول منهما يخص ضيوف المهرجان والآخر الزوار. وقد تمت ترجمة النموذج الأول للغة الإنجليزية لكي يجيب عليه غير الناطقين بالعربية من الضيوف، وتم تسليم الاستمارات عن طريق مكتب المراسم التابع للحرس الوطني والمسؤول عن الناحية التنسيقية للمهرجان وفقاً للطرق الرسمية وقد استغرق ذلك وقتاً للموافقة عليه. أما فيما يتعلق بقرية الجنادرية فقد تم تسليم الاستمارات لمكتب المراسم كذلك وتم الاستعانة بجامعي البيانات من أجل هذه المرحلة الجوهرية.

صدق الأداة:

ويقصد بها قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه، ولاستخراج صدق الأداة التي تم من خلالها تقدير رضا ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة لهم، قام الباحث باستخراج صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي.

صدق المحكمين:

بعد وضع بنود قياس الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في مهرجان الجنادرية تم عرض الأداة على خمسة محكمين من المتخصصين في مجال علم الاجتماع من داخل المملكة وخارجها. وقد تم التأكيد لهم على أن تحكيم الأداة يجب أن يركز على عدة جوانب منها: ارتباط بنود الأداة بالمفهوم العام للدراسة، مدى وضوح البنود وسهولتها، تناسق البنود وتدرجها، شمولية البنود لجميع الخدمات المقدمة، اتجاه البنود الإيجابي في قياس رضا ضيوف وزوار المهرجان عن البرامج والخدمات المقدمة. وقد تم استلام ملاحظات المحكمين جميعاً والأخذ بالتعديلات اللازمة حيث تم تعديل بعض العبارات بنسبة اتفاق ٨٠٪، ومن ثم إخراج أداة الدراسة في صورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي:

يقصد به الصدق باستخدام الاتساق الداخلي بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان، وتم ذلك عن طريق حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان، وللتحقق من صدق الأداة، قام الباحث بالتطبيق على عينة استطلاعية بلغت ٤٨ شخصاً لكل من ضيوف وزوار مهرجان .

الجنادرية. جدول رقم (١) يعكس صدق الاتساق الداخلي للأداة.

جدول رقم (١)

معاملات ارتباط بنود محور الرضا عن البرامج والخدمات بالدرجة الكلية للمحور

(العينة الاستطلاعية ن=٤٨)

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	**٠,٤٥٠٨	٤	**٠,٧١١٨
٢	**٠,٥٢٧٥	٥	**٠,٧١٣٦
٣	**٠,٦٥٢٩	٦	**٠,٦٦٩٢

ثبات الأداة:

يقصد بالثبات (reability) دقة الاختبار في القياس والملاحظة، وعدم تناقضه مع نفسه واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات، وهو النسبة بين تباين الدرجة على المقياس التي تشير إلى الأداء الفعلي للمبحوث (بندقجي، ١٤٣٦هـ)، وتم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ (انظر جدول رقم ٢). تم حساب ثبات الأداة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية التي بلغ حجمها (٤٨) مفحوصاً. وقد بلغ معامل ثبات الفا كرونباخ للاستبانة ٠,٧٩ وهو يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للتطبيق.

جدول رقم (٢)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحور الرضا عن البرامج والخدمات

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
الرضا عن البرامج والخدمات	٦	٠,٧٩

حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: يتحدد موضوع الدراسة في التعرف على مدى رضا ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية عن البرامج والخدمات المقدمة من المهرجان الوطني للتراث والثقافة.

- حدود بشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من ضيوف وزوار قرية الجنادرية بمدينة الرياض والذين حضروا فعاليات آخر يوم في المهرجان.

- حدود مكانية: يقتصر تطبيق الدراسة على ضيوف وزوار المهرجان بقرية الجنادرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

- حدود زمانية: استغرقت الدراسة بشقيها النظري والعملي العام الدراسي ١٤٣٠/١٤٣١هـ.

المعالجة الإحصائية:

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية باستخدام برنامج خدمة الإحصاء للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science, SPSS). حيث تمت معالجتها بعدة طرق إحصائية منها: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)، للتحقق من ثبات أداة الدراسة، التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور التي تتضمنها أداة الدراسة، المتوسط الحسابي «Mean» وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، كما يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي، معامل الارتباط لقياس صدق الاتساق الداخلي بين

البنـود، الانحـراف المعيـاري «Standard Deviation» للتعـرف علـى مـدى انحـراف اسـتجابات أفـراد الدراسـة لـكل عبـارة مـن عبـارات متغيـرات الدراسـة، ولـكل محـور مـن المحـاور عـن متوسـطها الحسـابي، قيمـة مربـع كاي (Chi square test) لمعرفـة اتجـاه إجابـات الضيـوف والـزوار، اختبـار (ت) (Independent Sample T-Test) لحسـاب الفـروق بيـن متوسـط درجـة الرضـا، تحليـل التبايـن الأحـادي (One Way-ANOVA) لحسـاب الفـروق ودرجـة الرضـا، اختبـار شـيفيه لتوضيـح مصـدر الفـروق فـي درجـة الرضـا.

وصف عينة البحث:

جدول رقم (٣)

توزيع ضيوف المهرجان وفق البيانات الشخصية

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
الجنسية	سعودي	٢١	٢٤,٤
	خليجي	١٤	١٦,٣
	عربي	٣٤	٣٩,٥
	أجنبي	١٧	١٩,٨
النوع	ذكر	٨٦	١٠٠,٠
العمر	أقل من ٥٠ سنة	٢٣	٢٦,٧
	٥٠ – أقل من ٦٠ سنة	٣٤	٣٩,٥
	٦٠ سنة فأكثر	٢٨	٣٢,٦
	لم يحدد	١	١,٢
الحالة الاجتماعية	أعزب	٢	٢,٣
	متزوج	٨١	٩٤,٢
	أرمل	١	١,٢
	لم يحدد	٢	٢,٣
المستوى التعليمي	بكالوريوس فأقل	١٩	٢٢,١
	ماجستير	١٩	٢٢,١
	دكتوراه	٤٦	٥٣,٥
	لم يحدد	٢	٢,٣
الدخل الشهري	أقل من ١٠٠٠ دولار	١٢	١٤,٠
	١٠٠٠ – أقل من ٢٠٠٠ دولار	١٧	١٩,٨
	٢٠٠٠- أقل من ٣٠٠٠ دولار	٩	١٠,٥
	٣٠٠٠ دولار فأكثر	٤١	٤٧,٧
	لم يحدد	٧	٨,١
المجموع		٨٦	١٠٠,٠

يتضح من جدول رقم (٣) أن حوالي ربع المدعوين للمهرجان هم من المواطنين السعوديين، ثم يليهم الضيوف من الدول العربية، كما أن جميع من أجريت عليهم الدراسة من الضيوف هم من فئة الذكور، وأن ما يقارب ثلاثة أرباع العينة أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر، وأن غالبية المبحوثين متزوجون بنسبة ٩٤,٢٪ من إجمالي الضيوف الذين طبقت عليهم الاستبانة. كما أن أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين من حملة الشهادات العليا (ماجستير ودكتوراه)، وهذا مما يدل على أن القائمين على المهرجان يحرصون على دعوة ذوي الشهادات العلمية العليا حيث أنهم هم المعنيون بالدرجة الأولى بالبرامج الثقافية المقدمة في مهرجان الجنادرية، ولهذا تحرص إدارة المهرجان على دعوتهم. أما فيما يتعلق بالدخول الشهرية فقد تبين أن ما يقارب نصف الضيوف دخولهم الشهرية ٣٠٠٠ دولار فأكثر بنسبة ٤٧,٧٪ من إجمالي مجتمع الدراسة.

جدول رقم (٤)

توزيع زوار المهرجان وفق البيانات الشخصية

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
الجنسية	سعودي	٢٧١	٩٤,٤
	غير سعودي	١٦	٥,٦
النوع	ذكر	٢١٤	٧٤,٦
	أنثى	٧٠	٢٤,٤
	لم يحدد	٣	١,٠
العمر	أقل من ٣٠ سنة	١١٩	٤١,٥
	٣٠ ــ أقل من ٤٠ سنة	٨٤	٢٩,٣
	٤٠ ــ أقل من ٥٠ سنة	٥٧	١٩,٩
	من ٥٠ سنة فأكثر	٢٣	٨,٠
	لم يحدد	٤	١,٤
الحالة الاجتماعية	أعزب	٨٦	٣٠,٠
	متزوج	١٨٠	٦٢,٧
	مطلق	٥	١,٧
	أرمل	٤	١,٤
	لم يحدد	١٢	٤,٢
المستوى التعليمي	ما دون الثانوي	٥٥	١٩,٢
	ثانوي	٩٣	٣٢,٤
	جامعي	١٠٢	٣٥,٥
	فوق الجامعي	٢٤	٨,٤
	لم يحدد	١٣	٤,٥
الدخل الشهري	أقل من ٣٠٠٠ ريال	٤٨	١٦,٧
	٣٠٠٠ ــ أقل من ٥٠٠٠ ريال	٥٦	١٩,٥
	٥٠٠٠- أقل من ٧٠٠٠ ريال	٦٩	٢٤,٠
	٧٠٠٠ ريال فأكثر	١٠٠	٣٤,٨
	لم يحدد	١٤	٤,٩
المجموع		٢٨٧	١٠٠,٠

يتضح من الجدول أعلاه رقم (٤) أن ما يربو على ٩٤٪ من زوار قرية الجنادرية هم من المواطنين السعوديين، بينما كانت نسبة الجنسيات الأخرى ٥,٦. كما تبين أن ما يقارب ثلاثة أرباع الزوار هم من فئة الذكور والباقي من الإناث. أما بالنسبة لأعمار الزوار فقد كانت ما يزيد على ٤٠٪ منهم أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، والذين أعمارهم من ٣٠- أقل من ٤٠ سنة كانت نسبتهم ٢٩,٣٪، في حين أن نسبة الذين أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر ٨٪ فقط. ويظهر من بيانات الجدول فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية أن أكثر من نصف المبحوثين متزوجون ، ويأتي في المرتبة الثانية العزاب حيث كانت نسبتهم ٣٠٪، وأن أكثر من ثلثي المبحوثين من حملة الشهادة الثانوية والجامعية، وأن أكثر من نصف زوار المهرجان دخلهم الشهري ٥٠٠٠ ريال فأكثر.

جدول رقم (٥)

توزيع عينة الدراسة وفق الصورة الذهنية التي لديهم عن مهرجان الجنادرية

المبحوثين / العبارة	الضيوف		الزوار	
	العدد	النسبة*	العدد	النسبة*
الاهتمام بالتراث والثقافة والتقاليد والقيم العربية الأصيلة	٨٠	٩٣,٠	٢٦٥	٩٢,٣
تأصيل الموروث السعودي الوطني بشتى جوانبه ومحاولة المحافظة عليه ليبقى ماثلاً للأجيال القادمة	٧٤	٨٦,٠	٢٥٥	٨٨,٩
دعوة لحوار الحضارات	٧٢	٨٣,٧		
ملتقى عربي وعالمي للتراث والثقافة	٧١	٨٢,٦	٢٢٤	٧٨,٠
تأكيد الهوية الوطنية والعربية والإسلامية	٧٠	٨١,٤	٢١٢	٧٣,٩
دعم الموقف العربي وتوحيد الصف لمواجهة الصعوبات التي من الممكن أن تواجهها الدول العربية والإسلامية في المستقبل	٥٤	٦٢,٨	٢١٠	٧٣,٢
لم يحدد	١	١,٢	٣	١,٠
عدد العينة	٨٦		٢٨٧	

يتبين من جدول رقم (٥) الصورة الذهنية التي يجسدها مهرجان الجنادرية لدى ضيوف وزوار الجنادرية، حيث ذكر ٩٣٪ و ٩٢,٣٪ منهم أنه يمثل الاهتمام بالتراث والثقافة والتقاليد والقيم العربية الأصيلة، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (الشهري، ١٤٣٠هـ) حيث يقول نحن في هذا العصر الذي اتسم بالتغيرات الجديدة في كل شيء ينبغي علينا المحافظة على تراثنا الشعبي، وأن نقف ضد كل ما يهدد هوياتنا وثقافتنا وعاداتنا المتوارثة. كما ذكر ٨٦٪ و٨٨,٩٪ أنه تأصيل للموروث السعودي

الوطني بشتى جوانبه ومحاولة المحافظة عليه ليبقى ماثلاً للأجيال القادمة. في حين ذكر ٨٣,٧٪ من الضيوف أن مهرجان الجنادرية هو دعوة لحوار الحضارات، كما ذكر ما يزيد على ٨٢٪ من الضيوف و ٧٨٪ من الزوار أنه ملتقى عربي وعالمي للتراث والثقافة، كما حدد ٨١,٤٪ من الضيوف و ٧٣,٩٪ من الزوار أنه تأكيد للهوية الوطنية والعربية والإسلامية، وأخيراً ذكر ٦٢,٨٪ و ٧٣,٢٪ منهم أنه دعم للموقف العربي وتوحيد للصف لمواجهة الصعوبات التي من الممكن أن تواجهها الدول العربية والإسلامية في المستقبل. وهذا يتفق مع ما ذكره سميثSmith ١٩٩٨)) من أن مهرجان فلوريدا للفنون الشعبية أتاح الفرصة للتعرف على مظاهر مختلفة من الفنون الشعبية لبلادهم، كمشاهدة الرقصات الشعبية وتذوق أنواع من الطعام المحلي الشعبي والاستماع إلى الأدب والأشعار الشعبية، ومع ما أشار إليه ثومبسون Thompson (١٩٩٨) من أن الفنون الشعبية تُخبرنا عن قصة الأجيال الماضية وتعكس الثقافات في كل مكان، وهي -كما تقول- أداء رائعة تُمكننا من تقديم ثقافة وتراث العالم للتلاميذ.

جدول رقم (٦)

توزيع عينة الدراسة وفق عدد المرات التي زاروا فيها مهرجان الجنادرية

المبحوثين / العبارة	الضيوف		الزوار	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
مرة واحدة	٥٨	٦٧,٤	٧٣	٢٥,٥
أكثر من مرة	٢٦	٣٠,٢	١٩٩	٦٩,٣
لم يحدد	٢	٢,٣	١٥	٥,٢
عدد العينة	٨٦	١٠٠,٠	٢٨٧	١٠٠,٠

يتضح من الجدول رقم (٦) أعلاه أن ما يزيد على ٦٧٪ من ضيوف الجنادرية لم يزوروها إلا مرة واحدة، وهي التي تم تطبيق البحث فيها،

وهذا يشير إلى أن القائمين على المهرجان حريصون على تجديد دعوة الشخصيات لحضور المهرجان لما يسهم في إتاحة الفرصة للضيوف من الداخل والخارج للحضور والمشاركة في المهرجانات. في حين أن حوالي أكثر من ثلثي الزوار ٦٩,٣٪ زاروا الجنادرية أكثر من مرة، وهذا دليل على أن الذين يزورون المهرجان يحرصون على التردد عليه كل عام تقريباً، في حين أن الذين يزورونه للمرة الأولى كانت نسبتهم ٢٥,٤٪، وهذا يتضح عندما ننظر إلى نسبة من حضروا للمهرجان أكثر من مرة بالنسبة للضيوف حيث كانت نسبتهم ٣٠,٢٪ من إجمالي العينة.

جدول رقم (٧)

توزيع عينة الدراسة وفق مدى الرغبة

في حضور المهرجان في الأعوام القادمة

المبحوثين / العبارة	الضيوف		الزوار	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
نعم	٨٣	٩٦,٥	٢٦٧	٩٣,٠
لا	٢	٢,٣	١٨	٦,٣
لم يحدد	١	١,٢	٢	٠,٧
المجموع	٨٦	١٠٠,٠	٢٨٧	١٠٠,٠

أجمع أغلب الضيوف (٩٦,٥٪) والزوار (٩٣٪) على رغبتهم وتطلعهم لحضور مهرجانات الجنادرية القادمة، في حين أن الذين أبدوا عدم رغبتهم لم تتجاوز نسبتهم ٢,٣٪ و ٦,٣٪، وهذا قد يكون له دلالة على رضا الضيوف عن برامج المهرجان، حيث إنهم يتطلعون إلى تكرار الدعوة لهم، وأيضاً قد يجسد أهميته بالنسبة للمواطنين والمقيمين وحرصهم على حضوره، والمشاركة فيه.

ثانياً: بيانات تتعلق بالرضا عن البرامج والخدمات المقدمة:

جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات الضيوف عن مدى رضاهم

عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان

نوع الخدمة أو البرنامج		راض تماماً	راض	لا أدري	غير راض	غير راض تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
قرية الجنادرية	ت	٦٦	١٥	٢			٤,٧٧	٠,٤٨	١
	٪	٧٩,٥	١٨,١	٢,٤					
وقائع حفل الافتتاح الرسمي	ت	٦٨	١٤		٢		٤,٧٦	٠,٥٧	٢
	٪	٨١,٠	١٦,٧		٢,٤				
المرافق والخدمات العامة	ت	٥٦	٢٩	١			٤,٦٤	٠,٥١	٣
	٪	٦٥,١	٣٣,٧	١,٢					
مواعيد ومكان انعقاد الفعاليات	ت	٥١	٣٠		١		٤,٦٠	٠,٥٦	٤
	٪	٦٢,٢	٣٦,٦		١,٢				
البرنامج الثقافي والاجتماعي	ت	٤٧	٢٦	١	٣	١	٤,٤٧	٠,٨٢	٥
	٪	٦٠,٣	٣٣,٣	١,٣	٣,٨	١,٣			
تعاون موظفي المهرجان	ت	٣٤	٤١	١	٨		٤,٢٠	٠,٨٨	٦
	٪	٤٠,٥	٤٨,٨	١,٢	٩,٥				
المتوسط* العام لمستوى الرضا عن الخدمات والبرامج							٤,٥٧		

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

يتضح من الجدول (٨) أن هناك رضا من ضيوف المهرجان عن البرامج والخدمات المقدمة لهم، حيث بلغ المتوسط العام لرضاهم

(٤,٥٧)، وبالنسبة لدرجة الرضا من خلال بنود المقياس وأي تلك البنود تعكس الرضا الأعلى عن الخدمات من قبل الضيوف، فإن الجدول أعلاه يوضح أن جميع بنود المقياس تراوحت بين راض بشدة وراض، على مستوى الخدمات والبرامج المقدمة، بحيث تراوحت متوسطات الرضا ما بين ٤,٢٠ - ٤,٧٧ في جميع أبعاد المقياس. يظهر الجدول كذلك أن أعلى درجات الرضا هي عن قرية الجنادرية بمتوسط قدره ٤,٧٧ من ٥ درجات. كما جاء في المرتبة الثانية من ناحية الرضا عن الخدمات، درجة الرضا عن وقائع حفل الافتتاح الرسمي، بمتوسط ٤,٧٦. في حين احتل تعاون موظفي المهرجان المرتبة الأخيرة من حيث مستوى رضا ضيوف الجنادرية بمتوسط وقدره ٤,٢٠. وبنظرة تحليلية للجدول يمكن القول إن وقوع المتوسط العام (٤,٥٧) عند مستوى «راض» يعود إلى أن الغالبية العظمى من متوسطات البنود كانت عند هذا المستوى، فيما عدا بند واحد من المجموع الكلي للبنود جاء عند مستوى «راض إلى حد ما».

جدول رقم (٩)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات الزوار عن مدى رضاهم

عن البرامج والخدمات المقدمة خلال زيارتهم المهرجان

نوع الخدمة أو النشاط		راض تماماً	راض	لا أدري	غير راض	غير راض تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
قرية الجنادرية	ت	٢٠٦	٦٣	٣	١		٤,٧٤	٠,٤٩	١
	٪	٧٥,٥	٢٣,١	١,١	٠,٤				
البرنامج الثقافي والاجتماعي	ت	١٩٠	٥٨	١٦	٤		٤,٦٢	٠,٦٧	٢
	٪	٧٠,٩	٢١,٦	٦,٠	١,٥				
مواعيد ومكان انعقاد الفعاليات	ت	١٩٦	٥٦	٨	١٣	٣	٤,٥٥	٠,٨٥	٣
	٪	٧١,٠	٢٠,٣	٢,٩	٤,٧	١,١			
وقائع حفل الافتتاح الرسمي	ت	١٦٧	٦٦	٣٧	٥		٤,٤٤	٠,٧٩	٤
	٪	٦٠,٧	٢٤,٠	١٣,٥	١,٨				
تعاون موظفي المهرجان	ت	١٦٣	٨٠	١٧	١٠	٢	٤,٤٤	٠,٨٣	٤
	٪	٥٩,٩	٢٩,٤	٦,٣	٣,٧	٠,٧			
المرافق والخدمات العامة	ت	١٥٣	٧٧	١١	٣٣	٧	٤,٢٠	١,١٢	٥
	٪	٥٤,٤	٢٧,٤	٣,٩	١١,٧	٢,٥			
المتوسط* العام لمستوى الرضا عن الخدمات والأنشطة							٤,٤٨		

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

تفاوتت درجات رضا المبحوثين عن خدمات وأنشطة المهرجان، وكانت أعلى درجات الرضا هي درجة الرضا عن قرية الجنادرية بنسبة ٩٨,٦٪من مجموع الزوار الذين أجابوا على هذا السؤال وبمتوسط حسابي ٤,٧٤ من ٥. كما جاء في المرتبة الثانية درجة الرضا عن البرنامج

الثقافي والاجتماعي حيث كانت نسبة الراضين ٩٢,٥٪ بمتوسط حسابي ٤,٦٢. واحتل الرضا عن مواعيد ومكان انعقاد الفعاليات للمهرجان المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ٤,٥٥ وبنسبة ٩١,٣٪ من إجمالي المبحوثين. وجاء في المرتبة الرابعة كلٌّ من درجة الرضا عن وقائع حفل الافتتاح الرسمي حيث بلغت نسبة الراضين ٨٤,٧٪ بمتوسط حسابي ٤,٤٤ من ٥، وتعاون موظفي المهرجان بنسبة ٨٩,٣٪ وبمتوسط حسابي ٤,٤٤. وأخيراً حصلت خدمة توافر المرافق والخدمات العامة على متوسط حسابي ٤,٢٠ من ٥، وكانت نسبة الرضا عن هذه الخدمة ٨١,٨٪.

ثالثاً: بيانات تتعلق بمدى الاستفادة من المهرجان:

جدول رقم (١٠)

ترتيب المميزات التي حصل عليها أفراد العينة في أثناء استضافتهم أو زيارتهم مهرجان الجنادرية

المبحوثين / العبارة	الضيوف			الزوار		
	العدد	متوسط الترتيب	الترتيب	العدد	متوسط الترتيب	الترتيب
حصلت لي فرصة مقابلة خادم الحرمين الشريفين وبعض المسئولين القياديين في الدولة	٧٧	١,٤٤	١	٢٦٥	٩٢,٣	
كونت بعض الصداقات والتعارف مع نخبة من العلماء والأدباء	٧٣	١,٧٨	٢	٩٩	١,٧٤	٤
أشعرني بعظم المسؤولية الجماعية للعلماء والمفكرين في سبيل المساهمة في الوحدة الوطنية والعربية والإسلامية المنشودة	٦٩	١,٨٠	٣	٢٠٠	١,٣٥	٢
اطلعت من خلاله على بعض عادات وتقاليد ومعالم المجتمع السعودي من خلال قرية الجنادرية	٦٨	٢,٢١	٤	٢٣٨	١,١٩	١
زيارة الأماكن المقدسة	٣٥	٢,٣١	٥			
ساهمت في تقليص الفجوة بين أطياف المجتمع	٤٠	٢,٨٨	٦	١٧٤	١,٧٤	٣
أشعرني بالزهو والفخر بين زملائي في جهة عملي وأصدقائي وأسرتي	٥٢	٣,٠٦	٧			

ذكر بعض ضيوف وزوار المهرجان في جدول رقم (١٠) أن هناك عدة ميزات حصلوا عليها من جراء حضورهم مهرجان الجنادرية، وكان من أهمها لدى الضيوف فرصة مقابلة خادم الحرمين الشريفين حيث جاء في المرتبة الأولى، في حين كانت عند الزوار الإطلاع على بعض عادات وتقاليد المجتمع السعودي من خلال القرية. ثم جاء في المرتبة الثانية عند الضيوف تكوين بعض الصداقات والتعارف مع نخبة من العلماء والأدباء، بينما كانت في المرتبة الرابعة عند الزوار. ثم الشعور بعظم المسؤولية الجماعية للعلماء والمفكرين العرب في سبيل المساهمة في الوحدة الوطنية والعربية والإسلامية المنشودة في المرتبة الثالثة، بينما كانت في المرتبة الثانية عند الزوار ثم المساهمة في تقليص الفجوة بين أطياف المجتمع. وجاء في المراتب الثلاث التالية زيارة الأماكن المقدسة، والمساهمة في تقليص الفجوة بين أطياف المجتمع، والشعور بالزهو والفخر بين الزملاء في جهة العمل والأصدقاء والأسرة.

جدول رقم (١١)

توزيع عينة الدراسة وفق مدى تعرضهم للمشكلات خلال برامج المهرجان المتعددة

المبحوثين / العبارة	الضيوف		الزوار	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
نعم	٧	٨,١	٤٠	١٣,٩
لا	٧٥	٨٧,٢	٢٤١	٨٤,٠
لم يحدد	٤	٤,٧	٦	٢,١
المجموع	٨٦	١٠٠,٠	٢٨٧	١٠٠,٠

يتضح من جدول رقم (١١) أن ما يزيد على ٨٧٪ من ضيوف الجنادرية و ٨٤٪ من زوارها لم يواجهوا أية مشكلات خلال برامج المهرجان المتعددة، في حين أن ٨,١٪ من الضيوف و ١٣,٩٪ من الزوار ذكروا ثلاث مشكلات واجهتهم في أثناء استضافتهم أو زيارتهم مهرجان الجنادرية، وهذا يتفق مع ما ذكر سابقاً من توافر درجة من الرضا العامة عن البرامج والخدمات المقدمة لضيوف وزوار المهرجان.

جدول رقم (١٢)

توزيع عينة الدراسة وفق أهم ثلاث مشكلات واجهتهم خلال المهرجان

المبحوثين / العبارة	الضيوف		الزوار	
	م	ك	م	ك
عدم الانتظام بالمواعيد	١	٤		
الازدحام الشديد خاصة من العزاب			١	٩
عدم التمكن من الحصول على أوراق العمل المقدمة	٢	٢		
المعاكسات			٢	٧
ارتفاع أسعار السلع			٢	٧
تدخلات هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر			٢	٧
الاختلاط			٣	٥
قلة تفاعل الموظفين داخل القرية			٣	٥
ضعف التنسيق بين المنظمين والضيوف	٣	١		

يتضح من جدول رقم (١٢) أن عدم الانتظام بالمواعيد هي المشكلة الأولى عند الضيوف حيث ذكر أربعة ضيوف أنها من المشكلات التي تحتاج إلى حل، خاصة فيما يتعلق بحضور حفل الافتتاح حيث استغرق وقتاً طويلاً جداً. كما ذكر اثنان من الضيوف أنهم لم يتمكنوا من الحصول على أوراق العمل المقدمة، وقد حاولوا كثيراً عن طريق لجنة الإعلام ولكنهم لم يوفقوا. كما ذكر أحد الضيوف أنه يوجد ضعف في التنسيق بين المنظمين للمهرجان والضيوف. في حين أن أهم ثلاث مشكلات واجهت زوار قرية الجنادرية، كانت الازدحام الشديد عند بوابات الدخول والخروج، يليها كثرة المعاكسات والمضايقات من الشباب، وارتفاع أسعار السلع، وتدخلات هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وجاءت في المرتبة الثالثة مشكلة الاختلاط وقلة تفاعل وتعاون الموظفين مع الزوار.

رابعاً: بيانات تتعلق بالفروق بين مستوى الرضا ونوع العينة وعلاقته ببعض المتغيرات الاجتماعية:

١- الفرق في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان باختلاف نوع العينة (ضيوف/ زوار)

جدول رقم (١٣)

اختبار (ت) الأحادي لدلالة الفروق في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان باختلاف نوع العينة

نوع العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
ضيوف	٨٦	٤,٥٧	٠,٤٥	١,٤٤	٠,١٥٠	غير دالة
زوار	٢٨٤	٤,٤٨	٠,٥٣			

وللتعرف على اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات المقدمة في المهرجان وفقاً للضيوف والزوار. يتضح من الجدول رقم (١٣) أن قيمة (ت) غير دالة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لاختلاف نوع العينة، (ضيف/ زائر) في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان.

٢- الفرق في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان باختلاف الجنسية:

لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لضيوف مهرجان الجنادرية باختلاف الجنسية، تم استخدام اختبار تحليل التباين لقياس الفروق.

جدول رقم (١٤)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى رضا ضيوف المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف الجنسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
بين المجموعات	٠,٧٦	٣	٠,٢٥	١,٢٧	٠,٢٩٠	غير دالة
داخل المجموعات	١٦,٣٨	٨٢	٠,٢٠			

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ف) غير دالة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا ضيوف المهرجان عن البرامج والخدمات، تعود لاختلاف جنسية أفراد العينة.

جدول رقم (١٥)
اختبار مان-وتني لدلالة الفروق في مستوى رضا زوار المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف الجنسية

الجنسية	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة z	مستوى الدلالة	التعليق
سعودي	٢٦٨	١٤٢,٩٨	٣٨٣١٩,٥٠	٠,٤١	٠,٦٨٠	غير دالة
غير سعودي	١٦	١٣٤,٤١	٢١٥٠,٥٠			

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ز) غير دالة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لاختلاف جنسية أفراد العينة في مستوى رضا زوار المهرجان عن البرامج والخدمات.

٣- الفرق في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان باختلاف العمر:

جدول رقم (١٦)
اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات		درجات الحرية		متوسط المربعات		قيمة ف		مستوى الدلالة		التعليق	
	ض	ز	ض	ز	ض	ز	ض	ز	ض	ز	ض	ز
بين المجموعات	٠,٣٨	٠,٦٦	٢	٣	٠,١٩	٠,٢٢	٠,٩٥	٠,٧٩	٠,٣٩٢	٠,٥٠١	غير دالة	
داخل المجموعات	١٦,٥٧	٧٦,٨٩	٨٢	٢٧٦	٠,٢٠	٠,٢٨						

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ف) غير دالة، مما يشير

إلـى عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة تعـود لاختـلاف أعمـار أفـراد العينـة فـي مسـتوى رضـا ضيـوف وزوار المهرجـان عـن البرامـج والخدمـات،.ولا تتفـق هـذه النتيجـة مـع النتائـج التـي توصـل اليهـا (Fitzgerald and Durant 1980) وكذلـك (Brown and Coulter 1983) حيـث توصـلا إلـى أن هنـاك علاقـة بيـن مسـتوى الرضا عـن الخدمات العامـة وعمـر المسـتجيب، وأنـه كلمـا زاد عمـر المسـتجيب يـزداد معه مسـتوى الرضـا عـن الخدمـات العامـة.

٤- الفرق في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان باختلاف المستوى التعليمي:

جدول رقم (١٧)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات		درجات الحرية		متوسط المربعات		قيمة ف		مستوى الدلالة		التعليق
	ض	ز	ض	ز	ض	ز	ض	ز	ض	ز	
بين المجموعات	٠,٢٥	١,٧٦	٢	٣	٠,١٣	٠,٥٩	٠,٦١	٢,٢٠	٠,٥٤٦	٠,٠٨٨	غير دالة
داخل المجموعات	١٦,٥٧	٧١,٣٦	٨١	٢٦٨	٠,٢١	٠,٢٧					

يتضـح مـن الجـدول أعـلاه أن قيمـة (ف) غيـر دالـة، ممـا يشـير إلـى عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة فـي مسـتوى رضـا ضيـوف وزوار المهرجـان عـن البرامـج والخدمـات، تعـود لاختـلاف المسـتوى التعليمـي لأفـراد العينـة.

٥- الفرق في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان باختلاف عدد مرات زيارة المهرجان:

جدول رقم (١٨)

اختبار مان-وتني لدلالة الفروق في مستوى رضا ضيوف المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف عدد مرات زيارة المهرجان

الجنسية	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة z	مستوى الدلالة	التعليق
مرة واحدة	٥٨	٤٤,٤١	٢٥٧٥,٥٠	١,٠٩	٠,٢٧٧	غير دالة
أكثر من مرة	٢٦	٣٨,٢٥	٩٩٤,٥٠			

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن قيمة (ز) غير دالة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا ضيوف المهرجان عن البرامج والخدمات، تعود لاختلاف عدد مرات زيارة أفراد العينة للمهرجان.

جدول رقم (١٩)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى رضا زوار المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف عدد مرات زيارة المهرجان

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
بين المجموعات	٢,١٦	٣	٠,٧٢	٢,٥٨	٠,٠٥٤	دالة عند مستوى ٠,٠٥
داخل المجموعات	٧٤,٧٩	٢٦٧	٠,٢٨			

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠,٠٥، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لاختلاف عدد مرات زيارة أفراد العينة للمهرجان في مستوى رضا ضيوف وزوار المهرجان

عن البرامج والخدمات. وباستخدام اختبار أقل فرق دال (LSD) للكشف عن مصدر الفروق لعدم تمكن اختبار شيفيه من الكشف عنها (جدول رقم ٢٠).

جدول رقم (٢٠)

اختبار أقل فرق دال (LSD) لتوضيح مصدر الفروق في مستوى رضا زوار المهرجان عن البرامج والخدمات باختلاف عدد مرات زيارة المهرجان

عدد مرات زيارة المهرجان	المتوسط الحسابي	١-٢ مرة	٣-٤ مرات	٥-٦ مرات	أكثر من ٦ مرات	الفرق لصالح
١-٢ مرة	٤,٣٤					
٣-٤ مرات	٤,٥٦	*				٣-٤ مرات
٥-٦ مرات	٤,٥٤	*				٥-٦ مرات
أكثر من ٦ مرات	٤,٥١					

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من الجدول رقم (٢٠) وجود فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ على النحو التالي:

١- توجد فروق دالة في مستوى رضا زوار المهرجان عن البرامج والخدمات بين أفراد العينة الذين زاروا المهرجان (١-٢ مرة)، وبين أفراد العينة الذين زاروا المهرجان (٣-٤ مرات)، وذلك لصالح أفراد العينة الذين زاروا المهرجان (٣-٤ مرات).

٢- توجد فروق دالة في مستوى رضا زوار المهرجان عن البرامج والخدمات بين أفراد العينة الذين زاروا المهرجان (١-٢ مرة)، وبين أفراد العينة الذين زاروا المهرجان (٥-٦ مرات)، وذلك لصالح أفراد العينة الذين زاروا المهرجان (٥-٦ مرات).

خامساً: بيانات تتعلق بأهم توصيات ضيوف وزوار مهرجان الجنادرية:

جدول رقم (٢١)

أهم التوصيات التي تساهم في تفعيل مهرجان الجنادرية من وجهة نظر الضيوف

م	أهم التوصيات	التكرارات
١	ترتيب زيارات ميدانية للاطلاع على معالم مدينة الرياض التاريخية والسياحية والتجارية	١٣
٢	الاستفادة من ضيوف المهرجان في إلقاء المحاضرات في الجامعات والأندية الأدبية	٨
٣	أن يتم تنظيم الندوات على شكل منتدى أو ورش عمل بحيث لا يتجاوز المشارك عشر دقائق لحل أزمة ضيق الوقت وإتاحة الفرصة للمداخلات	٦
٤	الانضباط بالمواعيد	٤
٤	إصدار كتيب يضم جميع الأوراق المطروحة للأدباء والعلماء والمفكرين الذين شاركوا أو حضروا	٤
٤	دعوة الشخصيات المؤثرة عالمياً للمشاركة في الفعاليات الثقافية	٤
٤	إقامة أمسيات تراثية على هامش الفعاليات الثقافية	٤
٥	دعوة الأدباء والمثقفين من الشباب السعودي للمشاركة في المهرجان	٣
٥	أن يخصص يوم لإحدى الدول العربية كل عام لعرض تراثها الشعبي	٣
٥	إدراج برنامج مناسك العمرة لمن يرغب من الضيوف	٣
٥	الرفع من كفاءة خدمة الترجمة الفورية	٣
٦	حسن اختيار مديري الندوات	٢
٦	إيصال الدعوات إلى الضيوف مبكراً لكي يتم التنسيق مع جهة العمل	٢
٦	إقامة البرامج الثقافية المصاحبة للمهرجان في مقر إقامة الضيوف	٢
٦	تقليص عدد المشاركين في الندوات (لا يزيد عن أربعة متحدثين)	٢

جدول رقم (٢١) يبين أهم التوصيات التي أدلى بها ضيوف مهرجان الجنادرية، وقد جاء مقترح ترتيب زيارات ميدانية لمعالم مدينة الرياض في المرتبة الأولى، كما جاء مقترح الاستفادة من ضيوف المهرجان بالمشاركة في محاضرات في الجامعات والأندية الرياضية في المرتبة الثانية، كما ذكر ستة ضيوف استبدال طريقة عرض الندوات بالمنتدى أو ورش العمل حيث يمكن عرض جميع الأوراق والمناقشات في وقت قصير والخروج بنتائج أكثر تركيزاً. كما جاء في المرتبة الرابعة أهمية الالتزام بالمواعيد خاصة فيما يتعلق ببدء وانتهاء الندوات والمشاركات، وكذلك أهمية نشر كتيب يضم جميع أوراق العمل المقدمة وأسماء وعناوين ووسيلة التواصل مع العلماء والأدباء والمفكرين، وأهمية دعوة الشخصيات المؤثرة عالمياً لما لذلك من أثر في دعم برامج المهرجان ومكانته، وأهمية إقامة أمسيات ثقافية على هامش الفعاليات الثقافية، بينما جاء في المرتبة الخامسة أهمية مشاركة الشباب المثقف السعودي في برامج المهرجان، ومن باب التعاون والتقارب التراثي العربي تم اقترح إقامة يوم عربي تراثي تعرض فيه دولة عربية تراثها الشعبي للزوار، وإدراج مشروع مناسك عمرة لمن يرغب في أداء مناسك العمرة بعد انتهاء المهرجان، وأخيراً أهمية انتقاء المترجمين الأكفاء حيث إنهم لاحظوا حدوث أخطاء في الترجمة الفورية، وجاء في المرتبة السادسة حسن اختيار مديري الندوات، وإيصال الدعوات إلى الضيوف مبكراً حيث إنها لا تصل إلا في أوقات تأخرة، وإقامة جميع البرامج الثقافية المصاحبة للمهرجان في مقر إقامة الضيوف، وتقليص عدد المشاركين في الندوات بحيث لا يزيد عن أربعة متحدثين.

جدول رقم (٢٢)
أهم التوصيات التي تساهم في تفعيل مهرجان الجنادرية من وجهة نظر الزوار

م	أهم التوصيات	التكرارات
١	تخصيص أيام منفصلة للرجال عن أيام للنساء	٢٨
٢	زيادة مدة المهرجان	٢٤
٣	عمل دليل ولوحات إرشادية داخل القرية	١٥
٤	زيادة الأجنحة المشاركة من الدول الأخرى وخاصة الخليجية	١٤
٥	زيادة عربات المسنين، وعربات نقل البضائع بمبالغ رمزية	١٣
٦	مضاعفة الجهود فيما يتعلق بنظافة القرية وجمع المخلفات أولاً بأول	١٠
٧	زيادة أجهزة الصراف (ATM)	٧
٧	إقامة المهرجان في أوقات العطل المدرسية	٧
٨	زيادة الاهتمام بتوافر المطاعم والحرص على متابعتها	٦
٨	تنظيم وتسهيل عملية دخول وخروج الزوار	٦
٩	تشجيع ودعم أعضاء رجال الحسبة داخل القرية	٥
٩	تكثيف الاهتمام بالنشاط الإعلامي للمهرجان	٥
١٠	عدم وجود من يقوم بتنظيم الوقوف في مواقف السيارات والحاجة لترقيمها	٤
١١	عدم وجود برادات مياه للشرب	٤
١٢	عدم وجود جدول محدد للعرضات اليومية داخل القرية	٤
١٣	الحاجة الماسة إلى الاهتمام بترتيب وتنسيق القرية	٤

جدول رقم (٢٢) يبين أهم التوصيات التي ذكرها زوار مهرجان الجنادرية والتي يمكن أن تساهم في تفعيل دور المهرجانات القادمة، حيث جاء مقترح تخصيص أيام منفصلة للرجال عن النساء في المرتبة الأولى، كما جاء مقترح زيادة مدة المهرجان في المرتبة الثانية، كما جاء في المرتبة الثالثة عمل دليل ولوحات إرشادية داخل قرية الجنادرية. أما في المرتبة الرابعة فقد كان زيادة الأجنحة المشاركة من الدول الأخرى خاصة الخليجية، بينما جاء في المرتبة الخامسة زيادة عربات المسنين، وعربات نقل البضائع بمبالغ رمزية، وفي المرتبة السادسة مضاعفة الجهود فيما يتعلق بنظافة القرية ورفع المخلفات أولاً بأول، كما جاء في المرتبة السابعة زيادة أجهزة الصراف الآلي، وإقامة المهرجان في أوقات العطل والإجازات، وفي المرتبة الثامنة جاء زيادة الاهتمام بتوافر المطاعم المشهورة والحرص على متابعتها، وكذلك تنظيم وتسهيل عملية دخول وخروج الزوار، وقد جاء في المرتبة التاسعة تشجيع ودعم أعضاء رجال الحسبة داخل القرية، وتكثيف الاهتمام بالنشاط الإعلامي للمهرجان، وأخيراً جاء في المرتبة العاشرة عدم وجود من يقوم بتنظيم الوقوف في مواقف السيارات والحاجة لترقيمها، وعدم وجود برادات مياه الشرب، وعدم وجود جدول محدد للعرضات اليومية بالقرية، والحاجة الماسة إلى الاهتمام بترتيب وتنسيق القرية.

مناقشة النتائج:

أوضحت نتائج الدراسة عدم فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات وبرامج الجنادرية بحسب (الجنسية والعمر والمستوى التعليمي) بينما توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات الجنادرية بحسب نوع المبحوث وكانت الفروق لصالح الزوار تعزى لعدد مرات زيارة المهرجان.

أولاً: ما يتعلق بضيوف المهرجان

يمكن تلخيص نتائج البحث فيما يتعلق بالضيوف على النحو الآتي:

• ربع ضيوف المهرجان تقريباً مواطنون، مما يدل على حرص القائمين على المهرجان الوطني للتراث والثقافة على احتكاك المثقفين السعوديين مع غيرهم من الدول الأخرى، وأهمية دورهم البارز في التواصل مع ثقافتهم وحرصهم على التعرف على عناصر موروثهم الشعبي وعلى تلاحم أبناء الشعب السعودي، بجميع أطيافه ومناطقه.

• حوالي ثلاثة أرباع الضيوف المبحوثين أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر، مما يدل على أن المنظمين للمهرجان يسعون إلى مشاركة وحضور هذه النخب التي قدمت الكثير في حياتها العلمية والعملية، حتى تكون الرؤى والأفكار المطروحة متسمة بالاتزان والطرح الواقعي، وربما عاصرت بعض عناصر التراث الشعبي المعروض.

• أكثر من ثلاثة أرباع ضيوف المهرجان التي طبقت عليهم الدراسة هم من حملة الشهادات العليا (ماجستير ودكتوراه)، مما يوحي بأهمية الضيوف وعلو مكانتهم العلمية حيث لم يدعوا للمهرجان إلا بعد دراسة مستفيضة.

• نصف الضيوف تقريباً دخولهم الشهرية ٣٠٠٠ دولار فأكثر مما يدل على أهمية مواقعهم الوظيفية وارتفاع مستويات دخولهم الشهرية مما ينعكس على مكانتهم الاجتماعية.

• اتفق غالبية الضيوف على أن مهرجان الجنادرية يمثل الاهتمام بالتراث والثقافة والتقاليد والقيم العربية الأصيلة، وأنه تأصيل للموروث السعودي الوطني بشتى جوانبه ومحاولة المحافظة عليه ليبقى ماثلاً للأجيال القادمة.

• ثلث الضيوف تقريباً دعوا أكثر من مرة للمهرجان، في حين أن ثلثي المبحوثين دعوا مرة واحدة، وهذا دليل على أن أسماء الضيوف لا تتكرر بل تتجدد، وذلك لإتاحة فرصة أكبر لدعوة المثقفين العرب جميعهم بدون قيود ولا حدود.

• اتفق أغلب الضيوف أنهم يتطلعون للحضور في المهرجانات القادمة إذا ما تكررت الدعوة لما شاهدوه من تميز في الطرح والتنظيم.

• تفاوتت درجات رضا ضيوف الجنادرية عن خدمات وأنشطة المهرجان بصفة عامة، كانت أعلى درجات الرضا هي عن قرية الجنادرية، ووقائع حفل الافتتاح الرسمي، والمرافق والخدمات، ومواعيد ومكان انعقاد الفعاليات، والبرنامج الثقافي والاجتماعي، وتعاون موظفي المهرجان على التوالي. وبتحليل نتائج درجات الرضا نلاحظ أن القائمين على المهرجان وفقوا كثيراً في إعداد وتنظيم قرية الجنادرية، حيث عبر الضيوف عن مدى سعادتهم بما شاهدوه فيها من إمكانات وربط الماضي بالحاضر. أما فيما يتعلق ببرامج حفل الافتتاح الرسمي فقد كانت درجة الرضا فيه عالية لما قدم فيه من أعمال تتحدث عن نفسها إلا أن خروجهم من مقر السكن إلى المهرجان استغرق أكثر من ثلاث ساعات بالباصات مما جعل الكثير منهم يشعر أنه في رحلة سفر وليس في مهرجان. أما فيما يتعلق بدرجة الرضا عن المرافق والخدمات العامة فقد كانت كذلك عالية، ثم تلاها مواعيد ومكان انعقاد الفعاليات حيث كان المهرجان فريداً وحصل له نقلة كبيرة عما كان عليه في الأعوام الماضية خاصة

• فيما يتعلق بطريقة الإعداد والإدارة والتنظيم. وجاء بعد ذلك الرضا عن البرنامج الثقافي والاجتماعي للمهرجان حيث إنه تميز بالجدية في الطرح والاستفادة من الرموز الثقافية والإعلامية والسياسية بالمشاركة في جدول أعماله. أما فيما يتعلق بتعاون موظفي المهرجان فقد حققت أقل معدلات الرضا مع حرص المسؤولين على تدارك ذلك في المهرجانات القادمة.

• كما بينت نتائج الدراسة أن هناك عدة مميزات حصل عليها ضيوف المهرجان من جراء حضورهم، كان من أهمها فرصة مقابلة خادم الحرمين الشريفين، لما له من معنى كبير في نفوس المشاركين والحضور حيث إنها فرصة فريدة أن يلتقي المواطن مع القائد الذي دعاهم إلى فعاليات المهرجان وذلل جميع الصعوبات التي تحول دون توفير وسائل الراحة التامة لهم، كما أن من الميزات تكوين بعض الصداقات والتعارف مع نخبة من العلماء والأدباء، وهذا ما يلاحظه جميع الحضور حيث إن اللقاءات الجانبية وخاصة التي تكون في المساء في بهو الفندق عملت على تقوية العلاقات وتبادل الرؤى والمناقشات في موضوعات الساعة، وما تم عرضه من فعاليات في ذلك اليوم، بل إن بعض اللقاءات تستمر حتى ساعات متأخرة من الليل.

• تبين أن غالبية الضيوف لم يواجهوا أية مشكلات خلال برامج المهرجان المتعددة، مما يدل على أن القائمين على المهرجان حريصون كل الحرص على توفير سبل الراحة وتذليل كل المعوقات التي من الممكن أن تحول دون ذلك. كانت أهم المشكلات التي واجهت الذين ذكروا ذلك، عدم الانتظام بالمواعيد وعدم الحصول على أوراق العمل المعروضة، وضعف التنسيق بين المنظمين للمهرجان والضيوف.

• أما فيما يتعلق بأهم مقترحات ضيوف مهرجان الجنادرية، فقد جاءت على النحو التالي، مقترح ترتيب زيارات ميدانية لمعالم مدينة الرياض، ومقترح الاستفادة من ضيوف المهرجان بالمشاركة في محاضرات في الجامعات والأندية الرياضية، ومقترح استبدال طريقة عرض الندوات بالمنتدى أو ورش العمل، لما لذلك من أهمية في تقليص الوقت وحصول المطلوب من مشاركة أكبر عدد ممكن من الحضور، ومقترح أهمية الالتزام بالمواعيد خاصة فيما يتعلق ببدء وانتهاء الندوات والمشاركات، وكذلك أهمية نشر كتيب يضم جميع أوراق العمل المقدمة وأسماء وعناوين ووسيلة التواصل مع العلماء والأدباء والمفكرين.

ثانياً: ما يتعلق بزوار المهرجان

أما فيما يتعلق بأهم النتائج التي تم الوصول إليها من زوار قرية الجنادرية فهي:

• أغلبية الزوار من المواطنين، وهذا ليس بمستغرب حيث إنهم هم المعنيون في اطلاعهم على تراث آبائهم وأجدادهم.

• ربع زوار القرية تقريباً من فئة الإناث، مما يدل على الأهمية التي يتبوأها مهرجان الجنادرية حيث إنه يهم جميع فئات المجتمع. أما بالنسبة لأعمار الزوار فهي تختلف عن أعمار الضيوف حيث تم ملاحظة أن ما يزيد على ٤٠٪ منهم أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، مما يدل على أن القائمين على المهرجان سيركزون كثيراً على هذه الفئة لما لها من أثر في تقوية العلاقة عندها بالموروث الشعبي وأهمية الوقوف على حياة الشباب في المجتمع السعودي في ذلك الوقت، ودوره في تثبيت العلاقة الوطيدة بين الشباب والتراث.

• كما أظهرت النتائج الصورة الذهنية التي لدى الزوار عن مهرجان الجنادرية، حيث ذكر غالبيتهم أن الجنادرية تعني الاهتمام بالتراث والثقافة والتقاليد والقيم العربية الأصيلة، كما أنها تعني بتأصيل الموروث السعودي الوطني بشتى جوانبه ومحاولة المحافظة عليه ليبقى ماثلاً للأجيال القادمة، كما ذكر ما يزيد على ثلاثة أرباع المبحوثين أنها ملتقى عربي وعالمي للتراث والثقافة، وأنها تأكيد للهوية العربية والإسلامية، ودعم للموقف العربي وتوحيد الصف لمواجهة الصعوبات التي من الممكن أن تواجهها الدول العربية والإسلامية في المستقبل.

• أما فيما يتعلق بعدد زيارة المبحوثين للمهرجان فقد تبين أن حوالي أكثر من ثلثي المبحوثين زاروا الجنادرية أكثر من مرة، وهذا دليل على أن الذين يزورون المهرجان يحرصون على التردد عليه كل عام تقريباً؛

لما يجدونه من تجديد في برامج المهرجان وشعورهم بأنه جزء لا يتجزأ من ثقافتهم يصلهم بالماضي العظيم الذي عاشته بلادنا رغم قلة الموارد والإمكانات.

• أبدى غالبية المبحوثين الرغبة في زيارة قرية الجنادرية مرة ثانية، للمبررات التي ذكرناها سابقاً. أما فيما يتعلق بدرجات رضا الزوار عن خدمات وأنشطة المهرجان، فقد كانت أعلى درجات الرضا عن قرية الجنادرية، والبرنامج الثقافي والاجتماعي، ومواعيد ومكان انعقاد الفعاليات، ووقائع حفل الافتتاح الرسمي، وتعاون موظفي المهرجان، والمرافق والخدمات العامة، على التوالي. أما فيما يتعلق بالميزات التي حصل عليها الزوار فقد كان من أهمها: الاطلاع على بعض عادات وتقاليد ومعالم المجتمع السعودي من خلال قرية الجنادرية، ثم الشعور بعظم المسؤولية الملقاة على العلماء والمفكرين للمحافظة على الوحدة الوطنية والعربية والإسلامية المنشودة، ثم المساهمة في تقليص الفجوة بين أطياف المجتمع، وأخيراً تكوين بعض الصداقات والتعارف مع نخبة من العلماء والأدباء.

• أظهرت نتائج الدراسة أن غالبة زوار الجنادرية لم يواجهوا أية مشكلات، في حين ذكر ما يزيد على خمس الزوار أنهم واجهوا عدة مشكلات، من أهمها: الازدحام الشديد عند بوابات الدخول والخروج، وكثرة المعاكسات والمضايقات من الشباب، ثم ارتفاع أسعار السلع، وتدخلات هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ثم مشكلة الاختلاط وقلة تفاعل وتعاون الموظفين مع الزوار، مما يتطلب الوقوف على تلك المشكلات ومحاولة تقليص أثرها في المهرجانات القادمة حتى ينعكس ذلك على تطوير وتحسين الأداء المبني على الدراسات والبحوث العلمية المقننة.

• أما فيما يتعلق بمقترحات زوار المهرجان فقد كانت على النحو التالي: تخصيص أيام منفصلة للرجال عن النساء، وزيادة مدة المهرجان، وعمل دليل ولوحات إرشادية داخل القرية، وزيادة الأجنحة المشاركة من الدول الأخرى خاصة الخليجية، وزيادة عربات المسنين، وعربات نقل البضائع بمبالغ رمزية، ومضاعفة الجهود فيما يتعلق بنظافة القرية ورفع المخلفات أولاً بأول، وزيادة أجهزة الصراف الآلي، وإقامة المهرجان في أوقات العطل والإجازات، وزيادة الاهتمام بتوافر المطاعم المشهورة والحرص على متابعتها، وتنظيم وتسهيل عملية دخول وخروج الزوار، وتشجيع ودعم أعضاء رجال الحسبة داخل القرية، وتكثيف الاهتمام بالنشاط الإعلامي للمهرجان، وعدم وجود من يقوم بتنظيم الوقوف في مواقف السيارات والحاجة لترقيمها، وعدم وجود برادات مياه الشرب، وعدم وجود جدول محدد للعرضات اليومية بالقرية، والحاجة الماسة إلى الاهتمام بترتيب وتنسيق القرية.

ونخلص مما سبق إلى ما يلي:

• أثبتت الدراسة بصفة عامة وجود مستوى مرتفع من الرضا بين الضيوف والزوار عن مهرجان الجنادرية وعن مستوى الخدمات التي تم تقديمها إليهم في أثناء تلك الزيارة. ولا شك أن ذلك يعد مؤشراً طيباً يعكس الجهد الكبير الذي تبذله كافة أجهزة الدولة المسؤولة عن مهرجان الجنادرية في السنوات الأخيرة، والذي ترتب عليه زيادة ملموسة في حجم الإقبال على زيارة مهرجان الجنادرية، سواء من حيث عدد الضيوف أو الزوار أو الأيام المخصصة للعرض أو من حيث مشاركة الدول الخارجية والأجانب بصفة عامة.

• أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لاختلاف نوع العينة في مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة في المهرجان.

• تبين وجود تأثير ملموس لبعض الخدمات على درجة رضا الضيوف والزوار عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، وهذه المتغيرات بالنسبة للضيوف هي: قرية الجنادرية، وقائع حفل الافتتاح الرسمي، المرافق والخدمات العامة، مواعيد ومكان انعقاد الفعاليات. ويعني هذا أن درجة رضاء الضيوف تتأثر زيادةً ونقصاً تبعاً لاختلاف تلك الخدمات، أما بالنسبة للزوار فقد ثبت كذلك عدم وجود تأثير بين درجة رضائهم عن زيارتهم وأي من الخدمات المقدمة لهم (قرية الجنادرية، البرنامج الثقافي والاجتماعي، مواعيد ومكان انعقاد الفعاليات ، وقائع حفل الافتتاح الرسمي) أي أن درجة رضاء هؤلاء الزوار تتأثر زيادةً أو نقصاً تبعاً لاختلاف تلك الخدمات.

• تبين أن هناك ارتباطاً معنوياً بين درجة رضاء الضيوف والزوار وجميع الخصائص المذكورة (الجنسية، والعمر، والمستوى التعليمي) فيما عدا عدد مرات الزيارة. ويعني هذا أن درجة رضاء الضيوف والزوار تتأثر زيادةً أو نقصاً تبعاً لاختلاف عدد مرات الزيارة.

• يوصي البحث بأهمية دراسة موضوع أثر الجنادرية (متمثلاً بالتراث الوطني) في ترسيخ الهوية الوطنية والولاء والانتماء، وأن تقوم الإدارة العامة لمهرجان التراث الوطني بتشجيع الباحثين على القيام بالدراسات والأبحاث التي تبحث في الخدمات والبرامج المقدمة في المهرجانات القادمة.

المصادر

أبو تايه، سلطان (١٩٩٩م)_مستوى الرضا عن خدمات القطاع العام،_دراسة ميدانية لرأي القطاع التجاري وانطباعاته في مدينة الكرك، مجلة العلوم الإدارية، الأردن، م ٢٦، ع ١، ص ص ١٦-٣١.

أبو الصوف، بهنام (١٩٩٢م)، ظلال الوادي العريق، الموسوعة الصغيرة، دار الشئون الثقافية، بغداد.

أحمد، علاء الدين، بطارسة، سليمان (١٩٩٤م)، «مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العامة في الأردن»، دراسة ميدانية، مجلة أبحاث اليرموك: سلسلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، م١٠، ع٤، ص ص ٩٣-١٢١.

أسعد، محمد محسن علي ورسلان، نبيل إسماعيل (١٩٨٤م)، الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الإقتصاد والإدارة، مركز البحوث والتنمية.

بندقجي، ديمة محمد صالح (١٤٣٦هـ)، وعي سيدات الأعمال بإدارة القيمة وانعكاسه على كفاءة الأداء في المشروعات الصغيرة، رسالة ماجستير في تخصص السكن وإدارة المنزل، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

بو قربة، عبدالمجيد، (د.ت)، «في معنى التراث- مستويات الفهم»، مجلة آفاق تراثية، ص ١٢٩-١٣٣.

جذعان، فهمي (١٩٨٥م)، نظرية التراث، ط١، دار الشروق، عمان.

الحديثي، هالة صلاح، (د.ت)، دور الجامعات في حماية التراث الثقافي غير المادي، جامعة الموصل، العراق.

حسين، حسام الدين، وشماس، سالم بن مستهيل (١٩٩٩م)، «التوجيه الثقافي في

مقررات الدراسات الاجتماعية بسلطنة عمان»، دراسة تحليلية، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، عدد ٦٠ اكتوبر.

الرغوثي (١٩٨٨م)، بين التراث الرسمي الشعبي، الكرمل للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٨٨م.

المساعد، زكي خليل (٢٠٠٣م)_تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الشهري، عبدالله ظافر (١٤٣٠هـ)، «المحافظة على الموروث الشعبي السعودي، قسم المناهج وطرق التدريس»، كلية التربية، جامعة الملك سعود، مجلة الدبلوماسي، العدد٤٤، جمادى الأولى.

العديلي، ناصر (١٩٨١م)، الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.

مجموعة من أساتذة قسم الاجتماع بجامعة الإمارات العربية المتحدة، (١٤٣١هـ)، التراث الشعبي، دار القلم للنشر والتوزيع، دبي.

المهرجان الوطني الخامس والعشرين للتراث والثقافة (١٤٣١هـ)، نشرة الجنادرية، العدد الأول، الرياض

المهرجان الوطني الخامس والعشرين للتراث والثقافة (١٤٣١هـ)، نشرة الجنادرية، العدد الثاني، الرياض.

المهرجان الوطني الخامس والعشرين للتراث والثقافة (١٤٣١هـ)،_نشرة الجنادرية، العدد الرابع، الرياض.

المهرجان الوطني الخامس والعشرين للتراث والثقافة (١٤٣١هـ)، نشرة الجنادرية،

العـدد السـادس، الريـاض.
المهرجـان الوطنـي الخامـس والعشـرين للتـراث والثقافـة (١٤٣١هـ)، نشـرة الجنادريـة، العـدد السـابع، الرياض.المهرجـان الوطنـي الخامـس والعشـرين للتراث والثقافـة (١٤٣١هـ)، نشـرة الجنادريـة، العـدد العاشـر، الريـاض.
هولتكرانـس، إيكـة (١٩٧٢م)، قامـوس مصطلحـات الإثنولوجيـا والفلكلـور، ترجمـة الدكتور محمـد الجوهـري، والدكتـور حسـن الشـامي، الطبعـة الأولـى، دار المعـارف، القاهـرة.
يونـس، عبدالحميـد، (١٩٧٣م)، دفـاع عـن الفلكلـور، الهيئـة المصريـة العامـة للكتـاب، القاهـرة.

ثانياً: الأجنبية.

1. Balk, W. (1975), Improving Government Productivity, Some Policy Perspectives, Beverly Hills: Sage.

2. Brown, K., and P. Coulter (1983), Subjective and Objective Measures of Public Services Delivery. Public Administration Review, 1: 50-58.

3. Blalock, H., and A. Blalock (1968), Methodology in Social Research, New York, McGraw-Hill.

4. Blešić. Ivana, Vujicic. Miroslav D., Vasiljevic. Djordjije A., Besermenji. Snezana, Stojsavljevic. Rastislav, Stamenković. Igor (2013), "Identification and Analysis of Significant Factors Influencing Visitor Satisfaction at Heritage Sites – The Case of Serbian Medieval Fortresses", European Researcher, Vol.(47), 4-3.

5. Elias-Varotsis, S. (2006). "Festivals and Events - (Re)Interpreting Cultural Identity", Tourism Review, 6\(2): 24-29.

6. Fitzgerald, M., and R. Durant (1980), "Citizen Evaluations and Urban Management, Service Delivery in an Era of Protest". Public Administration Review, November-December. Op.cit, 40:50.

7. Horold, John (1986), The study of incorporated, American Folklore, and introduction, international edition Vol. U.S.A.

8. Hultkranz, Ake, (1960), General Ethnological Conepts, International Dictionary of Regional European Ehtnology and Folklore, vol. 1, Copenhagen: Rosenkilde and Bagger.

9. Kathleen W., Dorothy N.: (2005), Client satisfaction with Services Coordinators Provision of Home Based Long-Term Care Services, Journal Home Health Care Services Quarterly, vol. 18, N. 1.

10. Lee, S.Y., Petrick, J.F. and Crompton. (2007), "The Roles of Quality and Intermediary Constructs in Determining Festival Attendees' Behavioral Intention", Journal of Traivl Research, 45(4): 402-412.

11. Oliver, R. L. (1993). Cognitive, "Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response", The Journal of Consumer Research, 20(3): 418-430.

12. Ozoemir, Gokce and Cluha, Osman (2009), “Satisfaction and Loyalty of Festival Visitors”, An Internationai Journai of rourism and Hospitality Research, Voiume 20, pp, 359-373, 2009.

13. Smith, KC. (1988), Florida Folk Festival: Asian and Pacific Islan Traditions in Folrida. Resource Materials or Teachers. Florida Dept. of State, .U.S.

14. The Encyclopedia Americana., Vol 4.15 edition. U.S.A.

15. Thompson, Susan. (1998), Folk Art Tells a Story: An Activity Guide. Social Studies, U.S, Colorado.

16. Waterman, S. (1998). Place, “Culture and Identity: Summer Music in Upper Galilee”, Transactions of the Institute of British Geographers, 23(2): 253-267.

17. Kilgo, Jennifer L. & Gargiulo, Richard M., Young Children with Special Needs: An Introduction to Early Childhood Special Education, Thomson/Delmar Learning, 2003.

ثالثاً: الإلكترونية

عمرو، محمد سامح، تراثنا الشعبي وضرورة حمايته، مثال متاح عبر موقع شبكة الانترنت:

www.une sco.org

تاريخ الدخول ١٤٣٧/٢/١هـ.

http://www.janadria.org.sa/Janadria25/Arabic/Right/Janadria/history.htm.

تم الدخول بتاريخ ١٤٣١/١٠/١هـ