

جودة الخدمات السياحية في المتحف المصري باستخدام نموذج MUSEQUAL

تمثل الجودة مطلب حيوي وهام في كافة قطاعات الأعمال، وذلك لتزايد حدة المنافسة الدولية. وقد تم تطبيق مفاهيم الجودة في العديد من أنشطة وصناعات الخدمات، ومنها صناعة الخدمات السياحية، حيث تمثل جودة الخدمات السياحية العمود الفقري لتطوير هذه الصناعة والعنصر الحاكم للبقاء في السوق المحلي والسوق العالمي خاصة في ظل المنافسة الشرسة بين المقاصد والمؤسسات السياحية. ويكمن مفتاح النجاح الذي تسعى مؤسسات السياحة والضيافة لتحقيقه في تقديم الخدمات بالشكل الملائم لتلبية رغبات واحتياجات العملاء المتنوعة والمتزايدة باستمرار بل وتجاوز توقعاتهم وذلك للعمل على البقاء في السوق المحلي والعالمي على حد سواء، ولمواجهه المنافسة في العمل والوصول إلى أعلى مستوى من الربحية.

ويهدف هذا البحث إلى تقييم جودة خدمات السياحة والضيافة المقدمة في أحد قطاعات السياحة وهو قطاع المتاحف بالتطبيق على المتحف المصري، وقياس أثر أبعاد الجودة المدركة على رضا العملاء. ولقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبيان الذي صممه Emily Allen 2001 (نموذج MUSEQUAL) بعد إجراء بعض التعديلات بما يتوافق مع طبيعة المتحف المصري.

وقد تم استخدام أسلوب المعاينة حيث أمكن جمع ٤٢٩ زوج من الاستمارات صالحة للتحليل أي بنسبة ٨٥,٦% من أفراد العينة البالغ عددها ٥٠٠ زائر للمتحف المصري، حيث وزعت ٥٠٠ استمارة قبل الزيارة و ٥٠٠ استمارة بعد الزيارة. وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 16 لتحليل البيانات.

ومن نتائج البحث يتضح أن المتحف المصري استطاع تحقيق ٨٠% من توقعات السائحين، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء. كما أوضحت الدراسة التأثير الإيجابي لجودة خدمات السياحة والضيافة المدركة على رضا السائحين ومن ثم تكرار الزيارة.

الكلمات الدالة -SERVQUAL- رضا العملاء - قياس جودة الخدمة - المتحف المصري -MUSEQUAL- جودة العرض المتحفي