

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

دكتور/ محمد بن علي الشريف (✽)

تمهيد:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد :

تُعد المدينة المنورة بما فيها مسجد رسول الله ﷺ من المدن المقدسة ذات الخصوصية الدينية والحضارية لدى المسلمين، حيث نجد الحرص الشديد في زيارة المدينة المنورة لكل من تطأ قدمه المملكة العربية السعودية حاجاً أو معتمراً أو سائحاً.

فيقدم إلى المدينة المنورة ملايين الزائرين من المسلمين كل عام على اختلاف لغاتهم وأجناسهم وبيئاتهم ليؤادوا نسك زيارة المسجد النبوي الشريف ولاشك أنهم يحتاجون إلى خدمات معيشية وإرشادية وشعائرية مختلفة.

لذا نجد حكومة خادم الحرمين الشريفين تنفق عشرات المليارات من الريالات بهدف تسهيل وتيسير أداء الحج والعمرة والزيارة لضيوف الرحمن وتذليل الصعوبات التي تقابلهم.

وعلى الرغم من ذلك فقد يكون هناك بعض العقبات والصعوبات التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة لهم، وتتلور مشكلة الدراسة في تحديد مدى رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم عند وصولهم إلى مواقع أداء النسك، ومدى حصولهم على هذه الخدمات بشكل ميسر وسهل، حتى يستطيعوا أداء مناسكهم في جو روحاني يؤكد القيمة الإيمانية لهذا النسك .

مشكلة الدراسة:

تحددت مشكلة الدراسة الحالية في محاولة تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة التي تقدم لهم من قبل المؤسسات المختلفة المعنية بخدمة الزائرين إلى هذه الربا الطاهرة من حين وصولهم إلى المدينة المنورة وحتى المغادرة من خلال قياس مدى رضا الزائرين عن هذا المستوى باعتبارهم العملاء المستفيدين من هذه الخدمات وبالتالي فإن وجهة نظرهم في تحديد مستوى الجودة هي الأولى بالاعتبار.

وقد تم ذلك الإجراء حيال الخدمات الأساسية المقدمة لهم في المدينة المنورة ومن ثم فإن الدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

- (١) ما هو مستوى جودة خدمات إنهاء إجراءات الوصول إلى المدينة المنورة؟
- (٢) ما هو مستوى جودة الخدمات في المسجد النبوي الشريف؟
- (٣) ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية؟
- (٤) ما هو مستوى جودة خدمات السكن؟
- (٥) ما هو مستوى جودة خدمات التغذية؟
- (٦) ما هو مستوى جودة الخدمات التجارية؟
- (٧) ما هو مستوى جودة خدمات النقل؟
- (٨) ما هو مستوى جودة خدمات التوعية والإرشاد؟
- (٩) ما هو مستوى جودة خدمات مكتب الأدلاء؟
- (١٠) ما هو مستوى جودة خدمات المرافق والأماكن الأثرية والسياحية؟
- (١١) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمستوى جودة الخدمات المقدمة في المدينة المنورة تُعزى إلى العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المختلفة بالمدينة المنورة من خلال قياس رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف التالية :

- ١ . التعرف على مستوى جودة خدمات إجراءات الوصول إلى المدينة المنورة وخدمات السكن والتغذية .
- ٢ . التعرف على مستوى جودة الخدمات في المسجد النبوي الشريف .
- ٣ . التعرف على مستوى جودة خدمات التوعية والإعلام ، والخدمات الصحية .
- ٤ . التعرف على مستوى جودة الخدمات التجارية ، وخدمات النقل والخدمات السياحية وخدمات المرافق والأماكن الأثرية .
- ٥ . التعرف على مستوى جودة خدمات مكتب الأدلاء .
- ٦ . وضع تصور مقترح كخطوط عمل استراتيجية تفيد العاملين والمسؤولين عن تخطيط وتنظيم الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة .

أهمية الدراسة:

تتبلور أهمية الدراسة في أنها تحاول أن تحدد الوسائل المختلفة لإنجاح موسم الزيارة بالدرجة اللائقة والتي يرضى عنها الزائر لمدينة الرسول صلى الله عليه وسلم وتحاول كذلك في الوقت نفسه أن تجد الوسائل الممكنة لتطوير الخدمات، وفعاليتها بالصورة التي تهئ الجو النفسي والروحي لأداء هذه الزيارة، وبالدرجة التي يرغبها الزائر ويجعل من هذه الزيارة منطلقاً للبحث عن أماكن أخرى في المملكة يحاول أن يتعرف عليها الزائر فمن ثم تدعم توجهه نحو الانطلاق السياحي أو التعزيز من البرامج السياحية في المملكة كلها ومن هنا تتبلور أهمية الدراسة في كونها :

١. تحدد نوعية الخدمات من حيث سلبياتها وإيجابياتها ومن ثم تدفع إلى رفع مستواها وجودتها إلى الدرجة التي تحقق مطابقتها للمواصفات العالمية .
 ٢. يتهيأ للزائر الجو الإيمان والروحي الذي يرجوه من زيارته .
- حدود الدراسة:

- أ- الحدود الموضوعية : تحاول الدراسة عبر الاستبانة المطروحة التعرف على درجة رضا الزائرين عن الخدمات التي تقدم لهم في المدينة المنورة بداية من إجراءات الدخول حتى إنهاء إجراءات الخروج بعد انتهاء الزيارة . وتقييم هذه الخدمات من قبل المتلقين لها في الواقع الميداني .
 - ب- الحدود الزمانية : طبقت هذه الدراسة على الزائرين لمدينة رسول الله صلى الله عليه وسلم من الحجاج في موسم حج ١٤٢٦ هـ وذلك خلال العشرين يوماً الأخيرة من شهر ذي الحجة من العام نفسه .
 - ج- الحدود المكانية : طبقت هذه الدراسة على الزوار في داخل المنطقة المركزية بالمدينة المنورة عند مساكنهم أو في ساحات الحرم وفي الأسواق والشوارع القريبة من الحرم .
- مصطلحات الدراسة :
- مفهوم الرضا :

في اللغة : جاء في القاموس المحيط : «رضي عنه وعليه يرصا رضوانا ... ومرضاة ضد سخط، وأرضاه أعطاه ما يرضيه، واسترضاه طلب رضاه»^(١) .

وفي الاصطلاح : يعرف رضا العميل بأنه موقف فعال ينتج عن تقييم جميع نواحي العلاقة بين مقدم الخدمة حيال ناتج الخدمة وما بها من خصائص ومدى وجودتها وما بها من سلبيات وغير ذلك^(٢) .

(١) الفيروزآبادي، ج ع، ص ٣٣٥

(٢) الهواري، ٢٠٠١م، ص ٣٤٤

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

حيث يمثل رضا العملاء المحور الأساسي لإدارة الجودة لذا فإن المفتاح الرئيسي لبرنامج إدارة الجودة هو تركيزه على المستهلك فعلى مقدمي الخدمات السعي وبشكل مستمر لتحقيق رضا العملاء .

ويقصد برضا العميل والزائر : رد الفعل الايجابي أو الاقتناع النفسي والعقلي بفاعلية الخدمة المقدمة له من المنتج لهذه السلعة سواء من ناحية الجودة أو الوفرة أو الخصائص .

ونعني بجودة الخدمة : أنها في أبسط مفاهيمها مطابقتها للمواصفات التي يرضى عنها الزائر أو متلقي الخدمة . وكذلك للمواصفات العالمية التي يصنعها منتج هذه السلع في العالم المتقدم .

ويقصد بالزائرين : من قدموا للمدينة المنورة لزيارة مسجد رسول الله ﷺ والصلاة فيه في موسم الحج لعام ١٤٢٦هـ خاصة .

الإطار النظري

سوف يتم التطرق في الإطار النظري إلى عدد من المفاهيم والتي لها علاقة بالدراسة من أهمها مفهومان هما :

أولاً: مفهوم الجودة الشاملة وأهدافها ووسائل تحسينها

ماهية الجودة : تُعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل المتخصصين والباحثين والإداريين والأكاديميين الذين يعنون بتطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات. ويُعزى النجاح الكبير في الصناعات اليابانية إلى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة التي تُعرف أحياناً بضبط الجودة على مستوى الشركة ككل^(١).

و تتمثل مفاتيح الجودة في تقديم الخدمة للعملاء بموجب مواصفات ومعايير محددة ويتطلب ذلك تفاعلاً مع العملاء وجهاً لوجه مع التطلع إلى الطرق والوسائل التي تجعل العميل يشعر بالخصوصية في حصوله على الخدمة وذلك من خلال التصرفات الطيبة أثناء تقديم الخدمة، والاهتمام بالتفاصيل المرافقة للخدمة وتعديل مستواها بالاستفادة من المؤشرات المستقاة من ردود أفعال العملاء^(٢).

وهكذا تكون الجودة بإدخال البهجة في نفس العميل وتحقيق راحته عند الاستفادة منها بما يفوق توقعاته من المؤسسة وهذا يعني ضرورة الإصغاء له والإبداع في خدمته وتحقيق التفاعل معه، فهي تهتم بارتياح العميل من الخدمة وما يحيط بها وجعلها أسهل منالاً وأكثر تناسقاً وخصوصية، فالجودة تقوم على الآثار والعلاقات الطيبة والثقة المتبادلة، فالتركيز هنا على العملية التي يتم فيها إرضاء العميل^(٣).

٣٩ (٢،١) العزاوي، ٢٠٠٥م، ص

٤٦ (٣) كوشى، ١٤٢٢هـ ص

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

ويتطلب تطبيق الجودة الشاملة التزاماً كاملاً من جميع الأفراد في المؤسسة والسعي لإيجاد بيئة مناسبة يسعى فيها جميع العاملين إلى تحسين الجودة باستمرار من خلال التعرف على احتياجات المجتمع والعمل على إشباعها، ورفع كفاءة الأداء، للوصول بالمؤسسة إلى ثقافة تنظيمية تشجع على رفع الكفاءة والتحسين المستمر في جودة الخدمات والمنتجات المقدمة^(١).

تعريف الجودة: عرّف ديمينج الجودة بأنها (ترجمة الاحتياجات المستقبلية للعملاء إلى خصائص قابلة للقياس، حيث يتم تصميم المنتج وتقديمه، لكسب رضا العميل وبقيمة تناسبه)^(٢).

وتعرف إدارة الجودة الشاملة: بأنها فلسفة إدارة الشركة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل من الأدوات والتقنيات والتدريب^(٣).

كما تعرف الجودة الشاملة على أنها (فلسفة ومجموعة من المبادئ والإرشادات معاً والتي تمثل الركائز الأساسية للتطور المستمر للمنظمة أو المنشأة، كذلك هي تسخير موارد الشركة بهدف تطوير جميع العمليات في المنظمة حتى تفوق احتياجات المستهلك الحالية والمستقبلية) وتجمع إدارة الجودة الشاملة بين الطرق التقليدية في الإدارة، والجهود التطويرية المتوفرة، والأدوات التقنية بطريقة منظمة^(٤).

مفهوم الجودة في الفكر الإسلامي: حث الإسلام علي إتقان العمل وعدم الغش فيه وأبان أن المسلم محاسب علي كل عمل يعمل به وأن الدين المعاملة فإذا حسن دين الإنسان حسنت معاملاته قال تعالى: ﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا

(١) كوشي، ١٤٢٢هـ ص ٤٦

(٢) البقمي، ١٤٢٥هـ، ص ٧٤

(٣) الجويبر، ١٤٢٥هـ، ص ٣٦

(٤) الحركان، د. ت، ص ٢

كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ»^(١)، ويقول الرسول ﷺ: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه»^(٢). والإتقان هذا هو الوصول به إلى أرقى مراتب الجودة والمطابقة للمواصفات المطلوبة.

أهداف الجودة: هناك نوعان من أهداف الجودة كما ذكر^(٣):

النوع الأول: أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن .

النوع الثاني: أهداف تحسين الجودة وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر.

وسائل تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعميل:

لكي يتم تحسين جودة المنتجات والخدمات لابد من استخدام عدد من الوسائل التي تحسن الجودة من أهمها ما يلي :

أ (تقليل الوقت المستغرق بين طلب الخدمة وتقديمها بالفعل للعملاء .

ب) إعادة تصميم نظم العمل في المؤسسة لتفادي المتغيرات التي تؤدي إلى الأخطاء .

ج) تبسيط عملية خدمة العميل وتبسيط الإجراءات لتقليل الخطوات غير الضرورية.

د) خلق المناخ المناسب الذي يمكن من خلاله التحسين المتواصل للخدمة المقدمة .

هـ) ضمان وجود موظفين في المؤسسة يتفاعلون مع العملاء بعلاقات طيبة^(٤).

(١) سورة التوبة آية (١٠٥)

(٢) البيهقي، ١٩٩٣م، ص ١٢١

(٣) المحياوي، ٢٠٠٦م، ص ٢٨

(٤) درويش، د.ت، ص ٢.

مصادر تحسين الجودة :

- يتطلب تحسين الجودة عدداً من المصادر من أهمها ما يلي :
- (١) عمليات البحث والتطوير : اكتشاف طرق جديدة أو مختلفة للمنتجات والمعدات وطرق التصنيع .
 - (٢) المنافسون : حيث يمكن الاستفادة من المنافسين والوصول إلى نفس النتائج مع المحافظة على حقوقهم .
 - (٣) المستهلك : يعتبر المستهلك مصدر عالي القيمة لأفكار تحسين الجودة وذلك عن طريق الاقتراحات أو الانتقادات والملاحظات .
 - (٤) العاملون : المشاركة لإعطاء الاقتراحات في التصميم وطريقة التصنيع للمنتجات .
 - (٥) الإدارة : إن الإدارة هي المفتاح الرئيس في عمليات تحسين الجودة فالإدارة هي التي تحدد مدى الاحتياج لتحسين الجودة والمصادر المستخدمة والتي تحتاجها والطرق والأساليب لإنجاز وتحقيق هذا الهدف^(١) .

ثانياً: ماهية الخدمات ودورة حياتها وقياس جودتها:

ماهية الخدمات:

تُعد إدارة الخدمات من المجالات الأساسية لعلم الإدارة، فهي مسئولة عن تحويل مدخلات المنظمة إلى مخرجات، ففي مطلع السبعينات من القرن الماضي، اتضح أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة العمليات هي تحقيق الكفاءة والفاعلية ورضا الزبون، فإدارة العمليات ملائمة لتطبيقها في عمليات الخدمة مع الأخذ في الاعتبار خصائص الخدمة .

وأصبح مفهوم إدارة العمليات بعد دراسة (ثودر) والمعروفة (بأسلوب خط الإنتاج في الخدمة) والتي أجريت على مطعم مكدونالد للأكلات السريعة،

والتي أثبت فيها أن تطبيق مبادئ إدارة الإنتاج في عمليات الخدمة يساهم في زيادة عملية التنافس بين منظمات صناعة الخدمة^(١).

مفهوم الخدمة :

إن مفهوم الخدمة غير واضح قياساً لمفاهيم التصنيع المتخصصة، على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليست قصيرة، فالخدمة غير ملموسة قياساً إلى السلع الملموسة، والخدمة تعني أنها بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن، وعلى الرغم من إنتاج واستهلاك الخدمة في نفس الوقت لكن يمكن بعد الحصول عليها، الشعور بنتائجها أو تأثيرها فيما بعد ويعرفها (فوس وزملائه ونورمان) (أنها عبارة عن تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما)^(٢).

أما الخدمات السياحية فتُعرّف بأنها (مجموعة من الأعمال التي تؤمن للسياح الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم أو خلال إقامتهم في المرافق السياحية بعيداً عن سكنهم الأصلي)^(٣).

مفهوم جودة الخدمة :

أي تقديم الخدمة للمستهلك بشكل جيد وخال من العيب والنقص، وجاء في القاموس المحيط : «الجيد ضد الرديء» .. «وجاء يجود جودة صار جيداً» وعليه فجودة الخدمة تعني تقديمها بشكل ممتاز^(٤).

وعرّف^(٥) بقول (كروزبي) الخدمة بأنها التطابق مع المواصفات، وقول (قرونروز) بان هناك فرق بين مفهوم الجودة الفنية والتي تعني ماذا تقدم، والجودة

(١) المحياوي، ٢٠٠٦م، ص ٥١

(٢) المحياوي، ٢٠٠٦م، ص ٥٢

(٣) السكر، ١٩٩٥م، ص ٩

(٤) الفيروزابادي، د. ن.، ص ٢٨٥

(٥) مدكور، د. ت، ص ١٨٥

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

الوظيفية والتي تعني كيف تقدم أو تسلم الخدمة، ويضيف (لاينين) مفهومين آخرين للجودة هما: جودة العمليات، وهذه يحكم عليها المستهلك أثناء الخدمة، وجودة الخدمات والتي يحكم عليها المستهلك بعد حدوث الخدمة .
دورة حياة الخدمة:

لكل خدمة من الخدمات دورة تمر بها وتتكون دورة حياة الخدمة من نفس المراحل الأربعة لدورة حياة السلعة وهي التقديم، النمو، النضوج، الانحدار^(١).
قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن:

تقاس الجودة بثلاثة مقاييس أو بأحدها وهي كما يلي :

❖ مقياس عدد الشكاوي .

❖ مقياس الرضا .

❖ مقياس الفجوة وهو الفرق بين توقع الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكهم للمستوى الفعلي لها^(٢).

بعض المعايير المعتمدة لقياس الجودة في منظمات الخدمة :

هنا نقدم بعض المعايير المعتمدة لقياس الجودة في بعض المجالات الخدمية والتي ذكرها^(٣) كما في جدول رقم (١) :

(١) المحياوي، ص ٧٨

(٢) المحياوي، ص ٩٨

(٣) المحياوي، ٢٠٠٦م، ص ٦١

جدول رقم (١) المعايير المعتمدة في بعض الخدمات

المنظمة	معياري القياس
البريد	دقة فرز الرسائل سرعة إيصال الرسائل .
الفندق	درجة نظافة الفندق، أنواع الخدمات المقدمة للزبون، سرعة الاستجابة في تهيئة طلبات الزبون، الاهتمام بدخول وخروج الزبون .
المستشفى	عدد العمليات الناجحة إلى المجموع الكلي للعمليات، دقة التشخيص، ودقة التحليل المختبري .
النقل	الوقت المستغرق للرحلة، أنواع الخدمات المقدمة أثناء الرحلة، التأخر عن الموعد المحدد، درجة أمان وسيلة النقل، عدد المسافرين في الرحلة .
التأمين	دقة تسجيل الحوادث ومعرفة أسبابها، دقة تقدير الضرر، عدد التعويضات التي تم دفعها بالمقارنة مع التي لم تدفع .
المصرف	دقة تحرير الشيكات، عدد الأخطاء الحاصلة في عمليات التسجيل والتحويل والتبويب، دقة احتساب الفوائد، أنواع الخدمات المقدمة .
الجامعة	عدد الطلبة إلى الأساتذة، عدد البحوث المنجزة إلى المخططة، عدد الطلبة الراسبين إلى الناجحين .

الخلاصة :

تعني الجودة الشاملة للخدمة تقديمها للعميل بشكل جيد وخالٍ من العيب، وكسب رضاه وإدخال البهجة في نفسه بكونها تفوق توقعاته، وإصغاء المؤسسات الخدمية للعميل والإبداع في خدمته وتحقيق التفاعل معه، والعمل بشكل مستمر ودءوب على تحسين وتطوير جودة الخدمات، وجعلها أسهل منالاً وأكثر تناسقاً وخصوصية .

خدمات الزوار في المدينة المنورة

أهم الخدمات المقدمة لزوار المدينة المنورة:

قد تم تقسيم الخدمات المقدمة لزوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم إلى مجموعات تحتوي كل منها على عدد من الخدمات التي يحتاج إليها الزائر ويمكن تصنيفها تحت مسمى واحد وهذه المجموعات يمكن تعريفها على النحو التالي :

* الخدمات في المسجد النبوي الشريف:

هي جميع الخدمات التي تقدم في المسجد النبوي من أداء الصلوات والدروس العلمية والإرشاد والتوعية وأداء نسك الزيارة والنظافة وتنظيم الحشود وغير ذلك.

* خدمات النقل والتنقل :

هي تلك الخدمات التي تعني بوسائل المواصلات والانتقال من مكان إلى آخر.

* خدمات المرافق والخدمات السياحية :

هي تلك الخدمات التي تعني بالمرافق العامة والساحات والطرق والحدائق والنهضة العمرانية إعدادها وصيانتها ونظافتها .

* الخدمات التوعوية والإعلامية:

هي تلك الخدمات المرتبطة بالحصول على المعلومات عن أداء العبادات والمناسك والخدمات التي يحتاج إليها الزائر ومعلومات عن الأنظمة الإدارية والجغرافية والسياحية .

* الخدمات الصحية:

هي تلك الخدمات التي تهتم بصحة وسلامة المواطنين والزوار والمحافظة عليها ومعالجة الأمراض .

*** خدمات مؤسسة الأدلاء:**

هي تلك الخدمات المتعلقة بالعناية بتيسير شئون زوار مسجد رسول الله ﷺ القادمون من خارج المملكة والإشراف على أعمالهم وشئونهم من إجراءات وترتيبات وقوانين وتنظيمات .

*** الخدمات التجارية :**

هي تلك الخدمات التي تعنى بالنشاط التجاري وحركة البيع والشراء وتوفير المواد الاستهلاكية والغذائية والهدايا وغيرها .

*** خدمات الوصول إلى المدينة المنورة :**

هي خدمات الاستقبال عند الوصول إلى المدينة المنورة وإجراءات الجوازات ثم التوجيه إلى مقر السكن .

*** خدمات الإسكان:**

هي تلك الخدمات التي تعنى بتوفير وتنظيم وتهيئة المساكن للزوار .

*** الخدمات الغذائية:**

هي تلك الخدمات التي تعنى بتوفير الأطعمة والأغذية والمشروبات والفواكه بالمطاعم والمطابخ ومحلات بيع الأغذية وغيرها .

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

(١) دراسة تقويم خدمات المؤسسات الأهلية التجريبية للطوافة من وجهة نظر الحجاج^(١) شملت عينة الدراسة ٨٢٦٠ حاجاً يمثلون ٣٤ جنسية تابعة لمؤسسات الطوافة .

وقد أظهرت الدراسة بأن هناك حاجة لمتابعة عملية إسكان الحجاج بالمشاعر وإلزام كافة المكاتب الفرعية بضرورة تهيئة مكان ومساحة مناسبة لكل حاج في المشاعر .

يوصي البحث أن توضع شروط ومواصفات دقيقة للسكن وأن تحدد متابعة ذلك من قبل الجهات ذات العلاقة مثل وزارة الصحة والدفاع المدني ووزارة الحج .

(٢) دراسة تقويم الخدمات التشغيلية للنقل الجماعي في مكة المكرمة أثناء المواسم^(٢) وقد تم اختيار العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك عام ١٤١١هـ لإجراء البحث، وقد تناول هذا البحث الجانبين اللذين يقوم النقل الجماعي بخدتهما في تلك الفترة وهما ركاب مواقف حجز السيارات الصغيرة وركاب شوارع مكة المكرمة.

وقد تبين أن بعض الشوارع تعاني إما من طول فترة الانتظار أو ارتفاع نسبة الازدحام المزدحمة، ومن دراسة أشكال التحميل للخطوط لوحظ انخفاض التحميل على هذه الخطوط في غير أوقات الذروة مما يشجع شركة النقل على استخدام حافلات صغيرة في هذه الأوقات .

لذلك أوصت الدراسة بأن تقوم شركة النقل الجماعي بتدعيم مواقف الحجز والشوارع بعدد أكبر من الحافلات كي تصل إلى خدمة مقبولة وأن تقوم باستخدام حافلات صغيرة على الخطوط في غير أوقات الذروة في الأيام العادية لتستطيع أن تقوم بخدمة الراكب بصورة أفضل حيث أن ذلك سيققل من وقت الانتظار .

(١) مبارك وآخرون، ١٤٠٧هـ

(٢) برهمين والبدوي، ١٤١١هـ

٣) دراسة تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج^(١) وتهدف الدراسة إلى تحديد سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي بعض الخدمات وتأثيره على نوعية الخدمات المقدمة للحجاج. وكانت عينة الدراسة الفعلية ١٠٠٦ حاجاً وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لتعاملات المسئولين والعاملين بالمطار هو ٢٨٩، أما تعاملات سائقي المركبات مع الحجاج فإن المتوسط الحسابي له ٢٧٩، في حين أن المتوسط الحسابي لتعاملات مسئول مكاتب الخدمة الميدانية للطواف بمكة المكرمة هو ٢٧٥، أما تعاملات الباعة مع الحجاج فإن متوسطه الحسابي كان ٢٧٨، وأما تفاعلات أعضاء مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة فإن المتوسط الحسابي له ٢٩٨، وأخيراً أظهرت النتائج أن سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج كان متوسطه الحسابي ٢٨٥، وهذا يدل أن سمات التفاعل الاجتماعي السابق ذكرها كلها إيجابية لأن متوسطاتها زادت عن ٢٥ وهو المعيار المتوسط الحسابي المثالي. وقد أوصت الدراسة بإعداد نظام لتقويم أداء مقدمي الخدمات العامة وأن تكون لهم سمات أخلاقية كالابتسامة وإتقان العمل والقدرة على التحدث بلغات طالبي الخدمة وغير ذلك.

٤) دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج بصالة الحجاج في مطار الملك عبد العزيز بجدة^(٢).

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المقياس المناسب لأداء الخدمة بناء على الإمكانيات المتاحة في المرافق وكفاءة مقدميها من منسوبي الجهات العاملة. وقد وصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

رضا عدد كبير من الحجاج عن التحسن الملموس والمطرود في الخدمات المقدمة لهم في صالة الحجاج في حج هذا العام عن الأعوام السابقة، وظهر ازدياد

(١) مبارك وبرهمن، ١٤١٩هـ

(٢) سحاب وآخرون، ١٤٢١هـ

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

متوسط الزمن بين اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج وتحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة، وقد يكون مرجع هذا إلى الإرشاد الديني أو عدم كفاءة أجهزة وموظفي مؤسسات الطوافة والنقابة العامة للسيارات، وسجلت الدراسة بقاء الحجاج فترة طويلة بمنطقة البلازا (الخيام) في مبنى الحجاج بعد وصولهم إليها من مقر سكنهم حتى موعد إقلاع طائراتهم بلغت أكثر من ١٢ ساعة وقد يعود ذلك لعدم التزام العديد من شركات الطيران بمواعيد رحلاتهم وغير ذلك .

٥) دراسة تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات^(١) وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم نظام العمرة الجديد واستقراء إيجابياته وسلبياته من وجهة نظر المعتمر ومقدم الخدمة .

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها حيال رأيهم وتقييمهم لمستوى المرافق والخدمات التي استفادوا منها ولمسوها أثناء إقامتهم في مكة المكرمة أو المدينة المنورة حيث حظيت الخدمات المقدمة من قبل شركات العمرة ما بين ممتاز وجيد جداً بنسبة ٧٤٪، وأن الوعود في بلد المعتمر عن خدمات العمرة تحققت بشكل ممتاز أو جيد جداً بنسبة ٧١٪، بينما رأى ٦٥٪ أن الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية ممتاز أو جيد جداً، في حين كانت نسب الخدمات الأخرى ٥٠٪ - أكثر من ٦٠٪ ما عدا خدمتي تنوع الأطعمة وجدواها وأسعار السلع في الأسواق قد اندرجت تحت ٥٠٪ .

وقد أوصت الدراسة بإجراء دراسة دقيقة وتفصيلية لجميع المرافق والخدمات .

٦) دراسة قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل وأثرها على رضا الحجاج (- ، ١٤٢٤هـ) .

تهدف الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات وأثرها على رضا الحجاج وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن متوسط الخدمة المقدمة يوم

عرفة حصلت على أعلى متوسط ٣٧٢ ومستوى الخدمة يوم التروية جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط ٣٦٨ وكانت المرتبة الثالثة من نصيب مستوى الخدمات في مزدلفة بمتوسط ٣٥٤ وأخيراً الخدمات التي تقدم للحجاج أثناء المغادرة بمتوسط ٣ وكان مستوى رضا الحجاج عن جودة الخدمة يتراوح من مقبول إلى الرضا .

مما سبق يتضح أن الدراسات العربية اعتمدت في قياسها للجودة على رضا العميل سواء كان حاجاً أو معتمراً، فأظهرت الدراسة الأولى عدم مناسبة الإسكان بالمشاعر المقدسة، وبينت الدراسة الثانية أن بعض الشوارع تعاني في التنقل من طول فترة الانتظار، أما الدراسات الثالثة والرابعة والخامسة فأظهرت رضا الحجاج عن الجودة، في حين أن الدراسة السادسة كان مستوى الجودة يتراوح ما بين مقبول وراضي .

ثانياً: الدراسات الأجنبية

(١) دراسة Parasuraman et. al., 1988 والتي استخدمت وطورت نموذجاً لقياس جودة الخدمة، وأكدت على أن الخطوة الأولى لتطوير مستوى جودة الخدمة تتمثل في وجود معايير لقياس هذه الجودة بالتركيز على توقعات العملاء، وأكدت أيضاً على أن الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة يتطلب وجود عنصر بشري تتوافر لديه القدرة والرغبة معاً في الأداء بالمستوى المطلوب .

(٢) الدراسة التي قام بها (Warden and Wile, 2002) : لدراسة مدى قابلية أبعاد مقياس الفجوة للتطبيق في مجال خدمة الـ website وذلك من خلال مسح ميداني بين طلاب جامعتين هما :

(Erasmus University Rotterdam, The Netherlands and Northeastern University, Boston, USA) .

وقد تم تحليل نتائج المسح الميداني فيما يتعلق بأبعاد الجودة الخمسة التي يتضمنها مقياس الفجوة SERVQUAL، وأظهرت الدراسة أن هذه الأبعاد بذاتها قابلة للتطبيق في مجال الأعمال الإلكترونية E-Business بالرغم من ضرورة تحديد هذه الأبعاد في إطار بيئة هذه الأعمال .

ومما سبق يتضح أنه يمكن قياس الجودة بالتركيز على توقعات العملاء لمستوى الجودة وإدراكهم الفعلي ومقياس الفجوة بين التوقعات والإدراك وأنها قابلة إلى التطبيق .

إجراءات الدراسة

سوف يتم هنا تناول منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينة الدراسة والأداة المستخدمة في التطبيق الميداني، وكذلك الأساليب الإحصائية لحساب صدق وثبات أداة الدراسة، وكذلك حساب القيم الإحصائية كنتائج إحصائية .

منهج الدراسة

لقد أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة والذي عرّفه^(١) بأنه الذي يقوم بوصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها .

ويقول عنه^(٢) هو ما يقوم بوصف ما هو كائن وتقييمه، ويحدد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة، كما أنه يتسم بالقدرة على وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً .

وقد قام الباحث في هذه الدراسة بجمع البيانات عن الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة وتحديد أنواعها ووسائل تقديمها من خلال السجلات الرسمية للمحلات والجهات التي تعطي رخص وتصاريح المحلات وذلك لمعرفة أنواع الخدمات التي تقدم للزائرين، وكذلك جمع بيانات عن هذه الخدمات عن طريق استبانات وزعت على زوار المدينة المنورة لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمة من حيث مستواها ومستوى أداء مقدميها وسرعة تأديتها .

(١) العساف، ١٤٢١هـ، ص ١٩١

(٢) عبد الحميد، ١٣٩٨هـ، ص ١٣٦

مجتمع وعينة الدراسة

تحدّد مجتمع الدراسة في كافة الزوار الذين قدموا إلى المدينة المنورة في موسم حج ١٤٢٦ هـ.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية من معظم الجنسيات التي قدمت للزيارة ومن مختلف الجهات التي يسكنون فيها في المدينة المنورة وتم محاولة أخذ آراء مختلف الجنسيات وبلغ عدد مفردات هذه العينة في حدود الوقت والإمكانات المتاحة للبحث (١٣٠٣) مفردة، وقد بلغت الاستثمارات المستلمة الصالحة للتحليل (١١٠٨) بنسبة ٨٥٪.

أدوات الدراسة

أُستُخدمت الاستبانة التي قام بإعدادها الباحث لجمع المعلومات عن مستوى الرضا عن الخدمات المختلفة التي تقدم للزائرين حيث شملت هذه الاستبانة عند تصميمها مجموعة من الخدمات الأساسية التي ينبغي تقديمها للزائر عند وصوله المدينة المنورة، بداية من مراكز التفتيش عند دخولها إلى فراغهم من الزيارة ومغادرتها بسلامة الله، وتحدد - من ثم - فاعلية هذه الخدمات أو جدوى وفاعلية أدائها على الوجه الذي يرضى هذا الزائر .
والاستبانة تتكون من جزئين :

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الأساسية الأولية عن الزائر للمدينة المنورة .

أما الجزء الثاني : فهو يتعلق بالخدمات التي يحصل عليها الزائر خلال إقامته في المدينة المنورة ويتم تحديد رضاه عن توافر هذه الخدمات ونوعيتها وسرعة الحصول عليها وحسن تعامل مقدميها ومعرفتهم واقتدارهم على أدائها وذلك عن الخدمات التالية : الخدمات في المسجد النبوي الشريف، والخدمات التجارية، وخدمات المرافق والأماكن السياحية، وخدمات التوعية، وخدمات النقل، وخدمات التغذية، وخدمات إنهاء الدخول بالمدينة المنورة، وخدمات السكن، وخدمات

مؤسسة الأدلاء ، وقد استخدمت طريقة المقابلة الشخصية لجمع البيانات وذلك لتأمين قيمة عالية من الاستجابة .

أساليب التحليل الإحصائي :

في إطار طبيعة البحث وأهدافه فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة التالية :

(١) الإحصاءات الوصفية مثل التكرارات والنسب والمتوسطات .

(٢) الإحصاءات التحليلية الممثلة في تحليل التباين لتوضيح ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للعمر ، المستوى التعليمي ، وعدد مرات الزيارة .

وقد تم أيضاً تطبيق اختبار ألفا كرونباخ لتحديد قيمة معامل الثبات لعينة الدراسة .

صدق الاستبانة:

للتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة ، قام الباحث بأخذ هذه الاستبانة أو جزء منها من استبانات مشابهة في الموضوع وقد طبقت سابقاً وظهرت واقعيتهما ، كما قام بعرض هذه الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرات العلمية والإدارية ، وقد استفاد الباحث من آراء المحكمين وملاحظاتهم بحذف بعض العبارات أو تعديلها أو إضافة عبارات أخرى وبعد ذلك ظهرت الاستبانة في صورتها النهائية المناسبة بإذن الله .

ثبات الاستبانة:

استخدم الباحث في حساب ثبات أداة الدراسة طريقة التناسق الداخلي بتطبيق اختبار (الفاكرونباخ) Alpha Cronbach ، وهذه الطريقة تعتمد على مدى ارتباط كل وحدة أو بند مع الأداة ككل ، وقد تم حساب معامل الثبات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالحاسب الآلي حيث بلغت قيمة معامل (ألفا كرونباخ) للبيانات ما بين ٠.٨٧ - ٠.٦١ وقد بلغ المتوسط العام

لمعامل الثبات ٧١٪ في المحاور العشرة وهي ذات قيمة عالية للدلالة على ثبات فهم المستقصى منهم بنود الاستبانة بصفة عامة ويوضح الجدول التالي رقم (٢) قيم معامل الثبات في جميع محاور الدراسة وكذلك المتوسط العام لمعامل الثبات.

جدول رقم (٢) قيم معامل الثبات لعينة الدراسة الاستطلاعية

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول	٥	٠.٨٧
المحور الثاني	١٣	٠.٥٦
المحور الثالث	٧	٠.٦٠
المحور الرابع	٣	٠.٦٤
المحور الخامس	٧	٠.٨١
المحور السادس	١١	٠.٦١
المحور السابع	٤	٠.٧١
المحور الثامن	١٠	٠.٦٨
المحور التاسع	٥	٠.٨٣
المحور العاشر	٣	٠.٨٣
المجموع العام	٦٨	٠.٧١

يوضح الجدول السابق أن محاور الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات عالية حيث بلغت قيمة معامل الثبات (ألفا) (٠.٨٧، ٠.٥٦، ٠.٦٠، ٠.٦٤، ٠.٨١، ٠.٦١، ٠.٧١، ٠.٦٨، ٠.٨٣، ٠.٨٣) للمحاور الأول، الثاني، الثالث، الرابع، الخامس، السادس، السابع، الثامن، التاسع والعاشر على التوالي، وبلغ معامل الثبات العام للأداة (٠.٧١) وذلك يدل على أن أداة الدراسة (٦٨) فقرة تتمتع بقيمة ثبات عالية.

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة
د. محمد بن علي الشريف

الدراسة التحليلية

تضمنت الاستبانة التي تحدثنا عنها سابقا (١١٠٨) استبانة بها معلومات عن زوار المدينة المنورة في عام ١٤٢٦ هـ ، وكانت إجابتهم في جزئين هما :
الجزء الأول من الاستبانة : ويتناول هذا الجزء المعلومات الأولية للزوار وهي كما يلي :

(١) أعمار الزوار :

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد عينة الدراسة بعد التطبيق حسب فئات العمر

الفئة	العدد	النسبة %
٣٠ سنة فأقل	١٠٤	٩,٣٩%
(٣١ - ٤٠) سنة	٢٨٩	٢٦,٠٨%
(٤١ - ٥٠) سنة	٣٢٧	٢٩,٥١%
(٥١ - ٦٠) سنة	٢٣٥	٢١,٢١%
(٦١ - ٧٠) سنة	١٠٨	٩,٧٥%
(٧١ - ٨٠) سنة	٤٢	٣,٧٩%
أكبر من ٨٠ سنة	٣	٠,٢٧%
المجموع	١١٠٨	١٠٠%

(٢) جنسية الزوار:

جدول رقم (٤)

توزيع أفراد عينة الدراسة بعد التطبيق حسب جنسية الزائر

جنسية الزائر	العدد	النسبة %	جنسية الزائر	العدد	النسبة %
السعودية	٦٧	٦ر٠٥	الفلبين	١	٠ر٠٩
الإمارات	١٣	١ر١٧	ماليزيا	٢٤	٢ر١٧
الكويت	١	٠ر٠٩	بريطانيا	٢٦	٢ر٣٥
الأردن	٢	٠ر١٨	أمريكا	١٣	١ر١٧
سوريا	٦٥	٥ر٨٧	روسيا	٢	٠ر١٨
العراق	٢٩	٢ر٦٢	نيبال	١٤	١ر٢٦
فلسطين	٧	٠ر٦٣	أرتيريا	٥	٠ر٤٥
لبنان	٢٤	٢ر١٧	طاجيكستان	١٦	١ر٤٤
اليمن	٧	٠ر٦٣	أذربيجان	٤	٠ر٣٦
تونس	٦	٠ر٥٤	قرغيزستان	٩	٠ر٨١
الجزائر	١٢١	١٠ر٩٢	إيران	٥٠	٤ر٥١
السودان	٢٣	٢ر٠٨	باكستان	٦٩	٦ر٢٣
الصومال	٢٥	٢ر٢٦	الهند	٧٠	٦ر٣٢
ليبيا	٣٣	٢ر٩٨	بنجلاديش	٢٦	٢ر٣٥
مصر	١٢٤	١١ر١٩	تايلاند	٩	٠ر٨١
المغرب	٧٦	٦ر٨٦	تركيا	٣٨	٠ر٤٣
أفغانستان	٤٦	٤ر١٥	سريلانكا	١	٠ر٠٩
أندونيسيا	٦٢	٥ر٦٠			
المجموع			١١٠٨	١٠٠	

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار فى المدينة المنورة
د. محمد بن علي الشريف

(٣) المستوى التعليمي للزائرين :

جدول رقم (٥)

توزيع أفراد عينة الدراسة بعد التطبيق حسب المستوى التعليمي للزائرين

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
١٥ر١٦	١٦٨	أمي (لا يقرأ ولا يكتب)
١٨ر٠٥	٢٠٠	يقرأ ويكتب ولكن بدون مؤهلات علمية معينة
٧ر٤٠	٨٢	الشهادة الابتدائية
١٢ر٥٥	١٣٩	الشهادة المتوسطة
٢١ر٨٤	٢٤٢	الشهادة الثانوية
١٤ر١٧	١٥٧	شهادة البكالوريوس
١٠ر٨٣	١٢٠	دراسات عليا
١٠٠	١١٠٨	المجموع

(٤) عدد مرات الزيارة:

جدول رقم (٦)

توزيع أفراد عينة الدراسة بعد التطبيق حسب عدد مرات الزيارة

النسبة	العدد	عدد مرات الزيارة
٣٣ر٥٧	٣٧٢	أول مرة
١٨ر٠٥	٢٠٠	من (١) إلى (٥) مرات
١ر٥٣	١٧	أكثر من (٦) مرات
٤٦ر٨٤	٥١٩	لم يحدد
١٠٠	١١٠٨	المجموع

(٥) وسيلة النقل:

جدول رقم (٧)

توزيع أفراد عينة الدراسة بعد التطبيق حسب وسيلة النقل

النسبة	العدد	وسيلة النقل
٨٩ر٨٠	٩٩٥	جوي
١٠ر٢٠	١١٣	بحري
١٠٠	١١٠٨	المجموع

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة
د. محمد بن علي الشريف

(٦) المصاحبون للزائر:

جدول رقم (٨)

توزيع أفراد عينة الدراسة بعد التطبيق حسب المصاحبين للزائر

النسبة	العدد	المصاحبون للزائر
١٣	١٤٤	بمفردهم
٣٩٫٨٠	٤٤١	مع أسرهم
٤٦٫٥٧	٥١٦	مع مجموعات
٠٫٦	٧	أخرى
١٠٠	١١٠٨	المجموع

الجزء الثاني من الاستبانة:

ويتناول هذا الجزء عرض ومناقشة النتائج التي أسفرت عنها الدراسة وقد تم عرض ومناقشة النتائج حسب ما تنص عليه أسئلة الدراسة حيال معرفة رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم بالمدينة المنورة، حيث يقاس الرضا بمقياس ليكرت ويتكون من خمسة رتب وذلك كما في جدول رقم (٩):

جدول رقم (٩)

الرتب	درجة الرضا	قيمة المتوسط الحسابي
١	أبداً	من ١ إلى أقل من ١٨٠
٢	غير راض	من ١٨٠ إلى أقل من ٢٦٠
٣	إلى حد ما	من ٢٦٠ إلى أقل من ٣٤٠
٤	راضي	من ٣٤٠ إلى أقل من ٤٢٠
٥	راضي جداً	من ٤٢٠ إلى ٥

وقد أظهرت النتائج ما يلي :

(٧) بالنسبة لخدمات إنهاء إجراءات الوصول إلى المدينة المنورة:

جدول رقم (١٠)

المتوسط	العبارة					ترتيبها
	أبداً	غير راض	إلى حد ما	راضي	راضي جداً	
	%	%	%	%	%	
٤.٢٩	٠.٥	٦.٧	١٠.٤	٢٨.٥	٥٤	١
٤.٢٦	٤.٠	٦.٠	١٤.٢	٢٦.٤	٥٣.١	٢
٤.٠٥	٠.٨	١٣.٠	١٥.١	٢٢.٦	٤٨.٦	٣
٠.٤٠٠٠	١.٤		١٦.٣	٢٤.٣	٤٥.٥	٤
٣.٩٦	١.٧		١٤.٧	٢١.٣	٤٦.٨	٥
٤.١١	المتوسط العام					

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

يوضح الجدول رقم (١٠) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات إنهاء الوصول إلى المدينة المنورة ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٢٩) إلى (٣٩٦)، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون) عن خدمات إنهاء إجراءات الوصول للمدينة المنورة حسب الترتيب التالي :

١- إنهاء إجراءات الجوازات لدخول المدينة المنورة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٢٩).

٢- إنهاء إجراءات التفتيش عند دخول المدينة المنورة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٢٦).

وأن أفراد عينة الدراسة (راضون) عن خدمات إنهاء إجراءات الوصول للمدينة المنورة حسب الترتيب التالي :

١- سرعة التوجه للسكن في المدينة المنورة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٥).

٢- معرفة وقدرة مقدمي الخدمة بتأديتها حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٠).

٣- سرعة تقديم الخدمة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٩٦).

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون) عن مستوى خدمات إنهاء الوصول إلى المدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١١) .

(٨) بالنسبة للخدمات المقدمة في المسجد النبوي:

جدول رقم (١١)

المتوسط	العبارة					ترتيبها
	أبداً	غير راضى	إلى حد ما	راضى	راضى جداً	
	%	%	%	%	%	
٤.٨٨	—	٠.٥	١.٨	٦.٧	٩١.٠	١
٤.٨٥	٠.١	٠.٣	٢.٧	٨.٧	٨٨.٣	٢
٤.٨٣	٠.٢	٠.٦	٢.٣	٩.٦	٨٧.٢	٣
٤.٨١	٠.١	٠.٩	١.٨	١٢.٧	٨٤.٥	٤
٤.٨١	٠.١	٠.٧	٢.٨	١١.٠	٨٥.٣	٥
٤.٧١	—	١.٩	٥.١	١٣.١	٧٩.٩	٦
٠.٤٧١	٠.٣	١.٨	٤.٠	١٤.٧	٧٩.٢	٧
٤.٧٠	٠.٥	١.٠	٥.١	١٤.٩	٧٨.٦	٨
٤.٦٩	٠.٣	٠.٩	٤.٧	١٥.٢	٧٩.٠	٩
٤.٦٣	٠.٥	٣.٧	٥.٧	١٢.٣	٧٧.٨	١٠
٤.٥٧	١.٦	٤.٨	٦.٠	٩.٧	٧٧.٨	١١
٤.٤٩	٠.٦	٧.٢	٦.٩	١٢.٦	٧٢.٦	١٢
٤.٢٩	٣.٧	٧.٩	١٠.٥	١١.٩	٦٦.١	١٣
٤.٦٩	المتوسط العام					

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

يوضح الجدول رقم (١١) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الخدمات المقدمة في المسجد النبوي ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٨٨ر) إلى (٤٢٩ر) ، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون جدا) عن كل من الخدمات المقدمة في المسجد النبوي وذلك حسب الترتيب التالي للخدمات :

- ١- النظافة في المسجد النبوي حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٨٨ر) .
- ٢- توافر مياه زمزم بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٨٥ر) .
- ٣- توافر الحمامات وأماكن الوضوء بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٨٣ر) .
- ٤- سعة وتنظيم الصلاة في المسجد النبوي الشريف حيث بلغ المتوسط (٤٨١ر) .
- ٥- سعة أبواب ومداخل وممرات المسجد النبوي حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٨١ر) .
- ٦- توافر السلالم الكهربائية والدرج بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٧١ر) .
- ٧- تعامل مقدمي الخدمة بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٧١ر) .
- ٨- توافر الخدمات الصحية بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٧٠ر) .
- ٩- توافر الأمن والسلامة من المخاطر بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٩ر) .
- ١٠- توافر الدروس والوعظ والإرشاد بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٣ر) .
- ١١- توافر الإرشاد واللوحات الإرشادية بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥٧ر) .
- ١٢- تنظيم أداء زيارة الحجرة الشريفة (قبر المصطفى) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٤٩ر) .
- ١٣- الاستعلامات وخدمات المفقودات بالحرم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٢٩ر) .

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جداً) عن مستوى الخدمات المقدمة في المسجد النبوي حيث بلغ المتوسط العام (٦٩ر٤).
(٩) بالنسبة للخدمات في السكن :

جدول رقم (١٢)

ترتيبها	العبارة	راضي جداً	راضي	إلى حد ما	غير راضي	أبداً	المتوسط
		%	%	%	%	%	
١	قرب السكن من المسجد النبوي الشريف	٥٥.١	٢٠.٨	١٤.٤	٨.٦	١.٢	٤.٢٠
٢	التكيف في السكن	٥٠.٥	٢٧.٧	١٣.١	٧.٦	١.٢	٤.١٩
٣	نظافة السكن	٤٨.٦	٢٨.٢	١٤.٩	٧.١	١.٢	٤.١٦
٤	نوع وأسلوب مقدمي الخدمة في السكن	٤٥.٧	٢٨.٢	١٧.٢	٧.٦	١.٣	٤.٠٩
٥	الخدمات والمرافق بالسكن	٤٣.٧	٢٧.٨	١٧.٠	١٠.١	١.٤	٤.٠٢
٦	مياه الشرب والوضوء في السكن	٤٥.٤	٢٥.٨	١٥.٤	١١.٩	١.٤	٤.٠٢
٧	تنظيم وترتيب أمور التسكين	٤٣.٢	٢٨.٥	١٥.١	١١.٥	١.٧	٤.٠٠
	المتوسط العام						٤.١٠

يوضح الجدول رقم (١٢) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الخدمات المقدمة في السكن بالمدينة المنورة ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٢٠ر٤) إلى (٠٠ر٤) ، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون) عن الخدمات المقدمة في السكن والمتمثلة في : قرب السكن من المسجد النبوي الشريف حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٠ر٤).

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

وأن أفراد عينة الدراسة (راضون) عن الخدمات المقدمة لهم في السكن حسب الترتيب التالي :

- ١- التكيف في السكن حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٩).
 - ٢- نظافة السكن حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٦).
 - ٣- نوع وأسلوب مقدمي الخدمة في السكن حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٩).
 - ٤- الخدمات والمرافق في السكن حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٢).
 - ٥- مياه الشرب والوضوء في السكن حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٢).
 - ٦- تنظيم وترتيب أمور السكن حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٠).
- ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون) عن مستوى الخدمات المقدمة في السكن بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١٠) .
- (١٠) بالنسبة لخدمات التغذية :

جدول رقم (١٣)

توزيع أفراد العينة حسب درجة رضاهم حول خدمات التغذية المقدمة لهم

المتوسط	الترتيبها					العبارة	ترتيبها
	أبدأ	غير راضى	إلى حد ما	راضى	راضى جدا		
	%	%	%	%	%		
٤.١٩	٠.٢	٥.١	١٨.٠	٢٨.٥	٤٨.٢	أسلوب مقدمي التغذية	١
٤.١٨	٠.٤	٥.١	٢٠.٦	٢٤.٥	٤٩.٤	التغذية ومناسبتها	٢
٣.٩٨	٠.٥	٧.٩	١٦.٢	٢٥.٥	٤٩.٨	أوقات تقديم التغذية	٣
٤.١٢	المتوسط العام						

يوضح الجدول رقم (١٢) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات التغذية المقدمة لهم بالمدينة المنورة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤١٩) إلى (٣٩٨)، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون) عن خدمات التغذية حسب الترتيب التالي:

- ١- أسلوب مقدمي التغذية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٩).
 - ٢- التغذية ومناسبتها حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٨).
 - ٣- أوقات تقديم التغذية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٩).
- ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون) عن مستوى خدمات التغذية المقدمة لهم بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١٢).

(١١) بالنسبة للخدمات التجارية:

جدول رقم (١٤)

ترتيبها	العبارة	راضي	راضي	إلى	غير	أبداً	المتوسط
		جدا	راضي	حدا	راضي	%	
١	توفر المحلات التجارية	٧٢.١	٢٠.٣	٦.٥	١.٠	٠.١	٤.٦٣
٢	توفر الهدايا في الأسواق	٧١.٧	٢٠.٦	٦.٧	١.٠	٠.١	٤.٦٣
٣	سهولة الوصول إلى الأسواق والمحلات التجارية	٦٩.٣	٢٢.٥	٦.٩	١.١	٠.٣	٤.٥٩
٤	توفر المواد الغذائية	٦٨.٩	٢٢.٧	٦.٥	١.٤	٠.٥	٤.٥٨
٥	توفر البنوك ومحلات الصرافة وآلات الصرف	٦٣.٨	٢٥.٥	٩.١	١.٢	٠.٤	٤.٥١
٦	توفر الهاتف والاتصالات الدولية	٥٨.٠	٢٧.٥	١١.٦	٢.٣	٠.٥	٤.٤٠
٧	توفر الخدمات البريدية	٥٦.٨	٢٣.٤	١٤.٨	٣.٩	١.١	٤.٣١
	المتوسط العام						٤.٥٢

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

يوضح الجدول رقم (١٤) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الخدمات التجارية المقدمة لهم بالمدينة المنورة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٦٣) إلى (٤٣١)، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون جدا) عن الخدمات التجارية حسب الترتيب التالي :

- ١- توفر المحلات التجارية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٣).
 - ٢- توفر الهدايا في الأسواق حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٣).
 - ٣- سهولة الوصول إلى الأسواق والمحلات التجارية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥٩).
 - ٤- توفر المواد الغذائية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥٨).
 - ٥- توفر البنوك ومحلات الصرافة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥١).
 - ٦- توفر الهاتف والاتصالات الدولية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٤٠).
 - ٧- توفر الخدمات البريدية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٣١).
- ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جدا) عن مستوى الخدمات التجارية المقدمة لهم بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٥٢).

(١٢) بالنسبة لخدمات التوعية :

جدول رقم (١٥)

المتوسط	ترتيبها	العبارة	راضي جدا	راضي	إلى حد ما	غير راضي	أبداً
			%	%	%	%	%
٤.٤٤	١	الإرشاد والفتوى حيال نسك الزيارة	٦٥.١	٢١.٤	١٠.٦	٢.٤	٠.٥
٤.٤١	٢	الإفتاء والإجابة على التساؤلات الدينية	٥٦.٨	٣٠.١	١٠.٥	٢.٤	٠.٢
٤.٣٩	٣	التوعية والإرشاد بأمور الأمن والسلامة	٦١.٧	١٩.٩	١٤.٦	٣.٦	٠.٣
٤.٣٨	٤	التوعية والإرشاد بالأنظمة الأمنية والإدارية	٦٠.١	٢٣.٣	١٢.٥	٣.٤	٠.٨
٤.٣٧	٥	التوعية والإرشاد بالأمور الصحية والإسعافية	٦٠.٩	٢٠.٥	١٣.٩	٤.٢	٠.٥
٤.٢٨	٦	التوعية والإرشاد بآماكن الأسواق والبنوك والمطاعم	٥٥.٧	٢١.٨	١٧.٩	٤.٢	٠.٤
٤.٢٧	٧	التوعية والإرشاد بأمور المرافق والخدمات العامة	٥٢.٢	٢٦.٦	١٧.٦	٣.٦	—
٤.٢٦	٨	التوعية بشكل عام	٤٨.٧	٣١.٩	١٦.٣	٣.٠	٠.٢
٤.٢١	٩	التوعية والإرشاد بالأماكن التاريخية والآثار	٥١.٥	٢٥.٠	١٧.٢	٥.٥	٠.٨
٤.٠٩	١٠	التوعية والإرشاد بأمور المفقودات والنشل	٥٥.٩	١٥.٠	١٦.٣	٨.٢	٤.٦
٣.٦٩	١١	التوعية والإرشاد بأمور الطقس وجغرافية المنطقة بالمدينة المنورة	٣٩.٢	١٦.٥	٢٢.٧	١٧.٦	٤.٠
٤.٤٢	المتوسط العام						

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار فى المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

يوضح الجدول رقم (١٥) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات التوعية المقدمة لهم بالمدينة المنورة ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٤٤) إلى (٣٦٩) ، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون جدا) عن خدمات التوعية حسب الترتيب التالي :

- ١- الإرشاد والفتوى حيال نسك الزيارة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٤٤).
- ٢- الإفتاء والإجابة على التساؤلات الدينية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٤١).
- ٣- التوعية والإرشاد بأمور الدين والسلامة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٩٤).
- ٤- التوعية والإرشاد بالأنظمة الأمنية والإدارية بلغ متوسطها الحسابي (٣٨٤).
- ٥- التوعية والإرشاد بالأمور الصحية والإسعافية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٧٤).
- ٦- التوعية والإرشاد بأماكن الأسواق والبنوك والمطاعم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٨٤).
- ٧- التوعية والإرشاد بأمور المرافق والخدمات العامة الصرف حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٧٤).
- ٨- التوعية بشكل عام حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٦٤).
- ٩- التوعية والإرشاد بالأماكن التاريخية والآثار حيث بلغ المتوسط (٢١٤).

كما دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون) عن خدمات التوعية المقدمة لهم بالمدينة حسب الترتيب التالي :

- ١- التوعية والإرشاد بأمور المفقودات والنشل حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٠٩).

٢- التوعية والإرشاد بأمور الطقس وجغرافية المنطقة بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٦٩).

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جدا) عن مستوى خدمات التوعية المقدمة لهم بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٢٤).
(١٣) بالنسبة لخدمات مؤسسة الأدلاء:

جدول رقم (١٦)

ترتيبها	العبارة	راضي جدا	راضي	إلى حد ما	غير راضي	أبداً	المتوسط
		%	%	%	%	%	
١	استقبالكم من قبل مندوبي مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة	٥٠.٩	٢٣.٣	١٧.٧	٧.٩	٠.٢	٤.١٧
٢	نوعية وأسلوب مقدمي الخدمة بمؤسسة الأدلاء	٥٠.٢	٢٠.٨	١٨.٨	٨.٣	١.٠	٤.١٣
٣	قيام مؤسسة الأدلاء بالإشراف على خدماتكم	٤٩.٩	٢٠.٧	١٩.٩	٨.٢	١.٤	٤.١٠
٤	توفيرهم مرشدين لأداء النسك	٥٠.٣	١٧.٩	١٦.٥	١٠.١	٥.١	٣.٩٨
المتوسط العام							٤.١٠

يوضح الجدول رقم (١٦) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤١٣) إلى (٣٩٨) ، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون) عن خدمات مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة حسب الترتيب التالي :

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار فى المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

- ١- استقبالكم من قبل مندوبي مؤسسة الإدلاء بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٧).
 - ٢- نوعية وأسلوب مقدمي الخدمة بمؤسسة الأدلاء حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٣).
 - ٣- قيام مؤسسة الأدلاء بالإشراف على خدماتكم حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤١٠).
 - ٤- توفير مرشدين لأداء النسك حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٩٨).
- ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون) عن مستوى خدمات مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١٠) .

(١٤) بالنسبة لخدمات المرافق والأماكن الأثرية :

جدول رقم (١٧)

المتوسط	أبداً %	غير راضى %	إلى حد ما %	راضى %	راضى جداً %	العبارة	ترتيبها
٤.٦٤	٠.١	٠.٨	٦.٣	٢٠.٩	٧١.٨	النظافة العامة في الطرق والأسواق	١
٤.٥٩	٠.٥	١.٣	٧.٧	١٩.٩	٧٠.٧	توفر المرافق " الحمامات، وأماكن الوضوء، والساحات	٢
٤.٥٨	٠.٥	١.٥	٦.٩	٢٢.٠	٦٩.١	توفر الفنادق والخدمات الفندقية	٣
٤.٤٧	—	١.٦	١٢.٠	٢٣.٨	٦٢.٥	توفر الخدمات عند الأماكن الأثرية	٤
٤.٤٤	٠.٢	١.٥	١١.٠	٢٨.٦	٥٨.٧	الوصول للأماكن الأثرية	٥
٤.٤٠	١.٠	٢.٦	١٠.٦	٢٧.٠	٥٨.٨	توفر الخدمات السياحية مثل "الحجز، والاستقبال وغيرها	٦
٤.٢٣	١.٣	٤.٩	١٧.١	٢٢.٦	٥٤.١	نوعية وأسلوب مقدمي الخدمات السياحية في الأماكن العامة	٧
٤.١٧	٢.٦	٧.٣	١٠.٦	٢٩.٢	٥٠.٣	اللوحات الإرشادية والإرشاد إلى مواقع الأماكن الأثرية	٨
٤.٠٠	٠.٢	٣.٥	١١.٦	١٩.٩	٦٤.٨	توفر الخدمات عند الأماكن الأثرية	٩
٣.٩٨	٥.٠	٩.٨	١٧.١	١٨.١	٤٩.٩	توفر المنشآت الترفيهية	١٠
٤.٤٤	المتوسط العام						

يوضح الجدول رقم (١٧) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات المرافق والأماكن الأثرية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٦٤) إلى (٣٩٨)، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون جداً) عن خدمات المرافق والأماكن الأثرية وذلك حسب الترتيب التالي للخدمات :

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

- ١- النظافة العامة في الطرق والأسواق حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٤) .
 - ٢- توافر المرافق (الحمامات وأماكن الوضوء والساحات) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥٩) .
 - ٣- توافر الفنادق والخدمات الفندقية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥٨) .
 - ٤- توفر الخدمات عند الأماكن الأثرية حيث بلغ المتوسط (٤٤٧) .
 - ٥- الوصول للأماكن الأثرية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٤٤) .
 - ٦- توفر الخدمات السياحية مثل الحجز والاستقبال وغيرها حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٤٠) .
 - ٧- نوعية وأسلوب مقدمي الخدمات السياحية في الأماكن العامة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٢٣) .
- كما دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون) عن خدمات المرافق والأماكن الأثرية وذلك حسب الترتيب التالي للخدمات :
- ١- توفر الخدمات عند الأماكن الأثرية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٠٠) .
 - ٢- توفر المنشآت الترفيهية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٩٨) .
- ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جدا) عن مستوى خدمات المرافق والأماكن الأثرية حيث بلغ المتوسط العام (٤٤٤) .

(١٥) بالنسبة لخدمات النقل :

جدول رقم (١٨)

المتوسط	العبارة					ترتيبها
	أبداً	غير راضى	إلى حد ما	راضى	راضى جداً	
	%	%	%	%	%	
٤.٤٤	٠.٦	١.٢	١٣.٢	٢٣.٩	٦١.١	١ الطرق للمركبات والمشاة
٤.٣٨	٠.٧	٢.٤	١٣.٠	٢٦.٣	٥٧.٦	٢ سرعة وسهولة التنقل
٤.٣٦	٠.٥	٢.٦	١٣.٧	٢٧.١	٥٥.٦	٣ نوع أسلوب مقدمي خدمة النقل
٤.٣٥	٠.٧	٢.٠	١٥.٥	٢٥.٥	٥٦.٢	٤ توفر وسائل النقل داخل المدينة المنورة
٤.٣٥	٠.٥	٣.٠	١٣.٨	٢٦.٦	٥٦.١	٥ وسائل النقل من حيث الراحة والتكيف
٤.٣٨	المتوسط العام					

يوضح الجدول رقم (١٨) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول خدمات النقل بالمدينة المنورة ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤ر٤٤) إلى (٣ر٣٥) ، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون جداً) عن خدمات النقل وذلك حسب الترتيب التالي للخدمات :

- ١- الطرق للمركبات والمشاة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤ر٤٤) .
- ٢- سرعة وسهولة التنقل حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤ر٣٨) .
- ٣- نوع أسلوب مقدمي خدمة النقل حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤ر٣٦) .
- ٤- توفر وسائل النقل داخل المدينة المنورة حيث بلغ المتوسط (٤ر٣٥) .

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

٥- وسائل النقل من حيث الراحة والتكييف حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٣٥).

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جدا) عن مستوى خدمات النقل بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٣٨) .
(١٦) بالنسبة للخدمات الصحية :

جدول رقم (١٩)

المتوسط	العبارة					ترتيبها
	أبداً	غير راضى	إلى حد ما	راضى	راضى جداً	
	%	%	%	%	%	
٤.٦٠	٠.٣	٠.٨	٦.٦	٢٣.٦	٦٨.٨	١ الخدمات العلاجية والصحية
٤.٦٠	٠.٢	١.٢	٦.٩	٢٢.٣	٦٩.٥	٢ أسلوب وأداء مقدمي الخدمات الصحية
٤.٥٩	٠.٣	٠.٩	٧.٣	٢٢.٩	٦٨.٦	٣ الخدمات الإسعافية والتوصيل إلى المستشفيات
٤.٦٠	المتوسط العام					

يوضح الجدول رقم (١٩) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الخاصة بوجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الخدمات الصحية بالمدينة المنورة ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٤٦٠) إلى (٤٥٩) ، وقد دلت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة أنهم (راضون جدا) عن الخدمات الصحية المقدمة بالمدينة المنورة وذلك حسب الترتيب التالي للخدمات :

- ١- الخدمات العلاجية والصحية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٠) .
- ٢- أسلوب وأداء مقدمي الخدمات الصحية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٦٠) .

٣- الخدمات الإسعافية والتوصيل إلى المستشفيات حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٥٩).

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جدا) عن مستوى الخدمات الصحية بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٦٠) .
وللإجابة عن السؤال الحادي عشر الذي نصه : «هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار في المدينة المنورة تعزى إلى: العمر، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة؟»
(١٧) أثر العمر:

جدول رقم (٢٠)

نتيجة تحليل التباين لأثر العمر على وجهات نظر أفراد عينة الدراسة
حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار	بين المجموعات	٦٥٠٠	٦	٣٢.٥	١.٦٠	غير دالة
	داخل المجموعات	٥٥٧٠.٨	١١٠١	٢٠.٢٦		
	المجموع	٥٦٣٥.٨	١١٠٧			

فيما يتعلق بأثر العمر على وجهات نظر أفراد عينة الدراسة فإن الجدول رقم (٢٠) يوضح مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة ، حيث يوضح الجدول أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (١٦٠) وهي أقل من القيمة الجدولية، وهي دالة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى للعمر

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة
د. محمد بن علي الشريف

(١٨) أثر المستوى التعليمي :

جدول رقم (٢١)

نتيجة تحليل التباين لأثر المستوى التعليمي

حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار	بين المجموعات	٥٥.٣١	٦	٢٧.٦٦	١.٦٣	غير دالة
	داخل المجموعات	٥٥٨٠.٤٩	١١٠١	٢٠.٢٩		
	المجموع	٥٦٣٥.٨	١١٠٧			

فيما يتعلق بأثر المستوى التعليمي على وجهات نظر أفراد عينة الدراسة فإن الجدول رقم (٢١) يوضح مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة ، حيث يوضح الجدول أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (١.٦٣) وهي أقل من القيمة الجدولية ، وهي دالة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى للمستوى التعليمي .

(١٩) أثر عدد مرات الزيارة :

جدول رقم (٢٢)

نتيجة تحليل التباين لأثر عدد مرات الزيارة

حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار	بين المجموعات	١٣٠٠.٩	٢	٤٣.٦٣	٢٠٠.٨	غير دالة
	داخل المجموعات	٥٥٠٤.٩	١١٠٥	٢٠٠.٩		
	المجموع	٥٦٣٥.٨	١١٠٧			

فيما يتعلق بأثر عدد مرات الزيارة على وجهات نظر أفراد عينة الدراسة فإن الجدول رقم (٢٢) يوضح مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة، حيث يوضح الجدول أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (٢٠٠.٨) وهي أقل من القيمة الجدولية، وهي دالة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعدد مرات الزيارة للمدينة المنورة .

عرض النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة:

لقد توصلت الدراسة التطبيقية في الواقع الميداني إلى عدد من النتائج أهمها:

١) إن غالبية الزوار أعمارهم ما بين (٤١-٥٠) سنة حيث كانت نسبتهم ٢٩٤٪، ثم مَنْ أعمارهم ما بين (٣١-٤٠) سنة حيث كانوا بنسبة ٢٦٪ أي أن مَنْ أعمارهم ما بين (٣١-٥٠) سنة تجاوز عددهم نصف أعداد الزوار .
وأن غالبية الزوار للمدينة المنورة في هذا الموسم كان لأول مرة حيث بلغت نسبتهم ٣٣٦٪ .

وإن جنسيات عينة الدراسة قد شملت معظم جنسيات الدول الإسلامية بنسب لا بأس بها وأكثر الحجاج مستواهم العلمي ثانوي حيث بلغت نسبتهم ٢٢٪، ثم يقرأ ويكتب نسبتهم ١٨٪، ثم المستوى الجامعي بنسبة ١٤٪ ثم المستوى المتوسط بنسبة ١٢٪ وهكذا، أما وسيلة النقل فقد احتل النقل الجوي المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتها ٨٩٪ وقد كان قدوم الحجاج مع مجموعات بالمرتبة الأولى حيث كانت نسبتهم ٤٦٪ ثم من هم مع أسرهم ثم من أتوا أفراداً .

٢) ويدل تحليل بيانات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة (راضون جداً) عن عدد (٦) من الخدمات التي شملتها أداة الدراسة وهي الخدمات التالية :

١- عن مستوى الخدمات المقدمة في المسجد النبوي حيث بلغ المتوسط العام (٤٦٩) .

٢- عن مستوى الخدمات الصحية بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٦٠) .

٣- عن مستوى الخدمات التجارية المقدمة لهم بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٥٢) .

٤- عن مستوى خدمات المرافق والأماكن الأثرية حيث بلغ المتوسط العام (٤٤٤).
٥- عن مستوى خدمات التوعية المقدمة لهم بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٤٢).
٦- عن مستوى خدمات النقل بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤٣٨).
أما الخدمات الأخرى فأظهرت التحليلات أن أفراد عينة الدراسة (راضون فقط) عن عدد (٤) من الخدمات التي شملتها الدراسة وهي الخدمات التالية:

١- عن مستوى خدمات التغذية المقدمة لهم بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١٢).
٢- عن مستوى خدمات إنهاء الوصول إلى المدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١١).
٣- عن مستوى الخدمات المقدمة في السكن بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١٠).
٤- عن مستوى خدمات مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة حيث بلغ المتوسط العام (٤١٠).

مما سبق يستنتج الباحث أن أفراد عينة الدراسة (راضون جداً) عن مستوى ست خدمات وهي الخدمات في المسجد النبوي والخدمات التجارية وخدمات المرافق والأماكن الأثرية والسياحية وخدمات التوعية وخدمات النقل (وراضون فقط) عن مستوى أربع خدمات هي خدمات التغذية وخدمات السكن وخدمات إنهاء الوصول إلى المدينة وخدمات مؤسسة الأدلاء وذلك حيال تقديم الخدمات لهم بالمدينة المنورة من لحظة الوصول وأثناء الإقامة، وحتى لحظة المغادرة، حيث بلغ المتوسط العام لأي نوع من الخدمات (٤٣٥) وهو مستوى راضٍ جداً للخدمات سالفة الذكر.

وأخيراً أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة بالنسبة لمستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار في المدينة المنورة تعزى إلى

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

العمر - المستوى التعليمي - عدد مرات الزيارة حيث بلغت قيمة ف أقل من القيمة الجدولية.

توصيات الدراسة:

(١) على الرغم من أن النتائج المتعلقة بمدى رضا الزائرين توجي بتمتعهم بدرجة رضا مرتفعة بما يعكس مستوى عالٍ من جودة الخدمات المقدمة لهم إلا أن ذلك لا يعني عدم الحاجة إلى مجهود إضافي ومستمر لتأمين جودة عالية من هذه الخدمات. فالواقع أن المسؤولية عن الجودة مسئولية مستمرة ومتجددة نظراً لعدم ثبات المتغيرات التي تؤثر في مستواها. فأعداد الزوار تتزايد من موسم إلى آخر مع التغير والتنوع في خصائصهم الديموغرافية والثقافية والاقتصادية ... الخ، وبالتالي فإن مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدم لهم (وتبعاً مستوى جودة هذه الخدمات) قد يختلف من وقت لآخر. ومن ثم فإن تخطيط ورقابة هذه الخدمات أمر مطلوب لتأمين جودتها والمحافظة على هذه الجودة من جانب المنظمات المسؤولة عن تقديمها بالتنسيق مع الأجهزة الحكومية ذات الصلة.

(٢) من المسلم به أن العنصر البشري له أهمية خاصة في مجال الأعمال الخدمية وعلى ذلك فيجب إعطاؤه اهتمام خاص لتأهيل وإعداد الكوادر البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الزوار فنياً وسلوكياً من خلال إستراتيجية شاملة يراعى فيها تغطية الجانب المهني للعمل بالإضافة إلى المقومات السلوكية والأخلاقيات المهنية، ولهذه الأخيرة أهمية خاصة إذا علمنا أن مستوى جودة الخدمة يعتمد أساساً على الضمير المهني الأخلاقي لمقدم الخدمة.

و بصدد هذه الإستراتيجية المشار إليها، فإن مسئولية تنفيذها تقع على كاهل أطراف عديدة لكل منها دور فيها من جانب أو آخر. وأهم هذه الأطراف ما يلي:

أولاً: جامعة أم القرى:

إن ما تقوم به جامعة أم القرى (ممثلة في معهد خادم الحرمين الشريفين

لأبحاث الحج) من دور بحثي ونشاط علمي ملموس لتطوير وتحسين أداء خدمات الحج والعمرة والزيارة بعبء عن اهتمام كبير من قبل حكومة خادم الحرمين الشريفين برعاية الحجاج والمعتمرين والزوار وتقديم أعلى مستوى ممكن من الخدمات لهم . ودعماً لهذا الاتجاه يوصى الباحث بأن تنظر الجامعة في أمر إنشاء تخصص أكاديمي لـ (إدارة أعمال الحج والعمرة) لتأهيل بعض خريجيها على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا للعمل في هذا المجال . ولا شك أن هناك من العوامل والأسباب وأيضاً المقومات التي ترشح جامعة أم القرى لأن تكون متميزة في هذا المجال ويدعوها لأن تأخذ بيد المبادرة فيه .

ثانياً: المؤسسات التدريبية:

تستطيع المؤسسات التدريبية أيضاً أن تلعب دوراً فاعلاً ومؤثراً ومكماً لدور جامعة أم القرى في مجال إعداد وتأهيل الكوادر البشرية المرشحة للعمل أو العاملة فعلاً في مجال تقديم خدمات الحج والعمرة والزيارة من خلال تطوير المهارات والخبرات والسلوكيات اللازمة للعمل في هذا المجال .

وعلى هذه المؤسسات (خصوصاً في منطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة) أن تكون واعية ومدركة لأهمية وكيفية تخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية الداعمة والمكملة للبرامج التعليمية والبحثية التي سوف تقدمها جامعة أم القرى فيما يتعلق بمجال إدارة أعمال الحج والعمرة بما يساهم في تفعيل التكوين الأكاديمي والمهني والسلوكي للمرشحين أو العاملين فعلاً في هذا المجال ، وهذا يقتضي ضرورة الربط والتنسيق المستمر بين هذه المؤسسات وجامعة أم القرى في هذا الصدد .

ثالثاً: المؤسسات العاملة في مجال أعمال الحج والعمرة والزيارة:

يقع على هذه المؤسسات دور كبير وهام في الموضوع ، ومن أهم ما ينبغي أن تقوم به في هذا الخصوص هو العمل على بناء (ثقافة الجودة) المبنية على التوجه التسويقي (أي التي تركز على رضا العملاء) والمدعومة بالقيم الإسلامية ذات الصلة بالجودة ، لدى جميع العاملين فيها ، ويجب أن يتم ذلك عن طريق الإدارة العليا لهذه

المؤسسات، فالخطوة الأولى لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة المتلزّمة بالتوجه التسويقي تأتي عن طريق التأييد القوي والالتزام الصادق من جانب الإدارة العليا وقيادات المؤسسة، وبدون هذا التأييد والالتزام الرسمي وتدفق إدارة الجودة الشاملة المتلزّمة بهذا التوجه من أعلى إلى أسفل، فلن تنجح كل الجهود المبذولة في هذا الصدد على الإطلاق، وسوف يصبح مفهوم الجودة الشاملة مجرد برنامج يتوقع له الفشل.

٣) فيما يتعلق بتخصص (إدارة أعمال الحج والعمرة) يوصي الباحث أيضاً بضرورة العمل على بناء قنوات اتصال فعالة ومستمرة بين جامعة أم القرى والمؤسسات التدريبية المعنية من جانب، وبين المؤسسات العاملة في مجال أعمال الحج والعمرة والزيارة (المستفيدة من المخرجات التعليمية والبحثية والتدريبية) من جانب آخر، وذلك بشأن التعامل مع المشاكل الإدارية والفنية لدى هذه المؤسسات العاملة، ووضع وتنفيذ إستراتيجياتها وخططها .

وحيث أن جامعة أم القرى وكذلك المؤسسات التدريبية المعنية تعد في موقع من يقدم (المنتج) المطلوب للمؤسسات العاملة في مجال أعمال الحج والعمرة والزيارة فينبغي أن تأتي المبادرة من جانبها فيما يتعلق ببناء جسور الاتصال، وذلك كما تقترح المفاهيم الحديثة للتسويق بأن على مقدم (المنتج) أن يقوم بتعريف المستهلكين أو المستفيدين بوجوده وطرق وشروط الحصول عليه، وبدون ذلك فلن تتم عملية (تبادل المنفعة) بين الطرفين .

و بخصوص أسلوب الربط وتحقيق التعاون بين الجانبين، فإنه يقترح أن تقوم العلاقة بينهما على أساس أن يتحمل كل طرف المسؤولية الملائمة له حيث تتحمل جامعة أم القرى والمؤسسات التدريبية مسؤولياتها في التعليم والبحث وتقديم الاستشارات والبرامج التدريبية اللازمة على أن تتحمل المؤسسات العاملة في مجال أعمال الحج والعمرة والزيارة مسؤولية تمويل البحوث والاستشارات والبرامج التدريبية، وهذا هو الأسلوب الملائم لظروف وطبيعة أطراف العلاقة .

٤) وضع نظام يحدد علاقات السلطة والمسئولية بين الجهات المتعددة (الحكومية وغيرها) المتداخلة في تقديم الخدمة سواء بالتخطيط أم بالتنفيذ أم بالرقابة، وتحقيق التنسيق والتكامل والتعاون بين هذه الأجهزة .

وينصح بالاستعانة ببيوت الخبرة المتخصصة في التنظيم والإدارة لتقديم المعاونة في وضع هذا النظام . فبدون تحقيق التنسيق والتكامل بين هذه الأجهزة فسوف تكون كل جهود الجودة في مهب الريح . ولدعم عملية التنسيق ينبغي تطوير (نظام معلومات جودة) فعال يوفي بمطالب هذا التنسيق والتكامل .

٥) ينبغي توسيع مفهوم العملاء ليشمل كلاً من العملاء الداخليين (العاملين في المؤسسة) بالإضافة إلى العملاء الخارجيين أي المستفيدين من الخدمات . وبناء على ذلك ينبغي تطوير المعايير الملائمة لقياس جودة الخدمة المقدمة بما يوفي بمصالح العملاء الداخليين والخارجيين بالإضافة إلى مصالح أصحاب حقوق الملكية (ملاك المؤسسات العاملة)، وبحيث تكون هذه المعايير وأهدافها واضحة لكل من العاملين كما هي واضحة بالنسبة لمن يستخدمها في قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة . وأن تكون هذه المعايير أيضاً عنصراً أساسياً في قياس إنتاجية العاملين وتقييم أدائهم .

٦) حيث أن مستوى الأداء يتحقق من خلال القدرة على العمل والرغبة في هذا العمل، فإن الأمر يستلزم وضع خطة عادلة لتحفيز العاملين مادياً ومعنوياً بما يرفع من مستوى رغبتهم في العمل وبالتالي يرتفع بمستوى أدائهم كمياً وكيفياً . وتبدو أهمية هذا الموضوع بصفة خاصة إذا علمنا أن العاملين يمثلون العملاء (الجمهور) الداخليين للمؤسسة من ناحية، ونظراً للصعوبة قياس جودة أداء الخدمة من ناحية أخرى .

٧) تناول البحث الحالي تقييم مستوى جودة الخدمات للزائرين بشكل عام من خلال قياس مستوى رضا الزائرين عنها، وقد وصل إلى مؤشرات ونتائج عامة في هذا الصدد على سبيل الإجمال .

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

ولاستكمال الفائدة، فإن الباحث يوصي بمواصلة تطبيق نفس المنهج بشكل أكثر عمقاً وتفصيلاً من خلال دراسة الخدمات بشكل تفصيلي على مستوى كل خدمة بدءاً بالخدمات التي أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى رضا الزائرين عنها كان أقل بما يعكس مستوى أقل من الجودة .

هذا وبالله التوفيق،،،



المراجع والمصادر

- (١) القرآن الكريم.
- (٢) الجويبر، عبد الرحمن، إبراهيم - إدارة الجودة الشاملة - مطابع الرشيد - ١٤٢٥هـ، المدينة المنورة .
- (٣) البقمي، عبد الله، راجح - مبادئ الإدارة والتوجيه نحو إدارة الأعمال الحكومية - ١٤٢٥هـ، الرياض .
- (٤) الحركان، إبراهيم، محمد - المعوقات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، جامعة الملك سعود، الرياض .
- (٥) المحياوي، قاسم نايف - إدارة الجودة في الخدمات - عمان، إدارة الشروق، ٢٠٠٦م.
- (٦) درويش، مروان - دور الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة القدس المفتوحة - فلسطين، ص ٢ بدون تاريخ.
- (٧) مرغم، عبد الحفيظ الهاشمي - مفاهيم في الجودة الشاملة، مؤتمر الجودة، ٢٠٠٥م، الجمعية الليبية للجودة - مركز البحوث والدراسات التقنية - ليبيا .
- (٨) السكر، مروان - الخدمات السياحية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع - عمان، ١٩٩٥م.
- (٩) الفيروز آبادي، مجد الدين - القاموس المحيط، الجزء الرابع، فصل الرء باب الياء، دار المعركة، بيروت، د.ت.
- (١٠) مدكور، فوزي، شعبان - قياس جودة خدمات النقل المدركة من وجهة نظر المستخدمين، مجلة الإدارة والمحاسبة والتأمين، العدد ٦٠، عام ٢٠٠٣م، القاهرة.
- (١١) العساف، صالح، حمد - المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض، مكتبة العبيكان، ١٤٢١هـ.
- (١٢) عبد الحميد، حامد، كاظم - منهج البحث في التربية وعلم النفس، القاهرة، ط ٢، دار النهضة العربية، ١٣٩٨هـ.
- (١٣) السيد، فؤاد، البهي - علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط ٥، القاهرة، دار المعارف ١٩٨٦م.

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

د. محمد بن علي الشريف

- ١٤) مبارك، عبد الحكيم، موسى، وآخر - تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة.
- ١٥) العزاوي، محمد، عبد الوهاب - إدارة الجودة الشاملة، اليازوري، عمان، ٢٠٠٥م.
- ١٦) كوشي، هيو، ترجمة الأحمد، طلال - إدارة الجودة الشاملة، الرياض، مركز البحوث بمعهد الإدارة، ١٤٢٢هـ.
- ١٧) الكجلوت، جمال، رشيد - تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات، جامعة أم القرى، ١٤٢٢هـ، مكة المكرمة، بحث غير منشور.
- ١٨) سحاب، سالم، أحمد - دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج بصالحة الحاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بمكة، جامعة أم القرى، ١٤٢١هـ، مكة المكرمة، بحث غير منشور.
- ١٩) مبارك، عبد الحكيم، موسى، وآخر - تقويم خدمات المؤسسات الأهلية التجريبية للطواف من وجهة نظر الحاج، جامعة أم القرى، ١٤٠٧هـ، مكة المكرمة، بحث غير منشور.
- ٢٠) برهمين، سامي، والبدوي، أحمد - تقويم الخدمات التشغيلية للنقل الجماعي في مكة المكرمة أثناء المواسم، جامعة أم القرى، ١٤١١هـ، مكة المكرمة، بحث غير منشور.
- ٢١) برهمين، سامي، وآخر - قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل وأثرها على رضا الحاج، جامعة أم القرى، ١٤٢٤هـ، مكة المكرمة، بحث غير منشور.
- ٢٢) مبارك، عبد الحكيم، وبرهمين، سامي - تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحاج، جامعة أم القرى، ١٤١١هـ، مكة المكرمة، بحث غير منشور.
- ٢٣) الهواري، مبروك، رضا العميل محدداته وأهميته والممارسات اللازمة لتحقيقه بالتطبيق على الخدمات المصرفية بمدينة الأحساء، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية تجارة بني سويف، العدد الأول، مارس ٢٠٠١م، القاهرة.

- ٢٤) البيهقي، أحمد، حسين، الجامع لشعب الإيمان، العزيزية، حيدر أباد، ١٩٩٣م.
- 25) Parasuraman, A. et. al. 1988, op cit.
- 26) Warden J. & Wiele T. A Study on the Applicability of SERVQUAL Dimensions for web Sites, E-mail: vaniwaarden@few.eur.nl, 2000, pp. 1 – 27.



تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة
د. محمد بن علي الشريف





الورقة الأولى

استبانة تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار في المدينة المنورة

اتة :		رقم الطالب :	
(.....) سنة			
:			
١. ذكر		٢. أنثى	
التعليمي :		١. أمي	
٢. يقرأ ويكتب		٣. ابتدائي	
٤. متوسط		٥. ثانوي	
٦. بكالوريوس		٧. دبلوم عالي	
٨. ماجستير		٩. دكتوراة	
ت الزيارة السابقة : (.....) مرة			
١. جوا		٢. بحرا	
٣. برا			
دخل إلى المملكة			
بون للزائر : ١. لوحدي ٢. مع أسرتي ٣. مع مجموعة			
علامة (✓) أمام ما يناسبه من تقدير في الدرجات المقابلة :			

عن :	١. راضي جداً	٢. راضي	٣. إلى حد ما	٤. غير راض	٥. أيد
إعطاء الجوازات لدخول المدينة المنورة					
إجراءات التفتيش عند دخول المدينة المنورة					
م من قبل مندوبي مؤسسة الإداء بالمدينة المنورة					
التوجيه للسكن في المدينة المنورة					
وقدرة مقدمي الخدمة بتأديتها					
تقديم الخدمة					
تنظيم أماكن الصلاة في المسجد النبوي الشريف					
إعطاء زيارة الحجرة الشريفة (قبر المصطفى)					
واب ومداخل وممرات المسجد النبوي					
سلام الكهرباء والدرج بالحرم					
الإرشاد واللوحات الإرشادية بالحرم					
ندروس والوعظ والإرشاد بالحرم					
خدمات والمفقودات بالحرم					
ياه زمزم بالحرم					
حمامات وأماكن الوضوء بالحرم					
الآمن والسلامة من المخاطر بالحرم					
خدمات الصحية بالحرم					
بالمسجد النبوي					
مقدمي الخدمة بالحرم					
سكن من المسجد النبوي الشريف					
سكن					
في السكن					
سكن والوضوء في السكن					
بالمسجد النبوي					

					لأماكن الأثرية
					خدمات عند الأماكن الأثرية
					والفتوى حيال نسيك الزيارة



الورقة الثانية

استبانة تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للزوار في المدينة المنورة

علامة (✓) أمام ما يناسبه من تقدير في الدرجات المقابلة :

٥. أبدأ	٤. غير موافق	٣. إلى حد ما	٢. موافق	١. موافق جداً	عن :
					الإرشادية و الإرشاد إلى مواقع الأماكن
					والإجابة على التساؤلات الدينية
					والإرشاد بأمور المرافق والخدمات العامة
					والإرشاد بآماكن الأسواق والبنوك و المطاعم
					والإرشاد بالآماكن التاريخية والآثار
					والإرشاد بأمور الطقس وجغرافية المنطقة بالمدينة المنورة
					والإرشاد بالأمور الصحية والإسعافية
					والإرشاد بأمور الأمن والسلامة
					والإرشاد بأمور المفقودات والنشل
					والإرشاد بالأنظمة الأمنية والإدارية
					بشكل عام
					ومناسبتها
					مقدمي التغذية
					تقديم التغذية
					والإسعافية والتوصيل إلى المستشفيات
					والعلاجية والصحية
					وأداء مقدمي الخدمات الصحية
					محلات التجارية
					الوصول إلى الأسواق والمحلات التجارية
					بنوك ومحلات الصرافة وآلات الصرف
					خدمات البريدية
					هاتف والاتصالات الدولية
					مواد الغذائية
					هدايا في الأسواق
					فنادق والخدمات الفندقية
					خدمات السياحية مثل "الحجز ، والاستقبال ، ...
					العامة في الطرق و الأسواق
					مرافق " الحمامات ، وأماكن الوضوء ، والساحات "
					منشآت الترفيهية
					سلوب مقدمي الخدمات التجارية والسياحية في الأماكن العامة
					سوسة الإذلاء بالإشراف على خدماتكم
					م مرشدين لأداء النسك
					وأسلوب مقدمي الخدمة بمؤسسة الإذلاء
					خدمات عند الأماكن الأثرية