

تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار في المدينة المنورة

إعداد

د. محمد بن علي الشريف

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المختلفة بالمدينة المنورة من خلال معرفة رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم منذ وصولهم إلى المدينة المنورة و حتى مغادرتهم لها. حيث يقدم إلى المدينة المنورة ملايين الزائرين من المسلمين كل عام على اختلاف لغاتهم وأجناسهم وبيئاتهم ليؤدوا نسك زيارة المسجد النبوي الشريف ولا شك أنهم يحتاجون إلى خدمات معيشية و إرشادية و شعائرية مختلفة. و تنفق حكومة خادم الحرمين الشريفين عشرات المليارات من الريالات وذلك بهدف تسهيل وتيسير أداء الحج و العمرة والزيارة لضيوف الرحمن وتذليل الصعوبات التي تقابلهم. وعلى الرغم من ذلك يُلاحظ وجود بعض العقبات والصعوبات التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة لهم.

وتتبلور مشكلة الدراسة في تحديد الصعوبات التي تقابل الحجاج والزوار 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 .

وتظهر أهمية الدراسة في أنها سوف تحدد نوعية الخدمات وما بها من سلبيات وإيجابيات وفق مرثيات ضيوف الرحمن، كما أن رضا العميل يُعد تقييماً للإدارات التي تقدم الخدمات. و هذا التقييم سيؤدي إلى تطوير الخدمات وبتطوير الخدمات سيرتفع مستوى جودتها التي ستؤثر إيجاباً على نفسية الزائر وسيحقق ذلك أيضاً إظهار الصورة الحقيقية للجهود التي

تبدلها المملكة لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، وسيكون لذلك أثره الطيب على سمعة المملكة العربية السعودية وما تقدمه من خدمات للإسلام والمسلمين.

ويُقصد برضا العميل هنا: ردود الفعل الإيجابية تجاه السلعة أو الخدمة المقدمة من المنتج من جميع النواحي المختلفة من ناحية سعرها أو وفرتها أو جودتها أو نحو ذلك. أما جودة الخدمة فيُقصد بها: تقديمها للمستفيد بشكل جيد وخال من العيوب.

إجراءات و منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج المسحي الذي يصف الظاهرة المراد دراستها، وذلك بجمع الحقائق عن الواقع الفعلي الراهن حيال مدى رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم، من مجتمع الدراسة و هم الزائرون الذين قدموا إلى طيبة الطيبة بقصد زيارة مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم في موسم حج عام ١٤٢٦ هـ ، و تم توزيع الاستبيانات على (١١٠٨) زائر من مختلف الجنسيات التي قدمت للزيارة.

نتائج الدراسة :

لقد قسمت الخدمات إلى عشرة محاور هي كما يلي: خدمات إنهاء إجراءات الوصول إلى المدينة المنورة، الخدمات في المسجد النبوي الشريف، الخدمات في السكن، خدمات التغذية، الخدمات التجارية، خدمات التوعية، خدمات مؤسسة الأدلاء، خدمات المرافق و الأماكن الأثرية، خدمات النقل، الخدمات الصحية. وكان يظهر في النتائج الرضا عن الخدمة نفسها والرضا عن مستوى أداء مقدمي الخدمة و سرعة تأديتها.

وقد اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن مستوى جودة الخدمات كان مرتفعاً ولله الحمد وكان تقديرها بشكل عام ما بين جيد و ممتاز إلا أن هناك تبايناً من خدمة إلى أخرى و نجد أعلى مستوى للخدمات والتي وصلت إلى درجة الامتياز هي الخدمات في المسجد النبوي الشريف ثم الخدمات التجارية أما باقي الخدمات فإنها كانت ما بين جيد و جيد جداً.

توصيات الدراسة :

توصي الدراسة بإنشاء مجلس إدارة لجميع المؤسسات الخدمية بالمدينة المنورة ليقوم بالأعمال التالية: وضع برامج مستمرة واستراتيجيات خاصة لتطوير وتحسين الخدمات التي

تقدمها هذه المؤسسات باستمرار، رفع مستوى الخدمات في جميع المراحل التي يمر بها الزائر أثناء تأدية الزيارة و ليس بمرحلة دون أخرى، إعادة النظر بشكل مستمر في الإجراءات التنظيمية لتصحيح أي سلبيات قد تحدث في تلك الإجراءات ومحاولة تلافيتها في المستقبل.

ضرورة الاهتمام بالإسكان و رفع مستوى التغذية بشكل أفضل.