تقييم خدمات النقل لزوار المدينة المنورة
دراسة ميدانية

أ.د. عبدالله محمد عبدالرحمن
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة ام القرى

مقدمة الدراسة

ترتبط المدينة المنورة منذ القدم بخطوط النقل وحركة القوافل التجارية على أحد الطرق الرئيسية والتي تسمى بطريق وادي القرى الذى يربط بين بلاد الشام واليمن، وتزدهر كل من المدينة والطرق والحركة التجارية بعد الهجرة النبوية ولتصبح مكاناً لجذب المسلمين ولمن يطيب له حب الإقامة أو العمل، أو طلب العلم أو زيارة مسجد رسولنا الكريم (ﷺ) ثم السلام عليه، الذى أوصانا بأهمية شد الرحال إليه. ومنذ ذلك، الوقت تفاقمت الحركة التجارية وتعددت الوظائف المتعددة للمدينة المنورة: السياسية، والاقتصادية، والدينية، وإن كانت قد تغيرت نسبياً العديد من هذه الوظائف، ولكن ظلت الوظيفة الدينية أهمها جميعاً وليصل إليها الحجاج والمعتمرون أو الزائرون على مر العصور التاريخية، وهذا ما أدى إلى الاهتمام بحركة النقل والطرق والمواصلات في العصر الحديث، ولتشهد المدينة المنورة أعداد من الزائرين إليها حيث بلغ إجمالى العدد (٥) ملايين زائر، وحسب التوقعات المستقبلية، أن يرتفع هذا العدد ليزورها (١٢.٥٠) مليون زائر عام ١٤٦٠هـ/٢٠٤٠م.

وانطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية – كدراسة استطلاعية تقييميه لخدمات النقل البري لزوار المدينة المنورة، ولاسيما بعد أن شهدت هذه الخدمات تطورات حديثة وعصرية لم تشهدها من قبل على مر العصور والأزمان التاريخية، وتتعدد شبكات الطرق الإقليمية والمحلية والداخلية، وتتنوع أيضاً وسائل النقل البري المختلفة. وعلى أية حال، تهدف الدراسة الحالية لاستطلاع آراء الزوار حول منظومة خدمات النقل البري بالمدينة المنورة، وذلك باعتبارهم المستفيدين من هذه الخدمات، والتعرف بوضوح على مستوى رضاهم وانطباعاتهم من أجل تقييم الوضع الراهن والعمل على تطوير مستويات الجودة وخدمات النقل ووسائله المختلفة، ولاسيما خلال المراحل القادمة، بعد تزايد الطلب المتنامى لزيارة المدينة المنورة كما هو ملاحظ خلال السنوات الأخيرة، والتطلع الشديد لملايين المسلمين الذين يرغبون لزيارة مدينة المصطفي ورسولنا الكريم(ﷺ).

أهمية الدراسة وطبيعتها.

وخلال عام ١٤٣٤هـ، يتفق المسلمون في جميع أنحاء المعمورة على اختيار المدينة المنورة العاصمة الثقافية الإسلامية لهذا العام، نظراً للدور والمكانة العالية في نفوس المسلمين، وما تقوم به المدينة المنورة كمدينة مقدسة بوظيفتها الروحانية، وما يحمله مفهوم الثقافة Culture بكل معانيه ومدلولاته الشاملة كما يحلل ذلك علماء الاجتماع عامة وعلماء الاجتماع الثقافي Cultural sociology بصورة خاصة. ومن هذا المنطلق، فإن دراسة عملية النقل ووسائل المواصلات البرية بالمدينة المنورة، يعد أمراً ضرورياً وحيوياً في الوقت الراهن، ولاسيما، أن المدينة لا تزال من أهم مناطق الجذب السكاني للإقامة فيها وتوافد الهجرات الريفية عليها أو من جانب الوافدين الذين ينعمون بطيب الإقامة والسكنى بجوار مسجد رسولنا الكريم (ﷺ)، كما تتوافد عليها ملايين الزائرين سواء خلال مواسم الحج أو خلال شهر رمضان أو ما يسمى عموماً بمواسم الذروة، أو طول العام.

ومن هذا المنطلق، تجيئ أهمية هذه الدراسة وطبيعتها كما يلي:

أولاً: التعرف على مدى رضا الزائرين للمدينة المنورة عن طبيعة خدمات النقل بها، ولاسيما أن الزائرين المعتمرين المستفيد الأول من خدمات النقل.

ثانياً: دراسة طبيعة آراء المقيمين أيضاً بالمدينة المنورة والذين ينعمون بطيب الإقامة في مدينة الرسول (ﷺ).

ثالثاً: التعرف بصورة واضحة على أهم مقومات البنية الأساسية التي تخدم النقل سواء أكانت هذه البنية متمثلة في شبكة الطرق والأنفاق والجسور.

رابعاً: تحليل أهم وسائل النقل الخارجي والداخلي للمدينة المنورة والذي يتمثل فيما يعرف بالنقل العام أو الجماعي أو النقل الخاص.

خامساً: دراسة المشكلات والصعوبات التي تواجه كل من القائمين على خدمات النقل بالمدينة المنورة، وأيضاً المستفيدين منها سواء من الزائرين أو المقيمين.

سادساً: دراسة العلاقة بين خدمات النقل والتطور الحضاري والعمراني والاجتماعي بالمدينة المنورة، باعتبارها مدينة ميتربولوتينية Metropolitan.

أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

الأهداف العامة للدراسة:

وفي ضوء الأفكار والتصورات السابقة حول طبيعة الدراسة ونوعيتها، تتبلور مجموعة من الأهداف التي تعكس نوعية القضايا والموضوعات النظرية والميدانية التي تقوم عليها الدراسة الحالية ويمكن طرح مجموعة من الأهداف العامة، وهي كما يلي:

- تحليل الشواهد الواقعية لخدمات النقل البري التي تقدم للزائرين للمدينة المنورة.
- دراسة أهم مكونات البنية الأساسية التي تخدم وسائل النقل البري والتي تتمثل في شبكة الطرق الداخلية والخارجية، ما يرتبط بها من مجموعة الخدمات المساندة (اللوجستية).

- التعرف على طبيعة المشكلات التي تواجه القائمين على خدمات النقل البري وعرض وجهات نظرهم في أداء مهامهم الوظيفية والمهنية لنقل الزائرين.

- تحليل أهم الصعوبات التي تواجه الزائرين للمدينة المنورة من خلال دراسة وتحليل مستوى رضاهم حول طبيعة الخدمات العامة للنقل البري.

- طرح مجموعة من النتائج والتوصيات العامة التي تقدم سواء لصناع القرار وواضعي السياسات والاستراتيجيات العامة في مجال النقل البري بالمملكة.

تساؤلات الدراسة:

١- ما هو واقع النقل والطرق القديمة التي كانت موجودة بالمدينة المنورة وكيفية تطورها عبر العصور التاريخية؟ .

٢- ما طبيعة التراث التاريخي لخدمات النقل وتأمين الطرق المؤدية إلى المدينة المنورة عبر العصور بدءً من العصور؟.

٣- ما أهم ملامح السياسات والاستراتيجيات العامة التي تتبناها المملكة العربية السعودية لتأمين خدمات النقل البري بصورة عامة؟.

٤- ما هو واقع خدمات شبكات الطرق الداخلية والخارجية التي توجد بالمدينة المنورة، وتربطها بغيرها من المدن السعودية ولاسيما طريق المدينة المنورة – مكة المكرمة – جدة أو ما يعرف بطريق الهجرة الذي يخدم الزائرين والمقيمين بصورة عامة؟.

٥- إلى أي حد تتوافر خدمات النقل الجماعي (العام) أو خدمات النقل من جانب القطاع (الأهلي)؟.

٦- ما هي أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه الزائرين باعتبارهم المستفيدين من خدمات النقل؟.

٧- ما هو واقع المشكلات والتحديات التي تواجه مؤسسات النقل البري التي تقوم بأداء خدماتها؟.

٨- إلى أي حد يمكن الاستفادة بالبحوث والدراسات العلمية في مجال تطوير خدمات النقل؟.

٩- كيف يمكن التنسيق بين جهود وخبرات مؤسسات النقل وخدماته سواء أكانت رسمية حكومية أو مؤسسات القطاع الخاص؟.

الموجهات النظرية للدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية حول طبيعة خدمات النقل للزائرين للمدينة المنورة، واعتبارها من الدراسات (الاستطلاعية التقويمية) في نفس الوقت، حرصت الدراسة على تبني مجموعة من التصورات الفكرية حول ظاهرة النقل بصورة عامة والتي تعتبر من الظواهر التي يهتم بها علماء العلوم الطبيعية والاجتماعية مثل الهندسة، والاقتصاد، والإدارة، والجغرافيا، وعلم الاجتماع وغيرهم. ومن ثم، نجد أن ظاهرة

النقل تعد من الظواهر أو المشكلات التي يتم معالجتها مما يعرف بالمدخل البيني بين العلوم Inter disciplinary Approach[١].

وربما تعتبر تحليلات علماء الهندسة من أهم العلوم الطبيعية التي تقوم بدراسة عمليات النقل وحركة المرور، كما يهتم بها أيضاً علماء تخطيط المدن والعمارة، وغيرها من التخصصات الهندسية الأخرى مثل الهندسة المدنية Civic Engineering التي تعطي اهتماماً ملحوظاً لدراسة ميكانزمات وسائل النقل والاتصالات كما هو ملاحظ خلال السنوات الأخيرة.

كما تجئ تحليلات علماء الاقتصاد، لتشارك التخصصات والعلوم الأخرى التي تهتم بدراسة النقل البري وتحليل العلاقة بين اقتصاديات النقل، وما يعرف بالجدوى الاستثمارية الاقتصادية، وأيضاً الجدوى والأبعاد الاجتماعية للمشروعات النقل أي كان نوعها (النقل البري، والجوي، والبحري) كما يدخل حديثاً ما يعرف باقتصاديات نقل المعلومات أو التكنولوجيا المعرفية والاتصالية المختلفة. علاوة على ذلك، يهتم علماء الاقتصاد بدراسة ميكانزمات النقل وتشتمل الأسعار، والتشغيل، والصيانة، والتسويق، والتأجير، وعلاقاته عموماً بالعائد الاقتصادي أو الجدوى الاقتصادية عامة. كما يهتم علماء الاقتصاد بدراسة النقل في ضوء اعتباره من أهم مقومات البنية الأساسية والتحتية أو ما يعرف عموماً بمقومات الإنتاج.

بالإضافة إلى ذلك، يهتم علماء الإدارة بدراسة ظاهرة النقل، باعتبارها من القضايا الهامة التي يهتم بها المتخصصون في علم إدارة النقل Transport Management، كما ارتبط بتفسيرها كل من التحليلات التقليدية الإدارية والحديثة أو المعاصرة ولتطرح قضايا هامة في مجال علم الإدارة الحديث وتهتم بدراسة علاقة النقل بمفاهيم مثل إدارة الجودة الشاملة The Quality Management ومع تحديد مفهومها وميادينها الأساسية وعلاقة تطور الإدارة والأداء والكفاءة، ولمنظومة إدارة جودة النقل وكيفية تنميته وتحديثه بالإضافة إلى ذلك، يهتم علماء الإدارة حديثاً بدراسة خدمات النقل أو ما يعرف بالخدمات اللوجستية Logistic Services والعديد من الخدمات السائدة لوسائل النقل بدء من مرحلة إعداد وسائل النقل حتى عمليات التشغيل والحركة إلى مرحلة الصيانة والفحص، والمتابعة التي تهدف جميعها لزيادة معدلات الإنتاجية عامة.

وأخيراً، تعتبر سوسيولوجيا النقل Sociology of Transport من أهم العلوم الاجتماعية التي تتبنى المدخل التعددي مثلها مثل العلوم الأخرى سواء أكانت طبيعية أم اجتماعية لدراسة ظاهرة النقل. وهناك العديد من التخصصات في علم الاجتماع التي تهتم بدراسة ظاهرة النقل مثل علم الاجتماع الاقتصادي، وعلم اجتماع التنمية، والاجتماع الثقافي، والديني، وما يعرف حديثاً بـ" سوسيولوجيا حركة المرور" الذي يدرس على سبيل المثال العلاقة بين المرور والنظام أو الضبط الاجتماعيSocial Control أو كيفية احترام المشاة للتنظيم المرورى كنوع من التنظيمات الاجتماعية المتعارف عليها، كما تفسر أيضاً نوعية السلوك الاجتماعي، والتفاعل والمشكلات الاجتماعية، ونمط الشخصية الفردية والوعى الجمعي والشعور بالولاء والانتماء. علاوة على ذلك تهتم سوسيولوجيا النقل بدراسة جميع عناصر النقل سواء أكانت وسائل تكنولوجية مثل الوسائل العادية،

(١) للمزيد من التفاصيل حول المعالجات النظرية للدراسة الحالية، انظر إلى الفصل التالي حول النظريات العلمية المفسرة لظاهرة النقل.

حتى أيضاً دراسة شبكات التواصل والنقل المعرفي والاجتماعي كنوع من التفاعل بين الفرد والجماعة والمجتمع ككل، وهذا ما سنشير إليه لاحقاً بصورة أكثر تحليلاً في الفصل القادم من هذه الدراسة.

عينة الدراسة ومجالاتها:

لقد جاءت عملية سحب العينة والتي طبقت عليها استمارة البحث والتي بلغت ألف حالة، وبعد مراجعة الاستمارة ميدانياً ومكتبياً تم استبعاد البعض منها لعدم اكتمالها وعددها مائة حالة، ليصبح حجم العينة المكتملة (٩٠٠) حالة مثلت (٤٨) جنسيه إسلامية.

مجالات الدراسة:

أولاً: المجال المكاني:

حددت طبيعة المجال المكاني من خلال نقطتين أساسيتين وهي:

١- المنطقة المركزية للمدينة المنورة، والتي يوجد بها المسجد النبوي الشريف وغالبية المناطق السكنية والفندقية لمعظم الزائرين.

٢- المنطقة الخارجية للمدينة المنورة، ويقصد بها المواقف العامة الرسمية التي تنطلق منها الحافلات البرية مثل النقل السياحي (الجماعي).

ثانياً: المجال الزماني:

تم تحديد المدة الزمنية لهذه الدراسة (لمدة عام تقريباً) يبدأ من شهر رمضان عام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م وحتى إعداد التقرير النهائي لها قبل بداية شهر رمضان في العام التالي ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.

منهج الدراسة وطرق وأساليب جمع البيانات:

أ- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على ما يعرف بالمنهج الوصفي، باعتباره من أهم المناهج البحثية ملائمة لدراسة موضوع هذه الدراسة، كما يتلاءم مع طبيعة الفروض والقضايا العامة ونوعية الأهداف التي تسعى الدراسة للإجابة عليها.

ب- طرق وأساليب جمع البيانات:

١-استمارة البحث (الاستبيان) Questionnaire

٢-الملاحظة المباشرة Direct observation

٣-الإحصاءات والبيانات الجاهزة وشبه الجاهزة::Astatistical & Semi-Astatistical Data

٤-تقارير الندوات والمؤتمرات المرتبطة بخدمات النقل

٥-المقابلات الحرة والمفتوحة:Open Interviews

(٦) صعوبات الدراسة وكيفية التغلب عليها:

١- طبيعة الظروف النفسية والعمرية للزائرين.

٢- وقت إجراء أو زمن الدراسة.

٣- ندرة الباحثين الميدانيين وتعدد لغات المبحوثين.

٤- مشكلة إجراء المقابلات وتطبيق استمارة الاستبيان مع العنصر النسائي عادة

الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسة الحالية بعرض تراثي لأهم الدراسات والمسوح الميدانية لقطاع النقل البري الذي أجرى على مستوى المملكة العربية السعودية، والتي شملت (٢٩) دراسة ميدانية سواء على طبيعة النقل العام (الجماعي) أو الخاص على المستوى الداخلي بين مدن المملكة عامة وعددها (١٠) دراسات. كما اهتمت الدراسة بعرض (١٩) دراسة ميدانية ركزت بصورة خاصة على تنقل الحجاج والمعتمرين والزائرين في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

النتائج العامة:

انطلاقاً من اهتمام هذه الدراسة، يمكن عرض مجموعة من النتائج العامة والتوصيات التي توصلت إليها، ولكن يجب أولاً أن نوضح عدة حقائق أساسية قبل عرض هذه النتائج وهى بصورة موجزة كما يلى:

أولاً: كان لتحليل التراث التاريخي والتطورى لمنظومة خدمات النقل بالمدينة المنورة عبر العصور التاريخية حتى الوقت الراهن، واستخدام المنهج التاريخي المقارن Comparative Historical Method التي عززت من تحقيق الأهداف العامة للدراسة.

ثانياً: حرصت الدراسة على ضرورة تحليل العديد من التصورات النظرية والفكرية للكثير من المتخصصين في العلوم الطبيعية والاجتماعية مثل الاقتصاد، والجغرافيا، والاجتماع، والإدارة والهندسة.

ثالثاً: بالإضافة إلى ما سبق، اهتمت الدراسة بتنوع الأدوات البحثية والمنهجية، وذلك بالاعتماد على مبدأ المرونة المنهجية Methodological Flexibility .

(أ) نتائج عامة حول الدراسة ككل:

يوضح تحليل التراث التاريخي والعلمي لظاهرة النقل في المدينة المنورة، أنها تعد من أهم المصادر الرئيسية التي تسهم في فهم المكانة التاريخية والجغرافية والدينية للمدينة المنورة، ولاسيما أنها تساعد عموماً في دراسة الواقع التاريخي والحضاري المتغير عبر العصور التاريخية ليثرب القديمة.

تعكس التحليلات التاريخية والاعتماد على المنهج التحليلي المقارن في مثل هذا النوع من الدراسات الاستطلاعية التقييمية، مدى تنوع حركة النقل وشبكة الطرق القديمة وتطورها خلال العصور الوسطي وما بعد الفتح الاسلامى، وخلال العصور التاريخية لما قبل العهد السعودى.

أشارت تحليلات الدراسة إلى أن علاقة المدينة المنورة مثل مكة المكرمة، ارتبطت بطريقة الحياة السياسية والاقتصادية والتجارية العامة التي كانت سائدة في عصور الخلافة الإسلامية.

وضحت الدراسة من الناحية السياسية والتاريخية، إن حركة التنقل للحجاج والزائرين إلى المدن المقدسة، عكست طبيعة العلاقة بين قلب الأمة الإسلامية ممثلة في (مكة المكرمة والمدينة المنورة)، وبقية الدول الإسلامية الأخرى.

يوضح تحليل التراث التاريخي الحديث لتأسيس المملكة العربية السعودية منذ ظهورها حتى الوقت الحالى، أن أوضاع الأراضى المقدسة وحركة الحجاج والزائرين كانت مطلباً ضرورياً لأهمية توحيد المملكة وتقديم الرعاية الشاملة لضيوف الرحمن والزائرين لمدينة الرسول الكريم (ﷺ).

تظهر التحليلات العامة للدراسة، أن كلا من شبكة الطرق الإقليمية والمحلية للمدينة المنورة ارتبطت أيضا بالتطورات الحديثة التي ظهرت في مجال وسائل النقل، وهذا ما ظهر على المستوى الوطنى أولاً، وثانياً: الاهتمام بشبكة الطرق الإقليمية.

جاء تطور وازدهار خدمات النقل البري الحديث بالمدينة المنورة في ضوء الاهتمام بكل من شبكة الطرق الإقليمية والمحلية والداخلية وأيضا بالتطورات الحديثة لوسائل النقل عامة، وعلاوة على ظهور النقابة العامة للسيارات وإشرافها حالياً على أكثر من (١٨) شركة في مجال النقل البري.

يوضح تحليل التراث لخدمات النقل البري الحديث بالمملكة العربية السعودية، مدى تدعيم الدولة وسياستها التشجيعية للقطاع الخاص للاستثمار في هذا المجال.

تظهر تحليلات الدراسة الميدانية، أن طبيعة سوق خدمات النقل البري في المملكة العربية السعودية يعد من أكثر الأسواق الاستثمارية الواعدة في هذا المجال.

تكشف الدراسة الحالية عن طبيعة خدمات النقل بالمدينة المنورة، وعن طبيعة سوق النقل البري عامة بالمملكة العربية السعودية على حد تعبيرات بعض الاقتصاديين بأنه سوق تنافسى اقتصادى.

وضحت الشواهد الإحصائية للدراسة، أن شركات النقل الجماعي (العام) تستأثر بسوق النقل البري من وإلى المدينة المنورة، فلقد بلغت جملة ما تنقل من الزائرين ٢٧٪، اما شركات النقل المميز فلقد بلغ نصيبها في نقل الزائرين (٣٣.٩٪)، كما اشتملت سيارات الأجرة والتاكسي (النظامي) على(٢٠٪)، والسيارات الأجرة غير النظامية (الأهالي) (١٣٪) وهذا ما يشير إلى القدرة التنافسية بين وسائل النقل المختلفة.

ركزت تحليلات الدراسة الميدانية على استقصاء آراء الزائرين الذين يعتبرون المستفيد الأول من خدمات النقل بالمدينة المنورة، ومعرفة مستوى رضاهم وانطباعاتهم حول هذه الخدمات، وتقييم جودتها بصورة عامة، وذلك عن طريق تبنى العديد من المبادئ العامة للجودة الشاملة.

(ب) تقييم جودة خدمات النقل الخارجي:

عبرت آراء عينة الدراسة من الزائرين للمدينة المنورة عن مستوى رضاهم العام عن العمليات التنظيمية والخدمات الأساسية التي ترتبط بمنظومة النقل الخارجي بصورة عامة، وذلك بنسبة (٨٨٪).

حسب آراء الزائرين للمدينة المنورة والتي أجريت عليها الدراسة، فلقد جاءت آرائهم معبرة بنوع من الرضا حول مستوى أجور الأسعار الأجرة (٦٣.٥٪) من إجمالي المبحوثين، وإن كانت مجموعة أخرى من الزائرين عبرت عن طبيعة المغالاة في الأسعار ولاسيما في أوقات الذروة في شهر رمضان.

لقد عبرت الغالبية (٨١٪) من أفراد العينة بأن هذه المواقف تعتبر قريبة نسبياً من الوصول إلى الموقف المركزى.

كشفت الشواهد الميدانية لآراء المبحوثين الزائرين للدراسة مستوى رضاهم عن طبيعة الطرق الرئيسية والفرعية الحديثة التي توجد في الطريق العام للوصول من وإلى المدينة المنورة، وهذا ما عبر عنه نسبة (٨٤.٦٪).

تعكس نتائج الدراسة تقييم جودة خدمات شبكة الطرق والمواصلات (السريعة) للمدينة المنورة في إطار تحليلها لمنظومة خدمات النقل البري عامة، حيث جاءت انطباعات العينة من الزائرين بصورة إيجابية بنسبة (٨٦.٢٪).

(ج) تقييم جودة خدمات النقل الداخلي:

توضح الشواهد الميدانية للدراسة في إطار تقييمها لجودة خدمات النقل الداخلي بالمدينة المنورة عن تباين وجهات نظر المبحوثين وانطباعاتهم حول الوسائل التفضيلية لديهم في النقل الداخلي بالمدينة، وهذا ما جاء من استجابات المبحوثين، حيث يعتبر التاكسي الأجرة (النظامية) أكثر الوسائل الانتقالية تفضيلاً وذلك بنسبة (٤٠.١٪)، ثم جاءت كلا من التاكسيات غير النظامية بنسبة (٢٠.٩٪)، بالإضافة إلى نفس النسبة الأخيرة (٢٠.٩٪) لحافلات شركات النقل الداخلية، وأخيراً (١٨.١٪) لحافلات النقل السياحى (الشركات السياحية).

أشارت إجابات المبحوثين من الزائرين حول العملية التنظيمية لسوق النقل الداخلي بالمدينة المنورة عن تباين ملحوظ في نسب هذه الاستجابات حيث اتسمت مستوى الرضا العام حول هذا التنظيم. فقد أشارت (٤٨.٢٪) من آراء المبحوثين عن مستوى الرضا الإيجابى، في مقابل (٥١.٨٪) عبرت عن عدم رضاها، نظراً لأن خدمات النقل الداخلي تحتاج إلى إعادة التنظيم.

توضح النتائج العامة للدراسة وتقييم الزائرين ومستوى رضاهم عن توفر خدمات النقل الداخلي ومنها الحافلات الصغيرة أو المتوسطة، فلقد كشفت المؤشرات الإحصائية أن ما يقرب من (٧٥٪).

تعكس انطباعات وآراء المبحوثين من الزائرين إلى مدى الرضا التام حول طبيعة الخدمات العامة التي عززت فاعلية وكفاءة منظومة النقل الخارجي والداخلي بالمدينة المنورة، وهذا ما تمثل في إنشاء مواقف السيارات السفلية المتعددة الطوابق تحت الساحات الشمالية للمسجد النبوي الشريف بنسبة (٩٢٪).

أما بالنسبة لتقييم طبيعة أسعار النقل الداخلي في إطار التقييم الشامل لجودة خدمات النقل بالمدينة المنورة، فلقد جاءت انطباعات عينة الدراسة من الزوار معبرة عن الرضا وخاصة لما يقرب من ثلثى أفراد العينة (٦٤.٦٪)، وإن كانت لا تزال هناك نسبة لا تزال تطمع في حدوث نوع من التوازن في أسعار خدمات النقل الداخلي عامة.

عبرت انطباعات وآراء المبحوثين من الزائرين عن مستوى رضاهم التام عن طبيعة النقلة النوعية في النظام المرورى والإرشادات المرورية الداخلية والخارجية التي توجد في المدينة المنورة، بنسبة (٨٠٪).

ثانياً التوصيات.

يمكن الإشارة إلى أهمها كما يلى:

أهمية إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتعلق بخدمات النقل البري بالمدينة المنورة سواء عن طبيعة شبكة الطرق والمواصلات أو الخدمات المساندة لها، بالإضافة إلى وسائل النقل المختلفة.

ضرورة إنشاء بنك للمعلومات والبيانات الإحصائية يرتبط أساساً بتوفر البيانات حول أعداد المعتمرين والزائرين للمدينة المنورة.

العمل على تبنى مقاييس تقييميه لجودة خدمات النقل في ضوء المفاهيم والمبادئ الحديثة لإدارة الجودة الشاملة.

أهمية تنوع وسائل النقل البري الخارجي للمدينة وزيادتها وتحديث خدماتها مع التفكير في أساليب نقل جديدة ومتطورة وسريعة.

ضرورة تحديث وسائل النقل البري داخل المدينة المنورة وزيادة نوعية وسائل النقل وتطويرها من حيث مستوى جودة الخدمات، وتنوع خطوطها.

العمل على زيادة المجالات التنسيقية للمؤسسات والهيئات التنظيمية والإدارية الرسمية مع المؤسسات المهنية المرتبطة بتقديم خدمات النقل مثل النقابة العامة للسيارات وشركات النقل.

أهمية تحفيز القطاع الخاص غير النظامى (الأهالى) للمشاركة بصورة أكثر نظامية من أجل زيادة كفاءة سوق خدمات النقل البرى.

ضرورة وضع آليات تنسيقية وتنظيمية وإدارية لوضع معايير لمستوى الأسعار تتناسب مع مستويات خدمة النقل البري ووسائله المختلفة.

العمل على وضع خطط جديدة لاستحداث مواقف للنقل البري ووسائله المختلفة سواء للنقل الخارجي، والنقل داخل المدينة المنورة في مناطق جغرافية ومكانية متقاربة.

إمكانية تطوير الخدمات الخاصة لنقل ذوى الاحتياجات وكبار السن، ولاسيما بعد تزايد أعداد الزائرين.

أهمية وضع خطط وبرامج لزيادة الوعى والثقافة المرورية بالمدينة المنورة سواء للزائرين أو المقيمين.