

قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من خلال نموذج (SERVQUAL)

بدرية دخيل ماطر الحربي

طالبة في كلية الاقتصاد والإدارة- جامعة الملك عبد العزيز- السعودية

badriah.da@hotmail.com

قبول البحث: 2022/2/28

مراجعة البحث: 2022/1/11

استلام البحث: 2021 /10/10

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.6>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من خلال نموذج (SERVQUAL)

بدرية دخيل ماطر الحربي

طالبة في كلية الاقتصاد والإدارة- جامعة الملك عبد العزيز- السعودية

badriah.da@hotmail.com

استلام البحث: 2021/10/10 مراجعة البحث: 2022/1/11 قبول البحث: 2022/2/28 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.6>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة التي طبقت على العينة. وقد أظهرت النتائج أن أفراد العينة موافقين بشدة على فقرات بعد الملموسية مثل (التجهيزات والمعدات والبرمجيات ومواقف السيارات ومظهر الحرمين العام) من مقياس (SERVQUAL) كما أظهرت أيضاً أنهم موافقين بدرجة كبيرة جداً على مدى توفر الاعتمادية بالحرمين الشريفين على حسب مقياس (SERVQUAL) وتتمثل في (قيام الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب في بداية أثناء جائحة كورونا) كأحد أهم عناصر الاعتمادية، وأوصت الدراسة بضرورة المحافظة على مستوى جودة التكييف والتهوية الصحية في الحرمين الشريفين خدمة للحجاج والمعتمرين والزوار للحرمين الشريفين، كما أوصت بزيادة معدلات تنفيذ أعمال النظافة داخل الحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا حفاظاً على الزوار من انتقال أي عدوى محتملة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة؛ جودة الخدمة؛ الجودة المدركة والمتوقعة؛ جائحة كورونا-19.

1. المقدمة:

أصبحت الجودة اليوم خياراً استراتيجياً للتقدم والنهوض الاقتصادي، وأحد المرتكزات التي تمكن المؤسسات المختلفة للوصول إلى أهدافها وتحقيق خططها، ويعتبر موضوع الجودة في الخدمات المقدمة من المواضيع التي تستدعي اهتماماً كبيراً من الباحثين والمتخصصين لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير الأداء، لتكون قادرة على التنافسية في ظل المتغيرات المتسارعة في العصر الحديث، وتلعب فيه جودة الخدمة المقدمة دوراً بارزاً وكبيراً في قياسه وتحديد ملامح مدى التطور الخاص بهذه المؤسسات، أيضاً تلعب فيه التغذية العكسية الممثلة في رضا المستخدمين عن الخدمة دوراً كبيراً في تحديد مدى التطور والتقدم الذي يحدث ويحدث في الخدمات المقدمة. وفي ذلك فقد أشار (Firdaus, 2006: 31) أنه "بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، فصناعة الخدمات تلعب دوراً متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا ما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة".

وفي ذات السياق فإن قياس مستويات الجودة أصبحت له عدة نماذج وبدأت العديد من المؤسسات الإدارية استخدام تلك النماذج لقياس مستويات جودة خدماتها المدركة حالياً والمتوقعة مستقبلاً، حيث تتعدد المقاييس بتعدد وظائفها وقد أشار (مبروك، 2018: 53) إلى بعض أنواعها مثل مقاييس رضا العميل، ومقاييس الشكاوى، ومقياس (SERVQUAL)، ومقياس (SERVPERF) وقد حظي المقاييس الأخيرين باهتمام الباحثين في العقود الأخيرة. وحيث أن الجودة تتعلق بمواصفات وخصائص المنتج والمخرجات التي تلي احتياجات وتوقعات العملاء، والتي أصبحت تشكل خياراً استراتيجياً للمؤسسات بشكل عام، لذلك تلجأ المؤسسات لقياس المدرك من جودة الخدمة والمتوقع بالعديد من النماذج والمقاييس ويأتي على رأسها من حيث الأهمية

مقياس (SERVQUAL)، وقد عرف مقياس (SERVQUAL) بأنه "أداة بحث متعددة الأبعاد تهدف إلى التقاط توقعات العملاء ووعيهم بالخدمة من خلال خمسة أبعاد مشتركة، وهي الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضممان والتعاطف. (Lee & Chiang, 2021)

1.1. مشكلة الدراسة:

بات العالم يواجه جائحة كورونا والتي عصفت بجميع الدول وأصبحت مصدر تهديد للبشرية، وأصبح من الضروري على جميع القطاعات اتخاذ التدابير اللازمة لإدارة هذه الأزمة واتخاذ التدابير اللازمة للحد من أضرارها، وحيث أن الحرمين الشريفين يمثلان وجهة عالمية يقصدها الكثير من كل أنحاء العالم وتعتبر من أهم القطاعات التي اهتمت بها المملكة العربية السعودية لتمكين المستفيدين من أداء العبادة والمناسك في بيئة آمنة طاهرة، ونظرًا لما أفرزته جائحة كورونا من إغلاق للحرمين الشريفين لفترة زمنية طويلة حتى الآن فقد حرصت الحكومة السعودية على اتخاذ الإجراءات اللازمة ووضع خطط لإعادة فتح الحرمين الشريفين وتطوير الخدمات المقدمة لقاصدي الحرمين الشريفين، حيث تم إنشاء العديد من التطبيقات واتخاذ الكثير من التدابير اللازمة بخطى ثابتة واستراتيجية واضحة لتقديم الخدمات.

أصبحت الإدارة العامة لشؤون الحرمين مطالبه بتقديم خدمات للزوار والمعتمرين والحجاج ذات جودة عالية مع مراعاة التدابير الاحترازية اللازمة للوقاية من انتشار جائحة كورونا كوفيد 19 بين الزوار والمعتمرين والحجاج والذين بدأوا في التوافد على الحرمين بعد فتره اغلاق امتدت طويلاً، وبعد أن اقتنع العالم أن تلك الجائحة ستظل تلازم الإنسانية لفترات طويلة وبالتالي لابد من التعايش معها من خلال الإجراءات الاحترازية التي بدأت معظم الدول في العالم باتخاذها. وبالتالي ظهرت الحاجة لقياس جودة الخدمة للزوار والمعتمرين والحجاج خلال تواجدهم في الحرمين من خلال قياس جودة الخدمة الحالية أو المدركة الآن والخدمات المتوقعة مستقبلاً، عن طريق نموذج (SERVQUAL) وهو ما يتيح تلك القياسات، وقد تناولت بعض الدراسات قياس مستويات الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة باستخدام ذات النموذج ومن تلك الدراسات أظهرت دراسة (المخلافي، 2016) أن نسبة مستوى الفجوة بين جودة الخدمة المدركة وجودة الخدمة المتوقعة صغيرة، حيث أنها تشير إلى ارتفاع مستوى الجودة المدركة ولكنها انعكاس لتدني مستوى الجودة المتوقعة لدى المبحوثين، أما (البدوي، 2019) فقد أظهرت دراسته أن المتوسط لدرجة الرضا عن جودة الخدمة من خلال بعد (الاعتمادية والمصادقية) في التعامل وفقاً لمقياس (SERVQUAL) كان بدرجة "متوسطة"، كذلك درجة الرضا عن الخدمة المقدمة في بعد (الاستجابة) كان بدرجة متوسطة أيضاً، كما أظهرت دراسة (الرياح، 2017)، في نتائجها في (الجودة المتوقعة) عن طريق نموذج (SERVQUAL) أيضاً فقد كان ترتيب الأبعاد التعاطف، ثم الاستجابة، ثم الطمأنينة، ثم الدقة، ثم الملموسية، وفي (الجودة المدركة) جاء بعد الدقة في الترتيب الأول ثم التعاطف، ثم بعدي الاستجابة والطمأنينة ثم الملموسية، أما الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة فقد كانت أكبر فجوة في بعد الاستجابة، ثم التعاطف، بالتالي تحاول الدراسة الحالية الإجابة على تساؤل رئيس وعدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

ما هو مستوى جودة الخدمات (الفعلية أو المدركة والمتوقعة) في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من خلال نموذج (SERVQUAL)؟

2.1. أسئلة الدراسة:

لمعالجة مشكلة الدراسة ستتم أولاً الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار؟
- هل يوجد اختلاف بين متوسطات أبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا تبعاً لأبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وفقاً لنموذج (SERVQUAL)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الجنسية، عدد مرات الزيارة)؟

3.1. فرضيات الدراسة:

هذه الدراسة تفترض ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لمستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا مع عاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

4.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمُعتمرين والزوار.
- معرفة الاختلاف بين متوسطات أبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا تبعاً لأبعاد (المللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وفقاً لنموذج (SERVQUAL).
- التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل أزمة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمُعتمرين والزوار تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الجنسية، عدد مرات الزيارة).

5.1. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تستخدم مقياس (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين مدركات وتوقعات جودة الخدمة وتشخيص مستوى الجودة للخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين لزوار وحجاج ومُعتمرين الحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا من خلال الاحتراقات التي أقرتها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين ومدى تنفيذها ومدى فاعليتها في الحد من انتشار العدوى بين الزوار من الحجاج والمُعتمرين، كما تستخدم الاستبانة لتوزيعها على عينة من الزوار والحجاج والمُعتمرين لمعرفة آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم أثناء جائحة كورونا، وتحقيق هذه الدراسة أهميتين علمية وعملية:

- **الأهمية العلمية:** تقدم فائدة علمية، أكاديمية بما يتوقع أن تضيفه نتائجها إلى المعرفة، وزيادة في أدبيات البحث العلمي والوصول إلى إطار لبناء أساس متين للخدمات التي تقدمها رئاسة الحرمين الشريفين في أو خلال جائحة كورونا، وتكمن أهمية هذه الدراسة العلمية أيضاً في أنها تقوم بالمساهمة في زيادة الإثراء المعرفي بالحقوق الدراسية المتعلقة بجودة الخدمات المدركة والمتوقعة لما قد تشكّله نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للقيام بدراسات مكملّة لها.
- **الأهمية العملية:** من المتوقّع أن تساعد نتائج الدراسة المهتمين والمعنيين بالأمر في الدولة والجهات المتخصصة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تثرى رغباتهم مما يساعدهم لاتخاذ القرار المناسب، كما أن الإجابة على الأسئلة السابق الإشارة إليها ضمن مشكلة الدراسة سوف تساعد من الناحية العملية في التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للزوار والحجاج والمُعتمرين، أيضاً تتبع أهمية الدراسة من قلة الدراسات التي تناولت مستوى جودة الخدمات المقدمة في الحرمين أثناء جائحة كورونا.

6.1. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من خلال نموذج (SERVQUAL).
- الحدود البشرية: عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين قدرها (187) مبحوثاً.
- الحدود المكانية: الحرمين الشريفين (المسجد الحرام بمكة المكرمة والمسجد النبوي بالمدينة المنورة) بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال شهري سبتمبر وأكتوبر من العام 2021م – 1443هـ.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

في هذا الجزء من الدراسة يتم تناول الإطار النظري والأدبيات السابقة فيما يتعلق بالخدمة مفهوماً وخصائصها ومفهوم الجودة بشكل عام وجوده الخدمات المقدمة بشكل خاص، وكل ما يتعلق بهذه المحاور، بالإضافة لتناول الدراسات السابقة المتعلقة بهذه الدراسة والاطلاع على نتائجها.

1.2. الإطار النظري:

1.1.2. مفهوم الخدمة:

ذكر (Wilson, et. al, 2008) أن العميل ينظر للجودة من خلال جوانب ثلاثة أولها الجانب الفني أو التقني الذي يشير للأنشطة والإجراءات، وكذلك التقنيات الموجودة والمقدم عن طريقها الخدمة المتاحة، وتظهر أثرها في مدى الدقة والسرعة والمنطقية من الأداء والتسلسل، وبالتالي فهي تنعكس على اتجاهات العميل نحو الخدمة، وثانيها الجانب الوظيفي ويهتم بألية أداء الخدمة من مقدميها، مما يؤثر على مدى ارتياح العميل، من قبل العاملين الذين يمثلون الجهة مقدمة الخدمة من خلال مهاراتهم وصدق وعودهم ومبادرتهم نحو المساعدة، وثالثها الجانب البيئي أو محيط تقديم الخدمة حيث يتم التفاعل من خلالها بين الموظفين مقدمي الخدمة والعميل وهي تشير للجانب الملموس مثل المباني والآلات والتجهيزات التي تستخدم لإنجاز وتقديم الخدمة للعميل.

وعلى الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة، إلا أن هناك اختلافاً واضحاً بين الباحثين والمختصين حول الاتفاق على تعريف شامل لمفهوم الخدمة وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية الأخرى، وقد عرّفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تُعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" (الضمور، 2005: 17) بينما عرفها (ساعد، 2003: 39) بأنها "منتجات غير ملموسة تهدف

أساسًا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة" أما (عاشور والعبادلة، 2007: 112) فقد عرّفوا الخدمة بأنها عبارة عن "تصرفات أو أنشطة أو أداء تقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطًا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس".

2.1.2. مفهوم جودة الخدمة:

منذ أن اكتسب قطاع الخدمات دورًا مهمًا في الاقتصاد العالمي، جذبت جودة الخدمة انتباه العديد من الباحثين. فقد عرف (Lovelock, 2011) et al جودة الخدمة بأنها "تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها"، وفي بعض الأبحاث السابقة تعد جودة خدمة العملاء جزءًا من القيمة المتصورة لمنتج أو خدمة تم اكتشافها، وهي تؤثر على رضا المستهلك والنوايا السلوكية تجاه صناعات الخدمة (Shah, Syed, & Raza, 2020)، وقد يساعد تقييم تصور جودة هذه الخدمة على تصورات المستهلك لتجربة الخدمة فيما يتعلق برضا المستهلك والنوايا السلوكية (Lee & Chiang, C, 2021). وقد عرف Crosby الجودة للخدمة بأنها "مدى المطابقة مع المتطلبات (Requirements to Conformity)، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان المنتج ذو جودة جيدة" (جودة، 2014: 19)، كما تعرفها المواصفة الدولية (ISO 2000:9000) بأنها "درجة تلبية الخصائص المتوفرة في المنتج لمتطلبات العميل" كما تعرف جودة الخدمة بأنها التقدير الشخصي للعميل والنتائج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة وبين إدراكاته للخدمة التي تلقاها، والتي ينطلق في تقديره لجودتها من "مكونين رئيسيين للجودة هما الجودة الفنية وتشير إلى التقدير الكمي والجودة الوظيفية، وتعني الكيفية التي يتم فيها التفاعل مع العميل أثناء عملية تسليم الجودة الفنية إلى العميل متلقي الخدمة". (علي، 2011: 33)

3.1.2. الجودة المدركة والجودة المتوقعة:

الجودة المدركة والمتوقعة عادة ما ترتبطان بالأداء الفعلي، وتشكل الجودة المدركة وهي التي يلمسها العميل وهي الإدراكات من خلال تقييم العملاء لخدمة الجودة المقدمة، ومعرفة ما إذا كانت مقنعة، والإدراكات قد تتغير مع مرور الوقت، وبالتالي فمن الضروري التقييم المستمر لإدراكات العملاء (Maxwell & Thobeleni, 2013:97)، أما الجودة المتوقعة فهي التي يتوقع أن يحصل عليها العملاء في الخدمات التي تقدم وفقًا لجودة الخدمات والتوقعات وهي المعتقدات التي تشكل لدى العملاء لمعايير يتم تقييم الأداء على أساسها، حيث يقارن العملاء تصوراتهم لأداء الخدمة مع المعايير المرجعية عند تقييم جودة الخدمة (Bitner and Zeithaml, 2009:60) والعملاء لديهم أنواع مختلفة من التوقعات حول جودة الخدمة، تشمل الخدمات المطلوبة والخدمات الكافية، فالخدمات المطلوبة هي مستوى الخدمة التي يتوقعها العملاء وهي مزيج مما يعتقد العملاء أنه ممكن أو يجب أن يكون، أما الجودة الكافية فهي مستوى الخدمة التي يقبلها العملاء بشكل عام والتي لا تلي جميع متطلباتهم، وهذا ما اتفق على أنه خدمة كافية، وعليه فإن آمال ورغبات العملاء من المحتمل أن تكون عالية، فالتوقعات تشير إلى مستوى آمال ورغبات العملاء والمعتقدات التي يمكن الوفاء بها، وبالتالي فإن الفشل في تلبية المتطلبات ينتج عنه عزوف العملاء عن الشراء. (Bitner and Zeithaml, 2009:77)

4.1.2. أبعاد جودة الخدمات:

- أبعاد جودة الخدمة عرفها وأشار إليها كل من (الضمور، 2008)، (عبد القادر، 2015: 904) على النحو التالي:
- الملموسية: مظهر العناصر المادية: التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد.
 - الاعتمادية: القدرة على إنجاز الخدمة بالجدارة والدقة الموعدة وتشير إلى قدرة المنظمة مقدمة الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد بدرجة عليها وأيضًا بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة مثلما تم وعده من حيث الالتزام بالوقت والأداء تمامًا.
 - الاستجابة: الرغبة في مساعدة المستهلكين وتقديم خدمة فورية لهم، وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.
 - الأهلية: حيازة المهارات والمعرفة المطلوبة لإنجاز الخدمة.
 - المصدقية: جدارة مقدم الخدمة بالثقة، والتصديق والأمانة، والدقة والمصدقية وما هي درجة الثقة بمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة، ما هي مصداقية مقدم الخدمة، هل يلتزم بوعوده وبما يقوله.
 - التعاطف: ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية وكمثال، كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة حتى يتعرف على حاجات العميل ويدركها، ما مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وتعاطفه مع مشكلته.

2.2. الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات السابقة التي استخدمت نموذج (SERVQUAL) كمقياس لجودة الخدمة المقدمة، نذكر منها:

- دراسة (Mina, & Negreanu, 2020) بعنوان: *Using Servqual Model to Measure Citizen Satisfaction with Local Taxes Services Quality*، والتي هدفت إلى قياس رضا المواطنين عن خدمات الإدارة العامة باستخدام أداة (SERVQUAL)، داخل إدارة الضرائب والرسوم في بلدية

- (Roşiorii de Vede) في رومانيا، وأشارت النتائج إلى مستوى منخفض بشكل عام من الرضا بين المستخدمين، ولا سيما فيما يتعلق بأبعاد التعاطف والاستجابة، جنباً إلى جنب مع إحجام المواطنين عن استخدام الخدمات عبر الإنترنت.
- أيضاً دراسة محمد والشريف (2019): بعنوان: قياس جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في أمانة محافظة جدة، والتي هدفت إلى قياس جودة الخدمات المقدمة من أمانة محافظة جدة باستخدام مقياس (SERVQUAL)، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن هناك فجوة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من أمانة محافظة جدة، حيث إن مستوى جودة الخدمة الفعلية أقل من مستوى الجودة المتوقعة، كما أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية في كل من بُعد (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف)، وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية وفقاً لمُتغير الجنس.
 - أما البدوي (2019) في دراستها بعنوان: استخدام نموذج الادراكات والتوقعات (SERVQUAL) في قياس جودة الخدمات التعليمية، فقد هدفت للتعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، وقد أظهرت أهم نتائج هذه الدراسة أن متوسط رضا معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة الخدمة بعدي الاعتمادية والمصدقية في التعامل وفقاً لمقياس (SERVQUAL) جاءت بدرجة متوسطة، كذلك كانت الدرجة متوسطة لبعده سرعة الاستجابة أيضاً لدى معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية وفقاً لمقياس (SERVQUAL).
 - كما تناولت دراسة مبروك (2018) بعنوان: تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب بالجامعات الناشئة بالملكة العربية السعودية من خلال نموذجي (SERVQUAL)، (SERVPERF) وتحديد مدى وجود تباينات في ردود الطلاب وفقاً لخصائصهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم، وتحليل جودة الخدمات المقدمة بصفة عامة ووفقاً لأبعادها المختلفة بمتغيراتها الفرعية من زاويتي التوقع والإدراك، وقد أظهرت مجموعة من النتائج أهمها أن تقديرات مفردات العينة حول أبعاد الجودة المتوقعة والمدركة تتراوح بصفة غالبية بين فوق المتوسط والمرتفع، وإن كانت التقديرات لأبعاد الجودة المتوقعة أكبر نسبياً منها في الأبعاد المدركة، وقد انعكس ذلك في وجود فجوة موجبة توضح انخفاض ما هو مدرك عما كان متوقعاً، كما جاء ترتيب المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة المدركة مختلفاً عن ترتيب أبعاد الجودة المتوقعة، وتوجد اختلافات قليلة بين الأهمية النسبية لأبعاد الجودة، ووجدت فروق جوهرية بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة لأبعاد جودة الخدمات تتعلق ببعض المتغيرات الفرعية للملموسية، والاعتمادية، ومعظم متغيرات الاستجابة والثقة والأمان، وكافة متغيرات التعاطف.
 - كما تناولت دراسة (Alharbi & Sayed, 2017) بعنوان: Measuring Services Quality: Tabuk Municipal، والتي هدفت إلى تقييم جودة الخدمة في بلدية تبوك وتحديد قيود الموظفين على تقديم خدمة أفضل، وقد أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين البعد الملموس وجودة الخدمة، كما أشار أفراد العينة الذين تمت مقابلتهم إلى أن موظفي البلدية يحتاجون إلى تدريب إضافي لتحسين مهاراتهم في العمل مع المستفيدين.
 - تناولت دراسة (Martinović & Tolić, 2017) بعنوان: Measurement of local Public Services Quality using Servqual: the case of Dubrovnik، والتي هدفت إلى فحص رضا السكان المحليين عن الخدمات العامة في مدينة دوبروفنيك، وقد أظهرت النتائج أن هناك فجوة كبيرة بين الجودة المتصورة والمتوقعة للخدمة العامة.
 - أما دراسة المخلافي (2016) بعنوان: قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز باستخدام (SERVQUAL) (SCALE)، فقد هدفت لقياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، وذلك باستخدام مقياس الفجوة (SERVQUAL) لتشخيص مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج، أهمها وجود تباين في مستويات فجوة جودة الخدمات المدركة والمتوقعة على مستوى كل بعد من أبعاد المقياس، وقد بلغ متوسط الفجوة بين الجودة المدركة والمتوقعة على مستوى البعد الخمسة (0.7344) للأبعاد الخمسة كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أبعاد الجودة المدركة تبعاً للجودة، وكذلك بين جميع أبعاد متوسطات الجودة المدركة، وكذلك على مستوى الدرجة الكلية تعزى لمتغير الصفة (طالب- عضو هيئة تدريس) لصالح الطالب، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد متوسطات الجودة المتوقعة وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغيري الصفة (طالب- عضو هيئة تدريس) أو لمتغير التخصص (إنساني- هندسي- طبي).
 - كما تناولت دراسة الزهراني وشلابي (2010) بعنوان: قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL) دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود وقد هدفت إلى بحث مدى وجود فجوة بين توقعات جهات التوظيف لمظاهر جودة الخدمة التعليمية وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة إليهم من عدمه، وبينت النتائج قدرة المقياس المستخدم على بيان الفجوة ومداهها وبينت توقعات ومدركات جهات التوظيف للأداء الفعلي لها، والمقياس هو أحد الأدوات الفعالة للمساعدة على بيان جوانب القصور في مستوى الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف، وبالتالي الحكم على الجودة الكلية للخدمة التعليمية المقدمة لهم، وتوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات جهات التوظيف للأداء الفعلي للخدمة التعليمية وبين توقعاتهم لهذا الأداء وذلك بالنسبة لمختلف

مظاهر جودة هذه الخدمة أي على مستوى الأبعاد والعناصر، ووجدت فجوات سلبية لجميع عناصر جودة الأبعاد التي يتكون منها النموذج، وعن أبعاد جودة الخدمة التعليمية فقد جاءت على الترتيب التالي: الاعتمادية، يليها الاستجابة، يليها الأمان، يليها عنصر التعاطف، وأخيرًا الجوانب الملموسة.

- وتناولت دراسة (Singh & Khanjua, 2010) بعنوان: **SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors from Faculty Perspective in Higher Education**، وقد هدفت إلى تحديد مفهوم جودة الخدمة، وتم استخدام نموذج (SERVQUAL) بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس كعملاء لتحديد الفجوة بين توقعات العملاء والتصورات الفعلية حول جودة الخدمة في التعليم العالي، وأظهرت النتائج الفجوات الرئيسية للتوقعات وتصورات الأعضاء، ومن ثم توصلت الدراسة إلى بناء إطار يحدد في صياغة أولويات أهم المجالات لتضييق الفجوات، ومن ثم يمكن للمؤسسات الجامعية تقييم خمسة أبعاد لجودة الخدمة والوقوف على من مستوى جودة الخدمة المقدمة، وكذلك الأبعاد التي تحتاج إلى تحسين ورفع مستوى الجودة لها، وكذلك التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بصفة دائمة لتقييم آرائهم لتلك الخدمات المقدمة لهم، والوقوف على نقاط الضعف بهدف تحسين مستوى الخدمة بالمؤسسة وتحسين أداء الموظفين بصفة دائمة.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة ومدى الاستفادة منها:

- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها تمثل أحد الاتجاهات أو النماذج المعاصرة في قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة والتي يمكن توظيفها في الميدان توظيفاً فاعلاً سعياً للتحسين المتواصل في مجال جودة الخدمة المقدمة على وجه الخصوص.
- تتفق هذه الدراسة مع أغلب الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للدراسات الإنسانية.
- لقد تباينت عينات الدراسات السابقة من باحث لآخر تبعاً لنوع المستجيب.
- الاستفادة من الدراسات السابقة من حيث المناهج، والأدوات، وتحديد واختيار العينة، وإجراءات وكيفية التطبيق، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، وما ورد من النتائج والتوصيات.
- أن الدراسات السابقة لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية وإنضاج مساراتها، رغم وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب، وإن لتتنوع الدراسات السابقة وتناولها جوانب كثيرة من العمليات الإدارية قد أكسب الباحثة سعة في الاطلاع بكل جوانب قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة ودورها في تطوير وتحسين الأداء.

3. منهج الدراسة وإجراءاتها:

تعتمد هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويعرف المنهج الوصفي بأنه "مجموعه الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج". (مطاوع والخليفة، 2014، 111)

1.3. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الزوار والحجاج والمعتمرين خلال العام (1442هـ) وتم اخذ عينة عشوائية بمقدار 200 فرد من الزوار والمعتمرين وحجاج بيت الله الحرام وبعد الفرز تم استبعاد 13 مفردة لعدم اكتمال الإجابات عليها ليصبح حجم العينة (187) فردًا.

2.3. أداة الدراسة:

تم استخدام نموذج (SERVQUAL) وقد شملت الاستبانة المحاور التالية:

- المحور الأول: التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار.
 - المحور الثاني: الاختلاف بين متوسطات أبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا تبعاً لأبعاد (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وفقاً لنموذج (SERVQUAL).
- بالإضافة للبيانات الديمغرافية: الجنس، العمر، الجنسية، صفة فرد العينة (زائر، معتمر، حاج)، زيارة الحرمين الشريفين أو الاستفادة من الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا، عدد مرات زيارة الحرمين أو الاستفادة من الخدمات المقدمة خلال فترة كورونا.

3.3. صدق الأداة:

المقصود بصدق الأداء "إلى أي مدى تقيس الغرض الذي وضعت من أجله"، وهو هنا قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار من خلال نموذج (SERVQUAL).

4.3. التأكد من صلاحية أدوات الدراسة:

معامل الثبات: Reliability Coefficient

يقصد بثبات أداة القياس، أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف، وتم قياسه بالطرق التالية:

معامل ثبات ألفا كرونباخ:

تم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج:

جدول (1): معاملات الفاكرونباخ

المحاور	عدد العبارات	الفاكرونباخ
مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة	7	0.911
الملموسية	4	0.891
الاعتمادية	4	0.918
الاستجابة	4	0.917
الأمان	4	0.920
التعاطف	4	0.925
الأداة ككل	27	0.971

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (1) يبين معاملات ألفا كرونباخ للمحاور تراوحت ما بين (0.891-0.925) وللأداة ككل بلغت (0.971) وهي قيم مرتفعة وأعلى من القيمة الدنيا لالفكرونباخ (0,60)، ما يعني أن هناك ثبات عالي لأداة الدراسة، أي يمكن الاعتماد عليها من حيث جمع البيانات وكذلك تعميم النتائج.

صدق المحتوى:

تم حساب صدق المحتوى من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل الفاكرونباخ للأداة ككل فبلغت (0.9853) وهي قيمة مرتفعة ما يعني أن الأداة تتمتع بصدق محتوى عالي.

• صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال (عبارات/محاور)، ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة والاختبار ما وضعت لقياسه، أي يقيس فعلاً الوظيفة التي يفترض أن يقيسها، الجدول التالي يبين هذه المعاملات، ومن الجدول (2) تبين أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أداة الدراسة والدرجة الكلية للأداة نجد أن جميع معاملات كانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند (0.01)، مما يعني أن هناك اتساق داخلي.

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
رقم	معامل	رقم	معامل	رقم	معامل
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
1	.522(**)	1	.790(**)	1	.780(**)
2	.663(**)	2	.793(**)	2	.830(**)
3	.691(**)	3	.730(**)	3	.829(**)
4	.670(**)	4	.776(**)	4	.861(**)
5	.660(**)				
6	.668(**)				
7	.548(**)				

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

(**) دالة عند مستوى دلالة (0.01)

5.3. تحليل أداة الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة سوف يتم التحليل الإحصائي لأداة الدراسة وذلك باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في (التكرارات والنسب والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) كما يلي:

أولاً: المتغيرات الديموغرافية:

جدول (3): توزيع أفراد العينة على حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الجنس	الجنسية	زيارة الحرمين أو الاستفادة من الخدمات		المتغير
			نعم	لا	
العمر	ذكر	سعودي	غير سعودي	نعم	لا
	21	45	57	9	66
	28	46	62	12	74
	10	23	29	4	33
	4	8	9	3	12
	1	1	2	0	2
الوصف	43	74	101	16	117
	1	1	2	0	2
	20	48	56	12	68
عدد مرات زيارة الحرمين أو الاستفادة من الخدمات المقدمة خلال فتره كورونا	26	78	87	17	104
	20	31	40	11	51
	15	14	29	0	29
	3	0	3	0	3

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (3) يشير إلى توزيعات المتغيرات الديموغرافية فنجد أن معظم أفراد العينة من الاناث السعوديات بأعمار في الغالب (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، وكذلك أن نجد أن أغلب أفراد العينة قد استفادوا من الخدمات المقدمة لهم عند زيارة الحرم من الجنسيات السعودية وبين الجدول كذلك أن معظم الزيارات تتراوح ما بين (2-1) مرة للسعوديين.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات محور التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل أزمة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تولى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين الاهتمام بتوفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة لخدمة ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة كورونا.	4.47	0.71	89.4	5
تم توفير البرامج والتطبيقات الالكترونية التي تسهل على الحجاج والمعتمرين والزوار خدمتهم بيسر أثناء جائحة كورونا.	4.66	0.57	93.3	4
تساهم الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في دعم المبادرات التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة أثناء جائحة كورونا.	4.55	0.69	90.9	6
تطبق الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين أعلى درجات النظافة داخل الحرمين أثناء جائحة كورونا.	4.71	0.54	94.2	2
تتوفر جودة عالية من التكييف والتهوية الصحية في الحرمين الشريفين أثناء أداء الحجاج والمعتمرين والزوار لمناسكهم.	4.73	0.52	94.6	1
تتوفر عربات وخدمات متعددة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن من الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين.	4.70	0.59	93.9	3
تطبق الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين عملية التحسين المستمر على الخدمات والإجراءات في كافة اقسامها بالحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا.	4.45	0.70	89.1	7
المحور ككل	4.61	0.62	92.20	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (4) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة على عبارات التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل أزمة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار من نموذج SERVQUAL، فنجد أن المتوسط العام بلغ (4.61 من 5) يقع بداخل الفئة الخامسة لمعيار ليكرت الخماسي مما يعني أن أفراد العينة وموافقين بشدة على مدى توفر جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة خلال زيارتهم أو حجهم أو عمرتهم في ظل أزمة كورونا وفقاً لمقياس SERVQUAL. ومن خلال قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل خدمة على حدة نجد أن خدمة (التكييف والتهوية الصحية في الحرمين الشريفين أثناء أداء الحجاج

والمعتمدين والزوار لمناسكهم) كانت في بداية ترتيب الخدمات بمتوسط بلغ (4.73) وتتوفر بدرجة كبيرة جدًا، تلهمها خدمة (تطبيق النظافة داخل الحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا من قبل الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين) بمتوسط بلغ (4.71) حيث تطبق بدرجة كبيرة جدًا، بينما خدمة التحسين المستمر للخدمات والإجراءات في كافة أقسامها بالحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا) كانت آخر الخدمات والإجراءات في كافة الأقسام بالحرمين الشريفين وفقًا لمقياس SERVQUAL بمتوسط بلغ (4.45).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الملموسية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تتوفر تجهيزات ومعدات متطورة بالحرمين الشريفين تساعد الحجاج والمعتمدين والزوار في أداء المناسك أثناء جائحة كورونا.	4.73	0.53	94.7	2
تتوفر مساحات كافية للتباعد الاجتماعي أثناء المناسك بالحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا.	4.77	0.51	95.4	1
المرافق العامة التابعة للحرمين الشريفين مثل الاستراحات ودورات المياه وأماكن الوضوء وغيرها متوفرة وتقدم خدمات مميزة للحجاج والمعتمدين والزوار أثناء جائحة كورونا.	4.68	0.62	93.6	3
تتوفر المستشفيات والمراكز الصحية المتنقلة بين المناسك لخدمة الحالات الطارئة من الأمراض أثناء جائحة كورونا.	4.65	0.67	92.9	4
المحور ككل	4.71	0.58	94.15	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (5) يوضح النسب والتكرارات لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الملموسية من مقياس SERVQUAL فنجد أن المتوسط العام لهذا البعد بلغ (4.71 من 5) تقع بداخل الفئة الخامسة لمعيار ليكرت الخماسي والتي تعني أن أفراد العينة موافقين بشدة على فقرات بعد الملموسية مثل (التجهيزات والمعدات والبرمجيات ومواقف السيارات ومظهر الحرمين العام) من مقياس SERVQUAL. وبناءً على المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات هذا البعد نجد أن (توفر المساحات الكافية للتباعد الاجتماعي أثناء المناسك بالحرمين الشريفين) كانت في الترتيب الأول من بين فقرات بعد الملموسية بمتوسط بلغ (4.77) ودرجة موافقة كبيرة جدًا، بينما الفقرة التي تتحدث عن (مدى توفر المستشفيات والمراكز الصحية المتنقلة بين المناسك لخدمة تلك الحالات الطارئة لبعض الأمراض أثناء أزمة كورونا) جاءت في آخر الترتيب لفقرات الملموسية بمتوسط بلغ (4.65) ودرجة موافقة كبيرة جدًا.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاعتمادية من مقياس SERVQUAL

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تقوم الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب في ظل جائحة كورونا.	4.78	0.51	95.5	1
تقوم الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بتوفير كافة التجهيزات اللازمة لراحة الحجاج والمعتمدين والزوار في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا.	4.77	0.54	95.4	2
يتوفر عدد كبير من المرشدين ذوي الكفاءة العالية للإجابة على استفسارات وطلبات الحجاج والمعتمدين والزوار أثناء جائحة كورونا.	4.76	0.54	95.3	3
يوجد عدد كافي من اللوحات الإرشادية داخل الحرمين الشريفين للتسهيل على الحجاج والمعتمدين والزوار أثناء أداء المناسك في ظل جائحة كورونا.	4.73	0.56	94.5	4
البعد ككل	4.76	0.54	95.18	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (6) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاعتمادية من مقياس SERVQUAL فنجد أن المتوسط العام للبعد ككل بلغ (4.76 من 5) ما يعني أن أفراد العينة من الزوار والمعتمدين والحجاج موافقين بدرجة كبيرة جدًا على مدى توفر بعد الاعتمادية بالحرمين الشريفين على حسب مقياس SERVQUAL.

وبناءً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاعتمادية نجد أن (قيام الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب في ظل جائحة كورونا) في بداية ترتيب فقرات بعد الاعتمادية بمتوسط بلغ (4.78) ودرجة موافقة كبيرة جدًا، بينما نجد (وجود العدد الكافي من اللوحات الإرشادية داخل الحرمين) في آخر ترتيب الفقرات بمتوسط بلغ (4.73) ودرجة موافقة كبيرة جدًا.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاستجابة من قياس SERVQUAL				
العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تدعم الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين توفير وسائل الأمن والسلامة أثناء أزمة جائحة كورونا للحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أدائهم المناسك المختلفة.	4.76	0.53	95.0	2
يتوفر العدد الكافي من العاملين لخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة وأزمة كورونا لتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة.	4.79	0.52	95.7	1
هناك استجابة فورية لاحتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار واستفساراتهم الصحية والدينية والاجتماعية أثناء جائحة وأزمة كورونا.	4.72	0.57	94.4	4
بتواجد العاملين في أماكن عملهم باستمرار استعداداً لأي طلبات من الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة وأزمة كورونا.	4.75	0.53	95.1	3
المحور ككل	4.75	0.54	95.05	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (7) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاستجابة من قياس SERVQUAL. فنجد أن المتوسط للبعد ككل بلغ (4.75 من 5) ما يعني أن أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على فقرات بعد الاستجابة من مقياس SERVQUAL. وبناء على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حده نجد أن (توفر العدد الكافي من العاملين لخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء الجائحة وتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة) كانت في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (4.79) ودرجة موافقة كبيرة جداً، بينما نجد أن (مدى الاستجابة الفورية لاحتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار واستفساراتهم الصحية والدينية والاجتماعية أثناء الجائحة) في آخر الترتيب بمتوسط بلغ (4.72) ودرجة موافقة كبيرة جداً.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الأمان وفقاً لمقياس SERVQUAL				
العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
يحرص العاملون بالحرمين الشريفين على التعامل الحسن مع الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة كورونا مما يشعرهم بالثقة والأمان.	4.74	0.55	94.9	2
يتم تزويد الحجاج بمعلومات دقيقة وكافية عن جائحة كورونا أثناء أزمة كورونا وذلك يشعرهم بالمصداقية والأمان.	4.67	0.62	93.5	3
يتمتع العاملون بالحرمين الشريفين المعرفة الكافية للإجابة على استفسارات الحجاج والمعتمرين والزوار فيما يخص أداء المناسك أثناء جائحة كورونا.	4.66	0.59	93.3	4
تتوفر الثقة في قدرة الجهات المسؤولة بالحرمين الشريفين على تقديم الخدمة بشكل جيد أثناء جائحة كورونا.	4.76	0.53	95.3	1
المحور ككل	4.71	0.57	94.25	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى توفر بعد الأمان لدى أفراد العينة (زوار، حجاج، معتمرين) وفقاً لمقياس SERVQUAL، فنجد أن المتوسط العام لهذا البعد بلغ (4.71 من 5) ما يعني أن أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على مدى توفر الأمان وفقاً لمقياس SERVQUAL الذي تم تطبيقه عليهم. وبناء على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نجد أن نجد أن مدى (توفر الثقة في قدرة الجهات المسؤولة بالحرمين الشريفين على تقديم الخدمة بشكل جيد أثناء الجائحة) في بداية فقرات الشعور بالأمان لدى الزوار والحجاج والمعتمرين بمتوسط بلغ (4.76) ودرجة موافقة كبيرة جداً، بينما (مدى امتلاك العاملين بالحرمين الشريفين المعرفة الكافية للإجابة على استفسارات الحجاج والمعتمرين والزوار فيما يخص أداء المناسك أثناء الجائحة) كان في آخر ترتيب الفقرات بمتوسط بلغ (4.66) ودرجة موافقة كبيرة جداً.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد التعاطف وفقاً لمقياس SERVQUAL				
العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تتبع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في منهجها لتقديم الخدمة سياسة ان الحجاج والمعتمرين والزوار دائماً هم على حق.	4.58	0.68	91.7	4
يتعامل العاملون بالحرمين الشريفين مع الحجاج والمعتمرين والزوار بود واحترام وصدر رحب أثناء تقديم المساعدة.	4.68	0.60	93.7	1
تبذل الجهود الجبارة من الرئاسة العامة لشؤون الحرمين لفهم رغبات وتطلعات الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة كورونا.	4.66	0.63	93.2	2
يمنع على أي من العاملين بالمؤسسة الرد أو الاستجابة لأي تعدي لفظي من الحجاج والمعتمرين والزوار.	4.61	0.65	92.2	3
المحور ككل	4.63	0.64	92.70	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد التعاطف وفقا لمقياس SERVQUAL فنجد أن المتوسط العام بلغ (4.63 من 5) ما يعني أن الزوار والحجاج والمعتمرين موافقين بدرجة كبيرة على مدى توفر التعاطف من قبل إدارة الحرمين الشريفين وفقاً لمقياس SERVQUAL.

وبناءً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تم ترتيب الفقرات حيث نجد أن العاملين بالحرمين الشريفين يتعاملون مع الحجاج والزوار بود واحترام وصدر رحب أثناء تقديم المساعدة في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (4.68) ودرجة موافقة كبيرة جداً، بينما (السياسة التي تتبعها إدارة الحرمين الشريفين كمنهج في تقديم الخدمة وهي اعتبار أن الحجاج والمعتمرين والزوار دائماً هم على حق) وقد وردت في آخر ترتيب فقرات بعد التعاطف بمتوسط بلغ (4.58) ودرجة موافقة كبيرة جداً.

ترتيب المحاور والأبعاد:

يتضح من الجدول (10) والذي يوضح ترتيب الأبعاد بناء على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد على فنجد أن المتوسط العام لهذه الأبعاد بلغ (4.71 من 5) ودرجة موافقة كبيرة جداً، وأن بعد الاعتمادية يأتي في بداية ترتيب الأبعاد حيث بلغ متوسطه (4.76) ومن ثم بعد الاستجابة بمتوسط بلغ (4.75) يليه بعد الأمان بمتوسط بلغ (4.71)، بعد الملموسية بمتوسط بلغ (4.71) وأخيراً بعد التعاطف بمتوسط بلغ (4.63). وقد تم ترتيب الأبعاد والمحاور وفقاً للمتوسط الحسابي لكل بعد على حدة كما يبين الجدول التالي:

جدول (10): ترتيب الأبعاد والمحاور وفقاً للمتوسط الحسابي لكل بعد

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	الترتيب
الملموسية	4.71	0.58	94.15	3
الاعتمادية	4.76	0.54	95.18	1
الاستجابة	4.75	0.54	95.05	2
الأمان	4.71	0.57	94.25	3
التعاطف	4.63	0.64	92.70	5
الأبعاد ككل	4.71	0.57	94.27	

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الفروق بين المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة:

في هذا الجزء سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية (اختبار (t) للعينتين المنفصلتين independent sample t-test) واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA، لمعرفة مدى توفر الفروق بين المتغيرات الشخصية في محاور أداة الدراسة وفقاً للجدول (11):

جدول (11): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA، لمعرفة مدى توفر الفروق بين المتغيرات الشخصية في محاور أداة الدراسة

المتغيرات	الاختبار	المحاور				
		جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان التعاطف
الجنس	t	-0.684	-1.087	-1.351	-1.341	-0.887
	الدلالة	.495	.279	.180	.183	.208
الجنسية	t	-0.933	.524	.234	.138	1.162
	الدلالة	.352	.601	.815	.890	.247
العمر	F	1.263	2.591	4.905	3.977	4.516
	الدلالة	.286	.038	.001	.004	.002
الوصف	F	.541	.773	.896	.643	1.249
	الدلالة	.583	.463	.410	.527	.289
عدد مرات زيارة الحرمين أو الاستفادة من الخدمات المقدمة	F	.140	1.083	.997	.844	.843
	الدلالة	.936	.358	.395	.471	.472

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

الجدول (11) عبارة عن الفروق بين المتغيرات الشخصية في محاور أداة الدراسة فمن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية المقابلة لكل متغير على حدة نجدها أكبر من (0.05) ما يعني عدم معنوية الفروق بين المتغيرات الديمغرافية في محاور أداة الدراسة ما عد متغير العمر حيث نجد أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) أقل من (0.05) ما يعني معنوية الفروق بين المستويات العمرية في هذه المحاور، أي تختلف درجات الاستجابة على هذه الأبعاد بناء على الفئات العمرية لأفراد العينة من فئة عمرية إلى فئة عمرية أخرى.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

1.4 اختبار الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لمستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار.

للإجابة على هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA حيث بلغت قيمة ($F=0.541$) بمستوى دلالة إحصائي ($\text{sig.}=0.583>0.05$) ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مستويات جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار، الأمر الذي يعني أن إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين يتساوى تقييهم لها ولا يوجد تأثير لنوع المستفيد (معتمر حاج زائر)، وذلك عند مستوى دلالة إحصائي (0.05). الجدول (12) يوضح هذه النتيجة:

جدول (12): اختبار الفرضية الأولى باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

قيمة F	مستوى الدلالة	التفسير
0.541	0.583	أكبر من 0.05 غير دالة

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021)

2.4 اختبار الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) لأبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا مع عاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

للإجابة على هذا الفرض تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين المتغيرات كما يبين الجدول (13):

جدول (13): اختبار الفرضية الثانية باستخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين المتغيرات

البعد	معامل الارتباط مع جودة الخدمات	مستوى الدلالة Sig.	التفسير
الملموسية	.592(**)	0.000	أقل من 0.01 دالة
الاعتمادية	.599(**)	0.000	أقل من 0.01 دالة
الاستجابة	.486(**)	0.000	أقل من 0.01 دالة
الأمان	.563(**)	0.000	أقل من 0.01 دالة
التعاطف	.680(**)	0.000	أقل من 0.01 دالة

المصدر: الباحثة (تحليل استبانة الدراسة 2021) (** دالة عند 0.01)

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين كل من جودة الخدمات المقدمة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا من جهة وأبعاد الجودة (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) من جهة أخرى جميعها ارتباطات طردية وذات دلالة إحصائية حيث تراوحت ما بين (0.486 إلى 0.680) ما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من جودة الخدمات المقدمة والمتوقعة في كل جائحة كورونا وأبعاد الجودة وذلك عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)، فالزيادة في أبعاد الجودة (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) تؤدي لزيادة جودة الخدمات المقدمة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا.

5. النتائج والتوصيات:

1.5 نتائج الدراسة:

من واقع التحليل الإحصائي لأداة الدراسة خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- بينت النتائج أن معظم أفراد العينة أعمارهم تقع بداخل الفئة العمرية (من (30) سنة- أقل من (40) سنة) من الإناث السعوديات، واستفادوا من الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين، وكما نجد أن معظم أفراد العينة من الإناث السعوديات واستفدن من الخدمات المقدمة عند زيارة الحرمين، معظم أفراد العينة عدد مرات زيارتهم للحرمين الشريفين واستفادتهم من الخدمات المقدمة خلال فترة كورونا تراوحت ما بين (1-2) مرة.
 - أفراد العينة موافقين بشدة على مدى توفر جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة خلال زيارتهم أو حجهم أو عمرتهم في ظل أزمة كورونا وفقاً لمقياس SERVQUAL والتي تتمثل في أهم العناصر التالية:
1. التكيف والتهوية الصحية في الحرمين الشريفين أثناء أداء الحجاج والمعتمرين والزوار لمناسكهم.
 2. تطبيق النظافة داخل الحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا من قبل الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين.
- أفراد العينة موافقين بشدة على فقرات بعد الملموسية مثل (التجهيزات والمعدات والبرمجيات ومواقف السيارات ومظهر الحرمين العام) من مقياس SERVQUAL كأحد أهم العناصر بعد الملموسية.

- أفراد العينة من الزوار والمعتمرين والحجاج موافقين بدرجة كبيرة جدًا على مدى توفر الاعتمادية بالحرمين الشريفين على حسب مقياس SERVQUAL وتتمثل في (قيام الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب في بداية أثناء جائحة كورونا) كأحد أهم عناصر الاعتمادية.
- أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على فقرات بعد الاستجابة من مقياس SERVQUAL والتي تمثل في (توفر العدد الكافي من العاملين لخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء الجائحة وتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة) كأحد أهم عناصر الاستجابة لدى الزوار والحجاج والمعتمرين للحرمين الشريفين.
- أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على مدى توفر الأمان وفقًا لمقياس SERVQUAL والتي تتمثل في (توفر الثقة في قدرة الجهات المسؤولة بالحرمين الشريفين على تقديم الخدمة بشكل جيد أثناء الجائحة) كأحد أبرز عناصر توفر الأمان في الحرمين الشريفين.
- الزوار والحجاج والمعتمرين موافقين بدرجة كبيرة على مدى توفر التعاطف من قبل إدارة الحرمين الشريفين وفقًا لمقياس SERVQUAL. والتي تتمثل في (تعامل العاملون بالحرمين الشريفين مع الحجاج والمعتمرين والزوار بود واحترام وصدر رحب أثناء تقديم المساعدة) كأحد أهم عناصر تعاطف إدارة الحرمين الشريفين.
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أعمار الزوار والحجاج والمعتمرين عند الأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لمستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) لأبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل جائحة كورونا مع عاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

2.5. توصيات ومقترحات الدراسة:

من واقع نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

- ضرورة المحافظة على مستوى جودة التكييف والتهوية الصحية في الحرمين الشريفين خدمة للحجاج والمعتمرين والزوار للحرمين الشريفين.
- زيادة معدلات تنفيذ أعمال النظافة داخل الحرمين الشريفين أثناء جائحة كورونا حفاظاً على الزوار من انتقال أي عدوي محتملة.
- تفعيل وزيادة التجهيزات والمعدات والبرمجيات ومواقف السيارات خدمة لضيوف الرحمن أثناء زيارة الحرمين الشريفين.
- ضرورة قيام الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب في بداية وأثناء جائحة كورونا كأحد أهم عناصر الاعتمادية.
- العمل على زيادة العاملين لخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء الجائحة وتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة كأحد أهم عناصر الاستجابة لدى الزوار والحجاج والمعتمرين للحرمين الشريفين.
- العمل على توفير الثقة في قدرة الجهات المسؤولة بالحرمين الشريفين على تقديم الخدمة بشكل جيد أثناء الجائحة كأحد أبرز عناصر توفر الأمان في الحرمين الشريفين.
- ضرورة تعامل العاملين بالحرمين الشريفين مع الحجاج والمعتمرين والزوار بود واحترام وصدر رحب أثناء تقديم المساعدة كأحد أهم عناصر تعاطف إدارة الحرمين الشريفين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. البدوي، أمل محمد حسن. (2019). استخدام نموذج الادراكات والتوقعات (SERVQUAL SCALE) في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، مجلة كلية التربية: جامعة الازهر: العدد (184)، الجزء الثاني.
2. جودة، محفوظ أحمد. (2014). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. الطبعة السابعة، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.
3. جودة، محفوظ أحمد. (2010). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.
4. الرياح، عبد اللطيف عبد العزيز. (2017). الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة العلوم التربوية: (10).

5. الزهراني، عبد الله عطية وشلابي، محمد مصطفى. (2013). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات- التوقعات (SERVQUAL) دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود، مجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج): 24 (1): 52-2.
6. الضمور، حامد. (2005). تسويق الخدمات. الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع.
7. الضمور، هاني حامد. (2008). تسويق الخدمات. دار وائل للطباعة والنشر.
8. عاشور، يوسف حسين والعبادلة، طلال عثمان. (2007). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة (MBA) في برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية: 11 (1): 128-98.
9. عبد القادر، محمد نور الطاهر احمد. (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم. /المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: 11 (4).
10. علي، خير الدين محمد. (2011). دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون: دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية: جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، 7 (2): 45-31.
11. مبروك، عاطف محمد عبد الباري. (2018). تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، /المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة بجامعة الأزهر: العدد (20).
12. محمد، فاطمة عبد الرقيب، الشريف، رجاء يحيى. (2019). قياس جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في أمانة محافظة جدة. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: 4 (10).
13. المخلافي، عبد الواسع عبد الغني. (2016). قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة المير سطاتم بن عبد العزيز باستخدام (SERVQUAL SCALE). /المجلة المصرية للعلوم التطبيقية: 31 (6): 370-343.
14. المساعد، زكي خليل. (2003). تسويق الخدمات وتطبيقاته. دار المناهج للنشر والتوزيع والطباعة.
15. مطاوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر. (2014). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية. مكتبة المتنبي الحديثة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Firdaus, Abdullah. (2006). Measuring service quality in higher education: hedperf vs servperf. *marketing intelligence & planning*, 24 (1), pp. 31-47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
2. Alharbi, S. H. & Sayed, O. A. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *British Journal of Economics. Management & Trade*, 17 (2), 1-9. <https://doi.org/10.9734/bjemt/2017/33021>
3. Lee, L. & Chiang, C. (2021). Predicting and Examining Customers Quality Attributes of Budget Hotels: An Empirical Investigation from Taiwan. *The International Journal of Organizational Innovation*, 13 (4).
4. Lovelock, C., Wirtz, J. & Chatterjee, J. (2011). *Service marketing: People, technology, strategy. 7th ed. New Delhi: Delhi-Pearson Education in South Asia.*
5. Martinović. M; Pavlić. I & Tolić. M (2017). *Measurement of local Public Services Quality using Servqual: the case of Dubrovnik*: Ekone Misao Praksa DBK, GOD XXVI.BR. (2), 593-610.
6. Maxwell, Agabu Phiri & Thobeleni. (2013). Customers' Expectations and Perceptions Of Service Quality: The Case Of Pick N Pay Supermarket Stores In Pietermaritzburg Area, South Africa. *International Journal of Research In Social Sciences*, 3 (1), 96- 104.
7. Mina-Raiu, L. & Negreanu, V., V. (2020). *Using Servqual Model to Measure Citizen Satisfaction with Local Taxes Services Quality. Applied Research in Administrative Sciences*, 1 (2).
8. Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on pas- sengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85, 101815. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
9. Singh, Rajdeep & Khanduja, Dinesh. (2010). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors from Faculty Perspective in Higher Education. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2 (7), 3297- 3304.
10. Wilson A., Zeithaml, V. A., Bitner M. J. & Gremler D. D. (2008). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*, published by McGraw-Hill Education, 1st European Ed.
11. Zeithaml, V.; M.J. Bitner & D.D. Gremler (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm, 5th edition*, McGraw-Hill.

Measuring the Level Perceived and Expected Quality of Services at the Two Holy Mosques in Light of the Corona Pandemic Using the (SERVQUAL) Model

Badriah Dakhel M. Alharbi

Student at the College of Economics and Administration, King Abdulaziz University, KSA
badriah.da@hotmail.com

Received: 10/10/2021

Revised: 11/1/2022

Accepted: 28/2/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.6>

Abstract: The study aimed to identify the perceived and expected quality of services provided in the Two Holy Mosques in the case of the Covid-19 crisis from the point of view of the beneficiaries of pilgrims, umrah and visitors. The study followed the descriptive analysis approach by using the questionnaire that was applied to the sample. The results showed that the sample members agreed with the items strongly after tangibility, such as (equipment, software, parking and the public appearance of the Two Holy Mosques) from the (SERVQUAL) scale, which is represented in the availability of sufficient spaces for social distancing during the rituals of the Two Holy Mosques. It also showed that they agree to a very large degree on the availability of reliability in the Two Holy Mosques according to the (SERVQUAL) scale, which is represented in (the general presidency for the affairs of the Two Holy Mosques providing services in the correct and timely manner at the beginning during the Corona pandemic) as one of the most important elements of reliability. The study recommended that it is necessary to maintain the level of quality of air conditioning and health ventilation in the Two Holy Mosques in the service of pilgrims and visitors to the Two Holy Mosques; it also recommended increasing the rates of implementation of hygiene work inside the Two Holy Mosques during the Corona pandemic in order to preserve visitors from the transmission of any possible infection.

Keywords: Service; Quality of Service; Perceived and Expected Quality; Corona 19 crisis.

References:

1. 'ashwr, Ywsf Hsyn Wal'badlh, Tlal 'thman. (2007). Qyas Jwdt Alkhdmalt Alt'lymyh Fy Aldrasat Al'lya: Halt (Mba) Fy Brnamj Aljam'h Aleslamy Bghzh, Mjlt Jam't Alaqa, Slsh Al'lwm Alensanyh: 11 (1):98-128.
2. 'bd Alqadr, Mhmd Nwr Altahr Ahmd. (2015). Qyas Jwdh Alkhdmalt Alshyh Fy Almstshfyat Alhkwmyh Fy Alswdan Mn Wjht Nwr Almrda Walmrj'yn, Drash Mydanyh 'la Almstshfyat Alt'lymyh Alkbra Bwlayt Alkhrtwm. Almjhl Alardnyh Fy Edart Ala'mal: 11 (4).
3. 'ly, Khyr Aldyn Mhmd. (2011). Dwr Ab'ad Jwdh Alkhdmh Almsrfyh Alaslamyh Fy Thqyq Rda Alzbwn: Drash Thlylyh Mydanyt Lmsrf Alaslamy Fy Mhafzt Nynwa, Mjlt Tkryt Ll'lwm Aledaryh Walaqtsadyh: Jam't Tkryt, Klyt Aledarh Walaqtsad, 7 (2): 31-45.
4. Albdwy, Aml Mhmd Hsn. (2019). Astkhdam Nmwdj Aladrakat Waltwq'atservqual Scale Fy Qyas Jwdh Alkhdmalt Alt'lymyh Bmdars Alt'lym Al'am Bmdynt Abha Alhdryh, Mjlt Klyt Altrbyh: Jam't Alazhr: Al'dd (184), Aljz' Althany.
5. Aldmwr, Hamd. (2005). Tswyq Alkhdmalt. Altb'h Althalthh, Dar Wa'l Llnshr Waltba'h Waltwzy'.
6. Aldmwr, Hany Hamd. (2008). Tswyq Alkhdmalt. Dar Wa'l Lltba'h Walnshr.
7. Jwdh, Mhfz Ahmd. (2014). Edart Aljwdh Alshamlh: Mfahym Wttbyqat. Altb'h Alsab'h, Dar Wa'l Llnshr Waltwzy' Waltba'h.
8. Jwdh, Mhfz Ahmd. (2010). Edart Almward Alshryh. Dar Wa'l Llnshr Waltwzy' Waltba'h.
9. Mbrwk, 'atf Mhmd 'bd Albary. (2018). Tqyym Jwdt Alkhdmh Bmra'at Alahmyh Alnsbyh Lab'ad Alqyas Fy M'ssat Alt'lym Al'aly, Almjhl Al'lymyh Lqta' Klyat Altjarh Bjam't Alazhr: Al'dd (20).
10. Mhmd, Fatmh 'bd Alrqyb, Alshryf, Rja' Yhy. (2019). Qyas Jwdh Alkhdmalt Almqdmh Llmraj'yn Fy Amanh Mhafzt Jdh. Almjhl Al'rbyh Ll'lwm Wnshr Alabath, Mjlt Al'lwm Alaqtsadyh Waledaryh Walqanwny: 4 (10).
11. Almkhlafy, 'bd Alwas' 'bd Alghny. (2016). Qyas Aljwdh Almdrk Aljwdh Almtwq'h Fy Jam't Almyr Stam Bn 'bd Al'zyz Bastkhdam (Servqual Scale). Almjhl Almsryh Ll'lwm Alttbyqy: 31 (6): 343-370.

12. Almsa'd, Zky Khlyl. (2003). Tswyq Alkhdmāt Wttbyqath. Dar Almnahj Llnshr Waltwzy' Waltba'h.
13. Mtaw', Dya' Aldyn Mhmd Walkhlyfh, Hsn J'fr. (2014). Mbad' Albhth Wmharath Fy Al'lwm Altrbwyyh Walnfsyh Walajtma'yh. Mktbh Almntnby Alhdythh.
14. Alrbah, 'bd Alltyf 'bd Al'zyz. (2017). Alfjwh Byn Almdrkat Waltwq'at Ljwdh Alkhdmh Alt'lymyh Almqdmh Ltlab Almajstyr Fy Qsm Aswl Altrbyh Bklyt Al'lwm Alajtma'yh Bjam't Alamam Mhmd Bn S'wd Aleslamy. Mjlt Al'lwm Altrbwyyh: (10).
15. Alzhrary, 'bd Allh 'tyh Wshlaby, Mhmd Mstfa. (2013). Qyas Jwdt Alkhdmh Alt'lymyh Bastkhdam Mqyas Aledrakat- Altwq'at (Servqual) Drash Mydanyh Baltbyq 'la Klyh Almjtm' Balryad Jam't Almlk S'wd, Mjlt Albhwth Altjaryh Alm'asrh (Klyt Altjarh Jam't Swhaj): 24 (1): 2-52.

استمارة استبيان

أولاً/ البيانات الأولية الديموغرافية:

الجنس (النوع):

ذكر ☐

انثى ☐

الجنسية:

سعودي ☐

غير سعودي ☐

العمر:

أقل من (30) سنة ☐

من (30) سنة – أقل من (40) سنة ☐

من (40) سنة – أقل من (50) سنة ☐

من (50) سنة – أقل من (60) سنة ☐

أكثر من (60) سنة ☐

الوصف:

زائر ☐

حاج ☐

معتمر ☐

هل قمت بزيارة الحرمين أو الاستفادة من الخدمات المقدمة خلال فترة كورونا:

نعم ☐

لا ☐

عدد مرات زيارة الحرمين أو الاستفادة من الخدمات المقدمة خلال فترة كورونا:

2-1 مره ☐

4-3 مره ☐

5 مرات فأكثر ☐

من (50) سنة – أقل من (60) سنة ☐

لم أقوم بزيارة الحرمين أثناء فترة الكورونا ☐

المحور الأول: التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل أزمة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج والمعتمرين والزوار

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
1	تولى الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين الاهتمام بتوفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة لخدمة ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أزمة كورونا.					
2	تم توفير البرامج والتطبيقات الالكترونية التي تسهل على الحجاج والمعتمرين والزوار خدمتهم بيسر أثناء أزمة كورونا.					
3	تساهم الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين في دعم المبادرات التي تهدف الى تحسين جودة الخدمات المقدمة أثناء أزمة كورونا.					
4	تطبق الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين أعلى درجات النظافة داخل الحرمين أثناء أزمة كورونا.					
5	تتوفر جودة عالية من التكيف والتهوية الصحية في الحرمين الشريفين أثناء أداء الحجاج والمعتمرين والزوار لمناسكهم.					
6	تتوفر عربات وخدمات متعددة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن من الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين.					
7	تطبق الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين عملية التحسين المستمر على الخدمات والإجراءات في كافة اقسامها بالحرمين الشريفين أثناء أزمة كورونا.					

المحور الثاني/ الاختلاف بين متوسطات أبعاد جودة الخدمات المقدمة المدركة والمتوقعة في ظل أزمة كورونا تبعا لأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) وفقاً لنموذج

(SERVQUAL)

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
أولاً/ الملموسية: ما يتعلق بالأشياء الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والبرمجيات ومواقف السيارات ومظهر الحرمين العام						
8	تتوفر تجهيزات ومعدات متطورة بالحرمين الشريفين تساعد الحجاج والمعتمرين والزوار في أداء المناسك أثناء جائحة كورونا.					
9	تتوفر مساحات كافية للتباعد الاجتماعي أثناء المناسك بالحرمين الشريفين أثناء أزمة كورونا.					
10	المرافق العامة التابعة للحرمين الشريفين مثل الاستراحات ودورات المياه وأماكن الوضوء وغيرها متوفرة وتقدم خدمات مميزة للحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أزمة كورونا.					
11	تتوفر المستشفيات والمراكز الصحية المتنقلة بين المناسك لخدمة الحالات الطارئة من الأمراض أثناء أزمة كورونا.					

ثانياً/ الاعتمادية: تنفيذ الخطط في الوقت المناسب واهتمام الرئاسة العامة لشئون الحرمين بتلبية متطلبات المستفيدين من الخدمات المقدمة					
12	تقوم الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب في ظل جائحة كورونا.				
13	تقوم الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين بتوفير كافة التجهيزات اللازمة لراحة الحجاج والمعتمرين والزوار في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا.				
14	يتوفر عدد كبير من المرشدين ذوي الكفاءة العالية للإجابة على استفسارات وطلبات الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أزمة كورونا.				
15	يوجد عدد كافي من اللوحات الإرشادية داخل الحرمين الشريفين للتسهيل على الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أداء المناسك في ظل جائحة كورونا.				
ثالثاً/ الاستجابة: استجابة الرئاسة العامة لشئون الحرمين لحاجات الحجاج والمعتمرين لأداء الخدمة المطلوبة والاستعداد الدائم للمساعدة					
16	تدعم الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين توفير وسائل الأمن والسلامة أثناء أزمة جائحة كورونا للحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أدائهم المناسك المختلفة.				
17	يتوفر العدد الكافي من العاملين لخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة أزمة كورونا لتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة.				
18	هناك استجابة فورية لاحتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار واستفساراتهم الصحية والدينية والاجتماعية أثناء جائحة أزمة كورونا.				
19	بتواجد العاملين في أماكن عملهم باستمرار استعداداً لأي طلبات من الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة أزمة كورونا.				
رابعاً/ الأمان: مدى شعور الحجاج والمعتمرين والزوار في الحرمين الشريفين بالأمان والثقة بتعاملهم مع الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين					
20	يحرص العاملون بالحرمين الشريفين على التعامل الحسن مع الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء جائحة أزمة كورونا مما يشعرهم بالثقة والأمان.				
21	يتم تزويد الحجاج بمعلومات دقيقة وكافية عن جائحة كورونا أثناء أزمة كورونا وذلك يشعرهم بالمصداقية والأمان.				
22	يتمتع العاملون بالحرمين الشريفين المعرفة الكافية للإجابة على استفسارات الحجاج والمعتمرين والزوار فيما يخص أداء المناسك أثناء أزمة جائحة كورونا.				
23	تتوفر الثقة في قدرة الجهات المسؤولة بالحرمين الشريفين على تقديم الخدمة بشكل جيد أثناء جائحة أزمة كورونا.				
خامساً/ التعاطف: اهتمام الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين بالحجاج والمعتمرين والزوار وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجاتهم وتلبيتها					
24	تتبع الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين في منهجها لتقديم الخدمة سياسة ان الحجاج والمعتمرين والزوار دائماً هم على حق.				
25	يتعامل العاملون بالحرمين الشريفين مع الحجاج والمعتمرين والزوار بود واحترام وصبر رحب أثناء تقديم المساعدة.				
26	تبذل الجهود الجبارة من الرئاسة العامة لشئون الحرمين لفهم رغبات وتطلعات الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أزمة كورونا.				
27	يمنع على أي من العاملين بالمؤسسة الرد او الاستجابة لأي تعدى لفظي من الحجاج والمعتمرين والزوار.				