

## Measurement of Transportation Service Quality- Taxi within Holy Makah City in Hajj & Umrah seasons between Reality and Expectation

Eman Abdullah Aldubayan

Umm Al-Qura University || KSA

**Abstract:** the current study aimed to measure the quality of transportation service for pilgrims, Umrah performers, and visitors by taxi within the city of Makah Al-Mukarramah from the point of view of the beneficiary customers, and to achieve this goal and the sub-objectives emanating from it. The descriptive approach was used, where the questionnaire based on the standards of the Saudi Transport Authority for taxis of all three types: regular, family, and taxis for people with disabilities and the elderly was applied to a simple random sample of the study subjects, and the study data was analyzed using the statistical analysis program in the statistical package. (SPSS), and employing appropriate statistical methods, and the main problem in this study lies in what are the quality standards for taxi transport service within Makah Al-Mukarramah? Do these standards match reality and achieve the hope? And then the importance of the study is limited to seeking to identify the most important ways that must be available in taxis in particular and ways of transportation in general within the city of Makah Al-Mukarramah to facilitate trips and religious tourism for visitors to the House of God. The study revealed many results that contribute to the development of the transportation service for pilgrims and Umrah pilgrims in the city of Makah Al-Mukarramah during the Hajj and Umrah seasons in the future. Among the most important of these results, it was found that with regard to the availability of the technical specifications of the taxi, which were determined by the Technical Specifications Authority at the Ministry of Transport, there are only three technical specifications that were available to a large extent, and they include: taxi doors, taxi windows, and the quality of adaptation inside the taxi, The results also revealed that the majority of taxis inside the city of Mecca do not apply the technical standards set. The results also showed that the majority of technical equipment is not available in the taxi during the Hajj and Umrah seasons. The results also showed that the general level of customer satisfaction and that of the three areas of satisfaction is moderately available. The study recommended the absolute necessity for both the car company and the vehicle drivers to follow all means of technology and high technologies to provide visitors with the highest and most efficient transportation services. The study also recommended that companies should be charged with employing anyone who is sure that he has experience and high efficiency in managing the business assigned to them. In general, the study recommended applying everything related to the comfort of the passenger and his family members and adhering to the standards of quality and safety inside the vehicles.

**Keywords:** transportation services, taxis, visitors to the Holy House of God, the holy city of Mecca, modern technologies, vision 2030, service quality, efficiency measures.

قياس جودة خدمة النقل- سيارات الأجرة-داخل مدينة مكة المكرمة  
في مواسم الحج والعمرة بين الواقع والمأمول

## إيمان عبد الله الديبان

جامعة أم القرى || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة خدمة النقل للحجاج، والمعتمرين، والزوار بواسطة سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة من خلال وجهة نظر العملاء المستفيدين، ولتحقيق هذا الهدف والأهداف الفرعية المنبثقة عنه، تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم تطبيق الاستبيان القائم على معايير هيئة النقل السعودية الخاصة بسيارات الأجرة بأنواعها الثلاث: العادية، والعائلية، وسيارات الأجرة لذوي الإعاقة وكبار السن على عينة عشوائية بسيطة من المستهدفين بالدراسة، وتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بالحزمة الإحصائية (SPSS)، وتوظيف الأساليب الإحصائية المناسبة، وتكمن المشكلة الأساسية في تلك الدراسة في ماهي معايير الجودة لخدمة النقل بسيارات الأجرة داخل مكة المكرمة؟ وهل هذه المعايير تتطابق مع الواقع وتحقق المأمول؟. ومن ثم تنحصر الأهمية للدراسة إلى السعي وراء الوقوف على أهم السبل التي يجب توافرها في مركبات الأجرة خاصة وسبل التنقل عامة داخل مدينة مكة المكرمة لتسهيل الرحلات والسياحة الدينية لزوار بيت الله الحرام. ولقد كشفت الدراسة عن العديد من النتائج التي تساهم في تطوير خدمة نقل الحجاج والمعتمرين في مدينة مكة المكرمة أثناء مواسم الحج والعمرة في المستقبل. ومن أهم تلك النتائج، فقد تبين أنه فيما يتعلق بمدى توفر المواصفات الفنية لسيارة الأجرة، والمحددة من قبل هيئة المواصفات الفنية بوزارة النقل أن هناك ثلاث مواصفات فنية فقط توفرت بدرجة كبيرة وتشمل: أبواب سيارة الأجرة، نوافذ سيارة الأجرة، وجودة التكيف داخل سيارة الأجرة، كما كشفت النتائج أن غالبية سيارات الأجرة داخل مدينة مكة لا تطبق المعايير الفنية الموضوعية، كما بينت النتائج أن غالبية التجهيزات الفنية لا تتوفر في سيارة الأجرة أثناء مواسم الحج والعمرة، كذلك أظهرت النتائج أن مستوى الرضى العام للعملاء والخاص بمجالات الرضى الثلاث تتوفر بدرجة متوسطة. وقد أوصت الدراسة بالإلزام التام لكلا من شركة السيارات وأيضاً قادة المركبات أن يتبعوا جميع سبل التكنولوجيا والتقنيات العالية لتزويد الزائرين بأعلى خدمات تنقلات ذات كفاءة عالية. كما أوصت الدراسة بالموافاة على الشركات بتشغيل كل من يتأكد أنه ذو خبرة وكفاءة عالية في إدارة الأعمال المكلف بها. وبصفة عامة فقد أوصت الدراسة بتطبيق كل ما يتعلق براحة الراكب وافراد أسرته والالتزام بمعايير الجودة والامان داخل المركبات.

الكلمات المفتاحية: خدمات التنقل، سيارات الأجرة، زوار بيت الله الحرام، مدينة مكة المكرمة، تقنيات حديثة، رؤية 2030، جودة الخدمة، مقاييس الكفاءة.

## المقدمة.

اليوم باتت الخدمات التي تقدم للحجاج، أو المعتمر، والزائر داخل مكة المكرمة بلا تحديد أمراً حتمياً؛ لما تحمله رؤية المملكة العربية السعودية 2030 من أهداف واستراتيجيات وبرامج لخدمة ضيوف الرحمن بدأت فعلاً بتطبيقها ومنها: إتاحة الفرصة لأكثر عدد من المسلمين لأداء فريضة الحج، والعمرة، وتهيئة المواقع السياحية، والأثرية، والتاريخية لاستقبال الحجاج، والمعتمرين، والزوار بأفضل صورة حضارية حديثة وبأرقى مستوى خدمي يعكس صورة التطور والتقدم الذي تشهده الدولة تقنيا وعمليا واقتصاديا في جميع المؤسسات الحكومية والجهات المعنية بصناعة خدمة ضيوف الرحمن.

هذا البحث يقيس جودة الخدمة المقدمة من هذه الشركات، وتقييم مدى مطابقتها للمعايير المطلوبة من خلال الاستبيانات، والمقارنات الفعلية على أرض الواقع، واستنادا على الرسالة العلمية لنيل درجة الماجستير في الهندسة المدنية (تطوير معايير تقييم أداء النقل العام على المحاور الريفية-محور طرطوس- الدرريش نموذجاً) للباحثة هبة عبدالكريم التي ترى فيها أن قطاع النقل يلعب دوراً حيوياً هاماً في مختلف جوانب الحياة إلا أنه لم يصل إلى مرحلة الكفاءة وهذا ما أراه أنا في خدمات شركات سيارات الأجرة في مواسم الحج والعمرة في مكة المكرمة فالخدمات التي تقدمها هذه الشركات لا تتناسب مع الأعداد الكبيرة ولا تلبى احتياجات جميع الشرائح وخاصة ذوي الإعاقة ولا ترتقي إلى معايير الجودة التي يفترض أن تتوفر في خدماتها لأنها ما زالت دون المستوى المطلوب مما يؤدي إلى الازدحام ويحد من عكس الصورة المناسبة لهذه الخدمة داخل مكة المكرمة.

إن جودة الخدمة تعرف بأنها درجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل لهذه الخدمة، كما تعرف ايضا بأنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين وانخفاض نسبة الشكاوى، إذ يمكن القول بأنه يوجد شبه اتفاق بين الباحثين على ان جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل عن طريق ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة، فتعتبر جودة الخدمة مقياس للدرجة التي يرتقي إليها مستوى الخدمة لتقابل. توقعات العملاء فهي مدى تطابق توقعات العملاء مع الخدمة المقدمة فعلا من قبل مقدم الخدمة.

### مشكلة الدراسة

إن أي خدمة صغيرة أو كبيرة تقدم في أي مكان وزمان لأي شريحة من الناس لا تعتبر خدمة إذا لم تكن بمقاييس جودة محددة حسب أنظمة الدولة التي تُقدّم على أرضها وبناء على الجهة المقدمة وبالتأكيد طبيعة الخدمة نفسها والفئات المستفيدة، والخدمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية للحجاج والمعتمرين والزوار كثيرة وكلها خاضعة لأنظمة دقيقة ومقاييس عالية يجب على مقدميها الالتزام بها لتصل للمستفيد بأرقى صورة تعكس اهتمام الدولة بضيوف الرحمن وتبرز ملامح التطور وجودة البنية التحتية ومن أهم هذه الخدمات التي لا يستغني زوار بيت الله عنها هي خدمة النقل وتحديدًا التنقل بسيارات الأجرة داخل مكة المكرمة والتي تتبع إلى 128 شركة سعودية تم الحصول على إحصائياتها من الغرفة التجارية في مكة المكرمة تصل مجموع المركبات فيها (2370) سيارة أجرة حسب البيانات المتوفرة من هيئة النقل في وزارة النقل السعودية، فصارت مشكلة الدراسة لدى الباحثة لا تخرج عن مضمون تساؤلات محددة، ماهي معايير الجودة لخدمة النقل بسيارات الأجرة داخل مكة المكرمة؟ وهل هذه المعايير تتطابق مع الواقع وتحقق المأمول؟

لذا كانت تتضمن أسئلة الدراسة التفصيلية ما يلي:

### أسئلة الدراسة

- 1- ما معايير جودة خدمة النقل للحجاج والمعتمرين والزوار بواسطة سيارات الأجرة داخل مكة المكرمة؟
- 2- ما الخدمات الجيدة المقدمة للعميل من حيث خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة؟
- 3- ما نتائج المقارنة بين المعايير المحددة والواقع؟
- 4- ما الجودة المأمول توفرها في خدمة سيارات الأجرة داخل مكة المكرمة؟
- 5- ما مدى رضا العميل عن خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة المكرمة؟

### فرضيات الدراسة:

- 1- الاهتمام بالموصفات الفنية الخاصة بسيارة الأجرة لتتيح امكانية أكبر للأمان.
- 2- كلما زادت امكانية استخدام التطبيقات التقنية الحديثة لخدمة التنقل كلما زادت كفاءة عمل قائد المركبة.
- 3- الاهتمام بجميع فئات المجتمع وشمول فئة ذوي الإعاقة لتشمله تحديثات في سيارات الأجرة لخدمتهم.
- 4- الدعوة لبذل المزيد من الدورات التثقيفية والمعرفية لفنون التعامل مع العملاء والركاب على نحو متحضر ومتقدم.

### أهداف الدراسة

- 1- التعرف على معايير جودة خدمة النقل للحجاج والمعتمرين والزوار بواسطة سيارات الأجرة داخل مكة المكرمة.

- 2- قياس جودة خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة المكرمة من خلال الخدمات المقدمة.
- 3- الجودة المأمول توفرها في خدمة سيارات الأجرة، من خلال المقارنة بين المعايير المحددة والواقع.
- 4- الكشف عن مستوى رضا العميل بشكل عام للخدمات المقدمة.

#### أهمية الدراسة

تعود أهمية الدراسة إلى الحاجة الضرورية لتنقل الحاج أو المعتمر أو الزائر بمختلف جنسياتهم وأعمارهم وطبيعة حركتهم عبر سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة لأداء العبادة أو السياحة أو التسوق أو تناول الوجبات والترفيه خصوصا وأن الأغلب يقد إلى مكة المكرمة بالطائرة أو الحافلات أو عبر السفن البحرية مما يجعل هذه الخدمة مهمة جدا والأهم هي معايير الجودة التي يجب تتوفر في الشركة والمركبة والسائق والمواقف والسعر والزمن وسرعة الوصول ومكان التواجد وطريقة توفر الخدمة.

#### حدود البحث

- موضوعية: قياس جودة خدمة النقل داخل مكة المكرمة بواسطة سيارات الأجرة.
- مكانية: مكة المكرمة.
- زمانية: مواسم العمرة.
- بشرية: مستخدمي سيارات الأجرة من المعتمرين.

#### 2- الدراسات السابقة

##### أولاً- الدراسات بالعربية:

1- دراسة (خالد، وفارس، 2019) حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية. ولتحقيق هدف الدراسة الرئيسي والاهداف الفرعية المنبثقة عنه، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك للتعريف بمتغيرات الدراسة وتحليل مختلف أبعادها، مع تقييم جودة خدمة النقل الحضري الجماعي، ودراسة أثرها على الجذب السياحي بولاية جيجل بالجمهورية الجزائرية. كما تم استخدام الاستبانة للحصول على البيانات، حيث تم الحصول على استجابات من عينة عشوائية ميسرة بلغ حجمها (90) من الأفراد. ولقد أسفرت نتائج تحليل البيانات عن عدة نتائج من أهمها: أن غالبية أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة عن أبعاد جودة الخدمة التي تشمل بعد تقييم الخدمة، بعد احترام الوقت، بعد الاهتمام بالعميل، وبعد الرفاهية، بينما هناك موافقة بدرجة عالية على بعد الأثر البيئي. كما أظهرت النتائج وجود موافقة بدرجة ضعيفة على كلا من بعد المعلومات وبعد سهولة الوصول. كما أظهرت النتائج أن لجودة خدمة النقل الحضري الجماعي دور في تحقيق الجاذبية السياحية.

2- وجاءت دراسة (سعد الله، 2017) بهدف دراسة جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، في قطاع المصارف السودانية، إضافة إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها والتعرف على تقييم الزبائن لمستوى الخدمات المقدمة لهم. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، كما استخدمت الاستبانة للحصول على البيانات. شمل مجتمع الدراسة البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، بينما عينة الدراسة تمثلت في موظفي البنوك المذكورة. ولقد أسفرت نتائج الدراسة أن المعدات

- والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة، كما يتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبون بالبنك، كما يضع البنك مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.
- 3- وفي ذات السياق، فقد هدفت دراسة (فارس، 2017) إلى دراسة أثر الجودة المدركة من خلال أبعادها (الموسمية، الثقة، الاعتمادية، الاستجابة والعاطفة) على رضا الزبائن - دراسة حالة مؤسسة موبيليس - بسكرة بالجمهورية الجزائرية. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة التي تمثلت في عملاء المؤسسة. ولقد كشفت الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمة من خلال الأداء يختلف من عميل لآخر، وذلك حسب وجهات نظر العميل إلى الخدمة المقدمة ومقارنتها بمستوى توقعاته. كما أظهرت النتائج أن تقييم العميل لجودة الخدمة جاء بشكل إيجابي. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابي بين جودة الخدمة ومستوى رضا العميل. كما جاءت دراسة (فارس، 2017) لتتشارك مع الدراسة الحالية في دراسة جودة الخدمة المدركة من خلال نفس الأبعاد التي تناولتها الدراسة الحالية والتي تشمل (الموسمية، الثقة، الاعتمادية، الاستجابة والعاطفة) وأثر ذلك على رضا الزبائن أو المستفيدين من خلال تقييمهم لها.
- 4- كما هدفت دراسة (منال، 2015) إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالهيئة القومية للكهرباء في السودان، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والتاريخي. كما استخدمت الباحثة الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات الأولية. ولقد خلصت الدراسة إلى وجود اقتناع للإدارة العليا ودعمها المادي لإدارة الجودة الشاملة والذي يساعد على التطبيق، كما بينت النتائج أن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات ووضع الخطط والسياسات يؤدي إلى توليد روح الانتماء والولاء لدى جميع العاملين.
- 5- هدفت دراسة (الكحلوت، 2013) إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات من وجهة نظر العاملين، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة، حيث شمل مجتمع الدراسة العاملون بوزارة النقل والمواصلات بكافة إداراتها وفروعها عدا موظفي الفئة الخامسة (الفنيين والمراسلين والسائقين) والمقدر عددهم ب 117 موظفاً. ولقد أظهرت الدراسة أن المبادئ التالية (الإدارة العليا، اتخاذ القرارات، المشاركة والدافعية، التحسين الشامل، التدريب والتطوير، والتركيز على العميل) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات. كما بينت النتائج أن المبادئ التي تشمل: (الهيكل التنظيمي، والعلاقات التنظيمية، فرق العمل والعمل الجماعي، أهداف الوزارة والعاملين) تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات. وأوصت الدراسة بزيادة الوعي حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها للعاملين وخاصة الإدارة العليا، كما أوصت بوضع آلية واضحة لاتخاذ القرارات من خلال مشاركة جميع العاملين.

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية

- 1- دراسة (Cserdi, Z. & Kenesei, Z. 2020) حيث هدفت إلى تطوير واختبار نموذج مفاهيمي يتبى مفهوم الاستخدام الإجباري للخدمة الذاتية المقدمة عبر التكنولوجيا من جانب العملاء في قطاع النقل العام. حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على العوامل الكامنة وراء قبول إجبار المستخدمين على استخدام وسائل النقل العام من خلال دراسة حالة واقعية لشركة نقل عام تجبر عملائها على استخدام آلات بيع التذاكر ذاتية الخدمة حصرياً وذلك أثناء إغلاق عدادات التذاكر المباشرة. ولقد أسفرت النتائج أن من بين أهم العوامل التي ساعدت على قبول استخدام الخدمة الجديدة تمثلت في سهولة استخدام الأكشاك الجديدة والأداء المتوقع، والحاجة

للتفاعل من قبل المستهلكين على تأثير إيجابي على قبول الاستخدام الإجباري، كما بينت النتائج أن قبول استخدام الخدمة يلعب دوراً إيجابياً في صياغة الرضا عن الشركة. اشتركت دراسة (Z. & Kenesei, Cserdi, Z. 2020) مع الدراسة الحالية في استهداف تطوير الخدمة المقدمة للعملاء من خلال تطوير واختبار نموذج مفاهيمي ومن ثم تقييم الخدمة الجديدة من خلال العميل نفسه لأجل الوصول إلى رضائه.

2- هدفت دراسة (J. 2021, Paudel)، إلى دراسة العلاقة بين الركاب وموثوقية خدمة الحافلات من خلال دراسة حالة النقل العام في ولاية ماساتشوستس الغربية. وتم الحصول على البيانات عن موثوقية خدمة الحافلات من خلال قاعدة بيانات تسجل الموثوقية الشهرية عن الحافلات والسائقين، ومحطات الوقوف خلال الفترة من شهر يناير إلى شهر سبتمبر من العام 2015م. ولقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن زيادة وحدة إضافية في عدد الركاب تؤدي لانخفاض الموثوقية بنسبة 90% في خدمات الحافلات، كما بينت النتائج أن الأعداد الكبيرة من ركاب الحافلات تتسبب في زيادة كبيرة في تباين موثوقية خدمة الحافلات. كما أسفرت النتائج أن خدمة الحافلات تكون أكثر موثوقية خلال عطلات نهاية الأسبوع وفي الفترة الصيفية عندما يكون هناك عدد أقل من الطلاب يحتاجون إلى وسائل النقل العام. في ذات السياق، جاءت دراسة (J. 2021, Paudel) لدراسة العلاقة بين العملاء وخدمة الحافلات وذلك من أجل تعزيز الموثوقية في الخدمة وهي تشترك مع الدراسة الحالية في التعرف على رضا الزبون أو العميل عن الخدمة المقدمة ومدى جودتها.

3- هدفت دراسة Chauhan, v. et al, (2021)، إلى التعرف على كيفية إزالة الغموض عن جودة الخدمة في مركز النقل متعدد الوسائط من خلال قياس رضا المستخدمين عن وسائل النقل. تم الحصول على البيانات من عينة حجمها (515) من مستخدمي النقل العام، ولقد تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي ( Explanatory Factor analysis) والتحليل العاملي المؤكد (confirmatory factor analysis) لتحديد العوامل المؤثرة على جودة الخدمة وتشمل هذه العوامل في بيئة النقل والمرافق المهمة، والسلامة والأمن، ووسائل النقل ومعلومات السفر، إمكانية الوصول والعلامات، والراحة والملائمة، إدارة الموظفين وإصدار التذاكر. ولقد أظهرت النتائج أن جودة الخدمة تتأثر في الغالب ببيئة النقل والمرافق المهمة، ويلعبها في المرتبة الثانية السلامة والأمن. كما بينت النتائج أن تقييم جودة الخدمة الإجمالي بشكل أفضل من خلال تقييم الأفراد لعناصر الخدمة، حيث كشفت النتائج أن جودة الخدمات جاءت بدرجة متوسطة. كما هدفت دراسة Chauhan, v. et al, (2021)، لدراسة جودة الخدمة والتعرف على العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المقدمة، وهي بذلك تشترك مع الدراسة الحالية من حيث هدفها من أجل الوصول إلى تقييم الأفراد المستفيدين لجودة الخدمة.

### 3- منهج الدراسة وإجراءاتها.

#### منهج الدراسة:

يعد البحث العلمي ذو أهمية كبيرة لحياة الإنسان والأمم وذلك من أجل حل مشكلات الحياة المختلفة التي تواجهها. ولذلك يعتبر ضرورة لكل إنسان مهما كان عمله ومركزه لأن مشكلات الحياة اليومية تتطلب تفكيراً ومنهجاً بحثياً علمياً يتبع لإيجاد الحلول العلمية لتلك المشكلات أو الظواهر والبحث عن العوامل المرتبطة بها وتحليلها وتفسيرها من خلال أساليب البحث التي وفرها العلم. في واقع الأمر تتعدد وتنوع مناهج البحث العلمي التي يستخدمها الباحثون لتحقيق أهداف دراساتهم وأبحاثهم، ومنها على سبيل المثال لا الحصر المنهج الوصفي، بأنواعه المتعددة مثل المنهج المسحي، دراسة العلاقات، الدراسات التطويرية والدراسات التتبعية ومنهج دراسة الحالة، والمنهج

الاستنباطي والمنهج الاستقرائي.... الخ، حيث تختلف مناهج البحث العلمي بحسب طبيعة المشكلة البحثية ونوع البيانات الأولية التي يمكن الحصول عليها لتحقيق أهداف الدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة الحالية بشكل رئيسي على المنهج الوصفي، حيث يستهدف هذا المنهج وصف الظاهرة ودراستها على أرض الواقع والحصول على البيانات من مصادرها الأساسية، وخاصة إذا علمنا أن الدراسة الحالية تتعلق بالتعرف على جودة خدمات النقل خلال مواسم الحج والعمرة، حيث يتم الحصول على البيانات والمعلومات من المستفيدين من تلك الخدمات المقدمة.

### مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في المواطنين السعوديين والمقيمين الأجانب والحجاج والمعتمرين خلال مواسم الحج والعمرة والمستفيدين من خدمات النقل داخل مدينة مكة المكرمة. حيث يعتبر حجم المجتمع غير محدود. ونظراً لعدم توفر معلومات دقيقة وموثقة عن حجم مجتمع الدراسة، فقد لجأت الباحثة إلى استخدام العينة الغير احتمالية من خلال تطبيق أسلوب العينة العشوائية البسيطة (SIMPLE RANDOM SAPMLE).

### عينة الدراسة

بما نشر الاستبانة إلكترونياً وتوجيهها عبر وسال التواصل الاجتماعي على العينة المستهدفة بالدراسة. وبعد الحصول على الردود استطاعت الباحثة الوصول إلى عدد (121) فرد من أفراد العينة المستهدفين وهي التي جرى اعتمادها في تحليل الدراسة.

### أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة، كأداة لجمع البيانات الأولية المطلوبة، وتعتبر الاستبانة من أهم أدوات جمع البيانات التي أخذت في الانتشار في مجال البحوث ولا تزال تمثل موقعاً بارزاً في الوقت الحالي بين وسائل جمع البيانات. تم تصميم استبانة لتغطي أهداف وتساؤلات الدراسة.

تكونت أداة الاستبانة المستخدمة في الدراسة الحالية من قسمين رئيسيين، حيث يتعلق القسم الأول من المعلومات الشخصية لعينة الدراسة، حيث شملت: الجنس، المؤهل التعليمي، الوضع الشخصي والعمر. بينما القسم الثاني يتمثل في خمسة محاور رئيسية وهي كما يأتي:

**المحور الأول:** مدى توفر التجهيزات اللازم توفرها في سيارة الأجرة بأنواعها الثلاثة السيارات العامة وسيارات ذوي الإعاقة والسيارات العائلية وكل ما يتعلق بمظهر السائق ومناطق تجمع السيارات حسب معايير مواصفات هيئة النقل في وزارة النقل السعودية، حيث شمل هذا المحور خمسة أبعاد. ولقد تتضمن المحور الأول 46 عبارة موزعة على الأبعاد الخمسة.

**المحور الثاني:** مدى تنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد مع اهتمام الشركة والسائق بالإجابة على استفسارات العملاء، حيث يشتمل هذا المحور على 9 فقرات.

**المحور الثالث:** مدى استجابة السائقين لحاجات العميل مثل: دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة العميل، حيث تكون هذا المحور من 3 فقرات فقط.

**المحور الرابع:** مدى شعور العملاء بالأمان والثقة بتعاملهم مع السائقين في الشركة حيث اشتمل على 6 فقرات.

المحور الخامس: مدى اهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات العميل وتلبيتها، حيث احتوى على 4 فقرات.

وبالتالي فإن أداة الدراسة من خلال محاورها تحتوي على 68 فقرة، كما شملت أداة الاستبانة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

معيار الحكم على المتوسطات الحسابية: لتقدير مستوى استجابة أفراد العينة حول فقرات محاور الاستبانة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي ذي التدرج (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، حيث نالت خيارات الاستجابة الدرجات، 5، 4، 3، 2، 1 على التوالي. وبالتالي فإن معيار الحكم على قيم المتوسطات الحسابية، موضح بالجدول التالي: (من إعداد الباحث)

جدول رقم (1) معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

تقدير مستوى الاستجابة	تدرج المقياس
غير موافق بشدة	من 1- 1.80
غير موافق	من 1.81- 2.60
محايد	من 2.61- 3.40
موافق	من 3.41- 4.20
موافق بشدة	من 4.21- 5

خامساً: الصدق والثبات لأداة الدراسة

#### الصدق البنائي

صدق فقرات الاستبانة: ويهدف إلى قياس درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمحور أو البعد الذي تنتهي إليه وللتحقق من مؤشرات الصدق لأداة الدراسة الحالية قامت الباحثة بحساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (25) فرداً، ولقد جاءت النتائج، تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). \* تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند (0.01). وهذا يعني أن كل فقرة من فقرات الاستبانة تحقق أهداف القياس المرجوة من كل محور من المحاور. وبالتالي فإن أداة الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاعتمادية. كما قامت الباحثة بقياس درجة ارتباط كل محور مع الكلية للاستبانة وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين درجة كل محور مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة

معامل الارتباط	عدد الفقرات	المحاور
0.989**	46	المحور الأول: التجهيزات اللازم توفرها في سيارة الأجرة
0.930**	9	المحور الثاني: إعداد الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد
0.892**	3	المحور الثالث: مدى استجابة السائقين لحاجات العميل
0.951**	6	المحور الرابع: مدى شعور العملاء بالأمان والثقة بتعاملهم مع السائقين في الشركة



عدد معامل الارتباط	المحاور
0.904** 4	المحور الخامس: مدى اهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات العميل وتلبيتها.

\*\* تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

ويتضح من النتائج بالجدول أعلاه أن جميع المحاور ترتبط على نحو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01) مع الدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يبين أن جميع المحاور تتمتع بدرجة عالية من الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبانة وهذا يفسر مدى أهلية الاستبانة للتطبيق للحصول على البيانات الأولية.

#### ثبات أداة الدراسة

تم قياس درجة الثبات لأداة الدراسة (الاتساق الداخلي) لفقرات الاستبانة وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث تم قياس الثبات الكلي لأداة الدراسة ومحاورها، كما هو مبين بالجدول رقم (3) حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي بلغت (0.991). وبالتالي نستنتج من ذلك أن أداة الدراسة حققت درجة عالية من الثبات، مما يطمئن الباحثة إلى سلامة إجراءات بناء فقرات أداة الدراسة وملائمتها لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة. كما تراوحت قيم الثبات للمحاور ما بين (0.997-0.835) وهذا يبين أن جميع المحاور تحقق درجة عالية من الثبات والمصدقية، مما يعني أنها تحقق أهداف القياس المرجوة في هذه الدراسة.

#### جدول رقم (3) معاملات الثبات الكلي وثبات المحاور لأداة الدراسة

عدد معامل الارتباط	المحاور
0.997 46	المحور الأول: التجهيزات الفنية اللازم توفرها في سيارة الأجرة
0.953 9	المحور الثاني: إعداد الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد
0.835 3	المحور الثالث: مدى استجابة السائقين لحاجات العميل
0.918 6	المحور الرابع: مدى شعور العملاء بالأمان والثقة بتعاملهم مع السائقين في الشركة
0.912 4	المحور الخامس: مدى اهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات العميل وتلبيتها.
0.991 68	الثبات الكلي للاستبانة

كما قامت الباحثة بالتحقق من ثبات أداة الدراسة عن طريق التجزئة النصفية، وذلك من أجل المزيد من توفير الحقائق حول مصداقية واعتمادية الأداة للحصول على البيانات، حيث تم استخدام معامل سبيرمان- براون ومن ثم تصحيحه بمعامل جتمان للتجزئة النصفية وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

#### جدول رقم (4) يوضح معاملات ثبات الاستبانة عن طريق التجزئة النصفية

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الارتباط
34	0.980	قيمة معامل سبيرمان براون** 0.953
34	0.987	معامل جتمان** 0.950

\*\* تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

#### المعالجات والأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً يحقق أهدافها ويجيب عن تساؤلاتها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (20) وذلك من خلال استخدام عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، حيث شملت الأساليب الإحصائية الوصفية التكرارات، النسب المئوية، وذلك لتوصيف عينة الدراسة تبعاً للخصائص الديموغرافية، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لتقدير درجة استجابة أفراد العينة حول فقرات محاور الاستبانة للإجابة عن الأسئلة البحثية. أما الأساليب الإحصائية الاستدلالية، فقد تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) وذلك لاختبار دلالة الفروق باختلاف متغيرات (العمر، المؤهل التعليمي، والوضع الشخصي). بالإضافة إلى ذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومحاورها، بينما تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من صدق أداة الدراسة.

#### 4- نتائج البحث ومناقشتها.

- نتائج الإجابة عن السؤال الأول: "ما معايير جودة خدمة النقل للحجاج والمعتمرين والزوار بواسطة سيارات الأجرة داخل مكة المكرمة؟"

للإجابة عن هذا السؤال الأول، تم عرض استجابات أفراد العينة حول المواصفات الفنية لسيارات الأجرة وفق معايير هيئة النقل في وزارة النقل السعودية، كما مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (6) درجة توفر المواصفات الفنية لسيارات الأجرة وفقاً لمعايير مواصفات هيئة النقل في وزارة النقل السعودية

رقم	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الترتيب
1	المظهر الداخلي لسيارة الأجرة ممتاز	3.21	1.38	متوسطة 4
2	جودة التكييف داخل سيارة الأجرة ممتاز	3.85	0.95	كبيرة 3
3	مقاعد سيارة الأجرة نظيفة	3.12	1.37	متوسطة 6
4	يقوم سائق سيارة الأجرة بنقل العميل وتنزله في الأماكن المخصصة للتحميل والتنزيل	2.85	1.67	متوسطة 8
5	توفير مقاعد خاصة بالأطفال داخل سيارة الأجرة	2.25	1.47	قليلة 13
6	توفير الماء للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.16	1.38	قليلة 15
7	توفير المناديل للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.47	1.51	قليلة 10
8	توفير المقومات للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.42	1.44	قليلة 11
9	توفير الكمادات للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.36	1.43	قليلة 12
10	النظافة العامة لسائق سيارة الأجرة جيدة	2.96	1.43	متوسطة 7
11	المظهر العام لسائق سيارة الأجرة جيد	3.20	1.36	متوسطة 5
12	تعمل نوافذ سيارة الأجرة بشكل جيد	4.00	0.91	كبيرة 2
13	تعمل أبواب سيارة الأجرة بشكل جيد	4.07	0.87	كبيرة 1
14	الرائحة داخل سيارة الأجرة جيدة	2.83	1.46	متوسطة 9
15	توفير خدمة الأنترنت داخل السيارة بسرعة عالية	2.22	1.40	قليلة 14
	المتوسط الحسابي المرجح العام	2.93	1.10	متوسطة

كما هو مشار إليه في الجدول السابق، نستخلص من خلال تحليل استجابات أفراد العينة المتعلقة بمدى توفر المواصفات الفنية لسيارة الأجرة والمحددة من قبل هيئة المواصفات الفنية بوزارة النقل، فقد كشفت النتائج أن هناك ثلاث مواصفات فنية تتوفر بدرجة كبيرة في سيارة الأجرة وفقاً لمعايير مواصفات هيئة النقل بوزارة النقل وتشمل: أبواب سيارة الأجرة تعمل بشكل جيد، ونوافذ سيارة الأجرة تعمل بشكل جيد، بالإضافة إلى جودة التكيف داخل سيارة الأجرة تتوفر بدرجة كبيرة. كما كشفت النتائج أن غالبية المواصفات الفنية لسيارة النقل وفقاً لمعايير مواصفات هيئة النقل لا تتوفر، مما يعني أن غالبية سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة لا تطابق المعايير الفنية الموضوعية. ومن أبرز المخالفات تمثلت في: توفير المناديل للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة، توفير المعقمات للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة، توفير الكمادات للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة، وتوفير خدمة الأتترنت داخل السيارة بسرعة عالية.

#### جدول رقم (7) مدى توفر التجهيزات الفنية لسيارات الأجرة وحدة التشغيل الرئيسية (الشاشة الأمامية والخلفية)

رقم	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتيب
1	تدعم شاشة سيارة الأجرة اللغتين العربية والانجليزية.	2.46	1.55	قليلة	12
2	تحتسب تكلفة الرحلة على الشاشة الأمامية لسيارة الأجرة.	2.48	1.51	قليلة	11
3	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على مخرج واحد usb كحد أدنى	2.59	1.46	قليلة	5
4	يمكن مشاهدة شاشة سيارة الأجرة من جميع الزوايا بوضوح	2.67	1.52	متوسطة	4
5	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على رقم بطاقة تشغيل السيارة	2.84	1.58	متوسطة	1
6	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على اسم الشركة التابعة لها	2.82	1.59	متوسطة	2
7	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على اسم السائق	2.71	1.60	متوسطة	3
8	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على نظام الملاحة	2.57	1.53	قليلة	6
9	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على صورة السائق	2.57	1.56	قليلة	7
10	توجد لشاشة خلفية في سيارة الأجرة تدعم تمكين الراكب من تقييم الخدمة	2.45	1.54	قليلة	13
11	إمكانية التحكم في صوت الوسائط من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة	2.49	1.50	قليلة	10
12	إمكانية التواصل مع مركز المنشأة من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة	2.52	1.53	قليلة	8
13	تدعم الشاشة الخلفية عرض محتويات إعلانية في سيارات الأجرة العائلية	2.49	1.51	قليلة	9
	المتوسط الحسابي المرجح العام	2.59	1.40	قليلة	

من خلال تحليل الجدول السابق نستنتج من خلال تحليل استجابات المستفيدين من خدمات سيارة الأجرة والمتعلقة بمدى توفر التجهيزات الفنية لسيارة الأجرة فقد تبين أن غالبية التجهيزات الفنية لا تتوفر في سيارة الأجرة أثناء مواسم الحج والعمرة ومن أبرز تلك التجهيزات: لا تدعم شاشة سيارة الأجرة اللغتين العربية والانجليزية، عدم احتساب تكلفة الرحلة على الشاشة الأمامية لسيارة الأجرة، عدم إمكانية التحكم في صوت الوسائط من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة، لا تدعم الشاشة الخلفية عرض محتويات إعلانية في سيارات الأجرة العائلية، عدم إمكانية التواصل مع مركز المنشأة من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة، وعدم احتواء شاشة سيارة الأجرة على صورة السائق.

وبالتالي هناك أهمية بدرجة كبيرة أن تقوم هيئة النقل في وزارة النقل بمراجعة السياسات والخطط المتعلقة بالتجهيزات الفنية لسيارة الأجرة خلال مواسم الحج والعمرة، مع الحرص على تطبيق جميع الاشتراطات

وتنفيذ القرارات المتعلقة بالمخالفات على وجه السرعة والدقة وذلك من أجل تقديم خدمات النقل الآمن لضيوف الرحمن والمعتمرين خلال هذه المواسم الاستثنائية.

### جدول رقم (8) مدى توفر التجهيزات الفنية لسيارات الأجرة وحدة التشغيل الرئيسية

رقم	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتيب
5	(الكاميرا) توافر كاميرا واحدة داخلية في سيارة الأجرة موجهة للسائق.	2.35	1.40	قليلة	5
2	(جهاز الدفع) إمكانية دفع الأجرة بواسطة البطاقات المعتمدة من البنك المركزي السعودي.	2.67	1.57	متوسطة	3
3	إمكانية دفع الأجرة للسائق بواسطة التطبيقات الذكية	2.79	1.54	متوسطة	2
4	توفير طباعة فواتير داخل سيارة الأجرة تطبع الفواتير بشكل واضح شاملة للبيانات الأساسية للفواتير.	2.48	1.56	قليلة	4
5	(اللوحة المضئنة) تكون اللوحة مضئنة باللون الأصفر أعلى سيارة الأجرة عند عدم وجود عملاء داخلها	3.58	1.11	كبيرة	1
	المتوسط الحسابي المرجع العام	2.77	1.24	متوسطة	
	ملصق التعرف والإرشادات				
6	تحتوي سيارة الأجرة على ملصق بجدول التسعيرة	3.50	1.14	كبيرة	1
7	تحتوي سيارة الأجرة على أيقونات للأشياء الممنوعة داخل المركبة كالتدخين	3.06	1.48	متوسطة	2
8	تحتوي سيارة الأجرة على أيقونات للأشياء المتوفرة داخل السيارة كالكاميرا	2.49	1.41	قليلة	4
9	تحتوي سيارة الأجرة على ملصق كُتب عليه رحلتك مجانية في حال عدم فتح السائق للعداد	2.45	1.49	قليلة	5
10	تحتوي سيارة الأجرة على ملصق برقم التواصل مع الشركة المشغلة في حال وجود شكوى من العميل	2.89	1.52	متوسطة	3
	المتوسط الحسابي المرجح العام	2.88	1.16	متوسطة	

كشفت النتائج بالجدول أعلاه ان التجهيزات تتوفر لسيارات الأجرة بشكل عام بدرجة متوسطة. كما أظهرت النتائج أن من أهم التجهيزات التي توفرت بدرجة كبيرة تمثلت في أن: اللوحة تكون مضئنة باللون الأصفر أعلى سيارة الأجرة عند عدم وجود عملاء داخلها، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (3.58) وانحراف معياري قدره (1.11). وبلي ذلك في المرتبة الثانية من بين التجهيزات الفنية لسيارة الأجرة إمكانية دفع الأجرة للسائق بواسطة التطبيقات الذكية، حيث تتوفر بدرجة متوسطة، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات العينة حيث بلغت قيمته (2.79) وانحراف معياري قدره (1.54). كما أظهرت النتائج بالجدول أن غالبية أفراد العينة يعتقدون أنه لا تتوفر كاميرا واحدة داخلية في سيارة الأجرة موجهة للسائق، كما لا تتوفر طباعة فواتير داخل سيارة الأجرة تطبع الفواتير بشكل واضح شاملة للبيانات الأساسية للفواتير، ويدعم ذلك قيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حيث جاءت على التوالي: 2.35 و 2.48 مما يدل على عدم توفر هذه الخدمات داخل سيارة الأجرة أثناء مواسم الحج والعمرة.

ومن جانب آخر، وفيما يتعلق باستجابات أفراد العينة حول ملصق التعرف والإرشادات، فقد بينت النتائج أن التجهيزات التي تشمل: تحتوي سيارة الأجرة على أيقونات للأشياء المتوفرة داخل السيارة كالكاميرا، وتحتوي سيارة الأجرة على ملصق كُتب عليه رحلتك مجانية في حال عدم فتح السائق للعداد، تتوفر بدرجة ضعيفة.

جدول رقم (9) مدى توفر تجهيزات الأبواب والمقاعد الخاصة بسيارات الأجرة لذوي الإعاقة

رقم	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتيب
1	الأبواب الجانبية في سيارة الأجرة الخلفية واسعة سهلة الفتح	2.96	1.66	متوسطة	2
2	المساحة الداخلية في سيارة الأجرة مهيأة لاستيعاب الكرسي المتحرك	2.63	2.60	متوسطة	5
3	المساحة الداخلية في سيارة الأجرة مهيأة لمن يرافق ذوي الإعاقة	2.70	1.64	متوسطة	3
4	توفر حزام أمان مناسب في سيارة الأجرة لكرسي ذوي الإعاقة	2.65	1.58	متوسطة	4
5	تجهيز وتخصيص مقعد مناسب في سيارة الأجرة لمرافق شاغل الكرسي المتحرك	2.56	1.55	قليلة	6
6	توفر رافعة في سيارة الأجرة ذات الأرضية المرتفعة	2.47	1.53	قليلة	7
7	توفر منحدر في سيارة الأجرة ذات الأرضية المنخفضة	2.46	1.55	قليلة	8
8	توفر حواجز للمنحدر في سيارة الأجرة	3.91	1.10	كبيرة	1
	المتوسط الحسابي المرجع العام	2.79	1.41	متوسطة	

نستخلص مما سبق، التجهيزات الوحيدة الخاصة بسيارات الأجرة لذوي الإعاقة والتي توفرت بدرجة كبيرة تمثلت في توفر حواجز للمنحدر في سيارة الأجرة، بينما هناك بعض التجهيزات توفرت بدرجة متوسطة ومن بينها أن الأبواب الجانبية في سيارة الأجرة الخلفية واسعة سهلة الفتح، في حين أن هناك العديد من التجهيزات لم تتوفر أو توفرت بدرجة ضعيفة ومن أهمها: عدم توفر رافعة في سيارة الأجرة ذات الأرضية المرتفعة، إضافة إلى عدم توفر منحدر في سيارة الأجرة ذات الأرضية المنخفضة.

• نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: ما الخدمات الجيدة المقدمة للعميل من حيث خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة؟

الإجابة عن هذا السؤال يمكن استخلاصها من نتائج السؤال الأول، حيث أسفرت النتائج أن من أبرز الخدمات الجيدة المقدمة للعميل في مجال خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة تمثلت في ثلاث خدمات وهي: أبواب سيارة الأجرة تعمل بشكل جيد، ونوافذ سيارة الأجرة تعمل بشكل جيد، بالإضافة إلى جودة التكييف داخل سيارة الأجرة يتوفر بدرجة كبيرة. كما أظهرت النتائج أن اللوحة تكون مضيئة باللون الأصفر أعلى سيارة الأجرة عند عدم وجود عملاء داخلها، بالإضافة إلى أن توفر حواجز للمنحدر في سيارة الأجرة. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (10) الخدمات الجيدة المقدمة للعميل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة

م	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتيب
1	تعمل أبواب سيارة الأجرة بشكل جيد	4.07	0.87	كبيرة	1
2	تعمل نوافذ سيارة الأجرة بشكل جيد	4.00	0.91	كبيرة	2
3	جودة التكييف داخل سيارة الأجرة ممتاز	3.85	0.95	كبيرة	4
4	توفر حواجز للمنحدر في سيارة الأجرة	3.91	1.10	كبيرة	3
5	تكون اللوحة مضيئة باللون الأصفر أعلى سيارة الأجرة عند عدم وجود عملاء داخلها	3.58	1.11	كبيرة	5
6	تحتوي سيارة الأجرة على ملصق بجدول التسعيرة	3.50	1.14	كبيرة	6

- نتائج الإجابة عن السؤال الثالث: ما كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات للموارد البشرية لتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم استعراض استجابات أفراد العينة المتعلقة بذلك، كما مبيّن بالجدول التالي:  
جدول رقم (11) كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات للموارد البشرية لتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد

رقم	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتيب
1	التزام سائق سيارة الأجرة بتوصيل العميل إلى العنوان المحدد من المرة الأولى دون تأخير	3.09	1.25	متوسطة	2
2	اهتمام الشركة المشغلة لسيارة الأجرة بمشاكل العملاء من خلال الإجابة على استفساراتهم	3.27	1.33	متوسطة	1
3	يصل سائق سيارة الأجرة إلى العميل في الوقت المحدد عند طلبه	3.05	1.59	متوسطة	4
4	إمكانية طلب سيارة الأجرة من خلال التطبيقات الذكية	2.89	1.54	متوسطة	6
5	إمكانية طلب سيارة الأجرة من خلال الموقع الإلكتروني للشركة	2.40	1.48	قليلة	9
6	توفر كتيبات إرشادية سياحية داخل سيارة الأجرة عن مدينة مكة	2.50	1.54	قليلة	8
7	توفير كتيبات تثقيفية دينية داخل سيارة الأجرة عن المناسك الدينية للحاج والمعتمر	2.79	1.63	متوسطة	7
8	إمكانية التواصل مع سائق سيارة الأجرة في حال فقدان بعض الأغراض الشخصية	3.08	1.38	متوسطة	3
9	إمكانية التواصل مع الشركة المشغلة لسيارة الأجرة في حال فقدان بعض الأغراض الشخصية	3.00	1.44	متوسطة	5
	المتوسط الحسابي المرجح العام	2.90	1.33	متوسطة	

بينت النتائج بالجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات للموارد البشرية لتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد، كما تكشف هذه النتيجة وجود تباين بدرجة عالية بين وجهات نظر أفراد العينة، حيث بلغ معامل الاختلاف بشكل عام نسبة 46% وهي نسبة عالية، تشير إلى وجود فجوات كبيرة في إعداد الخطط والسياسات والإجراءات المتعلقة بتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد.

وفيما يلي تتناول الباحثة بالتفصيل تحليل أبرز المؤشرات التي تبين كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بالموارد البشرية لتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد. كما أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (2) والتي نصت على (اهتمام الشركة المشغلة لسيارة الأجرة بمشاكل العملاء من خلال الإجابة على استفساراتهم) أن قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حيث بلغت (3.27) وانحراف معياري (1.33). وبالتالي نستنتج من ذلك أن هناك اهتمام بدرجة متوسطة من جانب الشركة المشغلة لسيارة الأجرة. وفي ذات السياق، فقد أوضحت النتائج بالجدول أن الفقرة رقم (1) والتي نصت على (التزام سائق سيارة الأجرة بتوصيل العميل إلى العنوان المحدد من المرة الأولى دون تأخير) أن قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المشاركين في الدراسة حول التزام سائق سيارة الأجرة بتوصيل العميل إلى العنوان المحدد من المرة الأولى دون تأخير، بلغت (3.09) وانحراف معياري (1.25)، حيث حازت على المرتبة الثانية وبدرجة متوسطة. وفي ذات السياق، فقد أظهرت النتائج بالجدول أن الفقرة رقم (8) حيث نصت على (إمكانية التواصل مع سائق سيارة الأجرة في حال فقدان بعض الأغراض الشخصية)

قد نالت المرتبة الثالثة من بين الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (3.08) وانحراف معياري (1.38). وبالتالي نستنتج أن الغالبية يعتقدون أن إمكانية التواصل مع سائق سيارة الأجرة في حال فقدان بعض الأغراض الشخصية تتوفر بدرجة متوسطة.

ومن جانب آخر، فقد كشفت النتائج أن الفقرة رقم (6)، أن توفر كتيبات إرشادية سياحية داخل سيارة الأجرة عن مدينة مكة تتوفر بدرجة قليلة، مما يبين ان الشركة المشغلة لسيارة الأجرة ليس لديها اهتمام بالمعالم السياحية عن مدينة مكة لكي تقدمها للحاج أو المعمر أو السائح المسلم الذي لديه الرغبة في التعرف على مكة المكرمة.

كما نستنتج أن غالبية أفراد العينة يعتقدون أنه لا تتوفر إمكانية طلب سيارة الأجرة من خلال الموقع الإلكتروني للشركة، وهذا يدل على أن غالبية الشركات التي تعمل في مجال النقل في مواسم الحج والعمرة بعيدة كل البعد عن الخدمات الإلكترونية التي وفرتها ثورة المعلومات والاتصالات.

وبالتالي تخلص الباحثة من خلال تحليل استجابات المستجوبين المشاركين في الدراسة الحالية، والخاصة بكيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات المتعلقة بتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد أن هناك تباين واسع في رأي المستفيدين من خدمات شركات النقل داخل مكة المكرمة خلال مواسم الحج والعمرة، حيث بينت النتائج أن الخطط والسياسات والإجراءات لا تعكس واقعا إيجابيا لتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد. وهذا يتطلب من هيئة النقل أن تعمل على متابعة ما وضعته من مواصفات وآليات لتنفيذ رحلة العميل داخل مكة المكرمة بالشكل المطلوب.

• نتائج الإجابة عن السؤال الرابع: ما نتائج المقارنة بين المعايير المحددة والواقع؟

فيما يتعلق بالإجابة عن هذا السؤال، فقد كشفت نتائج التحليل السابقة أن المعايير التي كشفها الواقع لا تتطابق في معظمها مع المعايير المحددة من هيئة النقل في وزارة النقل بمدينة مكة المكرمة. حيث كشفت نتائج التحليل كما تم استعراضها من خلال الإجابة عن السؤال الأول والثالث أن هناك عديدة تبين وجود قصور بدرجة كبيرة في معظم الخدمات المقدمة للعميل. وفي الجدول التالي نتناول أبرز تلك الخدمات التي حازت على درجة ضعيفة من التوفر:

جدول رقم (12) يوضح نتائج المقارنة بين المعايير المحددة والواقع

م	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
المواصفات الفنية لسيارة الأجرة				
1	توفير مقاعد خاصة بالأطفال داخل سيارة الأجرة	2.25	1.47	قليلة
2	توفير الماء للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.16	1.38	قليلة
3	توفير المناديل للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.47	1.51	قليلة
4	توفير المعقمات للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.42	1.44	قليلة
5	توفير الكمامات للعميل داخل سيارة الأجرة أثناء الرحلة	2.36	1.43	قليلة
6	توفير خدمة الأنترنت داخل السيارة بسرعة عالية	2.22	1.40	قليلة
التجهيزات الفنية لسيارة الأجرة				
1	تدعم شاشة سيارة الأجرة اللغتين العربية والانجليزية.	2.46	1.55	قليلة
2	تحتسب تكلفة الرحلة على الشاشة الأمامية لسيارة الأجرة.	2.48	1.51	قليلة

م	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
3	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على مخرج واحد usb كحد أدنى	2.59	1.46	قليلة
4	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على نظام الملاحة	2.57	1.53	قليلة
5	تحتوي شاشة سيارة الأجرة على صورة السائق	2.57	1.56	قليلة
6	توجد لشاشة خلفية في سيارة الأجرة تدعم تمكين الراكب من تقييم الخدمة	2.45	1.54	قليلة
7	إمكانية التحكم في صوت الوسائط من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة	2.49	1.50	قليلة
8	إمكانية التواصل مع مركز المنشأة من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة	2.52	1.53	قليلة
9	تدعم الشاشة الخلفية عرض محتويات إعلانية في سيارات الأجرة العائلية	2.49	1.51	قليلة
وحدة التشغيل الرئيسية				
1	(الكاميرا) توافر كاميرا واحدة داخلية في سيارة الأجرة موجهة للسائق.	2.35	1.40	قليلة
2	توفير طباعة فواتير داخل سيارة الأجرة تطبع الفواتير بشكل واضح شاملة للبيانات الأساسية للفواتير.	2.48	1.56	قليلة
3	تحتوي سيارة الأجرة على أيقونات للأشياء المتوفرة داخل السيارة كالكاميرا	2.49	1.41	قليلة
4	تحتوي سيارة الأجرة على ملصق كُتب عليه رحلتك مجانية في حال عدم فتح السائق للعداد	2.45	1.49	قليلة
تجهيزات الأبواب والمقاعد الخاصة بسيارات الأجرة لذوي الإعاقة				
1	تجهيز وتخصيص مقعد مناسب في سيارة الأجرة لمرافق شاغل الكرسي المتحرك	2.56	1.55	قليلة
2	توفر رافعة في سيارة الأجرة ذات الأرضية المرتفعة	2.47	1.53	قليلة
3	توفر منحدر في سيارة الأجرة ذات الأرضية المنخفضة	2.46	1.55	قليلة

ويتضح من النتائج بالجدول أعلاه أن جميع بمدى توفر الخدمات التي يجب أن تتوفر بسيارة الأجرة في داخل مدينة مكة المكرمة أن جميع هذه الخدمات تتوفر بدرجة ضعيفة، مما يدل على وجود قصور في توفر هذه الخدمات حسب مجالها. حيث يتضح من الجدول أنه فيما يتعلق بالمواصفات الفنية لسيارة الأجرة، حيث شملت المواصفات عدد (15) خدمة مقدمة، يتضح أن هناك 6 خدمات تتوفر بدرجة قليلة أي تشكل نسبة 40% من إجمالي الخدمات المتعلقة بالمواصفات الفنية. كما بينت النتائج أنه فيما يتعلق بالتجهيزات الفنية الخاصة بسيارة الأجرة أن هناك عدد (9) من أصل ثلاثة عشر خدمة محددة من هيئة النقل تعتبر غير مطابقة للمواصفات حيث تشكل نسبة 69.2% وبالتالي هناك فجوة كبيرة بين ما يقدم في خدمات وبين ما حددته هيئة النقل. أما فيما يتعلق بالخدمات المتعلقة بوحدة التشغيل الرئيسية، فقد بينت النتائج أن هناك (4) خدمات تتوفر بدرجة ضعيفة من أصل (10) خدمات أي تشكل نسبة 40% من إجمالي الخدمات المحددة من قبل هيئة النقل في وزارة النقل. أما فيما يتعلق بتجهيزات الأبواب والمقاعد الخاصة بسيارات الأجرة لذوي الإعاقة، فقد أظهرت النتائج أن هناك ثلاثة خدمات من أصل (8) خدمات تتوفر بدرجة قليلة أي تشكل نسبة 37.5%.

وبالتالي نستنتج مما سبق أنه من أصل (46) خدمة محددة من هيئة النقل بوزارة خاصة بمواصفات وتجهيزات سيارة الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة لخدمة الحجاج أثناء مواسم الحج والعمرة هناك عدد (22) خدمة لا تتوفر بالشكل المطلوب للعميل، حيث تمثل نسبة 47.5% من إجمالي الخدمات. وهذه نسبة عالية تدل على أن شركات النقل العاملة بتشغيل سيارات الأجرة في داخل مدينة مكة المكرمة لا تلتزم بالمواصفات المختلفة المحددة من هيئة النقل.



- نتائج الإجابة عن السؤال الخامس: ما مدى رضا العميل عن خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة المكرمة؟

للإجابة عن هذا السؤال الرابع من الدراسة، تم تحليل وتفسير استجابات العينة من خلال ثلاثة مجالات وتتضمن مدى استجابة السائقين لحاجات العميل، ومجال شعور العملاء بالأمان والثقة عند التعامل مع السائقين والمجال الثالث هو مدى اهتمام العاملين بالشركة بالمستفيدين والتعامل معهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات العملاء والعمل على تلبيتها. وتم استعراض النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (13) درجة رضا العملاء عن خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة داخل مكة المكرمة

رقم	المعايير والمؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتيب
	رضا العملاء عن استجابة السائقين لحاجات العميل	3.17	1.21	متوسطة	
1	إعلام العميل من قبل الشركة المشغلة لسيارة الأجرة عن مواعيد تقديم خدمة التنقل التي طلبها بدقة.	3.03	1.34	متوسطة	10
2	استعداد الشركة المشغلة لسيارة الأجرة لمساعدة العميل دائما.	3.02	1.43	متوسطة	11
3	فترة انتظار العميل عند طلب سيارة الأجرة فترة قصيرة	3.45	1.28	متوسطة	2
	الرضا عن شعور العملاء بالأمان والثقة عند التعامل مع السائقين	3.31	1.08		
4	سلوك سائق سيارة الأجرة يشعر العميل بالثقة.	3.44	1.20	متوسطة	3
5	شعور العميل بالأمان في التعامل مع شركة أجرة السيارات.	3.33	1.30	متوسطة	4
6	تحدث سائق سيارة الأجرة مع العميل بلباقة واحترام	3.04	1.27	متوسطة	9
7	امتلاك سائق سيارة الأجرة المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة العميل.	3.79	1.11	متوسطة	1
8	معرفة سائق سيارة الأجرة بطرق السير المختلفة	3.19	1.41	متوسطة	6
9	يقود السائق لسيارة الأجرة بمهارة عالية	3.10	1.25	متوسطة	8
	الرضا عن اهتمام العاملين بالمستفيدين والتعامل معهم باحترام وتقدير	2.99	1.20		
10	اهتمام السائقين بالعميل اهتماما شخسيا أثناء الرحلة	3.10	1.25	متوسطة	7
11	تتبع شركة أجرة السيارة سياسة أن العميل على حق	2.99	1.20	متوسطة	12
12	ملائمة ساعات أوقات عمل سيارات الأجرة لكل العملاء على مدار 24 ساعة.	3.20	1.21	متوسطة	5
13	إجادة سائق سيارة الأجرة للغة الإنجليزية والعربية	2.66	1.58	متوسطة	13
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.15	1.11		

كشفت النتائج بالجدول أعلاه أن من أجل تقديم خدمات مميزة للعملاء المستفيدين من خدمات النقل خلال مواسم الحج والعمرة، فإن ذلك يتطلب تعزيز رضا العملاء المستفيدين وذلك من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال تحسين تطوير الخدمة للعميل، حتى يتمكن من الحصول على خدمات النقل بالشكل المقبول وفي الوقت والمكان المحددين. وهذا يتطلب تدريب العاملين والسائقين على وسائل التعامل مع العميل باحترام والتركيز على تقديم الخدمات المميزة.

- نتائج الإجابة عن السؤال السادس: ما الجودة المأمول توفرها في خدمة سيارات الأجرة داخل مكة المكرمة؟ من خلال تحليل وتفسير بيانات الدراسة والخاصة بجودة الخدمة المتوقعة من سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة فقد تبين للباحثة أن نسبة كبيرة من الخدمات لا تقدم حسب معايير المواصفات المحددة للخدمة. كما أشرنا من خلال التحليل أن 47.5% من الخدمات المقدمة لا تتوافق مع المعايير المحددة من هيئة النقل. وبالتالي فقد تبين أنه لا تتوفر الجودة المأمولة في خدمة سيارات النقل، مما يتطلب من الجهات المسؤولة في وزارة النقل أن تعمل

على إصدار اللوائح والتوجيهات التي تلزم هذه الشركات بمراعاة جميع المعايير المخصصة لتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة.

#### نتائج الفروق الإحصائية:

خصصت الباحثة هذا الجزء لمعرفة مدى وجود فروق بين تقييم أفراد العينة للمواصفات الفنية والتجهيزات الخاصة بسيارة الأجرة، والتجهيزات والسياسات والإجراءات الخاصة برحلة العميل، ومدى رضا العميل عن السائق وعن الأمان ورضاه عن العاملين، تعزى لاختلاف الجنس، المؤهل التعليمي والعمر. ولاختبار دلالة الفروق باختلاف الجنس تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة، بينما لاختبار الفروق باختلاف المؤهل التعليمي والعمر تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالية:

جدول رقم (14) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق حول محاور الخدمة المدركة باختلاف الجنس درجة الحرية (99)

الدلالة الإحصائية	قيمة "ت"	أنثى		ذكر		محاور الدراسة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
**0.001	-3.58	1.08	3.31	1.00	2.57	المواصفات الفنية لسيارة الأجرة
**0.00	-3.89	1.27	3.11	1.35	2.10	التجهيزات الفنية لسيارة الأسرة
**0.003	-3.05	1.25	3.15	1.13	2.42	وحدة التشغيل الرئيسية
**0.00	-3.70	1.09	2.29	1.10	2.48	ملصق التعرّف والإرشادات
**0.00	-3.76	1.35	3.30	1.30	2.31	تجهيزات الأبواب والمقاعد الخاصة بسيارة الأجرة
**0.00	-4.42	1.26	3.45	1.17	2.38	كيفية إعداد الخطط والسياسات والموارد البشرية لإتمام رحلة العميل
**0.00	-4.03	1.18	3.63	1.08	2.72	الرضا عن استجابة السائق للعميل
**0.00	-3.85	1.11	3.71	0.92	2.94	الرضا عن الشعور بالأمان
**0.001	-3.57	1.11	3.40	1.16	2.60	الرضا عن اهتمام العاملين بالمستفيدين
**0.00	-04.02	1.08	3.58	1.00	2.75	الرضا العام

\*\*تشير إلى أن الفرق دال عند مستوى المعنوية (0.01).

يتضح من النتائج بالجدول أعلاه أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين تقييم أفراد العينة للمواصفات الفنية والتجهيزات الخاصة بسيارة الأجرة، ورضاهم عن استجابة السائق والشعور بالأمان ورضاهم عن العاملين في تعاملهم مع العملاء ومستوى الرضا العام، تعزى لاختلاف الجنس لأفراد العينة المشاركين في الدراسة. حيث أظهرت النتائج أن الفروق تعود لصالح المستفيدين من الخدمة النساء. وهذا يبين أن النساء المشاركات في الدراسة يعتقدن أن المواصفات الفنية والتجهيزات وإعداد الخطط والسياسات تتوفر بسيارة الأجرة العاملة داخل مدينة مكة أثناء مواسم الحج والعمرة، كما يتضح أن النساء أكثر رضا عن السائق والأمان وتعامل العاملين ومستوى رضاهم مقارنة بالذكور المشاركين في الدراسة.

جدول رقم (15) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق حول أبعاد محاور الدراسة باختلاف المؤهل التعليمي

محاور الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المواصفات الفنية لسيارة الأجرة	بين المجموعات	6.533	3	2.178	1.837	0.15
	دخل المجموعات	114.972	97	1.185		
	المجموع	121.506	100			
التجهيزات الفنية لسيارة الأسرة	بين المجموعات	8.922	3	2.974	1.533	0.21
	دخل المجموعات	188.193	97	1.940		
	المجموع	197.116	100			
وحدة التشغيل الرئيسية	بين المجموعات	6.414	3	2.138	1.406	0.25
	دخل المجموعات	147.559	97	1.521		
	المجموع	153.973	100			
ملصق التعرّف والإرشادات	بين المجموعات	7.496	3	2.499	1.903	0.13
	دخل المجموعات	127.372	97	1.313		
	المجموع	134.868	100			
تجهيزات الأبواب والمقاعد الخاصة بسيارة الأجرة	بين المجموعات	11.102	3	3.701	1.918	0.13
	دخل المجموعات	187.193	97	1.930		
	المجموع	198.295	100			
كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات للموارد البشرية لإتمام رحلة العميل	بين المجموعات	15.073	3	5.024	3.034	*0.03
	دخل المجموعات	160.626	97	1.565		
	المجموع	175.699	100			
الرضا عن استجابة السائق للعميل	بين المجموعات	9.293	3	3.098	2.175	0.096
	دخل المجموعات	138.179	97	1.425		
	المجموع	147.472	100			
الرضا عن الشعور بالأمان	بين المجموعات	6.698	3	2.233	1.958	0.13
	دخل المجموعات	110.596	97	1.140		
	المجموع	117.294	100			
الرضا عن اهتمام العاملين بالمستفيدين	بين المجموعات	11.238	3	3.746	2.739	*0.05
	دخل المجموعات	132.684	97	1.368		
	المجموع	143.922	100			
الرضا العام	بين المجموعات	8.663	3	2.888	2.422	0.07
	دخل المجموعات	115.644	97	1.192		
	المجموع	124.307	100			

\*\*تشير أن الفرق دال عند مستوى المعنوية (0.01) \*تشير أن الفرق دال عند مستوى المعنوية (0.05) كشفت النتائج بالجدول أعلاه أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية حول كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات للموارد البشرية الخاصة بإتمام رحلة العميل بأمان وسلامة، والرضا عن اهتمام العاملين بالمستفيدين تعزى لاختلاف المؤهل التعليمي، بينما لم تكشف النتائج عن وجود فروق حول محاور الدراسة الأخرى.

جدول رقم (16) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق حول أبعاد محاور الدراسة باختلاف الفئة العمرية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الدراسة
**0.00	9.551	8.220	2	16.439	بين المجموعات	المواصفات الفنية لسيارة الأجرة
		1.072	98	105.066	دخل المجموعات	
			100	121.506	المجموع	
**0.008	5.075	18.794	2	37.588	بين المجموعات	التجهيزات الفنية لسيارة الأسرة
		1.628	98	159.528	دخل المجموعات	
			100	197.116	المجموع	
**0.005	5.620	12.019	2	24.038	بين المجموعات	وحدة التشغيل الرئيسية
		1.326	98	129.935	دخل المجموعات	
			100	153.973	المجموع	
**0.001	8.102	8.824	2	17.648	بين المجموعات	ملصق التعرف والإرشادات
		1.196	98	117.220	دخل المجموعات	
			100	134.868	المجموع	
**0.002	6.702	17.955	2	35.911	بين المجموعات	تجهيزات الأبواب والمقاعد الخاصة بسيارة الأجرة
		1.657	98	162.384	دخل المجموعات	
			100	198.295	المجموع	
**0.001	7.667	14.330	2	28.660	بين المجموعات	كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات للموارد البشرية لإتمام رحلة العميل
		1.500	98	147.039	دخل المجموعات	
			100	175.699	المجموع	
**0.00	11.545	6.920	2	13.841	بين المجموعات	الرضا عن استجابة السائق للعميل
		1.364	98	133.631	دخل المجموعات	
			100	147.472	المجموع	
**0.00	9.065	6.035	2	12.069	بين المجموعات	الرضا عن الشعور بالأمان
		1.074	98	105.224	دخل المجموعات	
			100	117.294	المجموع	
**0.001	7.377	10.210	2	20.420	بين المجموعات	الرضا عن اهتمام العاملين بالمستفيدين
		1.260	98	123.502	دخل المجموعات	
			100	143.922	المجموع	
**0.00	10.836	7.478	2	14.956	بين المجموعات	الرضا العام
		1.116	98	109.351	دخل المجموعات	
			100	124.307	المجموع	

\*\*تشير أن الفرق دال عند مستوى المعنوية (0.01)

يتبين من الجدول أعلاه أن هناك فروقا ذات دلالة عند (0.01) تعزى لاختلاف الفئات العمرية. والفروق تعود لصالح أفراد العينة الذين أعمارهم تراوحت ما بين (20-30) وما بين (40-50) مقارنة بمن أعمارهم أكثر من 50 سنة.

### مخلص النتائج:

- 1- فيما يتعلق بمدى توفر المواصفات الفنية لسيارة الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة، والمحددة من قبل هيئة المواصفات الفنية بوزارة النقل، فقد كشفت النتائج أن هناك ثلاث مواصفات فنية توفرت بدرجة كبيرة في سيارة الأجرة وفقا لمعايير مواصفات هيئة النقل بوزارة النقل وتشمل: عمل أبواب ونوافذ سيارة الأجرة شكل جيد، وجودة التكييف داخل سيارة الأجرة.
- 2- أظهرت النتائج أن غالبية المواصفات الفنية لسيارة الأجرة وفقا لمعايير مواصفات هيئة النقل لا تتوفر، مما يعني أن غالبية سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة لا تطابق المعايير الفنية المعتمدة.
- 3- تبين أن غالبية التجهيزات الفنية لا تتوفر في سيارة الأجرة ومن أبرزها: عدم دعم شاشة سيارة الأجرة للغتين العربية والانجليزية، عدم احتساب تكلفة الرحلة على الشاشة الأمامية لسيارة الأجرة، عدم إمكانية التحكم في صوت الوسائط من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة، لا تدعم الشاشة الخلفية عرض محتويات إعلانية في سيارات الأجرة العائلية، عدم إمكانية التواصل مع مركز المنشأة من خلال الشاشة الخلفية في سيارة الأجرة، وعدم احتواء شاشة سيارة الأجرة على صورة السائق.
- 4- بينت النتائج أنه فيما يتعلق بالتجهيزات المتعلقة بوحدة التشغيل الرئيسية والتي تشمل الكاميرا وجهاز الدفع واللوحة المضبوطة، فقد أظهرت النتائج أن هذه التجهيزات تتوفر لسيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة بشكل عام بدرجة متوسطة ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (2.77).
- 5- أظهرت النتائج أن من أهم التجهيزات التي توفرت بدرجة كبيرة تمثلت في أن: اللوحة تكون مضبوطة باللون الأصفر أعلى سيارة الأجرة عند عدم وجود عملاء داخلها ويلى ذلك في المرتبة الثانية من بين التجهيزات الفنية لسيارة الأجرة إمكانية دفع الأجرة للسائق بواسطة التطبيقات الذكية، حيث توفرت بدرجة متوسطة.
- 6- بينت النتائج أن سيارات الأجرة لذوي الإعاقة شبه معدومة وإن توفرت فتجهيزاتها بسيطة جدا مثل: الأبواب الجانبية في سيارة الأجرة الخلفية واسعة سهلة الفتح، في حين أن هناك العديد من التجهيزات لم تتوفر أو توفرت بدرجة ضعيفة ومن أهمها: عدم توفر رافعة في سيارة الأجرة ذات الأرضية المرتفعة، إضافة إلى عدم توفر منحدر في سيارة الأجرة ذات الأرضية المنخفضة.
- 7- كشفت نتائج الدراسة أن إعداد الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بالموارد البشرية لتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد جاءت بدرجة متوسطة وتشير أيضا إلى وجود فجوات كبيرة في إعداد الخطط والسياسات والإجراءات المتعلقة بتنفيذ رحلة العميل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد.
- 8- أظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام للمستفيدين والخاص بمجالات الرضا الثلاث، والتي تشمل الرضا عن استجابة السائق لحاجات العميل، ورضا العميل عن الأمان والثقة عند التعامل مع السائق، ورضاهم عن العاملين وتعاملهم مع المستفيدين باحترام وتقدير، فقد خلصت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من الرضا بشكل عام.
- 9- كشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة المستفيدين من خدمة النقل بواسطة سيارة الأجرة أثناء مواسم الحج تعزى لاختلاف الفئة العمرية، بينما بينت النتائج وجود فروق في كيفية إعداد الخطط والسياسات والإجراءات الخاصة بإكمال رحلة العميل، واهتمام العاملين بالمستفيدين تعزى لاختلاف المؤهل.

## توصيات الدراسة ومقترحاتها.

- 1- تطبيق شركات سيارة الأجرة للمواصفات الفنية والتجهيزات الخاصة بسيارة الأجرة، والتأكد من مدى مطابقتها لكراسة المعايير والمواصفات الخاصة بسيارة الأجرة.
- 2- التزام الشركات بإعداد الخطط والإجراءات التي تحقق رغبة العميل في الحصول على خدمة ذات جودة عالية.
- 3- أهمية عمل برامج إرشادية للسائقين للالتزام بانتهاج الأساليب والتصرفات التي تحقق رضا العميل طالب الخدمة.
- 4- أن تكون سيارة الأجرة مزودة بخدمة الإنترنت وذلك من أجل تكون الشركة أو الجهة المسؤولة عن السيارة متابعة لها إلكترونياً من خلال البرامج الإلكترونية الخاصة بذلك.
- 5- رفع ثقافة المسؤولين عن سيارات الأجرة سواء كانت شركات أو أفراد في أهمية تحقيق الجودة في الخدمة من خلال أبعادها المعروفة من خلال إصدار كتيبات خاصة لهم، مع إمكانية تنفيذ بعض الورش الداعمة لذلك.
- 6- إلزام شركات سيارة الأجرة وبالتالي سائقي سيارات الأجرة بإنزال العميل وأخذه من المواقع المخصصة لذلك.
- 7- إلزام سائقي الأجرة بعدم الاستجابة لنقل العملاء إلا من خلال تطبيق الشركة المشغلة.
- 8- عدم توظيف السائقين إلا لمن لديه الخبرة العملية والمهنية في قيادة سيارة الأجرة.
- 9- إلزام الشركات المشغلة لسيارات الأجرة بتوفير جهاز للدفع الإلكتروني.
- 10- توفير عدد أكبر من سيارات الأجرة لذوي الإعاقة وتكون مجهزة بكل متطلباتهم حسب معايير هيئة النقل

## قائمة المراجع

### أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو النصر، مدحت محمد (2015)، إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، متاح على الرابط: <https://pubhtml5.com/lnpz/frhp/basic>
- أحمد عبد السمیع علام، علم اقتصاديات النقل، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، الاسكندرية، مصر، 2009.
- جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، جامعة أوبوكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011.
- جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، قسطنطينة، 2007م.
- حمادة، فريد منصور (1998)، مقدمة في اقتصاد النقل، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، مصر، 1998.
- خالد، قردوحن وفارس فنطازي (2019)، أثر جودة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية- دراسة حالة ولاية جيجل، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل، الجمهورية الجزائرية.
- سعد الله، نور معي الدين محمد (2017)، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني، وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، جامعة شندي، جمهورية السودان.
- سناء، روابي (2009)، النمو الحضري وعلاقته بمشكلات النقل الحضري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الحضري، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لحضر، باتنة، 2008-2009.
- شاكوت، عفاف عمر فضل الله (2015)، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الخدمية (دراسة تطبيقية الهيئة القومية للكهرباء في الفترة من 2007- 2013م)، جامعة شندي، رسالة ماجستير، السودان.

- شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياسته " الفعاليات وعوامل الجدارة"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2009.
- شريف، محمد ماهر (2009)، تخطيط النقل وسياسته " الفعاليات وعوامل الجدارة"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2009.
- العابد، هوارى (2015)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، بسكرة.
- عثمان محمد غنيم، التخطيط (أسس ومبادئ عامة)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- عصام حيدر، التطور التاريخي لحركة الجودة الشاملة، الجامعة السورية الخاصة، 1992م.
- فارس، ناصر (2017)، أثر الجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن - دراسة حالة مؤسسة موبيليس، بسكرة جامعة محمد خيضر - بسكرة، رسالة ماجستير.
- الكحلوت، محمد محمود (2013)، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة، دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين، جامعة الأقصى، رسالة ماجستير.
- محمود حميدان (2009)، تخطيط النقل الحضر، سبتمبر 2009.
- مصطفى، كمال السيد طایل، معايير الجودة الشاملة الإدارة الإحصاء الاقتصاد، ط 1، (الأردن: عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2113 م.
- نظمي نصر الله، أيزو 9000، بداية الطريق إلى تطوير المنظومة الإدارية، القاهرة، الشركة العربية للنشر، 1995.
- النعيم حسن محمد علي، أروى عبد الحميد محمد نور (2008) إدارة الجودة الشاملة، (المفاهيم، الأساسيات، الأدوات والوسائل) الطبعة الأولى، مطبعة أرو، الخرطوم 2008م.

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Chauhan, v. Gupta, A. Parida, M. ( 2021), Demystifying service quality of Multimodal Transportation Hub (MMTH) through measuring users satisfaction of public transport. 102 (2021), 47-60..
- Cserdi, Z. & Kenesei, Z, (2020), Attitudes to forced adoption of new technologies in public transportation services, Research in Transportation Business & Management, available at; [www.elsevier.com/locate/rtbm](http://www.elsevier.com/locate/rtbm)
- Paudel, Jayash (2021), Bus ridership and service reliability: The case of public transportation in Western Massachusetts, Transport Policy, available: <http://www.elsevier.com/locate/tranpol>.