

جامعة أم القرى

معهد خادم الحرمين الشريفين للأبحاث

الورقة الأولى

استبانة تقييم مستوى جودة الخدمات
المقدمة للزوار في المدينة المنورة

رقم الاستبانة :		رقم الطالب :	
١ - العمر : (.....) سنة			
٢ - الجنسية :			
٣ - الجنس : ١. ذكر ٢. أنثى			
٤ - المؤهل التعليمي :		١. أمي ٢. يقرأ ويكتب ٣. ابتدائي	
		٤. متوسط ٥. ثانوي ٦. بكالوريوس	
		٧. دبلوم عالي ٨. ماجستير ٩. دكتوراة	
٥ - عدد مرات الزيارة السابقة : (.....) مرة			
٦ - وسيلة النقل التي قدمت عليها إلى المملكة ١. جواً ٢. بحراً ٣. براً			
٧ - مكان الدخول إلى المملكة			
٨ - المصاحبون للزائر : ١. لوحدي ٢. مع أسرتي ٣. مع مجموعة			

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

مدى رضاك عن :	١. راضي جداً	٢. راضي	٣. إلى حد ما	٤. غير راض	٥. أبداً
٩- إنهاء إجراءات الجوازات لدخول المدينة المنورة					
١٠- إنهاء إجراءات التفتيش عند دخول المدينة المنورة					
١١- استقبالكم من قبل مندوبي مؤسسة الإدلاء بالمدينة المنورة					
١٢- سرعة التوجيه للسكن في المدينة المنورة					
١٣- معرفة وقدرة مقدمي الخدمة بتأديتها					
١٤- سرعة تقديم الخدمة					
١٥- سعة وتنظيم أماكن الصلاة في المسجد النبوي الشريف					
١٦- تنظيم أداء زيارة الحجرة الشريفة (قبر المصطفى)					
١٧- سعة أبواب ومداخل وممرات المسجد النبوي					
١٨- توافر السلام الكهربائية والدرج بالحرم					
١٩- توافر الإرشاد واللوحات الإرشادية بالحرم					
٢٠- توافر الدروس والوعظ والإرشاد بالحرم					
٢١- الاستعلامات وخدمات المفقودات بالحرم					
٢٢- توافر مياه زمزم بالحرم					
٢٣- توافر الحمامات وأماكن الوضوء بالحرم					
٢٤- توافر الأمن والسلامة من المخاطر بالحرم					
٢٥- توافر الخدمات الصحية بالحرم					
٢٦- النظافة بالمسجد النبوي					
٢٧- تعامل مقدمي الخدمة بالحرم					
٢٨- قرب السكن من المسجد النبوي الشريف					
٢٩- نظافة السكن					
٣٠- التكيف في السكن					
٣١- مياه الشرب والوضوء في السكن					
٣٢- الخدمات والمرافق بالسكن					
٣٣- تنظيم وترتيب أمور التسيكين					
٣٤- نوع وأسلوب مقدمي الخدمة في السكن					
٣٥- توفر وسائل النقل داخل المدينة المنورة					
٣٦- وسائل النقل من حيث الراحة والتكيف					
٣٧- سرعة وسهولة التنقل					
٣٨- الطرق للمركبات والمشاة					
٣٩- نوع أسلوب مقدمي خدمة النقل					

					٤٠- الوصول للأماكن الأثرية
					٤١- توفر الخدمات عند الأماكن الأثرية
					٤٢- الإرشاد والفتوى حيال نـسك الزيارة

