

دراسة استطلاعية لتقييم الخدمات المقدمة للزائرين اثناء

زيارة العاشر من محرم في بغداد

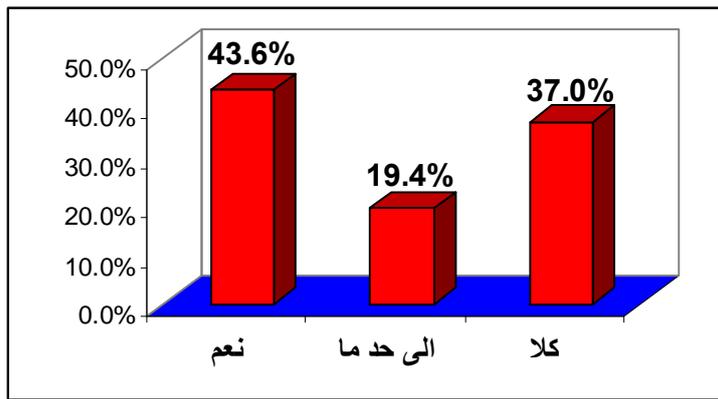
عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة جموع الزائرين الوافدين من كافة مناطق واحياء محافظة بغداد باتجاه مدينة الكاظمية المقدسة، اذ تم استطلاع آراء عينة عشوائية من الزائرين بلغت ٢٣٣ زائرا استطلعت آرائهم حول جملة من الخدمات المقدمة اثناء الزيارة في مدينة الكاظمية المقدسة عبر استبانة معدة من قبل وحدة استطلاع الرأي العام في مركز بحوث السوق وحماية المستهلك بجامعة بغداد وذلك في يومي الثامن والتاسع من شهر محرم الحرام، اخضعت اجابات المبحوثين الى الفرز والتدقيق فتبين بأن هناك ٦ استبانات غير صالحة للتحليل الاحصائي، وبهذا يكون حجم العينة النهائي ٢٢٧ زائرا تم تحليل اجاباتهم احصائيا عبر البرنامج الجاهز (SPSS)، وكانت نتائج الاسئلة المتعلقة بموضوع الاستطلاع على النحو الاتي:

نتائج التحليل الاحصائي

١- هل ترى بأن هناك هدروتبذير في الطعام والشراب المقدم للزائرين اثناء الزيارة؟

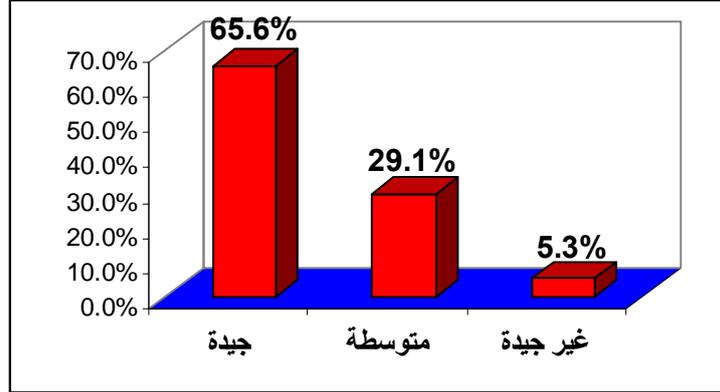
اظهرت نتائج التحليل الاحصائي بأن ما يقارب نصف المستطلعين ٤٣.٦% اكدوا وجود حالات من التبذير والهدر في الاطعمة والشراب المقدم للزائرين اثناء الزيارة، في حين رأى ١٩.٤% وجود تلك الحالات ولكن الى حد ما، في حين اشار ٣٧% منهم الى عدم وجود لأي هدر وتبذير في الطعام والشراب، و(الشكل ١،) يبين النتائج.



شكل (١) : الهدر والتبذير في الطعام والشراب المقدم للزائرين

٢- ما رأيك بجودة الخدمات الطبية المقدمة اثناء الزيارة؟

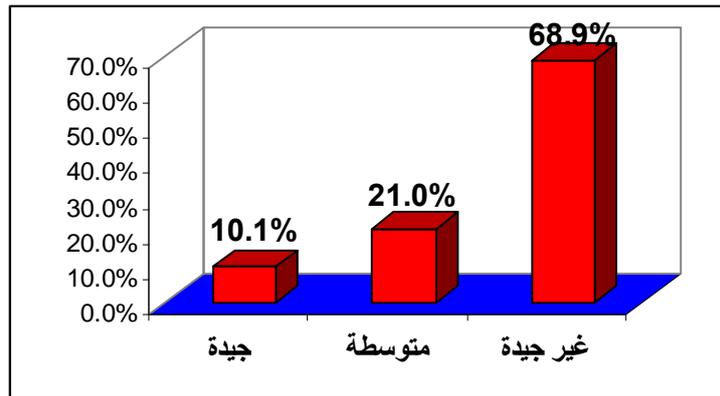
لدى سؤال العينة المستطلعة عن جودة الخدمات الطبية المقدمة اليهم والتي لاحظوها اثناء الزيارة، اجاب ما يقارب ثلثي المستطلعين من الزائرين ٦٥.٦% بجودة تلك الخدمات، ورأى ٢٩.١% من الزائرين بأن الخدمات الطبية والصحية متوسطة، في حين بينت النسبة الضئيلة والمتبقية من المستطلعين ٥.٣% عدم جودة تلك الخدمات، و(الشكل ٢) يبين النتائج.



شكل (٢) : جودة الخدمات الطبية

٣- ما رأيك بجودة خدمات النقل (اىصال وارجاع الزائرين) المقدمة اثناء الزيارة؟

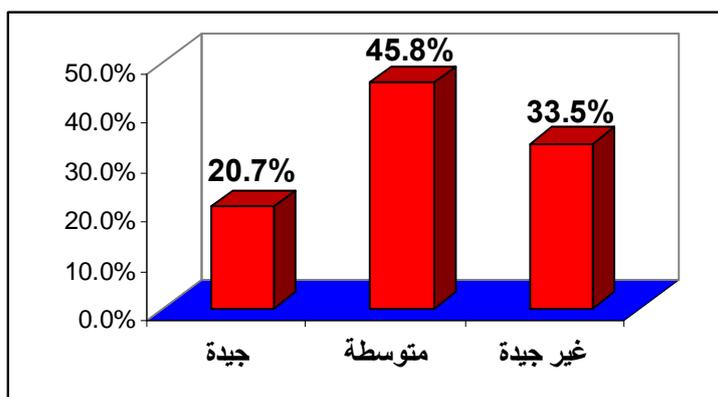
لدى الاستفسار من عينة الدراسة عن مدى جودة خدمات النقل المقدمة اليهم، كان معظم من استطلعت آرائهم ٦٨.٩% غير راضين عن خدمات النقل باعتبارها غير جيدة، و أن نسبة قليلة من المبحوثين ١٠.١% ترى بأن خدمات النقل جيدة، في حين يرى ٢١% من المستطلعين بأن تلك الخدمات متوسطة، و(الشكل ٣) يوضح النتائج.



شكل (٣) : جودة خدمات النقل

٤- ما رأيك بجودة خدمات النظافة المقدمة اثناء الزيارة؟

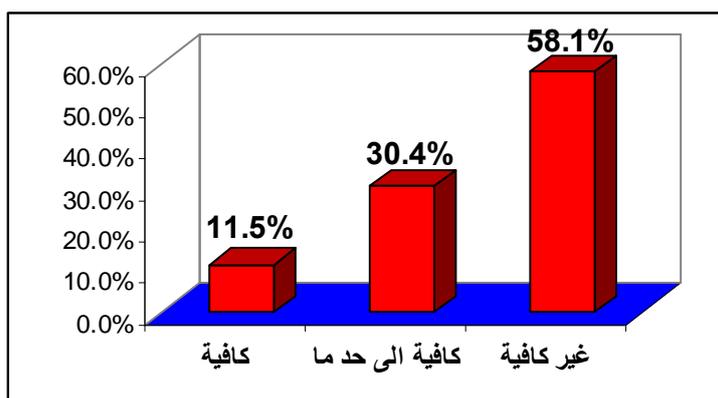
اظهرت النتائج بأن ما يقارب نصف المستطلعين ٤٥.٨% يرون بأن خدمات النظافة متوسطة، وان ما يقارب ثلث العينة ٣٣.٥% يرون عدم جودة تلك الخدمات، بينما عارضهم الرأي ما تبقى من المستطلعين ٢٠.٧% والذين قالوا بأن خدمات النظافة جيدة، و(الشكل ٤) يعكس النتائج.



شكل (٤) : جودة خدمات النظافة المقدمة اثناء الزيارة

٥- هل ترى بأن عدد حاويات النفايات المتوفرة كافية؟

لدى سؤال المستطلعين عن مدى كفاية حاويات النفايات المتوفرة اثناء الزيارة، اظهرت النتائج بأن اغلب المستطلعين ٥٨.١% يرون عدم كفاية تلك الحاويات، ورأى اقل من ثلث العينة ٣٠.٤% بأن الحاويات المتوفرة كافية الى حد ما، وتعتقد نسبة قليلة وهي ما تبقى من العينة ١١.٥% بأن اعداد حاويات النفايات كافية، و(الشكل ٥) يبين النتائج.

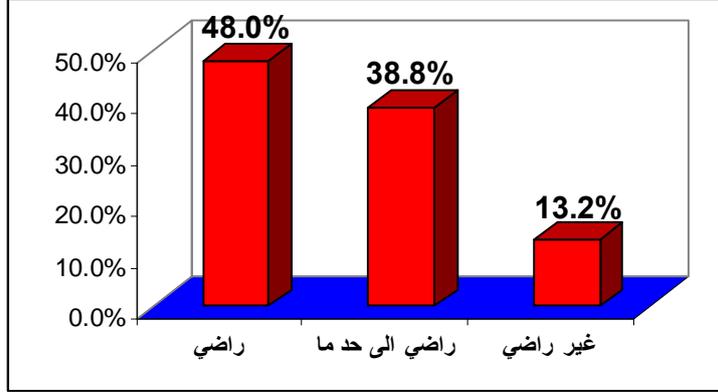


شكل (٥) : مدى كفاية حاويات النفايات المتوفرة

٦- ما مدى رضاك عن الاجراءات الامنية المتبعة خلال فترة الزيارة؟

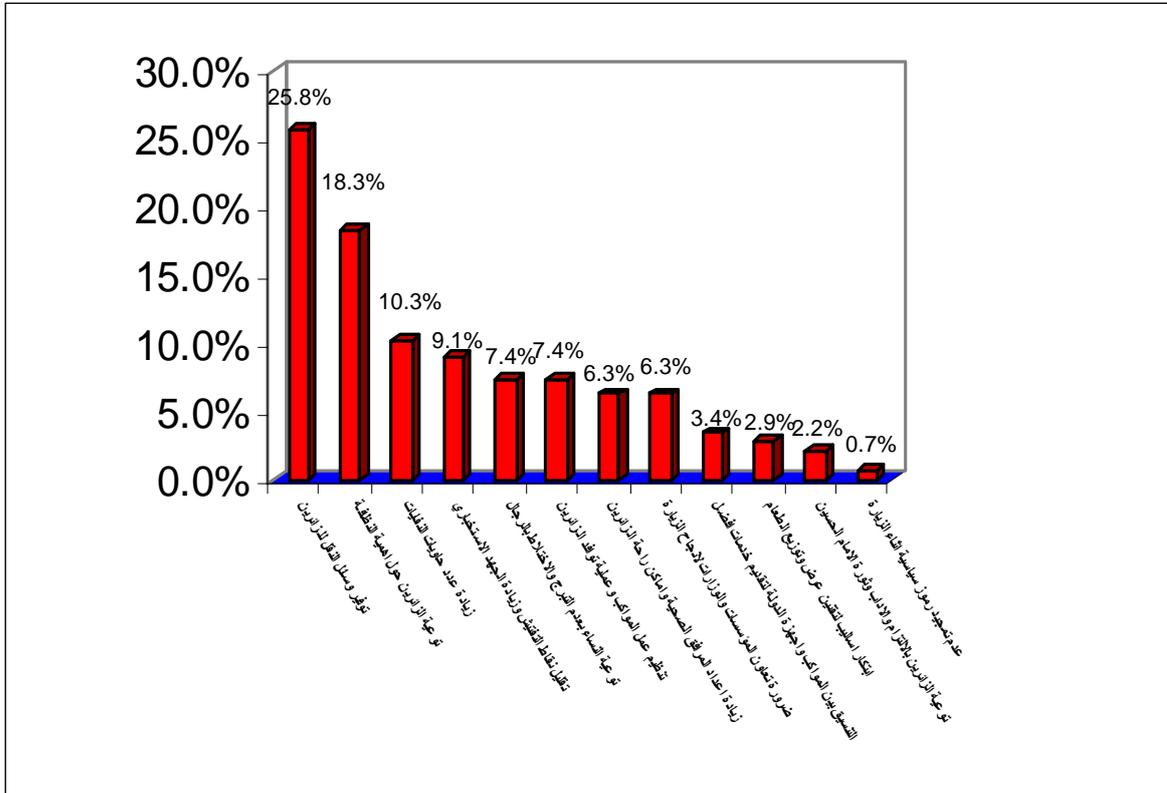
بينت نتائج الاستطلاع بأن ما يقارب نصف العينة المستطلعة ٤٨% قد ابدوا رضاهم عن تلك الاجراءات الامنية، في حين ابدى ٣٨.٨% من عينة الدراسة رضاهم الى حد ما حيال تلك

الاجراءات، وابدى ما تبقى من المستطلعين الذين شكلت نسبتهم ١٣.٢% عدم رضاهم ازاء الاجراءات الامنية المتبعة خلال فترة الزيارة، و(الشكل ٦، يبين النتائج.



شكل (٦) : رضى المبحوثين عن الاجراءات الامنية المتبعة خلال فترة الزيارة

- ٧- ما هي مقترحاتك لتطوير الخدمات اثناء الزيارة في المستقبل؟
- عند استطلاع رأي الزائرين حول القضايا السلبية التي لاحظوها اثناء الزيارة والتي يتمنون معالجتها في الزيارات المستقبلية، كانت مقترحات الزائرين على النحو الاتي:
- أ- أن ابرز ما يشغل الزائرين هو قضية النقل، اذ طالب ٢٥.٧% من الزائرين بزيادة وسائل النقل.
- ب- طالب ١٨.٣% منهم بتوعية الزائرين بأهمية الاهتمام بالنظافة في الشوارع والازقة اثناء الزيارة.
- ج- وفي سياق متصل يتمنى ١٠.٣% من الزائرين توفير عدد اكبر من حاويات النفايات في الزيارات القادمة.
- د- رغب ٩.١% من افراد العينة بتقليل الحواجز الاسمنتية ونقاط التفتيش وتعويضها بزيادة الجهد الاستخباري لتوفير الامان للزائرين.
- هـ- طالب ٧.٦% من العينة بتنظيم عمل المواكب وعملية تدفق الزائرين الى الاماكن المقدسة.
- و- طالبت نسبة مقاربة من عينة البحث ٧.٤% علماء الدين بتوعية النساء بضرورة عدم التبرج والاختلاط بالرجال اثناء الزيارة.
- ز- طالب ما نسبته ٦.٣% من عينة الدراسة بزيادة اعداد المرافق الصحية واماكن راحة الزائرين، .
- ح- طالبت ذات النسبة من المبحوثين ٦.٣% بالتنسيق بين وزارات ومؤسسات الدولة المختلفة لانجاح الزيارات المستقبلية، و(الشكل ٧، يوضح النتائج.



شكل (٧) : مقترحات الزائرين حول تطوير الخدمات في المستقبل