

# دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات لحجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة

دراسة من إعداد

د. عادل بن محمد أحمد بن ياسين

أ.د. عبدالحميد أحمد البس

د. خالد بن محمد البراق

## الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى وضع معايير لخدمات حجاج بيت الله الحرام وذلك بتحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج لهذه الخدمات مع تقييم لمستواها وبالتالي مقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية للأنشطة المشابهة، وهذه الخدمات هي:

• خدمات مؤسسات الطوافة.

• خدمات مكاتب الزمامة.

• خدمات إسكان الحجاج.

ونظراً لاختلاف مستويات حجاج بيت الله الحرام الثقافية والاجتماعية، إضافة إلى اختلاف طبيعة مناسك الحج عن غيرها من الأنشطة السياحية المشابهة والتي لا يمكن معها تطبيق معدلات ومعايير تلك الأنشطة عليها، فإن غاية الدراسة قياس جودة الخدمات في الحج بما يلي:

١ - تحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج للخدمات المختلفة.

٢ - تقييم مستوى الخدمات المقدمة للحجاج باختلاف فئاتهم ومقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية للأنشطة المشابهة.

٣ - معرفة رأي الحجاج في الخدمات المقدمة ووجهة نظرهم فيها من حيث الكم والنوع.

٤ - وضع معايير ثابتة لهذه الخدمات بما يحقق أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام.

٥ - التعرف على المعايير والأنظمة المعمول بها والتحري عن مدى ملاءمتها لحجاج بيت الله الحرام.

### **منهجية البحث وطريقة إجرائه:**

لمعرفة وتحديد المعدلات الفعلية للخدمات وتحقيقاً للأهداف المرجوة من البحث فإنه اتبع ما يلي:

١ - حصر جميع المكاتب الميدانية للطواف، وفروع مكتب الزمازمة الموحد، ومناطق سكن الحجاج.

٢ - تسجيل وملاحظة سلوك الحجاج في استخدام الخدمات، وحصر زمن الاستخدام وزمن الانتظار للحصول على جميع الخدمات المطلوبة.

٣ - عمل استبيانات للتعرف على خلفية وثقافة الحجاج ومقدمي الخدمة والتحري عن مدى قناعتهم ورضاهم عن الخدمات.

### **مجال وحدود الدراسة:**

شملت الدراسة (٣٠) مكتباً من مكاتب الخدمات الميدانية بواقع (٥) مكاتب لكل مؤسسة من مؤسسات الطواف الست لمختلف جنسيات الحجاج، كما شملت

الدراسة (١٠) فروع لمكتب الزمازمة الموحد من مجموع (١٣) فرعاً. أيضاً اشتملت الدراسة على (١٥٠) عمارة لسكنى الحجاج على أساس قطاع عرضي لمكة المكرمة، كما أخذ بعين الاعتبار جنسيات الحجاج المختلفة، كذلك جميع بعثات الحج لمختلف دول العالم الإسلامي والأقليات المسلمة. وفيما يخص عينات الحجاج لاستبيانها، فقد تم تغطية جميع عينات الحجاج بمختلف جنسياتهم وجهات قدومهم، وقد استعين بطلاب الدراسات العليا في جامعة أم القرى والجامعة الإسلامية من لغاتهم الأم هي لغات العينات حرصاً على دقة المعلومة. وقد تم تجميع ما يلي:

(١٣٧٢)	استبانة حاج.
(٨٥)	استبانة مكاتب طوافة
(٣٥)	استبانة زمازمة
(٥٣)	استبانة عقارين
(٦٢)	استبانة بعثات الحج
(١٥٩)	استمارة حصر زمن انتظار أمام المصعد
(٣١)	استمارة حصر زمن ركاب الباص.
(٣٧)	استمارة حصر زمن تفريغ العفش
(٧٦)	استمارة معلومات عن مكتب

وتم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً خلال الأيام السبعة التي تسبق صعود الحجاج

إلى منى وذلك لضمان أكبر عدد من العينات.

وتوضع الصفحات التالية ملخصاً نهائياً للآراء المقترحة والمعمول بها

للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة إضافة إلى رأي فريق البحث.

ملخص نهائي للآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
١	زمن الانتظار في الباص لحين وصولهم مقر السكن:	١٥ دقيقة	٣٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	-	١٥ دقيقة
٢	الزمن المستغرق لإنزال العفش من الباص:	١٥ دقيقة	٣٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	-	١٥ دقيقة
٣	عدد عمال العفش الذين يقومون بإنزال العفش:	عامل واحد لكل ٥ حجاج	عامل واحد لكل ٣ حجاج	عامل واحد لكل ٨ حجاج	٨ عامل لكل باص	٨ عامل لكل باص	عامل واحد لكل ٨ حجاج
٤	الزمن المستغرق لوصول المعلومات إلى الحاج من مكتب الخدمات الميدانية:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	-	-	ساعة واحدة
٥	عدد أفراد فريق مجموعة الخدمات الميدانية الذين يشرفون على عملية الاستقبال والنقل:	موظف واحد لكل ٥٠ حاج	موظف واحد لكل ٣٠ حاج	موظف واحد لكل ٥٠ حاج	-	٥ أشخاص لكل باص	٣ موظفين لكل باص
٦	زمن الانتظار في حالة انقطاع الماء عن سكن الحجاج:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	٤ ساعات	ساعة واحدة
٧	زمن الانتظار في حالة انقطاع الكهرباء:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	٣ ساعات	٣ ساعات	ساعة واحدة
٨	زمن الانتظار للحصول على المصعد:	٥	٥	٥	-	-	٥
	عدد المنتظرين للحصول على المصعد:	-	-	-	٥	-	٥

تابع ملخص نهائي للأراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
٩	زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في أجهزة التبريد والمروحبة وبرادات المياه وأعطال الإضاءة والمصعد:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعتين	ساعة واحدة
١٠	زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في التمديدات الصحية بما فيها السيفونات:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعتين	ساعة واحدة
١١	زمن الانتظار بشأن الشكاوي التي يتقدم بها الحجاج لأعضاء المكتب:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	-	ساعة واحدة
١٢	معدل عدد الحجاج لكل عامل نظافة واحد:	عامل واحد لكل حاج ٤٠	عامل واحد لكل حاج ٦٠	عامل واحد لكل حاج ٦٠	عامل واحد لكل حاج ٦٠	-	عامل واحد لكل حاج ٥٠
١٣	عدد الحجاج المستخدمين لحاوية نظافة واحدة:	١٠ حجاج لكل حاوية	٤٠ حجاج لكل حاوية	١٠ حجاج لكل حاوية	٢٠ حجاج لكل حاوية	-	٢٠ حجاج لكل حاوية
١٤	عدد المرات التي يتم فيها تنظيف العمارة بما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة:	٣ مرات يومياً	مرتين يومياً	مرتين يومياً	من ٢ - ٣ مرات يومياً	٣ مرات يومياً	٣ مرات يومياً
١٥	زمن الانتظار لدخول دورة المياه:	٥ دقائق	٥ دقائق	٥ دقائق	٥ دقائق	-	٥ دقائق
١٦	معدل عدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة:	دورة مياه لكل حاج ٦٠	دورة مياه لكل حاج ١٠	دورة مياه لكل حاج ٦	دورة مياه لكل حاج ١٠	-	دورة مياه لكل حاج ١٠

تابع ملخص نهائي للآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
١٧	الزمن الذي ينتظره الحجاج لإرشاده لمقر سكنه:	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	-	نصف ساعة
١٨	الزمن المستغرق لإرسال الإسعاف إلى الحجاج:	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	-	نصف ساعة
١٩	كمية مياه زمزم التي يتم توزيعها على مقر الحجاج:	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠
٢٠	عدد المرات التي يتم فيها تزويدهم بماء زمزم:	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً
٢١	عدد المرات التي يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي نقص أو خلل في الخدمات:	٣ مرات يومياً	مرتين يومياً	مرة واحدة يومياً	-	-	مرتين يومياً
٢٢	عدد الأمتار المربعة لكل حاج في سكن الحجاج بمكة المكرمة:	٢٢.٥ م <sup>٢</sup> لكل حاج	٢٤ م <sup>٢</sup> لكل حاج	٢٢.٥ م <sup>٢</sup> لكل حاج	-	٢٢.٥ م <sup>٢</sup> لكل حاج	٢٣ م <sup>٢</sup> لكل حاج