

تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج

دراسة من إعداد

د . عبدالحكيم موسى مبارك

د . سامي بن ياسين برهمين

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التالي :

- ١ - تحديد سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي بعض الخدمات المهمة والحجاج، بما يؤدي إلى إعطاء مقدمي الخدمات صورة عن أدائهم بهدف تعزيز الإيجابيات وتلافي السلبيات وتطوير الخدمات بأبعادها الإنسانية والمعنوية.
- ٢ - تحديد مستوى أداء بعض الخدمات الأساسية بأبعادها المعنوية من وجهة نظر الحجاج.
- ٣ - تحديد الإيجابيات والسلبيات في التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج بما يؤدي إلى تحديد أوجه النقص لهذا الجانب المهم في صناعة وتقديم الخدمات.

إجراءات البحث:

- ١ - تم تصميم استبانة تكونت من ثمانية أجزاء تغطي أسئلة البحث.
- ٢ - تم تحديد الصدق الظاهري للاستبانة من خلال أخذ آراء بعض المحكمين من المختصين المشاركين في تنفيذ أبحاث معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج عام ١٤١٩هـ.

٣ - تم اختيار عشرة طلاب جامعيين مدرين يتحدثون اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية والأردو والملايو والهوسا ولعدم توفر طالب يتحدث اللغة التركية ترجمت الاستبانة إلى اللغة التركية بواسطة د. سعد الدين أونال (التركي الجنسية - الباحث بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج) .

٤ - ورغبة في أن يكون الحاج المشارك في الدراسة قد جرب معظم الخدمات المقدمة له فقد بدأ التطبيق الفعلي لأداة البحث (الاستبانة) على الحاج بمنى يوم السبت ١٠/١٢/١٤١٩هـ وكانت حصيلة اليوم الأول ٢٢٠ استبانة، وكانت حصيلة اليوم الثاني ١١/١٢/١٤١٩هـ ٢٧٤ استبانة وكانت حصيلة بقية الأيام ٥٣٦ استبانة، واستبعدت (٢٤) استبانة عند إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي لعدم اكتمال بياناتها.

٥ - كانت عينة الدراسة الفعلية (١٠٠٦ حاجاً) وهي عينة معبرة حسب المعايير الإحصائية.

أهم نتائج الدراسة:

- ١ - هناك عدم رضا بين أوساط الحاج عن مقدمي خدمات الاستقبال بنسب لا تقل عن ٤,١١٪ ولا تزيد عن ٣٤,٧٪ .
- ٢ - هناك عدم رضا بين الحاج عن سائقي المركبات بنسب لا تقل عن ٢٠٪ ولا تزيد عن ٤١,٦٪ .
- ٣ - هناك عدم ارتياح بين الحاج عن مسئولى مكاتب الخدمات الميدانية بنسب لا تقل عن ١٨,٦٪ ولا تزيد عن ٣٢,١٪ .
- ٤ - هناك عدم رضا بين الحاج من الباعة بنسب لا تقل عن ٢١,٣٪ ولا تزيد عن ٣٨,٥٪ .

٥ - هناك عدم ارتياح بين الحجاج عن مسئولية مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة بنسب لا تقل عن ٦,٨٪ ولا تزيد عن ١٦,٨٪.

٦ - هناك عدم رضا بين الحجاج من رجال الأمن بنسب لا تقل عن ١٧,٥٪ ولا تزيد عن ٢٥,٧٪.

أهم توصيات الدراسة:

- أوصت الدراسة بأهمية إعداد نظام لتقويم أداء مقدمي الخدمات العامة مع تكثيف الدورات التدريبية لهم بهدف تأهيلهم معرفياً ومهارياً ووجدانياً لتطوير قدراتهم ورفع مستوى أدائهم.