سبل إرشاد الحجاج للمرافق والخدمات

دراسة من إعداد

أ.د. ثروت السيد حجازي

مقدمة:

الإرشاد هو رسالة تحمل تعليمات لصالح مجموعة من الأفراد ويلزم أن يكون هناك قدرٍ من الفهم بين الرسالة والأفراد، لهذا فإن أرشاد الحجاج والمعتمرين يعتمد على أن تكون هناك صلة مشتركة بحيث تصل إلى الغالبية من الحجاج والمعتمرين ويعملون بما في محتواها.

ومن المعروف أن الرسالة تنجح كلما كانت أقرب للمرسل إليه ووسائل نقل الرسالة (وسائل الاتصال) تعددت ولكن تظل اللغة اللفظية هي الأكثر تداولاً بين المجتمع الواحد وإذا انتقلت إلى مجتمع آخر بثقافة أخرى فذلك يلزم التوضيح وأحيانا الترجمة وتظل مع ذلك قاصرة على مجتمع المتعلمين دون الأميين، ولهذا اتخذت الدراسات إرشاد الحجاج منهجاً آخر لابتكار لغة للتخاطب بين الجهات المعنية داخل حكومة المملكة العربية السعودية وبين الحجاج والمعتمرين لإرشادهم للمرافق والخدمات وهي لغة الرمز الشكلي والرمز اللوني.

الرمز الشكلي:

بدأت دراسات إرشاد الحجاج في المعهد منذ عام ١٤١٤هـ، وهدفت آنذاك إلى إرشاد الحجاج بالمشاعر، وذلك عن طريق اختصار لغة الاتصال المتبادلة (اللفظية) سواء المقروءة منها أو المسموعة، وعمد هذا الاختصار إلى استخدام مجموعة من الرسوم المجردة يوافق عليها المتعاملون مع الخدمات والمرافق وتشير إليها بوضوح.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

وفي هذه الدراسة حددت صفات تعميمية ومعرفية مشتركة يمكن اعتبارها أسساً لإرشاد الحجاج والمعتمرين إلى المرافق والخدمات، وكذلك صنفت مجموعة الدلالات التي يتم التعرف عليها للإسهام في تشكيل الرمز الذي يطرح بديلاً عن اللغة اللفظية ويمكن ايجاز تلك الأسس التي بناءً عليها تم اختيار الرمز بديلا من اللغة إلى:

١ ـ تباين اللغات وكثرتها حتى بين القومية الواحدة.

٢ ـ فقدان الاتصال اللغوي بين القومية الواحدة (المتعلمين والأميين).

٣ ـ أن تباين الثقافات يؤدي إلى اختلاف السلوك تجاه المرفق والخدمة.

وبناء على ماسبق ابتكرت رموز شكلية دالة على الخدمة، وعرضت على الحجاج ضمن رموز عالمية (متعامل بها) للوصول إلى الأشكال الأكثر دلالة على الخدمة من وجهة نظر الحجاج واختيرت مجموعة من الرموز والأشكال تسهم في إرشاد الحجاج في المشاعر.

وأعقبت تلك الدراسة بأخرى لاستكمال الرموز الدالة على الخدمات بالمواقيت عام ١٤١٦هـ بناء على توجيه إمارة مكة المكرمة لاعتماد تلك اللغة الشكلية إلى جانب اللغات الأكثر استخداماً وطرحت خدمات أخرى لم تدرج في السابق وتم الاستقرار على خمسة وأربعين رمزاً، واتخذت خطوات اللوحات ضمن خطة إدارة الطرق.

الرمز اللوني:

في عام ١٤١٥هـ اتخذ شكل آخر من أشكال التخاطب مع المعتمرين والحجاج لتسهيل دخول وخروج المصلين من المسجد الحرام، وذلك عن طريق استخدام اللون،

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

والأكثر فهما داخل المسجد الحرام، فأظهرت النتائج أن اللون كأساس للإرشاد هو الأكثر تفهما للغالبية من المستطلعين، فوضعت أربع لوحات على المدخلين الرئيسيين من جهة المطاف.

ثم توالت الدراسات التقويمية (رمضان ١٤١٦هـ)، (رمضان ١٤١٨هـ)، للتعرف على سلوكيات الحجاج والمعتمرين، لاستنباط خطة إرشاد متكاملة تربط بين المسجد الحرام والمناطق المحيطة به وذلك بناء على خطاب معالي الرئيس العام لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ١٤١٨/٧/٣٠هـ وبرقية صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية الموجهة إلى صاحب السمو الملكي وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العليا بإعداد الدراسة اللازمة لإرشاد متكامل حول وداخل وخارج المسجد الحرام في ١٤١٨/١٢/٨هـ.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com