منهجية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة

سامي ياسين احمد برهمين
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى

الملخص

إدارة الهندسة والمرافق و الخدمات تتلائم مع النمط الهندسي والاداري لتطوير وتجويد مرافق و خدمات الحج والعمرة لعنايتها بالإنسان بالموارد الملموسة و الخدمات المطلوبة. وقد تم في هذه الورقة اتباع المنهج الوصفي التحليلي المبني على الخبرة الميدانية والمعايشة اللصيقة من قبل الباحث لأعمال الحج والعمرة في اجراء هذا البحث الذي يناقش موضوعات مثل تخطيط وهندسة المرافق التي يستخدمها الحجاج والمعتمرون، وأهمية توافر وتكامل وجودة الخدمات المقدمة لهم وادارة وتدبير كل ذلك، مع مراعاة كافة الموارد، والعوامل الملموسة وغير الملموسة ذات العلاقة مثل: الإنسان والمكان و الزمان والتقنية والعمليات ، بهدف وضع منهجية علمية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة. لقد اوضحت الدراسة أن نجاح أعمال موسم الحج والعمرة يعتمد اساسا على مدى نجاح الاجهزة المعنية في تخطيط وانشاء وتشغيل وتدبير وادارة الاماكن/المنشآت/المرافق الضرورية، وتقديم الخدمات اللازمة ذات المواصفات والجودة المناسبة. ونظرا لتميز موسم الحج والعمرة عن أي مناسبة أخرى فهناك متطلبات لتحقيق تطوير وتجويد المرافق/الخدمات اللازمة تشمل: ١- التواجد والتوافر، ٢- التكامل والتفاعل، ٣- التشغيل والصيانة، ٤- القياس والتطوير والتحسين. إن أهمية هذا البحث تكمن في أنه سوف يسهم -بإذن الله- في تنفيذ الامر السامي القاضي بسرعة تطوير وتجويد منظومة الحج والعمرة، وتحقيق المنافع الدينية والدنيوية لهذه العبادة العظيمة، والحد من الحوادث التي تؤثر على سلامة الحجاج، وردم الفجوة العلمية في مجال الدراسات المتعلقة بهندسة وادارة المرافق والخدمات وتطبيقاتها في صناعة المناسبات الكبيرة. والمأمول ان يستفيد من مخرجات هذه الدراسة المهتمون بخدمة ضيوف الرحمن في الجهات الحكومية والاهلية والبحثية ذات العلاقة.

المقدمة والمسح الأدبي:

عقب حادثة تدافع الحجاج في منى يوم النحر ١٤٣٦ هـــ والتي أ ستتشهد فيها أكثر من سبعمائة حاج رحمهم الله، وجه خادم الحرمين الشـــريفين الملك ســـلمان بن عبد العزيز حفظه الله الجهات المعنية بمراجعة الخطط المعمول بها والترتيبات كافة والادوار والمســـؤوليات المناطة بمؤســـســـات الطوافة والجهات الاخرى وبذل كافة الجهود لرفع مســـتوى تنظيم وادارة حركة ومســـارات الحجيج لكي يؤدوا عبادتهم بكل راحة وســـلامة ويســـر. وتمشـــيا مع هذا التوجيه الكريم، ورغبة في ان يكون هناك دور للباحثين في القيام بواجبهم في هذا المجال فأن هدف هذا البحث هو اقتراح ومناقشـــة منهجية علمية شـاملة لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة بغرض رسـم خارطة طريق واضـحة لكافة الجهات المهتمة من القطاع الحكومي والاهلي لتحسين ادائهم ورفع كفاءتهم وفعاليتهم في الانشطة والاعمال ذات العلاقة بمنظومة الحج والعمرة.

لقد اوضحت دراسة سابقة (مرجع ١١) للباحث ان نجاح اعمال موسم الحج و العمرة يعتمد اساسا على مدى نجاح الاجهزة المعنية في تخطيط و انشـــاء و تشـــغيل وتدبير وادارة الاماكن/المرافق الضـــرورية (مثل : الطرق ، المطارات، المستشفيات، المساكن، دورات المياه، ... الخ) و تقديم الخدمات اللازمة ذات الجودة المناسبة (مثل : النقل و الحركة ، الاستقبال ، الصحة ، الاسكان ، النظافة ، الامن و السلامة ، و غير ذلك). و ان اهمية هذا البحث تكمن في انه سوف يسهم – ان شاء الله - في :أ- تنفيذ الامر السامي القاضـــي بســـرعة تطوير و تجويد منظومة الحج والعمرة، ب- تحقيق المنافع الدينية والدنيوية لهذه العبادة العظيمة، جـــــ - الحد من الحوادث التي تؤثر على ســـلامة الحجاج، د- ردم الفجوة العلمية في مجال الدراسات المتعلقة بهندسة وادارة المرافق والخدمات وتطبيقاتها في صناعة المناسبات الكبيرة .

و المأمول ان يستفيد من مخرجات هذه الدراسة المهتمون بخدمة ضيوف الرحمن في الجهات الحكومية مثل الجهات الممثلة في لجنة الحج العليا ولجنة الحج المركزية، والجهات الاهلية ذات العلاقة مثل مؤســـســـات الطوافة والعمرة وبقية ارباب الطوائف ومقدمو الخدمة من القطاع الخاص. و لفتح المجال لمزيد من الدراسات في تفاصيل هذا المجال المهم.

هندســة وإدارة المرافق والخدمات مجال متعدد التخصــصــات كان في بداياته مكرســا لرعاية و صــيانة المباني التجارية أو المؤســســية، مثل: الفنادق، المســتشــفيات، المدارس، مجمعات المكاتب، الســاحات

الرياضية، أو مراكز المؤتمرات. وقد تشمل الان مهام/واجبات مهندس/ مدير المرافق و الخدمات العناية بـــ : الطاقة ، نظم الإضـاءة ، تكييف الهواء ، نظم التزود بالمياه و التخلص منها، الصـيانة بأنواعها، التنظيف، الديكور، رعاية و تنسيق المواقع، الأمن و السلامة، تسهيل النقل و الحركة والتموين ... ألخ. ويمكن لبعض أو كل هذه الواجبات أن تعد و تقدم وتنسـق وتتكامل بمسـاعدة برمجيات و تطبيقات الحاسب الالي. و يعتبر البعض ان هذه المهام/الواجبات غير أساسية - أي انها بمثابة خدمات دعم، لأنها ليست الأعمال الأولية/الجوهرية (بالمعنى الواسع للكلمة) لـــ المنظمات/المنشآت ذات الصلة، مثل تلك العاملة في مجال المال والاعمال و الصـحة و التعليم. الا انها تعتبر اعمال جوهرية لمنظمات/منشـآت اخرى تعمل في مجال صـناعة الضـيافة والمناسـبات الكبيرة وموسـم الحج والعمرة. ان الدور الوظيفي الذي يضطلع به مجال هندسة و إدارة المرافق و الخدمات (سواء كان يمارس عن طريق إدارة مستقلة أو فريق صغير أو منشأة متخصصة من خارج المنظمة) يشمل: التنسيق والإشراف على تنفيذ العمليات كافة بطريقة سليمة بيئيا، وآمنة، و مستدامة تلبي حاجات المستفيدين (البعد الانساني)، وتحافظ على الأصول بطريقة فعالة وغير مكلفة وتحقق الحفظ طويل الأجل لقيمة الاصول والموجودات و تستخدم الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية و تعتبر الاعداد/ التسـليم / التقديم المرضـي للمرافق والخدمات الى الاشخاص المستفيدين شرط مهم ، وبالتالي، يستخدم مصطلح "رضا المستخدم / المستفيد / العميل " غالبا باعتباره هدفا اسـاس ينبغي تحقيقه ومقياسـا للأداء. و يمارس دور هندسـة و ادارة المرافق و الخدمات، على مسـتويين: الاول اسـتراتيجي تخطيطي، والثاني تنفيذي. حيث يؤدي التخطيط السـليم دائما الى تسهيل التنفيذ ومن ثم تحقيق نجاحات واضحة.

هناك تعريف مقدم من المؤسسة الدولية لهندسة و ادارة المرافق و الخدمات (IFMA) هو (١) : "المهنة التي تضم تخصصات متعددة، لضمان الأداء الوظيفي للبيئة المبنية من خلال التنسيق و التكامل بين الناس، المكان، العمليات، التكنولوجيا. " تعريف آخر مقُدم أيضا من IFMA هو (٢) : "ممارسة و تنسيق العمل الفعلي مع الأشـخاص ذوي العلاقة وعمل المنظمة، والذي يدمج مبادئ إدارة الأعمال، الهندسـة المعمارية، والعلوم الهندسية والسلوكية". أما في المملكة المتحدة وغيرها من البلدان الأوروبية، فهناك تعريف أشـمل لإدارة المرافق من مجرد إدارة المباني والخدمات. والتعريف المقدم من اللجنة الأوروبية للتقييس والذي صـادق عليه مكتب المعايير البريطانية هو(٣) : " هندسـة و ادارة المرافق و الخدمات هي تحقيق التكامل بين العمليات الجارية داخل منظمة لصـيانة و تطوير الخدمات المتفق عليها والتي

تدعم وتحسن فعالية أنشطتها الأساسية". و يعنى هذا المجال بالتالي: أ- فهم منشأة العمل و التعامل معها، ب – إدارة وتدبير: الاشـــخاص، بيئة العمل ، الموارد – مثل المال و الوقت و المواد، الاملاك و المنشـآت، و الخدمات. وقد اعتمد المعهد البريطاني لإدارة المرافق رسـميا تعريف لجنة التقييس ولكنه يقدم أيضـــا وصـــفا أبســـط قليلا (٤) : " هندســـة و ادارة المرافق و الخدمات هي تحقيق التكامل بين الأنشطة متعددة التخصصات بداخل البيئة المبنية، وإدارة تأثيرها على الأشخاص وأماكن العمل". وفي أستراليا، حل مصطلح الخدمات التجارية محل هندسة و ادارة المرافق و الخدمات في بعض المنظمات. حيث يمكن أن تطلق الخدمات التجارية على خدمات أخرى عدا العناية بالمرافق، مثل الأمن، وتنظيم وقوف السيارات، التخلص من النفايات، والتخطيط الاستراتيجي.

هذا و يطلق على المبنى أو عدد من المباني التي تقع على قطعة واحدة من الأرض وصـــف الموقع و يطلق على المواقع المتعددة التي تقع في منطقة حضـــرية واحدة، ولكنها تســـتخدم من قبل الكيان القانوني نفسه، اسم الحرم او الحمى " الحرم الجامعي مثلا" . وقد يكون القسم / الجهة المناط به/بها مهمة هندسة وادارة المرافق والخدمات مسؤولا عن موقع أو حرم أو منطقة إقليمية تحتوي على مواقع أو مجمعات متعددة قد تكون مزيجا من مرافق مملوكة ومستأجرة مثل بعض المدن الرياضية والمصانع والمعارض التجارية الكبرى. اما بالنسبة لموسم الحج فان انحاء مكة المكرمة و المشاعر المقدسة كافة ينبغي ان تشمل ضمن عمل الجهات ذات العلاقة بهندسة و إدارة المرافق و الخدمات. من المناقشة و التعريفات الســـابقة لهندســـة وادارة المرافق و الخدمات يتبين مدى ملاءمة هذا التخصـــص و النمط الهندســـي والاداري لتطوير وتجويد مرافق و خدمات الحج والعمرة، لعدة أســـباب وهي: اولا العناية بالإنسان في المقام الاول وهو هنا يشمل الحاج والمعتمر ومقدمي الخدمة وافراد المجتمع، مما يساعد في تحقيق مقاصد الحج والعمرة وهو "شهود المنافع و تحصيلها" الذي هو الإطار الجامع لمقاصد الحج في القرآن الكريم حيث يقول الله تبارك وتعالى: (وإذ بوأنا لإبراهيم مكان البيت ألا تشـــرك بي شـــيئا وطهر بيتي للطائفين والقائمين والركع الســـجود وأذن في الناس بالحج يأتوك رجالا وعلى كل ضـــامر يأتين من كل فج عميق ليشهدوا منافع لهم ويذكروا اسم الله في أيام معلومات) ،(سورة الحج ٢٤- ٢٥) .و مقاصـد العمرة لا تختلف عن مقاصـد الحج. فقد تم التعبير عن العلاقة الاندماجية بين الحج والعمرة في قوله تعالى " و أتموا الحج والعمرة لله" و قال جل جلاله " فمن تمتع بالعمرة إلى الحج ..."، وفي موضع آخر قال سبحانه" فمن حج البيت أو اعتمر..." سورة البقرة ١٩٥. و أوضح ذلك نبينا محمد صلى

اللّه عليه وسـلم بقوله" دخلت العمرة في الحج إلى يوم القيامة" ،الحديث رواه مسـلم وأحمد وأبو داود والنسائي. و المنافع تنقسم الى: منافع دينية و دنيوية منها، فالدينية لتحقيق التوحيد وإخلاص العبادة للّه ،وتطهير النفس من الأخلاق المذمومة وتزكيتها للوصول إلى حقيقة التقوى، وذكر اللّه تعالى وشكره على نعمه ، وتربية المسلم على تعظيم حرمات اللّه وشعائره، وتحقيق معاني الوحدة والأخوة الإسلامية، وإشاعة الأمن بمعناه الشامل بين المسلمين وتوحيد الصفوف في مواجهة عوامل الخوف و الفوضى والاضطراب. و أما "منافع دنيوية" فمنها : المكاسب المادية من التجارة وغيرها مثل الاستفادة والافادة من لحوم الهدي والاضاحي ، تحقيق مبدأ التكافل الاجتماعي بالعطف على الفقراء ومواساة أهل الحاجة ، و تحقيق مبدأ التعارف بين الناس، و تيسير اجتماع المسلمين من أقطار الدنيا في أوقات وأماكن معينة ليشعروا بالوحدة الإسلامية، و يسهل استفادة بعضهم من بعض فيما يهم الجميع من أمور الدنيا والدين حيث تتاح فرصة عقد المؤتمرات و الاجتماعات التي تسهم في حل مشكلات المسلمين في كل مكان و إيجاد قنوات لتبادل السلع والمنتجات والخبرات بين بلدان العالم الإسلامي. (الشدي ١٤٢٩هـ). وثانيا العناية بالموارد الملموسة و تتمثل في كافة المرافق اللازمة لأداء مناسك الحج والعمرة مثل : المواقع - وهي هنا مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة ، والمباني/المنشآت التي تؤدى و تقام فيها العبادات – مثل مبنى الحرم و مسجد نمرة و المشعر الحرام و منشأة مشعر الجمرات ، و طرق المركبات و المشاة ، والبنية التحتية و الفوقية ، و التجهيزات اللازمة كافة. ان العناية بالمرافق ينبغي ان يبدأ في مرحلة التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى الذي يعنى بتوافر وتكامل منظومة المرافق في كل موقع يمر عليه او يستخدمه او يقيم فيه الحجاج والمعتمرون ويشمل: اثر انشاءه على البيئة ، حساب معدلات الاستخدامات و المساحات المطلوبة و بدائل اساليب الصيانة و التشغيل للمرفق، و امكانية استخدام المرفق طوال العام، مع الاخذ بمبادئ الاستدامة اثناء هذه المرحلة . ومن ثم حسابات تكلفة انشاء المرفق، و تشغيله، و بدائل التمويل . أما خلال مرحلة التصميم لمرفق الحج او العمرة ، فان التركيز يكون على التأكد من ان المرفق سوف يلاءم وظيفيا الغرض من انشائه وفق ما تم التخطيط له، وان مواصفاته الفنية مناسبه لوظيفته ولإعداد المستخدمين بكافة فئاتهم العمرية وخلفياتهم الثقافية وامكاناتهم المادية. و تشمل هذه المرحلة مدى امكانية تطبيق مفاهيم المباني الخضراء والمنشآت الذكية. ثم تأتي مرحلة التشغيل و الصيانة : الوقائية والدورية واثناء الاستخدام (مثل التنظيف المستمر للمرفق)، مع الاستفادة من التطبيقات

الحاسوبية الحديثة التي تساعد في ادارة و تدبير المرفق. و هذه المرحلة ذات اهمية بالغة للمستخدم النهائي (الحاج/المعتمر) حيث تكون مؤثرة في مستوى رضاه و تفاعله مع مقدم الخدمة، وثالثا العناية بالخدمات المطلوبة التي تعد و تقدم في المرافق مثل خدمة : الامن و السلامة و الاستقبال و النقل و الاسكان و التغذية و وسائل الاتصال والمعلومات وغيرها . و تعتبر الخدمات اهم عنصر للمنتج الرئيس في صناعة الضيافة وهو "الخبرة او التجربة" التي يدركها و يحس بها الضيف اثناء تلقي الخدمة و بعدها . فاذا كان مستوى جودة الخدمة مساو او افضل مما كان يتوقعه وكانت الخدمة بسعر معقول فان الضيف سوف يكون راضيا ، و إلا كان العكس. ان صناعة الخدمات من اكثر الصناعات تشغيلا للأيدي العاملة و هي تتأثر بخصائص العنصر البشري و طباعه فيما يتعلق عموما ببطء التطوير و مقاومة التغيير و الانفعالية عند العمل تحت الضغوط و ضعف الانتاجية. و لما كان الحاج و المعتمر في حاجة لعدد كبير من الخدمات المتنوعة تقدم له من قبل القطاعين الحكومي و الاهلي، و في ظروف مكانية و زمانية محددة ، فان العناية بتخطيط و تصميم و تقديم و تقويم الخدمات في موسمي الحج و العمرة، يعتبر من اولويات المهام التي يقوم بها المسؤولون في هندسة و ادارة المرافق و الخدمات. ورابعا العناية بالعمليات وهي جملةُ الأعمالِ اللازمة لتجهيز مرفق او اعداد و تقديم خدمة ما . هذه العمليات قد تكون إما بسيطة مكونة من عدد قليل من الاعمال او الاجراءات ، او معقدة تتكون من عشرات الاعمال و الاجراءات ، و قد تكون مركبة تعتمد على انتهاء عمليات في مجال آخر لكي يتم البدء في العملية المطلوبة (تفاعل العمليات). إن العمليات في موسم الحج و العمرة غالبا ما تكون مركبة تعتمد على بعضها البعض و تتداخل مهام و اعمال القائمين عليها فيصعب بذلك تحديد مسؤولية تأخر تقديم خدمة ما، أو تردي مستوى جودتها. (مثال على ذلك : عملية خدمة تقديم الطعام تعتمد على عمليات خدمات اخرى مثل : اعداد الطعام، النقل و الحركة المرورية ، وتجهيز اماكن الاكل). إن من مهام هندسة المرافق والخدمات تبسيط و تسهيل العمليات/الاجراءات، ومراجعة ذلك بصفة مستمرة، باستخدام كافة الطرق/الاساليب/الادوات المتاحة لتحقيق ذلك مثل : اعادة هندسة الاعمال (الهندرة) ، بحوث العمليات، والجودة الشاملة.

خامسا : العناية باستخدام التقنية (التكنولوجيا) : و هو انجاز الاعمال بأفضل و احدث الوسائل والأساليب والطرق و الادوات و الاجهزة وتطبيقات الحاسوب التي تختص بمهنة أو فنّ أو صناعة ، و هو يمثل "التطبيق العملي للمعرفة خاصة في حقل معين" (ويكيبيديا ١٩١٥ م). و يندرج تحت ذلك اهمية انجاز

العمل بحرفية عالية باقل ما يمكن من اخطاء او مشاكل او هدر في الموارد والاسترشاد والاستفادة من افضل الممارسات العالمية في نفس المجال .

ان تكرار العمل في مواسم الحج و العمرة يؤدي ببعض العاملين الى الركون الى ما تم اكتسابه من خبرات سابقة دون تطوير او تحديث او اخذ بالتطبيقات الحاسوبية المتجددة ، الامر الذي ينتج عنه بطء التطوير والتحسين وقد يؤدي الى ارتكاب اخطاء متكررة لا تظهر الا بعد تفاقم المشكلات لا قدر الله . من اهم التقنيات التي ينبغي الاستفادة منها في مواسم الحج والعمرة هي تقنية المعلومات وتشمل الارشفة الالكترونية ، تبويب المعلومات ، وتحديث المعلومات و تبادلها. ثم و سائل الاتصال و التواصل ، و تشمل الاجهزة والبرمجيات و التطبيقات الحاسوبية ذات العلاقة وأيضا وسائل التوعية و الاعلام القديمة والحديثة ، حيث ان لها دورا كبيرا في تثقيف و توعية الاشخاص ذوي العلاقة بموسم الحج و العمرة وادارة المناسبة. سادسا : العناية بإدارة الوقت (الزمان) : مناسك الحج و العمرة تؤدى ضمن إطار زماني و مكاني محدد – مثل : اشهر الحج ، اوقات الصلاة، اوقات رمي الجمرات، حدود المشاعر المقدسة، المطاف، المسعى، ... الخ. هذا الاطار لا يمكن الخروج منه كليا ، ولكن يمكن ان العناية بالجوانب المذكورة اعلاه هي الجوهر والوظيفة الرئيسة لهندسة وإدارة المرافق و الخدمات (Facilities Engineering and Management) وهي ما يطرحه الباحث في هذه الورقة كمنهجية علمية لتطوير و تجويد مرافق وخدمات الحج و العمرة.هدفت الدراسة في الإسهام لتنفيذ الامر السامي القاضي بسرعة تطوير و تجويد منظومة الحج والعمرة، ولتحقيق المنافع الدينية والدنيوية لهذه العبادة العظيمة، وذلك للحد من الحوادث التي تؤثر على سلامة الحجاج، وأيضا ردم الفجوة العلمية في مجال الدراسات المتعلقة بهندسة وادارة المرافق والخدمات وتطبيقاتها في صناعة المناسبات الكبيرة .

المنهجية:

لقد قام الباحث باتباع المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف البحث و إيجاد فرشة معرفية للأبحاث المستقبلية مبنية على الخبرة الميدانية والمعايشة الاصيقة لأعمال الحج والعمرة. ويناقش هذا البحث موضوعات مثل تخطيط و هندسة الاماكن/المرافق التي يستخدمها الحجاج والمعتمرون، واهمية توافر وتكامل وجودة الخدمات المقدمة لهم و ادارة وتدبير كل ذلك بطريقة علمية احترافية مع مراعاة كافة الموارد والعوامل الملموسة و غير الملموسة ذات العلاقة.

النتائـــج:

أن صناعة وتنظيم المناسبات الكبيرة مهم بالنسبة لاقتصاد الدولة المضيفة وسمعتها عالميا ، و نجاح ترتيب وتنظيم هذه المناسـبات يعتمد على عاملين يمكن ادارتهما هما : ١- جودة برنامج المناسـبة، ٢- المرافق والخدمات والتسهيلات المتوفرة للمناسبة . ان موسم الحج والعمرة يشكل مناسبة سنوية كبيرة ومهمة على مسـتوى العالم، وحيث أن برنامج الحج والعمرة عبارة عن (مناسـك/عبادات) مقررة شـرعا لا يمكن تغييرها، فإن نجاح ترتيب وتنظيم موسـم الحج والعمرة يعتمد على مدى توافر وتكامل وجودة المرافق والخدمات والتسـهيلات المعدة والمقدمة لهذه المناسـبة العظيمة. هناك حاجة إلى منهج إدارة يعنى بالجودة الشاملة يمكن توظيفه بشكل فعال في تخطيط وتنظيم وتدبير أعمال المناسبات، ويعنى بالجوانب الرئيسية لصناعة المناسبة وهي :

١. الموارد المادية الملموسـة (المرافق) و تشـمل : المواقع والاماكن ، المباني/المنشـآت التي تقام فيها المناسبات والبنية التحتية كافة .

٢. الخدمات المطلوبة التي تعد و تقدم في تلك المرافق مثل خدمة : الامن والسـلامة و الاسـتقبال والنقل والاسكان والتغذية ووسائل الاتصال وتقنية المعلومات وغيرها .

٣. الفوائد/المنافع التي يحس بها ويسـتفيد منها الاشـخاص/الجهات ذووا العلاقة كافة، بما في ذلك ضيوف المناسبة ومقدمو الخدمات والمجتمع المضيف.

ان العناية بالجوانب المذكورة اعلاه هي الجوهر والوظيفة الرئيسـة لهندسـة وإدارة المرافق و الخدمات وهي ما يطرحه الباحث في هذه الورقة كمنهجية علمية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج و العمرة. ومع التركيز على خمسـة عناصـر/جوانب مهمة لأعمال الحج والعمرة هي: الانسـان والمكان و الزمان والتقنية والعمليات (انظر الشكل رقم ١). و نظرا لتميز موسم الحج والعمرة عن أي مناسبة أخرى فهناك متطلبات لتحقيق جودة المرافق/الخدمات اللازمة تشـمل: ١- التواجد والتوافر ، ٢- التكامل والتفاعل، ٣- التشغيل والصيانة، ٤- القياس والتطوير والتحسين.

المناقشة

في بحث سابق (برهمين ١٩٩٧) قام الباحث بمناقشة أهمية المرافق والخدمات في الأماكن التي تقام فيها المناسبات الكبيرة (مسرح الحدث) واستكشاف ما هو مطلوب من مرافق وخدمات من قبل المستخدمين والاشخاص ذوي العلاقة. لقد أهمل هذا الجانب في المواضيع والبحوث السابقة ذات الصلة، وعلى الرغم من ذلك فإنه من حيث التطبيق فإن أخطاء قليلة في إدارة المرافق والخدمات خلال فترة المناسبة يمكن أن تؤثر سلباً على جهود عدد من السنوات في الإعداد وينتج عنه خسائر مالية بالنسبة للمدينة والحكومة او المنشأة المضيفة وقد يكون لذلك أثره على سلامة الجمهور. إن صناعة المناسبات تنمو بشكل مستمر وهي تمثل أعمال مربحة، ولها دور اقتصادي واضح المعالم مثل تسويق الأمكنة وصناعة وتحسين الصورة الذهنية لها كعامل محفز لتطوير مستوى معيشة المجتمع المضيف للمناسبة (جيتز ١٩٩٧). إن المناسبات مهمة بشكل خاص بالنسبة لصناعة السياحة والضيافة وذلك لأنها تشجع على السفر وتعمل كجاذب للسياح (بايو ١٩٩٥)، وهناك العديد من التعبيرات التي استخدمت للإشارة لهذه الصناعة مثل : المناسبات الخاصة، والمناسبات الرئيسية، والمناسبات الرسمية و المناسبات الكبيرة. وتلك المسميات تنطبق على مدى عريض وانواع متعددة من المناسبات مثل المهرجانات والمعارض والاجتماعات والمؤتمرات والمعارض والمباريات وخلافها. وبشكل عام هناك أربعة خصائص رئيسية للمناسبات : أولاً، إن الحاجة الكبيرة الناشئة عن إقامة المناسبات لا تمثل حاجة للمناسبات في حد ذاتها ولكنها تمثل حاجة للمرافق والخدمات اللازمة لها. ويصرف زوار المناسبات أموالهم على أنشطة وفي أماكن مختلفة تتركز بشكل رئيس على أربعة أنواع مختلفة هي: النقل، المطاعم – (المأكولات والمشروبات)، الفنادق – (السكن)، منافذ بيع التجزئة – (التسوق)، (كرومبتون وماكيه ١٩٩٤). ثانياً : تتركز الحاجة إلى الخدمات والمرافق في فترة زمنية قصيرة نسبياً (ذروة) تتراوح من يوم واحد إلى بضعة أسابيع. ولأن الخدمات لا يمكن إنتاجها كدفعة واحدة وتخزينها، فهذا من شانه أن يقود إلى مشاكل ازدحام مألوفة ومجربة في تقديم الخدمات الرئيسية. ثالثاً: يؤثر الازدحام (اثناء الذروة) على مستوى تحقيق المنافع المتحصل عليها من المناسبة وتوزيعها على ذوي العلاقة. رابعا : إن استقطاب اموال من الميزانيات العامة للاستثمار في المناسبات يكون قليل نسبياً وتنشأ فرص رئيسية لجذب أموال جديدة من خارج مكان المناسبة او عن طريق بيع وتصدير البضائع والخدمات، وخاصة الخدمات المتعلقة بالمناسبة (بيرنز ومولز ١٩٨٦) . وجد كل من صالح وريان(١٩٩٣) في دراستيهما

فيما يتعلق بعوامل الفنون الشعبية والتراث التي تجذب السياح للمهرجانات، أن أغلب اهتمامات المشاركين في المناسبات تتمثل في: ١- مستوى جودة البرنامج،٢- عوامل أخرى مثل : مدى سهولة حركة الدخول للموقع، توافر المعلومات، قضايا الصحة العامة، وبعض الخدمات الأخرى (المرافق والخدمات). ساند هيلر (١٩٩٥) هذه الفكرة من خلال أسلوب دراسات الحالات ومن وجهة نظر علم الاجتماع، فلقد ناقش أنه فيما يتعلق بالمناسبات الكبيرة والتي يمكن أن تعتبر مناسبات مليونية (على حسب افتراضه)، فإن المكان الذي تتخذه مثل تلك المناسبة يكون أقل من حيث الأهمية عن الغرض من تجمع المشاركين (مثل: برنامج المناسبة والفكرة والأهداف . . إلخ) . ولقد ناقش هيلر أيضاً أن منتج المناسبة الرئيسي هو المرافق/الخدمات المطلوبة لضيافة المناسبة في الموقع المختار . وبناءاً على هذا فقد قام الباحث بتحديد العناصر الرئيسية المكونة لصناعة المناسبة على أنها: أولا البرنامج وثانيا المرافق والخدمات اللازمة للمناسبة، وأن نجاح المناسبة يعود لهذين العنصرين. هناك تأثيرات سلبية وإيجابية للمناسبات تؤثر على المنظمة المضيفة والمجتمع (هوول، ١٩٩٢؛ جيتز، ١٩٩١؛ وريشي، ١٩٨٤). ومن بعض التأثيرات الإيجابية للمناسبات (المنافع) والتي ينبغي تعظيمها هي تشجيع المخططين والمدراء لإقامة مناسبات أخرى وفتح مجال الأعمال والتوظيف ، ورفع الوعي والانتباه لمكان إقامة المناسبة كموقع سياحي ، وإنشاء مرافق جديدة ، وتحسين البنيات التحتية المحلية ، وتعزيز الاعتراف الدولي بالمكان وبقيمه الثقافية وإلى ما شابه ذلك. ومن جانب آخر، فإن التأثيرات السلبية للمناسبات والتي يتعين تقليصها هي : ارتفاع الأسعار أثناء المناسبة، ذيوع سمعة سيئة كنتيجة لقصور المرافق والخدمات، الممارسات السيئة لبعض الاشخاص، تضخم الأسعار، التلف والتلوث البيئي ، إضفاء الصبغة التجارية المطلقة على المناسبة ، زيادة معدلات الحوادث و الجريمة، بالإضافة إلى جوانب سلبية أخرى . هذا ولا يمكن إقامة مناسبة تتميز بالجودة ما لم يوضع في الاعتبار كافة ذوي العلاقة بالمناسبة من الاشخاص/الأطراف/الجهات، مثل: زوار المناسبة والموظفين والملاك وتجار التجزئة وعموم جمهور المجتمع المضيف للمناسبة وغيرهم (هوول، ١٩٩٢). ويرجع ذلك للأسباب التالية :

- جودة المناسبة تتعلق بالعنصر البشري الذين هم ضيوف المناسبة.
- تجهيز وتقديم المرافق والخدمات يكون من قبل (اشخاص) المجتمع المضيف بمختلف فئاتهم (الرسمية وغير الرسمية) من مقدمي الخدمات بالإضافة إلى الأشخاص العاديين في المجتمع .

إن للمناسبة الجيدة العديد من المنافع والتأثيرات الإيجابية وأقل ما يمكن من التأثيرات السلبية. وكل ذوي العلاقة سواء كانوا أفراداً أو جهات ينبغي أن يشعروا بالتأثيرات الإيجابية للمناسبة ويستفيدوا منها، ويعملوا على تقليص التأثيرات السلبية لها بقدر المستطاع وخاصة تلك المتعلقة بالأمن والسلامة العامة والبيئة. وحسب الدراسات المتوفرة حالياً (على حد علم الباحث)، فإنه ليست هناك منهجية محددة للإدارة ينصح بها لكي توظف في صناعة المناسبات، الا أن انماط من الإدارة مثل الإدارة الصناعية، والإدارة التشغيلية، وإدارة المشاريع، وإدارة الإمدادات، يمكن ان تمثل اساليب يمكن توظيفها في ادارة المناسبات وتنظيمها (بادمين إيه آل ١٩٨٨ ، يافي ١٩٨٣، جيتز ١٩٩٧). لقد تأكد للباحث أن هناك حاجة إلى منهج إدارة يعنى بالجودة الشاملة يمكن توظيفه بشكل فعال في تخطيط وتنظيم وادارة أعمال المناسبات الكبيرة، مثل ذلك المنهج يستوجب أن يأخذ الجوانب الرئيسية لصناعة المناسبة والتي ذكرت أعلاه في الاعتبار، وعلى الأخص الجوانب الرئيسية مثل :

- الموارد المادية الملموسة (المرافق) و تشمل : المواقع والاماكن ، المباني/المنشآت التي تقام فيها المناسبات وكذلك الطرق والبنية التحتية كافة .
- الخدمات المطلوبة التي تعد و تقدم في تلك المرافق مثل خدمة : الامن و السلامة و الاستقبال و النقل و الاسكان و التغذية و وسائل الاتصال والمعلومات وغيرها .
- الفوائد/المنافع التي يحس بها ويستفيد منها كافة الناس/الجهات ذووا العلاقة بما في ذلك ضيوف المناسبة ومقدمو الخدمات والمجتمع المضيف.

متطلبات تطوير و تجويد مرافق و خدمات الحج والعمرة:

اوضحت دراسة قام بها الباحث (برهمين ١٩٩٧ م) ان الحجاج يدركون اهمية تواجد و توافر مرفق او خدمة ما في مكان معين اثناء موسم الحج. و يختلف درجة احساس الحاج بمدى اهمية ذلك من مكان/مشعر الى آخر، كما يختلف ذلك الشعور بالأهمية من وقت الى آخر ايضا. وعلى سبيل المثال فان الحجاج يشعرون بان تواجد و توافر دورات المياه في مزدلفة هو ذات اولوية واضحة بعد نفرتهم من عرفات، بينما تقفز خدمات النظافة العامة الى المقدمة في مشعر منى عن غيرها من المرافق و الخدمات اثناء ايام التشريق .... و هكذا. يستنتج من ذلك ان هناك عدد من المتطلبات ينبغي توافرها او مراعاتها لتطوير و تجويد المرافق والخدمات في موسم الحج و العمرة من اهمها:

تواجد و توافر المرفق او الخدمة:

يشـــمل ذلك: ان يتواجد المرفق/الخدمة التي يحتاجها الحاج او المعتمر في المكان المناســـب و الوقت المناسب و بالتصميم والمواصفة الملائمة، (موقع سهل الوصول اليه ومساحة وعدد وكمية ومواصفات مناسبة وفق معدلات تخطيطية و تصميمية تراعي خصائص المستخدمين المختلفة في موسم الحج و العمرة مع الاسترشاد بالمعدلات و التطبيقات العالمية) .

تكامل وتفاعل المرافق و الخدمات:

ان الحرص على تواجد وتوافر مرفق/خدمة ما بعينها فقط دون تواجد وتوافر وتفاعل المرافق/الخدمات اللازمة الاخرى - عدم التكامل والتفاعل - لا يكفي لتحقيق النجاح لموسم الحج و العمرة، بل و قد يؤدي الى خلل كبير في المنظومة بأكملها. و كما تم ايضـــاحه ســـابقا فان معظم المرافق/الخدمات يعتمد اعدادها وانتاجها وتقديمها على بعضها البعض.

تشغيل و صيانة المرافق و الخدمات:

يقصـــد بالتشـــغيل الاعمال و الاجراءات اللازمة للاســـتفادة من مرفق/خدمة ما اثناء اســـتخدامه و جعله يؤدي الوظيفة التي انشـــأ من اجلها، و يمكن ان يكون التشـــغيل خلال فترات/مواســـم ذروة او غير ذروة، فيختلف بذلك اسلوب و طريقة التشغيل. ويتطلب تشغيل المرافق التي يستخدمها الحجاج و المعتمرون توافر موارد مادية وتقنية وموارد بشـــرية كافية مع خبرة مناســـبة وادارة فعالة (مثل تشـــغيل مبنى المســـجد الحرام و منشـــأة الجمرات). ان الاخطاء في عملية تشـــغيل وادارة المرافق - خاصـــة في اوقات الذروة - قد تكون مكلفة جدا و لها تأثيرات على الســـلامة العامة. اما الصـــيانة فتعنى القيام و العناية بالأعمال اللازمة (مثل التنظيف المتواصـــل) لاســـتمرارية عمل المرفق اثناء التشـــغيل وخاصـــة في اوقات الذروة، كما يشمل ذلك الصيانة الوقائية والدورية طوال العام.

القياس و التحسين و التطوير:

ان قياس الأداء و المخرجات من الاهمية بمكان لتطوير وتجويد مرافق/ خدمات الحج والعمرة بحيث ينبغي على كافة الجهات الحكومية والاهلية المســـؤولة أن تقيس نتائج أعمالها أو إدارتها بطريقة ممنهجة حتى لو كلفها ذلك بعض الجهد و المال، إذ أن المعلومات التي يتم الحصول عليها ستسهم في

تحول أداء الجهة ومخرجاتها إلى الأحسن بكل تأكيد. إن الاستمرار في إتباع الأسلوب البيروقراطي الحرىص على تحقيق أهداف اعلامية بغض النظر عن نوعية الإنجاز، قد أثار انتباه الكثير من المنظرين الاداريين الذين رأوا أن تحقيق الأهداف في حد ذاتها يستلزم التركيز على نوعية و جودة الأهداف المحققة، وأكدوا ان الجهات الحكومية (بالذات) مطالبة بتحسين فعالية اعمالها وانتاج مخرجات ذات قيمة مضافة ملموسة لعملائها باستمرار .

لقد اوضح علماء الادارة (وليام تومسون و لورد كيفن، ١٨٩٤-١٨٩٦) انه " حين تستطيع قياس ما تتحدث عنه و تعبر عنه بالأرقام، فمعنى ذلك انك تعرف شيئا عنه، ولكن حين تعجز عن قياسه والتعبير عنه بالأرقام، فإن معرفتك ستكون ضئيلة وغير مرضية".

وهناك اسباب متعددة تؤكد اهمية القياس منها :

١- إن عدم قياس النتائج يصبح معه من الصعب تحديد النجاح من الفشل.

٢- إن عدم المعرفة بوجود نتائج قد تحققت، يؤدي الى انه لن يكون هناك تقدير او مكافأة لمن حقق الانجاز.

٣- عندما لا يكافأ النجاح فحتما سوف يكافأ الفشل.

٤- عندما لا يرى النجاح فلن يتم التعلم والاستفادة منه.

٥- عندما لا يحدد الفشل او الخطأ فلن تتم معالجته.

٦- عندما تقدم أو تعرض النتائج فسوف يتم كسب تأييد و تعاون الجميع لتقديم الافضل.

ان مواسم الحج والعمرة مستمرة حتى ما شاء الله وتطوير وتجويد مرافق/خدمات الحج والعمرة واجب ديني واخلاقي على كل من شرفه الله لخدمة ضيفه ووفده. هذا التطوير والتجويد سوف لن يتم الا بوجود منظومة متكاملة من المؤشرات لقياس اهم مخرجات و نتائج اعمال الجهات الحكومية والاهلية التي تقوم بخدمة ضيوف الرحمن، وايجاد او تخصيص جهة متفرغة لذلك العمل. و تشمل المنظومة: أ- وضع خطط مفصلة للإعمال و مواصفات دقيقة للخدمات يمكن قياسها، ب - نظام لحظي فعال للمتابعة والمراقبة و ، جـ - فريق مهمته تفسير مخرجات القياس وتحويلها الى قرارات او

اجراءات من شأنها مساعدة المسؤولين لتقويم وتحسين الوضع بصفة مستمرة.

التوصيات :

- أهمية الاسـراع في تنفيذ الامر السـامي الكريم القاضـي بتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة وفق منهجية علمية واضحة المعالم ، واسلوب هندسي واداري يمكن تطبيقه. ويوصى بالأخذ بمفهوم واســلوب هندســة وادارة المرافق والخدمات لهذا الغرض، مع الحرص والعمل على ضمان امن وسلامة الحجاج والمعتمرين وتحقيق تحصيل المنافع لهم.
- تناط مهمة تنفيذ الامر السـامي الكريم بلجنة الحج العليا، وتتابع لجنة الحج المركزية وتشـرف على عملية اعادة هندســة كافة العمليات ذات العلاقة بمرافق وخدمات الحج والعمرة التي تعد وتقدم من قبل الجهات الحكومية، اما تلك المتعلقة بالقطاع الاهلي فتكون بمعرفة وزارة الحج.
- يراعى عند تخطيط وأعداد وتشــغيل واعادة هندســة عمليات مرافق وخدمات الحج والعمرة الجوانب المتعلقة بـ : الانسان والمكان و الزمان والتقنية والعمليات.
- الحاجة الى مزيد من الدراســات لتحقيق جودة المرافق/الخدمات في موســم الحج والعمرة وخاصــة فيما يتعلق بالمتطلبات اللازمة لذلك والتي تشــمل: ١- التواجد والتوافر ، ٢- التكامل والتفاعل، ٣- التشغيل والصيانة، ٤- القياس والتطوير والتحسين. واللّه الموفق.

شكل (١): منهجية لهندسة وإدارة المرافق والخدمات في مواسم الحج والعمرة

المراجع:

الشـــدي ، عادل بن علي ١٤٢٩ هـــــ.. (مقاصـــد الحج في القرآن الكريم)، مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة والدراسات الاسلامية، عدد ٤٤ ، ذو القعدة

زايد، عادل محمد ٢٠٠٣م. (الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المســتقبل)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية . القاهرة .

العتيبي، محمد زويد ٢٠٠٣ م. ، الطريق إلى التميز: الدار العربية للطباعة والنشر،(الرياض)

جوزيف س. ناي و جون د. دوناهيو ٢٠٠٠ م ، الحكم في عالم يتجه نحو العولمة؛ ترجمة محمد شـريف العبيكان. ، الرياض .

ويكيبيديا . الموسوعة الحرة ٢٠١٥ م .

Barhamain, Sami Yasin (1997): Facilities Planning and Management for the Large-Scale Event Industry, with a particular reference to the Hajj. Ph.D. Thesis, The Centre for Facilities Management, Department of Architecture and Building Science, University of Strathclyde, Glasgow.

Myrsini Koukiasa, (2011),"Sustainable facilities management within event venues", Worldwide Hospitality and Tourism Themes, Vol. 3 Iss 3 pp. 217 – 228.

Getz, Donald (1997) : Event Management and Event Tourism Cognizant Communication Corporation, New York.

Pyo, Sung-Soo (1995): Perceived Importance of Festival Attributes and Decision Criteria by Sponsor Type. Festival Management and Event Tourism: An International Journal. Vol.2 No3/4.

Crompton, John L; Makay, Stacey L (1994): Measuring the Economic Impact of Festivals and Events… Festival Management and Event Tourism: An International Journal. Vol.2 No 1.

Burns, JPA; Mules, TJ (1986): A Framework for the analysis of Major Special Event. The Center of South Australian Economic Studies. Adelaide.

Getz, Donald (1991): Festivals, Special Events, and Tourism. Van Nostrand Reinhold, New York

Saleh, Farouk; Ryan, Chris (1993): Jazz and Knitwear, Factors tha Attract Tourists to Festivals. Tourism Management, Aug. 1993.

Hiller, Harry H (1995):Conventions as Mega-events: A New Model for Conventions Host City Relationships. Tourism Management, Vol. 16, No. 5

Hall, Collin Micheal (1992): Hallmark Tourist Empact, Management & Planning. 1st ed. Belhaven Press, London.

Ritchie, JRP (1984): Assessing the Impact of Hallmark Event: Conceptual and Research Issues. Journal of Travel Research. Vol. 23 (1).

Badmin, Pat; Coombs, Matryns ; Rayner Graham (1988): Leisure Operational Management. Vol. 1 : Facilities, Programming, Multi-use and Joint Provision, Sponsorship and special event organization. Longman Group UK Limited, Essex.

Yafi, Adnan (1983) ; Management of Some Large –Scale Logistical Problems of Hajj. PHD Dissertation, The University of Texas at Austin, USA.