

منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة

سامي بن ياسين برهمين، ايمن محمد مصطفى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعتبر رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ للتنمية الشاملة والمستدامة بمثابة مصدر مهم للمشروعات والأبحاث التي سوف تسهم في تحقيق أهدافها، كما تعمل خطة التحول الوطني على فهم كيفية تحويل الرؤية لتصبح واقعًا ملموسًا من خلال خطة وأدوات قياس واضحة، وقد أخذ مجال أعمال الحج والعمرة اهتمامًا كبيرًا في الرؤية وخطة التحول كأحد الركائز الوطنية لتحقيق الرؤية. المشكلة البحثية: على الرغم من المجهود المستمر من قبل المسؤولين عن منظومة مرافق وخدمات الحج والعمرة لجعلها في أفضل وضع لها، إلا أن موضوع إيجاد مؤشرات لقياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة لم يأخذ قدرًا كافيًا من الاهتمام، وفي هذا السياق نجد أن أعداد المؤشرات مفيد باعتباره أداة تخطيطية وكذلك أداة تقييم لقياس التقدم في الخطوات المتخذة للتحسين. وتتعاظم فائدتها عندما يتم ربطها بسياسات التطوير وتوجيه المشروعات لمواجهة التحديات التشغيلية، وعندما يشعر جميع الأطراف ذوي العلاقة بمنظومة مرافق وخدمات الحج والعمرة بامتلاكهم لتلك للمؤشرات عن طريق المشاركة في إعدادها واستخدامها. هدف البحث: يمثل الهدف الرئيس للبحث في طرح ومناقشة منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة تعمل على قياس الوضع الراهن وتعمل على تحديد المستهدف في المستقبل وتكون أداة للمتابعة والسيطرة تسهل التقدم والتطور.

منهجية البحث:

- تكوين قاعدة نظرية عن المرتكزات الفكرية والعلمية لبناء المنهجية (المرجعيات، المؤشرات، المعايير، علاقة المعيار بالمؤشر، والمرافق والخدمات).
 - طرح خطوات بناء المنهجية تتناسب مع أهمية وخصوصية الحدث.
- أهمية البحث: ترجع أهمية البحث إلى أنها أحد أدوات تفعيل رؤية المملكة ٢٠٣٠م وكذلك خطة التحول الوطني التي أكدت على أهمية القياس ومؤشرات الأداء وبالتالي رؤية الوزارات المعنية بالحج والعمرة مثل وزارة الحج والعمرة والداخلية والصحة والسياحة والإعلام والجهات ذات العلاقة. حيث أكدت رؤية المملكة ٢٠٣٠م في البند ١/٢ أن المملكة تسخر طاقاتها وإمكاناتها لخدمة ضيوف الرحمن، وبذل كل جهد وتوفير كل ما يلي احتياجات ضيوف الرحمن وبحقق تطلعاتهم، وزيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة للمعتمرين من نقل وإقامة وغيرها، والارتقاء بوجودها والمضي قدماً لتمكين ما يزيد على (١٥) مليون مسلم من أداء العمرة سنوياً بحلول العام ١٤٤٢هـ (٢٠٢٠م)، مع التأكيد على أن تكون نسبة رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم عالية، ومع ضرورة تطوير الأداء لتسهيل الحج والعمرة والزيارة والحد من وقوع المشكلات والكوارث؛ وكذلك رؤية وزارة الحج: أن تكون رحلة الحج والعمرة والزيارة مقننة وسهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة، لتبقى ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة الحاج والمعتمر والزائر تحقق له الرضا، وتجعله سفيراً ينقل للعالم جهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.

النتائج المتوقعة: توفير لغة مشتركة ذات بناء علمي (كيمي- كيمي) لجميع أطراف منظومة مرافق وخدمات الحج والعمرة تكون قوة دافعة وأساس متين للتنسيق وتوحيد الجهود لرفع كفاءة وفاعلية منظومة الحج والعمرة.
الجهات المستفيدة: ضيوف الرحمن- المجتمع (مكة - المدينة) - مقدمو الخدمات - الجهات الإشرافية والتنفيذية - الأكاديميون.

١- المرتكزات الفكرية والعلمية لبناء المنهجية (المرجعية- المؤشرات- المعايير- علاقة المعيار بالمؤشر- المرافق والخدمات):

١-١-١- المرجعية:

- اعتمدت هذه المنهجية في البناء والتصنيف على مجموعة من المرجعيات العلمية كما يلي:
 - المرصد الحضري العالمي (يساعد المرصد العالمي للحضر المدن في الحصول على نظرة عامة حول وضعها واحتياجاتها).
 - مؤشرات البنك الدولي (هو أحد الوكالات المتخصصة في الأمم المتحدة التي تعنى بالتنمية، ويركز جهوده على تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية ووضع مؤشرات لقياسها)
 - مؤشرات الأمم المتحدة لازدهار المدن (تعد مبادرة ازدهار المدن التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (الموئل) مبادرة عالمية تمكن سلطات المدن، وأيضاً أصحاب المصلحة المحليين منهم والوطنيين، من تحديد الفرص والمجالات المحتملة للتدخل لكي تصبح مدينتهم أكثر ازدهاراً. ويقوم المؤشر المركب الخاص بهذه المبادرة، والذي يتكون من ستة محاور، بتحديد الأهداف والغايات التي يمكن أن تدعم وضع سياسات قائمة على الأدلة، بما في ذلك تحديد الخطط طويلة المدى ورؤي المدينة وهي طموحة وقابلة للقياس على حد سواء)
 - مؤشرات جودة الحياة (يتضمن مفهوم جودة الحياة أو أحوال المعيشة Living Conditions كل ما يتمتع به الفرد من مسكن وملبس ومأكل ومشرب. ويتحدد ذلك -عادة- بمستوى دخله والبيئة التي يعيش فيها، والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها)
 - مؤشرات المجلس الأعلى لبيانات المدن الايزو ٣٧١٢٠ (وهي مؤشرات تقيس جودة الخدمات وجودة الحياة في المدن وهي تابعة للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي iso).
 - المرصد الحضري للحج والعمرة (وهو مرصد تابع لمكة المكرمة والمدينة المنورة)
 - بالإضافة للخبرة العملية في مجال الحج والعمرة.
- وسنبدأ في هذا الجزء طرح المفاهيم والمصطلحات التي يتبناها البحث في وضع المنهجية ومنها: المؤشرات (هدف- بناء- حقائق) وكذلك المعايير (تعريف- أنواع) وأخيراً علاقة المؤشر بالمعيار.

١-٢-١- المؤشرات:

هدف المؤشرات: الهدف الأساسي من المؤشرات أن تؤدي الى فعل مؤثر وترتبط بالسياسات.

بناء المؤشرات:

- لا يمكن ان تتبني جهة واحدة عملية بناء المؤشرات ولكن يجب اندماج كافة شركاء التنمية في عملية بناء المؤشرات وتطويرها وهم: مقدمو الخدمة - الأكاديميون- ضيوف الرحمن - المجتمع.
- يجب تمثيل كافة شركاء التنمية في تحديد الأهداف وكذلك في تحليل القضايا الخاصة بهم وترتيب الأولويات بناء على الأهمية النسبية للقضايا.

حقائق عن المؤشرات:

- المؤشرات تشير فقط: فالمؤشرات لن يمكنها أبدا ان تستوعب دقة وكفاية وتعقيدات النظام، فهي تقدم صورة واضحة عن الواقع، وهي في العادة لاتعمل علي تحسين الأمور وحدها، فهي تعطي الحقيقة ولكنها ليست الحقيقة الكاملة، فالمؤشرات كي توجه يجب فهمها في إطار السياق العام لها.
- المؤشرات تشجع الصراحة: فهي تجربنا علي أن نكون واضحين وصرحاء عما نحاول فعله، فيجب علينا فرض الفروق المهمة في الفهم وهو الأمر الذي يجعل الحصول علي الاتفاق الحقيقي والفهم الكامل للعمل أمراً عسيراً، فهي قادرة علي المساعدة في تحقيق ذلك بطرح الأسئلة مثل "كيف سيبدو النجاح إن امكنا قياس ثلاثة أمور فقط؟".
- عادة ما تركز المؤشرات علي الأرقام والتقنيات العددية: يخشي الناس من الأرقام، يلزمنا الفهم الاساسي للإحصاءات الأولية (المعدلات والنسب والمقارنات والمعايرة وغيرها) حتي نتمكن من استخدام المؤشرات بشكل منضبط.
- يجب أن تتعلق المؤشرات بالبحث عن الخطأ: فالمؤشرات يمكنها مساعدتنا في فهم طبيعة أداثنا إن كان جيداً أم سيئاً، فأنظمة القياس التي يتم تصميمها بشكل متقن تعمل علي تعريف وتحديد أفضل الأفراد في الأداء، (وهم الأفراد الذين يمكننا التعلم منهم) وكذلك الأنظمة (أو أجزاء الأنظمة) التي قد تضمن المزيد من التحري والتداخل.

١-٣- المعايير:

- ما المعيار: في الأساس، المعيار عبارة عن طريقة متفق عليها للقياس بالأشياء. وقد يتعلق الأمر بإنتاج منتج، أو إدارة عملية، أو تقديم خدمة، أو توريد مواد -ويمكن أن تغطي المعايير مجموعة ضخمة من الأنشطة والأهداف تضطلع بها المؤسسات ويستخدمها عملاؤها.
- المعايير هي الحكمة المستخلصة من أصحاب الخبرة في مجالهم ومن يعرف احتياجات المؤسسات التي يمثلونها أشخاص مثل المصنعين أو البائعين أو المشترين أو العملاء أو الاتحادات التجارية أو المستخدمين أو المنظمين.
 - المعايير هي المعرفة. توجد أدوات فعالة يمكنها المساعدة في توجيه الابتكار وزيادة الإنتاجية. حيث يمكنها جعل المؤسسات أكثر نجاحاً وجعل حياة الناس اليومية أسهل وأكثر أماناً وصحة.

أمثلة للمعايير:

الملاءمة: يتحقق هذا المعيار عند قيام المتعلم بالعمليات المطلوبة منه وفق التعليمات الخاصة بالوضعية. إنه الإجابة عن السؤال: هل ينفذ المتعلم المطلوب منه، أم أنه خارج عن الموضوع؟

أنواع المعايير:

- معايير الحد الأدنى: تعد هذه المعايير معايير للحكم بها، نقرر من خلالها نجاح الخدمة أم لا.
 - معايير التميز: تعد هذه المعايير غير ضرورية للتصريح بنجاح الخدمة، بيد أنها تمكن من الكشف عن مستوى أداء الخدمة.
- علاقة المعيار بالمؤشر: نحتاج في صياغة المعايير إلى التمييز بين المعيار والمؤشر الدال لأن المعيار له خصائص عامة ومجردة ولا يمكن أن يتناول إلا من خلال عدد من المؤشرات. فالمؤشر يمثل معطى (كمياً أو كيفياً) قابلاً للملاحظة والقياس، وعلامة دالة على بلوغ الهدف المنشود.

١-٤- المرافق والخدمات:

- تعريف المرافق: المكان أو المبني الذي تقدم فيه الخدمات، مثل المستشفى او المبني التجاري او المنطقة او المدينة.
- تعريف الخدمات: كل المتطلبات العامة التي يحتاجها الناس سواء كانت في شكل نشاط (خدمة تعليمية) أو في شكل منتج (منتجات تجاري) سواء تقدمها الجهات الحكومية أو الجهات الخاصة.
- ١- من المسئول عن هذه المنهجية وما دوره؟

من المسئول عن هذه المنهجية وما دوره: يعتبر معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة هو المسئول عن هذه المنهجية لأنه المرجع العلمي لكل ما يتعلق بأبحاث الحج والعمرة والزيارة.

دور المعهد: هو المنسق العام لهذه المنهجية ودوره طرح المنهجية ومؤشرات القياس المبدئية وتطويرها مع جميع شركاء النجاح لهذه المنظومة (الأكاديميون- مقدمو الخدمة- الحاج والمعتمر- المجتمع المكي والمدني).

٢- منهجية عمل مقياس مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة:

يهتم المقياس بإنتاج مؤشرات على مستوى مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال موسمي الحج والعمرة وقياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة، كما ينتج المؤشرات التي توضح ما تحتاجه تلك المدن المقدسة أو زوارها خلال هذا الإطار الزمني / المكاني.

- وللوصول إلى هذا الهدف سوف يتم تقسيم رحلة الحج أو العمرة وفقاً للأحداث ، ويتم تحليل الأحداث من خلال مجموعة من المجالات الرئيسية (الإسكان- الخدمات - البيئة- الحركة -التخطيط الحضري- البنية الأساسية- الأمن- الإنسان) والمجالات الفرعية ، ويتضمن الإطار التصوري للأحداث : البدء من وصول الحاج أو المعتمر من منفذ الدخول (جوي – بري – بحري) ، حتى وصوله إلى مكة المكرمة ، ثم انتقال الحاج إلى المشاعر المقدسة (منى – عرفات - مزدلفة) ، ثم قيامه بزيارة المدينة المنورة ثم المغادرة من المنافذ مرة أخرى (جوي – بري – بحري) وبالعكس من المدينة إلى المغادرة من مكة المكرمة. بحيث يمكن تحليل الحج والعمرة على أكثر من مستوي فيمكن التحليل والتقييم على مستوي المجال لكل الاحداث، والتحليل والتقييم على مستوي المكان لكل المجالات كما في جدول (١) – ملحق (أ) الذي يوضح فكرة المصفوفة.

١-٣- الغاية:

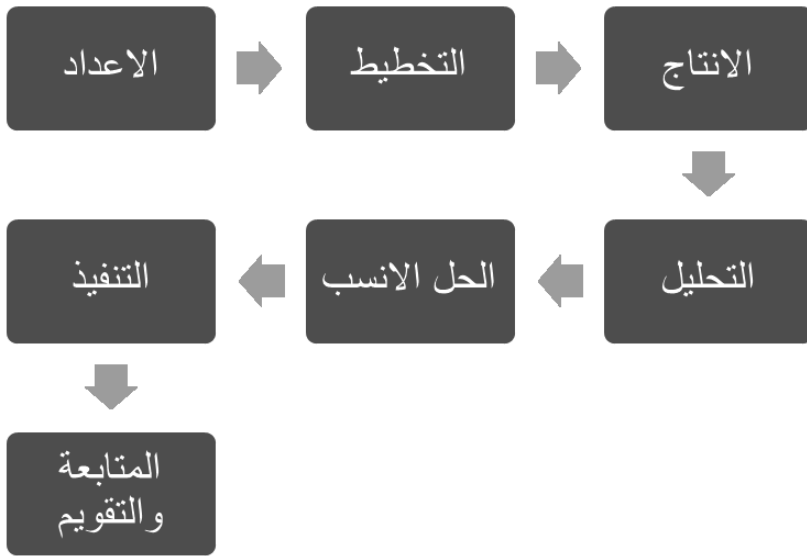
بناء مقياس رقمي للحج والعمرة من خلال:

- تحديد البيانات اللازمة للحج والعمرة وجمعها.
- إنتاج مؤشرات للحج والعمرة وتحليلها.
- متابعة التغير في عمليات تطوير الخدمات بالحج والعمرة.
- دعم متخذي القرار للحج والعمرة.

٢-٣- خطوات ومراحل اعداد المنهجية:

وتتكون من سبع خطوات كما هو موضح في شكل (١):

- أ- مرحلة الإعداد.
- ب- مرحلة التخطيط.
- ت- مرحلة الإنتاج.
- ث- مرحلة التحليل.
- ج- مرحلة الحل الأنسب.
- ح- مرحلة التنفيذ.
- خ- مرحلة المتابعة والتقييم.



المصدر: الباحثان

خطوات المنهجية المقترحة لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة جدول (٢):
جدول (٢) يوضح مراحل المنهجية ووصف كل مرحلة

المرحلة	اسم المرحلة التفصيلي	الوصف
أ	الإعداد	بناء علاقات مع الجهات ذات الصلة والتأثير (وزارة الحج، الداخلية)، تكوين فريق العمل والشراكات الفعالة
ب	التخطيط	توضيح أهداف المشروع والوصول الي رؤية مشتركة
		تطوير إستراتيجية لمشاركة فعالة لجميع العناصر مثل: الأمن - البيئة- النقل-.....
		تحديد المجالات الرئيسية لمنظومة الحج
		صياغة معايير النجاح لكل مجال من المجالات الرئيسية.
		يتم تحديد المعايير بين الجهات العلمية والجهات التنفيذية.
		تحديد المجالات الفرعية لكل مجال
		بناء على وجهة نظر الجهات العلمية والتنفيذية.
بناء وتطوير المؤشرات من الأطراف المعنية		
ج	الإنتاج	تقسيم رحلة الحج الي أحداث تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة وإنتاج التقرير.

د	التحليل	تحليل المؤشرات	الوصول الي الإيجابيات والسلبيات في كل مجال وفي كل مكان.
هـ	الحل الأنسب	بدائل الحلول والحل الأنسب	يتم طرح مجموعة من بدائل الحلول ومناقشتها مع الجهات والوصول الي الحل الانسب.
و	التنفيذ	آلية التنفيذ	طرح مجموعة من آليات التنفيذ للحل واختيار أكثرها ملاءمة وفاعلية.
ز	المتابعة	المتابعة والتقييم	متابعة التقدم نحو المستهدف وتقييم المسار.

المصدر: الباحثان

أ- الإعداد:

تكوين فريق العمل والشركات الفعالة:

ما يميز هذه المرحلة انها تتكون من أربع جهات تعمل علي نجاح المنظومة وهم:

- الجهات العلمية المختصة وعلي رأسها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بصفته المرجع العلمي لمنظومة الحج والعمرة بالإضافة إلي المختصين في جامعة أم القري والجامعات الأخرى.
- الجهات التنفيذية ذات الصلة والتأثير (وزارة الحج، و الداخلية،....)
- المجتمع المكي وما يمثله مثل المجلس البلدي.

ب- التخطيط:

وتعتبر أكبر مرحلة من مراحل المنهجية ويوجد بها مجموعة من العناصر كما يلي:

ب-1- توضيح أهداف المشروع والوصول إلى رؤية مشتركة:

- في هذه المرحلة يتم عقد لقاءات واجتماعات مع الأطراف السابقة لتوضيح أهمية المشروع والوصول إلى رؤية مشتركة لتوحيد الجهود.

ب-2- تحديد المجالات الرئيسية المقترحة لمنظومة الحج:

- وقد تم البدء في هذه المرحلة داخل المعهد على أن يتم مناقشتها وتطويرها مع أطراف المنظومة، وتم اقتراحها بناء على مراجعة مجموعة من الجهات الدولية ذات العلاقة بالمؤشرات مثل البنك الدولي والمرصد الحضري العالمي ومنظمة الأمم المتحدة لازدهار المدن ومنظمة الايزو لخدمات المدن ٣٧١٠

- تم وضع مجموعة من المعايير لتصنيف المجالات :

- أن تكون ذات تأثير واضح علي نجاح الحج.

- أن يكون شمولياً

- أن يكون ملائماً لطبيعة الحج

- أن يكون متفقاً عليه من الجهات الدولية ذات العلاقة.

- وبناء عليه تم اختيار ثمانية مجالات من المجالات الرئيسية كما يلي:

البيئة- البنية الأساسية- الإسكان- الحركة- التخطيط الحضري-الخدمات- الأمن- الإنسان.

ب-3- صياغة معايير النجاح لكل مجال من المجالات الرئيسية:

وفي هذه المرحلة يتم تحديد المعايير بين الجهات العلمية والجهات التنفيذية لتكوين لغة مشتركة يتفق عليها الجميع ولصياغة المعايير يجب توضيح ما يتعلق بالمعايير بالنسبة لما هو المعيار والأمثلة الموضحة له، وأنواع المعايير وعلاقة المعيار بالمؤشر.

تحليل رؤية وزارة الحج لاستنباط المعايير العامة للحج: رؤية وزارة الحج والعمرة (أن تكون رحلة الحج والعمرة والزيارة مقننة وسهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة، لتبقى ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة الحاج و المعتمر والزائر تحقق له الرضا، وتجعله سفيراً ينقل للعالم جهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن).

استنباط المعايير العامة للحج:

- مقننة: بمعنى أن تأخذ الشكل القانوني فيما يتعلق بالحقوق والواجبات المتبادلة بين الحاج والجهات المسئولة عنه، وكذلك أعدادو مواصفات واضحة ومرافق وخدمات الحج والعمرة.
- سهلة: بمعنى أن يقوم الحاج بأداء المناسك بسهولة بدون صعوبات.
- ميسرة: أن تعمل الوزارة علي تيسير كل المرافق والخدمات المطلوبة لاتمام المناسك.
- السكينة والطمأنينة: وهو إحساس نفسي لا يأتي إلا عندما تتذلل جميع الصعوبات وتتوفر الخدمات وبالتالي يشعر الإنسان بالسكينة والطمأنينة.
- ذكرى مميزة ورائعة: وهي محصلة توافر جميع المعايير السابقة.
- المعايير الخاصة للمجالات المختلفة في الحج:

تعتبر هذه الخطوة من الخطوات المهمة في مجال نجاح الحج والعمرة من خلال تكون فريق مشترك من الأكاديميين والتنفيذيين والجهات ذات العلاقة لصياغة هذه المعايير طبقاً لكل مجال.

ب-٤- تحديد المجالات الفرعية لكل مجال:

تم تحديد مجموعة من المجالات الفرعية بناء على أهميتها والأكثر تأثيراً في المجال الرئيس، وسيتم تطويرها مع شركاء النجاح وهي كما يلي:

البيئة: البيئة الطبيعية - إدارة البيئة - الضغط على البيئة.

البنية الأساسية: الكهرباء - المياه - الصرف الصحي - صرف الأمطار.

الإسكان: فنادق - عمارات سكنية - أوقاف - مخيمات.

الحركة: شبكة الطرق - شبكة السيارات.

التخطيط الحضري: استعمالات الأراضي - دائرة التخديم - الكثافات.

الخدمات: خدمات صحية - خدمات التغذية - خدمات توعية دينية - خدمات تجارية - خدمات الحمامات العامة - خدمات النظافة -

خدمات تقنية - خدمات الحرم المكي - خدمات الحرم المدني - خدمات المشاعر المقدسة - خدمات الوصول والمغادرة.

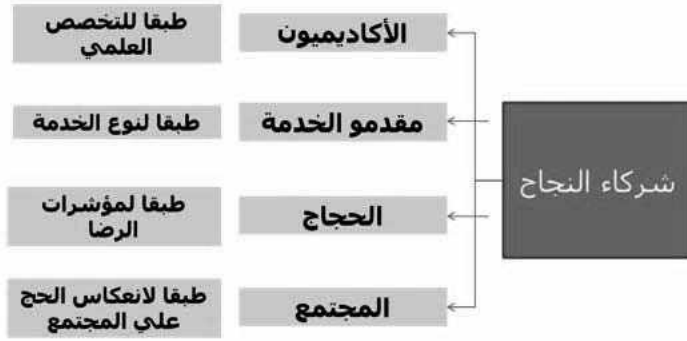
الأمن: الأمن العام - الاستجابة للطوارئ.

الإنسان: الديموغرافية - الاجتماعية - الرضا.

ب-٥- بناء وتطوير المؤشرات من الأطراف المعنية:

ويتم تطوير المؤشرات عن طريق شركاء النجاح كما هو موضح في شكل (٢) وذلك عن طريق الاجتماعات وورش العمل والاستبيانات.

شكل (٢) يوضح شركاء النجاح ودورهم في تطوير المؤشرات



المصدر: الباحثان

وقد تم وضع مجموعة من المعايير المقترحة لاختيار مؤشرات لقياس مرافق وخدمات الحج:

- الأهمية: أن يكون معبراً ويبدل على القضايا الجوهرية.
- المصدقية والدقة: أن يكون المؤشر دقيقاً بحيث يحدث حوله إجماع لدرجة تقييمه سواء بالسلب أو بالإيجاب.
- مدي صلته باتخاذ القرار: أن يكون مؤثراً بالنسبة لمتخذي القرار.
- حساس: أن يكون حساساً مع المتغيرات ويظهرها بسرعة.
- الإتاحة: أن يكون متاحاً ويمكن قياسه بشكل سنوي.
- الاستقرار: السهولة في الجمع والتصنيف والحساب بنفس الطريقة.
- تقييم الاتجاه: يفضل أن يقيس المؤشر الاتجاه الإيجابي للمشكلة.
- التكلفة: أن تكون تكلفته مقبولة.

أمثلة للمؤشرات المبدئية المختارة في المنهجية طبقاً للمعايير السابقة:

البيئة: تركيز الجسيمات الدقيقة - تركيز ثاني أكسيد الكربون - متوسط تركيز ثاني أكسيد النيتروجين - متوسط النفايات الصلبة المجمعة لكل حاج.

البنية الأساسية: متوسط نصيب استهلاك الحاج/المعتمر من الكهرباء - متوسط نصيب استهلاك الحاج/المعتمر من المياه.

الإسكان: متوسط نصيب الفرد من المخيمات- متوسط عدد الأفراد بالغرفة في إسكان العمارات -مُعدل الإشغال الفندقي.

الحركة: معدل أطوال شبكة النقل العام - متوسط الوقت لنقل الحجاج من مكة الي عرفة.

التخطيط الحضري: نسبة استعمالات الأراضي لإجمالي الاستعمالات- نسبة تغطية الخدمات طبقاً لدوائر التخديم.

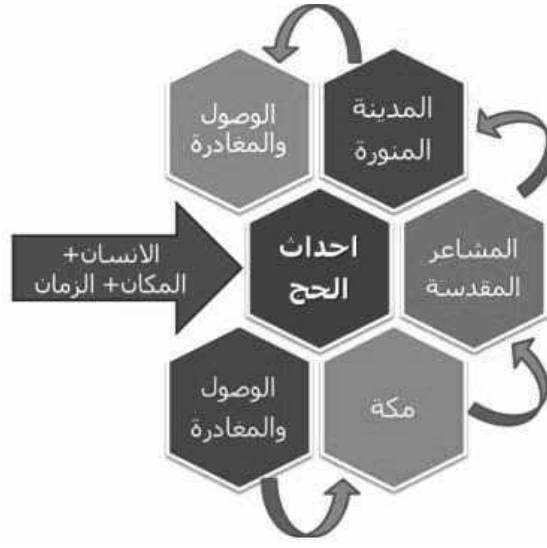
الخدمات: معدل توفر أسرة المستشفيات/ الأطباء - معدل توفر شركات الصرافة - متوسط زمن الانتظار أمام دورات المياه بمشعر مزدلفة.

الأمن: معدل الوفيات نتيجة الحوادث- عدد التائهين إلى إجمالي الحجاج/المعتمرين.

الإنسان: نسبة كبار السن (+٦١ سنة) لإجمالي الحجاج- معدل المصابين بأمراض مزمنة.

ب-٦- تقسيم رحلة الحج الي احدات: ويتضمن الإطار التصوري للأحدات: البدء من وصول الحاج أو المعتمر من منفذ الدخول (جوي - بري - بحري)، حتى وصوله إلى مكة المكرمة، ثم انتقال الحاج إلى المشاعر المقدسة (منى - عرفات - مزدلفة)، ثم قيامه بزيارة المدينة المنورة ثم المغادرة من المنافذ مرة أخرى (جوي - بري - بحري) وبالعكس من المدينة إلى المغادرة من مكة المكرمة كما في شكل (٣).

شكل (٣) تقسيم الحج الي احدات طبقاً للترتيب المكاني



المصدر: الباحثان

ج- مرحلة قياس وانتاج المؤشرات:

ويتم جمع البيانات الخاصة بالحج والعمرة من خلال كل من:

أولاً: جمع البيانات من الجهات ذات العلاقة

وذلك من خلال التواصل مع الجهات المختلفة ذات العلاقة بالحج والعمرة سواءً أكانت جهات حكومية أم جهات خاصة أم خيرية، حيث يتم جمع البيانات منها حول ما تقدمه من خدمات مختلفة للمعتمرين والحجاج سواء في مكة المكرمة أو في المشاعر المقدسة أو المدينة المنورة منذ لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم بسلامة الله.

ثانياً: استطلاع آراء الحجاج

يرتبط كثير من البيانات ارتباطاً مباشراً بالحجاج والمعتمرين أنفسهم، مما يتطلب إجراء استطلاع واستبيان لعينة منهم حول هذه البيانات والمعلومات للتعرف على مؤشرات إحصائية تبين الاتجاهات العامة بالنسبة للمحاور المختلفة للمؤشرات، مع التركيز على استطلاع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لهم من الجهات المختلفة.

أداة جمع البيانات

تستهدف الاستبيانات جمع البيانات لإنتاج المؤشرات من مجتمع حجاج بيت الله الحرام سواء القادمين من داخل المملكة أم من خارجها والمعتمرين، حيث يتمثل الإطار المكاني لعينة الدراسة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة، بينما يتحدد الإطار الزمني للدراسة خلال موسم الحج بدءاً من اليوم العاشر من شهر ذي الحجة وعلى امتداد أيام التشريق بمشعر منى، ثم يستمر على مدى الأسبوعين التاليين بمكة المكرمة ومطار الملك عبد العزيز بجدة ومطار المدينة المنورة، وكذا خلال شهر رمضان ذروة موسم العمرة.

هذا ويتم جمع البيانات من خلال استبيان صمم خصيصاً لهذا الغرض، يحتوي على العديد من الأسئلة تتناول المحاور المختلفة لمجموعات المؤشرات، ويتكون فريق جمع البيانات من طلاب جامعيين يتقنون لغات الحجاج والمعتمرين ومن جنسياتهم بما يحقق أكبر قدر من التواصل معهم، حيث يقوم الفريق باستطلاع آراء عينة وتفرغ إجاباتهم في استبانة إلكترونية بطريقة مباشرة وتضم الاستبانة ثلاثة أنواع من الأسئلة وهي:

أسئلة متعددة الإجابات (MCQ):

ويكتب فيها السؤال ويوضع أمامه خيارات الإجابة: فقد تكون (نعم/لا) نحو: هل سبق للحاج أداء فريضة الحج؟ وملكية الحاج أو المعتمر لهاتف محمول؟ سابق معرفته بالإنترنت؟ استفادة الحاج أو المعتمر من الإطعام الخيري؟ وهل يستمع إلى قنوات فضائية؟، أو أسئلة تحتمل أكثر من إجابتين، نحو جهة القدوم، ووقت الانتظار بالمعبر، ووسيلة النقل إلى مكة المكرمة، ووسيلة النقل في النفرة، والزمن اللازم للنفرة من عرفة إلى المزدلفة، والحالة الاجتماعية والتعليمية وخلافه.

أسئلة قياس درجة الرضا (satisfaction degree questions)

وتقع على مقياس ليكرت من أربع درجات (راضٍ جداً / راضٍ / غير راضٍ / غير راضٍ جداً)، مثل تقييم الخدمات المقدمة من شركات السياحة، وخدمات النقل والمواصلات، وخدمات السكن والإعاشة وخدمات التوعية والإرشاد الديني وخدمات شبكة المعلومات وتوفر دورات المياه العامة ونحو ذلك من الأسئلة.

أسئلة رقمية (numerical questions)

وهي الأسئلة التي تحمل إجابات رقمية مباشرة، نحو الدخل الشهري، وعدد أيام المبيت في منى، وعدد الأفراد المقيمين في الغرفة وخلافه. وتدخّل هذه الأرقام في قاعدة البيانات بشكل مباشر.

أسئلة مفتوحة (open ended questions)

تعتمد على الأسئلة المفتوحة التي يقوم فيها الباحث بالإدلاء فيها برأيه ومقترحاته بشكل نصي مفتوح سواء باللغة العربية أو أي لغة أخرى نحو أبرز الصعوبات التي تواجهه والحلول المقترحة من وجهة نظره وبياناته الشخصية.

د- تحليل المؤشرات: ويمكن تحليل المؤشرات أي الوصول إلى الإيجابيات والسلبيات على مستويين:

المستوى الأول مستوى المجال: مثل الأمن بشكل عام ويتميز هذا المستوى من التحليل العرض على متخذي القرار في المستوى الإستراتيجي حيث يوضح مجالات الخلل بشكل إجمالي.

المستوى الثاني علي مستوى المكان: مثل الأمن في عرفة ويتميز هذا المستوى من التحليل العرض على متخذي القرار في المستوى التكتيكي حيث يحدد المسئوليات بتفاصيل أكثر.

هـ- بدائل الحلول والحل الأنسب: يتم طرح مجموعة من بدائل الحلول للمشكلات ومناقشتها مع الجهات وتطويرها والوصول إلى الحل الأنسب من حيث الفعالية والكفاءة.

و- آلية التنفيذ: طرح مجموعة من آليات التنفيذ للحل واختيار أكثرها ملاءمة وفاعلية.

ز- المتابعة والتقويم: متابعة التقدم نحو المستهدف وتقويم المسار.

وتعتبر منهجية بناء المؤشرات من العمليات المستمرة والمتجددة لتواكب تحديات التنمية.

النتائج والتوصيات:

النتائج: - استنباط مجموعة من المعايير العامة لمنظومة الحج والعمرة من خلال تحليل رؤية وزارة الحج.

- تحديد المجالات الرئيسية والفرعية لمؤشرات الحج والعمرة ووضع مؤشرات مبدئية قابلة للتطوير.

- اقتراح تصور للأحداث في منظومة الحج والعمرة.

- تحديد مجموعة من الخطوات لبناء المنهجية واليات العمل لكل مرحلة.

التوصية: اقتراح بتشكيل لجنة عليا برئاسة امير منطقة مكة ومشاركة كل من وزارة الداخلية ووزارة الحج والعمرة والوزارات المعنية لمتابعة بناء وتنفيذ ودعم المنهجية.

المراجع:

- ١- المعهد العربي لإنماء المدن، ٢٠٠٥، دليل انشاء المراصد الحضرية للهابيئات، برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية.
- ٢- المرصد الحضري للحج، ١٤٣٧هـ، أمانة العاصمة المقدسة، المملكة العربية السعودية.
- ٣- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١١-٢٠١٢، مرصد الحج ومرصد العمرة (المرصد الحضري لمكة).
- ٤- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١٤-٢٠١٥، مرصد الحج ومرصد العمرة (المرصد الحضري لمكة).
- ٥- ايمن مصطفى، ٢٠٠٨، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ٦- سامي برهمن، ١٤٢١هـ، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- ٧- سامي برهمن، ١٤٣٧هـ، منهجية لإدارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- ٨- DAVID PARMENTER, 2007, Key Performance Indicators, John Wiley & Sons, Inc.
- ٩- United Nations Human Settlements Programme, 2016, The City Prosperity Initiative.
- ١٠- https://unhabitat.org/a-guide-to-setting-up-an-urban-observatory_٢٠١٥/
- ١١- <http://ar.unhabitat.org/urban-initiatives/initiatives-programmes/city-prosperity-initiative/>
- ١٢- <http://www.dataforcities.org/wccd/>
- ١٣- <http://data.albankaldawli.org/indicator>

