

تقييم مستوى جودة المرافق من وجهة نظر المعتمرين بموسم رمضان ١٤٣٨هـ

د. سامي ياسين أحمد برهمين، د. أيمن محمد مصطفى، د. أحمد محمد هلال
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعنى هذه الدراسة بتقييم مستوى جودة المرافق والخدمات المقدمة في موسم عمرة رمضان ١٤٣٨هـ من وجهة نظر المعتمرين. عن طريق وضع مؤشرات للتقييم، منها مؤشرات خاصة بالمعتمرين مثل الجنسية والعمر والنوع والمستوى التعليمي والوظيفة والدخل والحالة الاجتماعية واللغة وعدد مرات العمرة السابقة ووجود مرافقين وغير ذلك من تفصيلات، وكذلك مؤشرات خاصة برحلة العمرة مثل جهة القdom ونوع السكن وعدد الأفراد بالغرفة ووسائل الانتقال ومصادر التوعية وخلافه، كما تتضمن مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين مثل الإرشاد الديني والخدمات الصحية والغذاء ودورات المياه وخلافه. وقد تم التحليل المقارن للنتائج على أساس الجنس للمعتمرين (ذكر- أنثى) ومستوى التعليم وفئاتهم العمرية، وخلصت الدراسة إلى أن التحليل المقارن للنتائج على أساس الجنس للمعتمرين أوضح اختلاف الإناث عن الذكور في عدم رضاهن عن ستة عناصر: (سهولة التحرك داخل المسجد الحرام- سهولة الوصول لدورات المياه- الخدمات في معابر القdom -مستوى الضوضاء- سهولة الوصول للأدوار العليا). أما التحليل المقارن للنتائج على أساس مستوى التعليم، وفئاتهم العمرية فلا توجد فروق جوهرية في النتائج. وعموما كانت آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار؛ كما بينت أن أعلى خدمة نالت مستوى الرضا من قبل المعتمرين هي خدمة "النظافة بالمسجد الحرام"، وفي المقابل "أسعار السلع والخدمات" نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمرين.

مقدمة:

انطلاقاً من رؤية المملكة ٢٠٣٠ في أهمية تسخير الطاقات والإمكانات في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه وذلك من خلال التأكيد على رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات والارتقاء بجودة الخدمات، قام معهد خادم الحرمين الشريفين بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم. ويعتبر خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف، ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل المستمرين.

التساؤل الرئيسي للدراسة: ما مدى رضا المعتمرين في موسم العمرة ١٤٣٨هـ عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وعلاقة ذلك بالخصائص الديموغرافية للمعتمرين؟

أهمية الدراسة: تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في تقييم ورضا المعتمرين للخدمات المقدمة لهم في رحلة العمرة ليكون دافعا لكشف مواطن الضعف لتحسينها، وتعتبر خطوة لبناء مؤشرات أداء مرافق وخدمات العمرة بشكل شمولي.

هدف الدراسة: تقييم رضا المعتمرين حول مستوى الخدمات المقدمة لهم في موسم العمرة ١٤٣٨هـ في مكة المكرمة (راضي جدا-راضي-غير راضي-غير راضي جدا-لا أعلم) تبعا لنوع الخدمة المقدمة.

الحدود الزمانية والمكانية: تمت هذه الدراسة في موسم عمرة رمضان ١٤٣٨هـ بمدينة مكة المكرمة.

مجتمع وعينة الدراسة : مجتمع الدراسة هم معتمرو بيت الله الحرام بكل جنسياتهم. أما عينة الدراسة فهي في حدود ١٢٠٠ معتمر. وقد تمّ حساب هذا العدد بموجب ما هو متاح من وقت وجهد وتكلفة بما يحقق الدقة الإحصائية المطلوبة لنتائج الدراسة.

أداة الدراسة: استبانة تضمنت مجموعة من المحاور والبندو التي احتوت على موضوعات معينة حول ظاهرة أو مشكلة معينة. و قد استخدمت هذه الاستبانة لجمع بيانات الدراسة متضمنة محاور الاستبانة:

١. مؤشرات التوصيف الإحصائي لأفراد العينة: (الجنسية، العمر، النوع، المستوى التعليمي، الوظيفة، الحالة الاجتماعية.. الخ).
٢. مؤشرات التوصيف الإحصائي لرحلة العمرة: جهة القدوم ونوع السكن وعدد الأفراد بالغرفة ووسائل الانتقال.. الخ).
٣. مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين مثل الإرشاد الديني والخدمات الصحية والغذاء و دورات المياه.. الخ).

١- مؤشرات أداء مرافق وخدمات العمرة:

تعتبر المؤشرات أداة فعالة لقياس مستوي جودة خدمة أو نشاط ما، ويمكن الاستعانة بهذه المؤشرات في التعرف على أداء ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات للمعتمرين. وللتعرف على مستوى نجاح موسم العمرة عاماً بعد آخر، يتطلب الأمر بناء مؤشرات ومقاييس مرتبطة بالعمرة والخدمات المقدمة للمعتمرين وأن تكون ذات دقة عالية، وهو ما يعمل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة على بناءه. والغاية من ذلك هو تجويد وتطوير المرافق والخدمات المقدمة للمعتمرين.

وقد يكون المؤشر رقماً صحيحاً، أو نسبة مئوية، أو عبارة وصفية، كما يمكن أن يكون المؤشر رقماً بسيطاً، أو مركباً يتكون من خليط من عدة أرقام ومؤشرات، وسيتم تصنيف هذه المؤشرات في حزم متجانسة وفقاً للمحور المختص بها.

٢- منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها وبيان خصائصها، وكما يعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

١-٢- المؤشرات المسحية (الميدانية):

هي تلك المؤشرات التي لا تتوفر مباشرة من مصادرها الأساسية، كما لا تتوافر أيضاً جميعاً أو بعض بياناتها لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف الأخرى؛ ومن ثم لابدّ من القيام بالمسوح الميدانية للحصول على البيانات اللازمة لحسابها. ويقوم المعهد بإجراء المسوح الميدانية بهدف قياس مدى رضا ضيوف الرحمن على وجه التحديد، وأيضاً لاستيفاء أي فجوة أساسية في بيانات حساب بعض المؤشرات النوعية الضرورية.

٢-٢- منهجية المسح الميداني:

تم إعداد خطة شاملة للمسح الميداني بدأت بتصميم الاستبيان وتحديد الأسئلة المرتبطة بالمؤشرات المختلفة، ومن ثم برمجتها وإعدادها بالصورة اللازمة لجمع البيانات، والتي تمت بصورة إلكترونية، ثم بدأ بعد ذلك أعمال تطبيق استمارة الاستبيان الخاصة بالمسح الميداني على نطاق المعتمرين ميدانياً، وذلك بتشكيل فريق عمل ميداني من الباحثين الميدانيين الذين يتمتعوا بإجادة لغات المعتمرين المختلفة، حيث تم الاستعانة بطلاب جامعة أم القرى من الطلاب الوافدين من مختلف البلدان الذين يستطيعون التحدث بمختلف لغات المعتمرين، حيث تم تدريبهم وتعريفهم بالعمل من خلال اللقاءات التعريفية والتدريبية لهم، وشرح تفاصيل الاستبيان ومنهجه والغرض منه، والأسلوب العلمي الأدق للتعامل مع المعتمرين، وهي الفئة المستهدفة من حيث أسلوب وكيفية طرح الأسئلة والتفاصيل الفنية المتعلقة بإجراء المقابلات الميدانية.

واحتوت استمارة الاستبيان على بيانات دقيقة ترسم الأحوال الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية للمعتمرين، كما أنها تناولت قياس رضا المعتمرين حول مستوى الخدمات المقدمة إليهم على مختلف أنواعها. واحتوت استمارة الاستبيان على العديد من الأسئلة، يمثل كل منها

مدخلاً للحصول على مؤشر يمكن إنتاجه وإتاحته لمتخذي القرار كمؤشرات تزاخم الغرفة، والاستفادة من الإطعام الخيري، وأوجه إنفاق المعتمر، ومستويات الدخل والتعليم، الخ .

وفي إطار جمع بيانات المعتمرين قام المعهد بإجراء استبيان المعتمرين في شهر رمضان ١٤٣٨هـ باعتباره يمثل الذروة لموسم العمرة، حيث تم استطلاع آراء عينة تغطي غالبية الدول التي يفد منها المعتمرين وذلك للتعرف على كافة الثقافات والعادات الخاصة بالمعتمرين، سواء منهم القادمين من داخل المملكة أو من خارجها.

ومثل الإطار المكاني لعينات المعتمرين المبجلين: المسجد الحرام والساحات المحيطة به وكذلك مساكن المعتمرين في مكة المكرمة.

نموذج التطبيق لإدخال بيانات المسح الميداني: تم تصميم تطبيق على الحاسوب يوفر السهولة في إدخال بيانات المسح الميداني التي يتم جمعها في موسم العمرة، يتميز بالآتي:

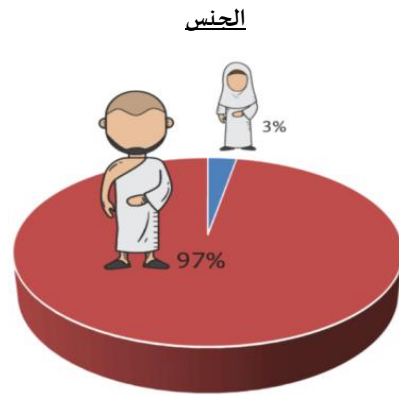
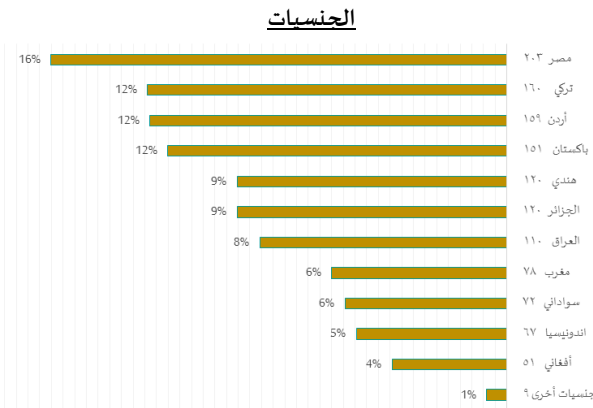
- بساطة وسهولة واجهة المستخدم بما يحقق توفير الوقت ولمساعدة جامعي البيانات في إنجاز عملهم .
- إمكانية اكتشاف الأخطاء وتصحيح القيم غير المنطقية الناتجة عن أخطاء المساح الميداني أو مدخل البيانات.
- إمكانية البحث والتعديل بحيث يمكن تدارك الأخطاء السابقة.
- المتابعة الآتية لفريق العمل الميداني ومراقبة الباحثين وإنجازهم لسهولة إدارة فريق العمل الميداني وتوجيهه.

٣- نتائج الدراسة ومناقشتها:

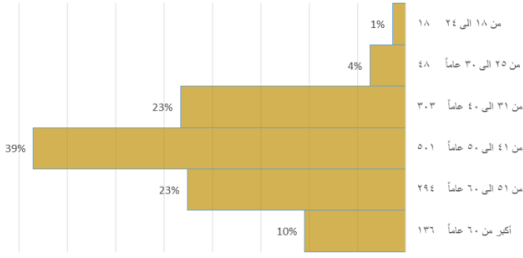
وسيتم استعراض أهم ما برز من نتائج هذه الدراسة والتي تتمثل في مايلي:

- أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لأفرد العينة.
- أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لرحلة العمرة.
- أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقاً لأعلى نسبة من الرضا.
- أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقاً لأدنى نسبة من الرضا بالترتيب.

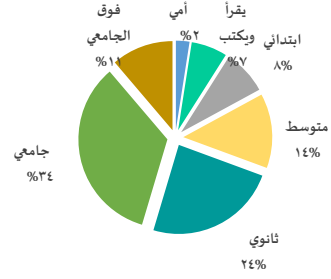
٣-١. أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لأفرد العينة



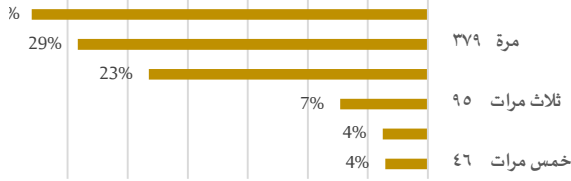
العمر



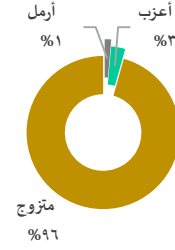
المستوى التعليمي



عدد مرات العمرة السابقة



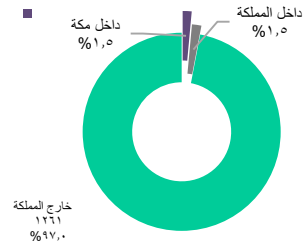
الحالة الاجتماعية



عدد مرات سفر المعتمر لخارج بلده

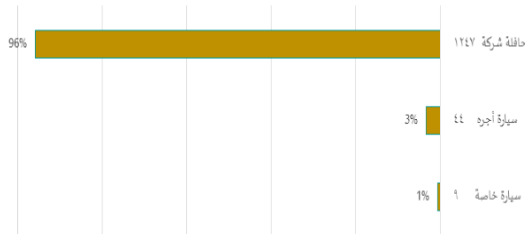


جهة القدوم

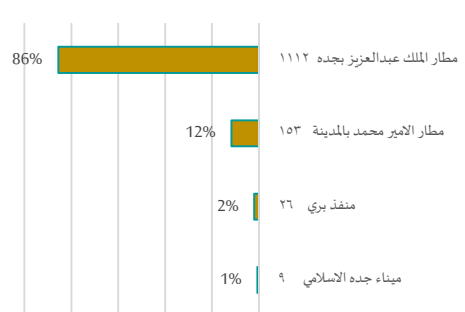


٢-٣. أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لرحلة العمرة

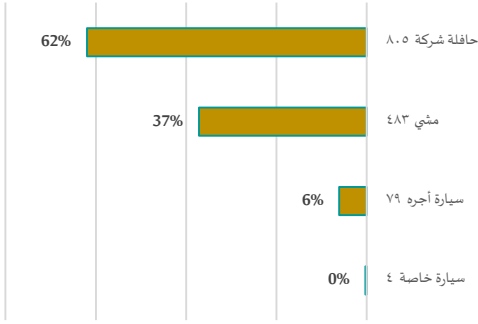
وسيلة النقل إلى مكة المكرمة



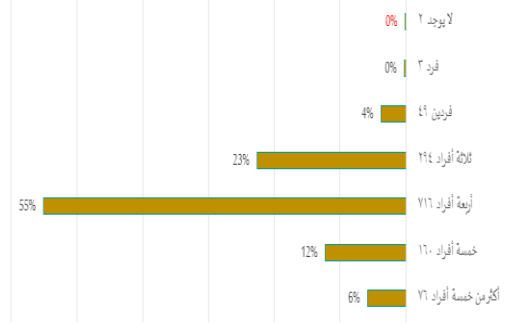
منفذ القدوم للمملكة



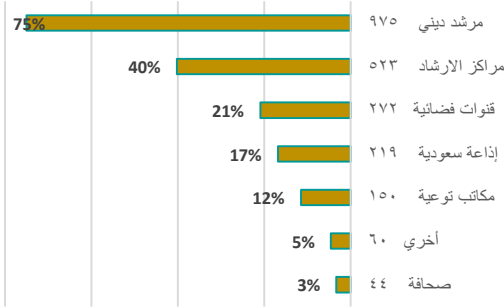
وسيلة النقل بين المسكن والحرم



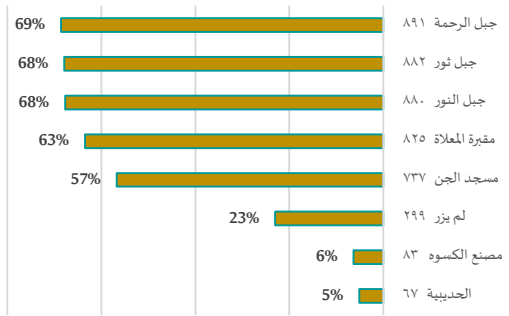
عدد الأفراد في غرفة السكن بمكة المكرمة



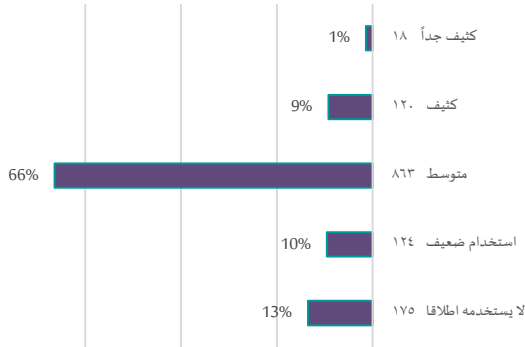
مصادر التوعية الدينية للمعتمر



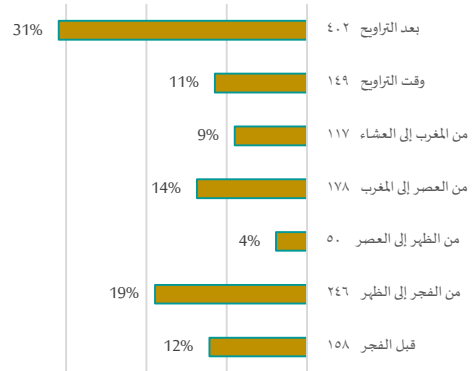
الأمكان التي زارها المعتمر أثناء إقامته بمكة



مدي استخدام الإنترنت للمعتمر

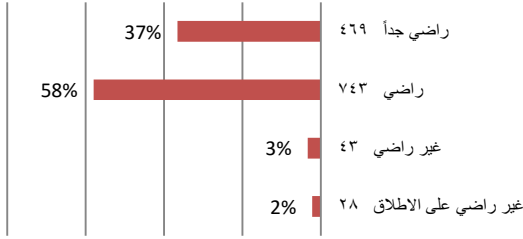


توقيت أداء المعتمر للعمرة

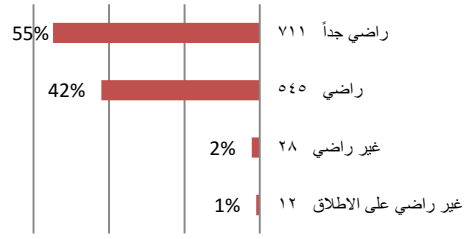


٣-٣. أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقاً لأعلي نسبة رضا

مستوى تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته

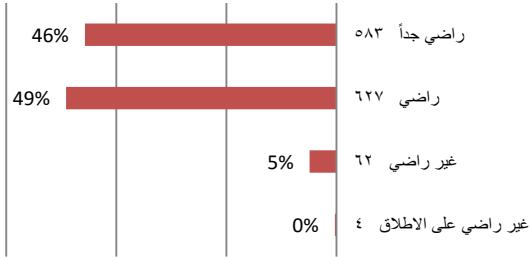


النظافة بالمسجد الحرام

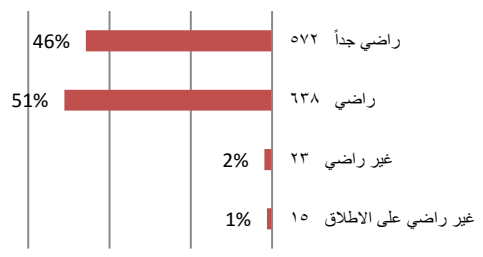


مستويات رضا المعتمرين عن مستوى النظافة بمدينة مكة المكرمة

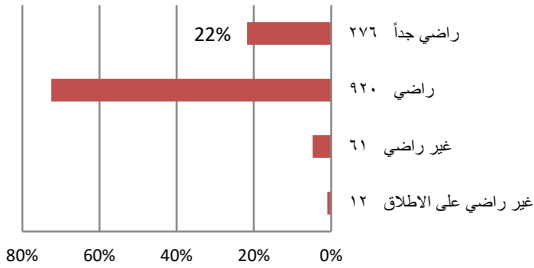
بوجه عام



مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات الأمنية

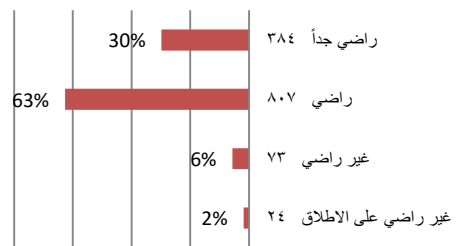


مستويات رضا المعتمرين عن جودة التهوية وسهولة التنفيس

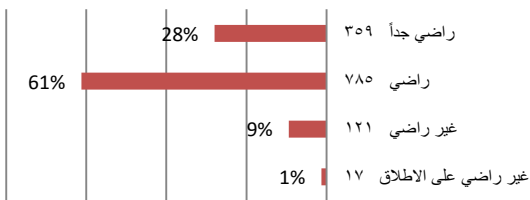


مستويات رضا المعتمرين عن تعامل موظفي أبواب

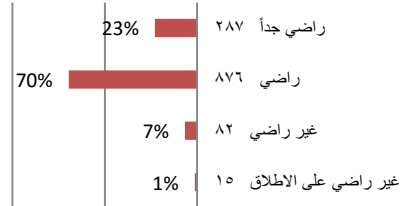
المسجد الحرام



تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام

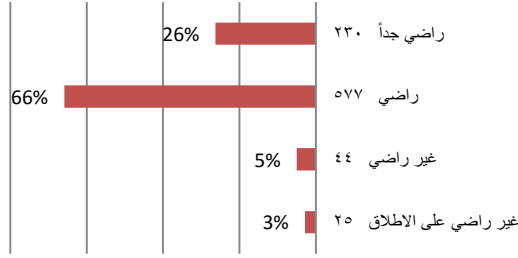


خدمات التوعية والإرشاد الديني

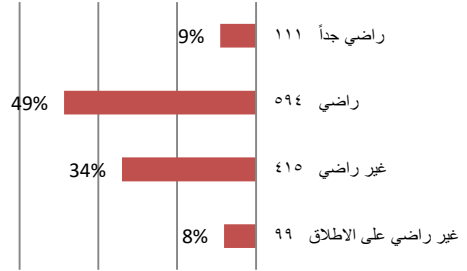


٣.٣.٤- أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقاً لأضعف نسبة رضا بالترتيب

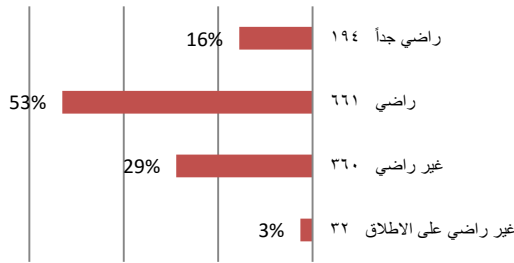
خدمات الرعاية الطبية



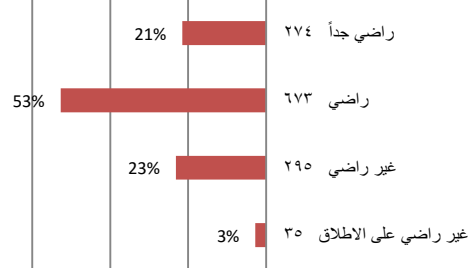
اسعار المنتجات المختلفة



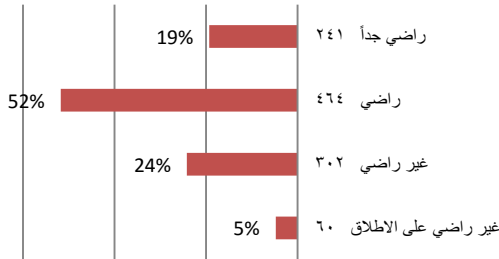
زمن الانتظار أمام دورات المياه



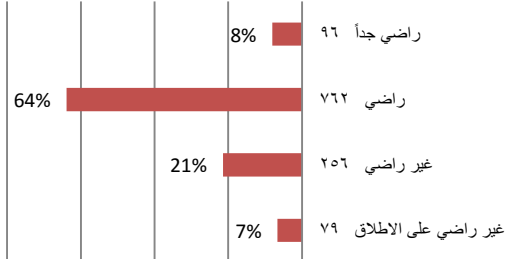
سهولة الوصول لدورات المياه



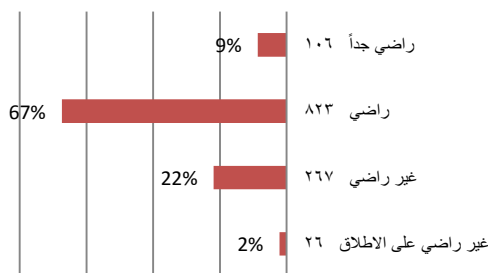
سهولة الوصول إلى الادوار العليا



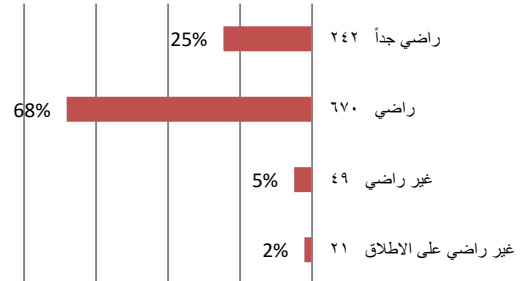
الخدمات في معابر القდوم



توفر خدمات الحلاقة



خدمات الطوارئ والمساعدة العامة



٤- تحليل نتائج الدراسة:

تحليل مستويات رضا المعتمدين حيال الخدمات المقدمة لهم:

تم في هذا القسم استخلاص نتائج يمكن التعويل عليها باستخدام أساليب الاستدلال الإحصائي لتحليل مستويات رضا المعتمدين حيال الخدمات المقدمة لهم بالمسجد الحرام ومكة المكرمة. ونظراً لأن مستويات الرضا تم قياسها على شكل بيانات ترتيبية، بما يطلق عليه "مقياس ليكرت" (Likert scale)؛ وأن هذه البيانات تصنف على أنها بيانات "فئوية" (Categorical)، ترتيبية (Ordinal)، ليس لها وحدة قياس؛ فإنه تم تبني "المدخل اللامعلمي" (Non-parametric approach)، في أساليب الاستدلال الإحصائي، لاسيما وأنه على خلاف "المدخل المعلمي" (parametric approach) لا يتطلب افتراضات معينة حول توزيع البيانات. ولقد تم تقسيم التحليل إلى قسمين أساسيين: أولهما يشمل نتائج تحليل بيانات العينة باعتبارها عينة واحدة، (التحليل المجمع). وثانيهما يشمل نتائج التحليل المُقارن لبيانات العينة باعتبارها تمثل عدد من العينات المستقلة يتم تقسيمها وفقاً لبعض بنود البيانات الأولية التي تلائم المقارنة على أساسها (مثل: نوع الجنس، فئات العمر، المستوى التعليمي).

٤-١- التحليل المجمع لعينة البيانات بالكامل:

تم في هذا القسم استخلاص نتائج آراء المعتمدين حول الخدمات المقدمة لهم من خلال عينة البيانات بالكامل بغض النظر عن تصنيفها وفقاً للبيانات الأولية. ونظراً لأنه يتم التعامل مع عينة البيانات كعينة واحدة، تم تبني الاختبار اللامعلمي للعينة الواحدة "اختبار ويلكوكسن للترتيب ذات الإشارة"، (Wilcoxon Signed Rank Test). وبصفة عامة يمكن صياغة "فرض العدم" (Null hypothesis)، في مقابل "الفرض البديل" (Alternative hypothesis) لأي ادعاء (سؤال) حول خدمة ما من الخدمات التي تشملها الاستبانة محل الدراسة على النحو التالي:

- فرض العدم: آراء المبحوثين سلبية حيال الخدمة المقدمة لهم.
- الفرض البديل: آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم.

والجدير بالذكر أنه يتم اتخاذ القرار الإحصائي برفض فرض العدم (قبول الفرض البديل) لأي اختبار إحصائي يتم إجراءه، إذا كانت "القيمة الاحتمالية" (P-value) الخاصة بالاختبار أقل من "مستوى المعنوية" (Significance Level). الإحصائية المحدد مسبقاً وهو (0.05). وفي المقابل يتم اتخاذ القرار الإحصائي بقبول فرض العدم (رفض الفرض البديل) إذا كانت "القيمة الاحتمالية" الخاصة بالاختبار أكبر من "مستوى المعنوية" (0.05).

وقد أوضحت نتائج تنفيذ الاختبارات المشار إليها أن القيمة الاحتمالية للاختبارات جميعها تساوي الصفر، وهذا يعني إجمالاً رفض فرض العدم القائل بأن آراء المبحوثين سلبية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار، وبعبارة أخرى قبول الفرض البديل القائل بأن آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار؛ وذلك عند مستوى معنوية (0.05).

ولمقارنة مستويات الرضا (آراء المعتمدين)، سنجد أنه من الصعوبة بمكان الاستناد إلى القيمة الاحتمالية للاختبارات التي جميعها تساوي الصفر، لذا، تم اتخاذ قيمة إحصائية اختبار "ويلكوكسن للترتيب ذات الإشارة" كمؤشر لمستوى الرضا. ومن ثم يمكن الوقوف على أعلى وأدنى الخدمات حصولاً على مستوى رضا. فكلما زادت قيمة إحصائية الاختبار كلما دل ذلك ارتفاع مستوى الرضا من قبل المعتمدين، والعكس صحيح.

وبمعاينة الجدول رقم (١)، يبدو أن الخدمة التي نالت أعلى مستوى رضا من قبل المعتمدين هي خدمة "النظافة بالمسجد الحرام"، وفي المقابل يبدو أن "أسعار السلع والخدمات" نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمدين.

جدول (١): ترتيب الخدمات المقدمة للمعتمرين بالمسجد الحرام ومكة المكرمة وفقاً لمؤشر مستوى الرضا (قيمة إحصائية اختبار ويلكوكسن)

مؤشر مستوى الرضا (إحصائية الاختبار)	الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام ومكة المكرمة
801198	النظافة بالمسجد الحرام
758612	مستوى تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته
746020	الخدمات الأمنية
736241	مستوى النظافة بمدينة مكة المكرمة بوجه عام
728736	مستوى تعامل الموظفين على أبواب المسجد الحرام
724638	جودة الهوية وسهولة التنفس
687741	خدمات التوعية والإرشاد الديني
667716	تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام
651526	أماكن صلاة النساء داخل وفي ساحات المسجد الحرام
626624	مستوى نظافة دورات المياه حول المسجد الحرام
616557	توفر الخدمات الغذائية
599566	اللائقتات الإرشادية في الأماكن العامة
582507	تعامل وتعاون الأفراد في مكة المكرمة
581628	سهولة التحرك داخل المسجد الحرام
557270	توفر وسائل النقل
550753	خدمة الاتصالات
544254	جودة وتنوع الخدمات الغذائية
533181	مستوى الضوضاء داخل المسجد الحرام
510828	خدمة الإنترنت في مكة المكرمة
496320	مستوى الضوضاء بساحات المسجد الحرام
473522	إجراءات ما قبل القدوم لرحلة العمرة
470246	توفر دورات المياه حول المسجد الحرام
457953	اللائقتات الإرشادية بالمسجد الحرام
445440	توفر خدمات الحلاقة
428445	خدمات الطوارئ والمساعدة العامة
427668	سهولة الوصول إلى الأدوار العليا
406194	الخدمات في معابر القدوم
382724	زمن الانتظار أمام دورات المياه
347810	سهولة الوصول إلى دورات المياه
338991	خدمات الرعاية الطبية
289257	أسعار المنتجات المختلفة

٤-٢- التحليل المقارن لعينة البيانات:

تم في هذا القسم إلى الوقوف على ما إذا كان هناك فروق "جوهريّة" بين آراء المجموعات المختلفة من المعتمرين التي يمكن تصنيفها وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:

٤-٢-١- المقارنة على أساس الجنس:

يهدف هذا القسم إلى الوقوف على ما إذا كان هناك فروق جوهريّة بين آراء الذكور والإناث من المعتمرين حيال الخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام ومكة المكرمة، ولقد تم التحليل المقارن على مرحلتين:

- المرحلة الأولى: تم فصل كلاً من الذكور والإناث (عينة مستقلة) على حده، ثم تنفيذ اختبار "ويلكوكسن" اللامعالي للعينة الواحدة.

- المرحلة الثانية: للوقوف على ما إذا كان هناك اختلافات جوهرية بين آراء الذكور والإناث، تم استخدام الاختبار اللامعلمي "مان ويتني" (Man-Whitney Test) الخاص باختبار ما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين وسيطات استجابات عينتين مستقلتين.

جدول (٢): تلخيص نتائج اختبار اختيار ويلكوكسن لكل من آراء الذكور والإناث حيال الخدمات المقدمة لهم

هل المعتمرون راضين؟		الخدمات المقدمة في المسجد الحرام ومكة المكرمة
إناث	ذكور	
نعم	نعم	1 جودة التهوية وسهولة التنفس
نعم	نعم	2 مستوى النظافة بمدينة مكة المكرمة بوجه عام
نعم	نعم	3 النظافة بالمسجد الحرام
نعم	نعم	4 مستوى الضوضاء داخل المسجد الحرام
لا	نعم	5 مستوى الضوضاء بساحات المسجد الحرام
نعم	نعم	6 تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام
نعم	نعم	7 أماكن صلاة النساء داخل وفي ساحات المسجد الحرام
نعم	نعم	8 مستوى تعامل الموظفين على أبواب المسجد الحرام
نعم	نعم	9 مستوى تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته
لا	نعم	10 سهولة الوصول إلى الأدوار العليا
لا	نعم	11 سهولة التحرك داخل المسجد الحرام
نعم	نعم	12 اللافتات الإرشادية بالمسجد الحرام
نعم	نعم	13 توفر دورات المياه حول المسجد الحرام
لا	نعم	14 سهولة الوصول إلى دورات المياه
نعم	نعم	15 زمن الانتظار أمام دورات المياه
نعم	نعم	16 مستوى نظافة دورات المياه حول المسجد الحرام
نعم	نعم	17 تعامل وتعاون الأفراد في مكة المكرمة
لا	نعم	18 إجراءات ما قبل القدوم لرحلة العمرة
لا	نعم	19 الخدمات في معابر القدوم
نعم	نعم	20 توفر وسائل النقل
نعم	نعم	21 خدمات الطوارئ والمساعدة العامة
نعم	نعم	22 توفر الخدمات الغذائية
نعم	نعم	23 جودة وتنوع الخدمات الغذائية
نعم	نعم	24 أسعار المنتجات المختلفة
نعم	نعم	25 توفر خدمات الحلاقة
نعم	نعم	26 خدمات التوعية والإرشاد الديني
نعم	نعم	27 خدمة الاتصالات
نعم	نعم	28 خدمة الإنترنت في مكة المكرمة
نعم	نعم	29 خدمات الرعاية الطبية
نعم	نعم	30 اللافتات الإرشادية في الأماكن العامة
نعم	نعم	31 الخدمات الأمنية

- جاءت آراء الذكور رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل لجميع العناصر محل الاختبار، وهذا يعني أنهم راضون عنها.
- اختلف الإناث عن الذكور في عدم رضاهن عن ستة عناصر وهي التي تحمل أرقام (٥) - (١٠) - (١١) - (١٤) - (١٧) - (١٨)
- أوضح اختبار مان وايتني أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين آراء الذكور والإناث تجاه العنصرين ذات الرقمين (٢٣) - (٣١).

٤-٢-٢- المقارنة على أساس الفئات العمرية:

تم في هذا القسم الوقوف على ما إذا كان هناك فروق جوهرية بين آراء المعتمرين وفقاً للفئات العمرية تجاه الخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام ومكة المكرمة، ولقد تم التحليل المقارن على مرحلتين:

- المرحلة الأولى: تم فصل تقسيم الفئات العمرية إلى عينات مستقلة، على النحو التالي: (١٨-٢٤)، (٢٥-٣٠)، (٣١-٤٠)، (٤١-٥٠)، (٥١-٦٠)، (أكبر من ٦٠) ثم تنفيذ اختبار "ويلكوكسن" اللامعلمي للعينة الواحدة، وقد وجد أن جميع الفئات العمرية تعد راضية عن جميع العناصر محل الاختبار.

مستوى تعامل الموظفين على الأبواب بالمسجد الحرام) وفي المقابل نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمرين خمس خدمات بالترتيب (أسعار السلع والخدمات- خدمات الرعاية الطبية- سهولة الوصول لدورات المياه- زمن الانتظار لدورات المياه- الخدمات في معابر القدوم).

التوصيات :

- تكرار هذه الدراسة السنوات القادمة، مع وضع في الاعتبار زيادة نسبة عينة النساء، حيث أنها ذات تمثيل ضعيف في هذه الدراسة وتعتبر استرشادية.
- الاهتمام برفع وتطوير مستوى الخدمات السابق ذكرها طبقاً للترتيب المسبق مثل (أسعار السلع والخدمات- خدمات الرعاية الطبية- سهولة الوصول لدورات المياه- زمن الانتظار لدورات المياه- الخدمات في معابر القدوم).
- الدعم والمحافظة على مستوى الخدمات التي أظهرت نسبة رضا عالية مثل (النظافة بالمسجد الحرام- مستوى تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته- الخدمات الأمنية- مستوى النظافة بمكة المكرمة- مستوى تعامل الموظفين على الأبواب بالمسجد الحرام).
- استمرار معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة في وضع منظومة متكاملة لمؤشرات العمرة بالتنسيق مع الجهات المختلفة. ودعمه لانتاج هذه المؤشرات لدعم متخذي القرار وتحقيق رؤية ٢٠٣٠.

المصادر:

- المعهد العربي لإنماء المدن، ٢٠٠٥، دليل إنشاء المراصد الحضرية للهابنتات. برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية.
- أمانة العاصمة المقدسة، ١٤٣٧ هـ، المرصد الحضري للحج، المملكة العربية السعودية.
- سامي برهمين، أيمن مصطفى، منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة.
- سامي برهمين، ١٤٣٧ هـ، منهجية لإدارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١١-٢٠١٢، مرصد الحج ومرصد العمرة- المرصد الحضري لمكة.
- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١٤-٢٠١٥، مرصد الحج ومرصد العمرة- المرصد الحضري لمكة.
- أيمن مصطفى، ٢٠٠٨، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- سامي برهمين، ١٤٢١ هـ، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

- DAVID PARMENTER, 2007, Key Performance Indicators, John Wiley & Sons, Inc.
- United Nations Human Settlements Programme , 2016, The City Prosperity Initiative.
- https://unhabitat.org/a-guide-to-setting-up-an-urban-observatory_2015/