|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | دراسة مقارنة زمنية لتقييم مستوى الخدمات من وجهة نظر المعتمرين |  |
|  | د. أيمن محمد مصطفي يوسف، د. سامي ياسين أحمد برهمين، د. أحمد محمد هلاليمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى |  |

**ملخص البحث:**

تناولت هذه الدراسة المقارنة الزمنية لمستوى رضا المعتمرين عن جودة الخدمات المقدمة لهم في موسم عمرة رمضان على مدار ثلاث سنوات، حيث قام معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، وذلك في الأعوام 1435-1436-1438هـ ـ حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم بهدف معرفة مستوى تطوير جودة الخدمات. وتم استخدام السلسلة الزمنية للظاهرة محل الدراسة من خلال الفترة الزمنية المذكورة لمعرف اتجاه المؤشر سواء في اطراد متزايد (اتجاه موجب) أو متناقص (اتجاه سالب)، كذلك تحديد الصورة الشاملة لمتخذي القرار في وضع سياسات التطوير من خلال احتساب متوسط نتائج المؤشرات التي تقيس الخدمات على مختلف المواسم في الخدمات المختلفة مثل الاجتماعية والعمرانية والاقتصادية والتقنية والأمنية وخدمات المسجد الحرام. وقد توصلت الدراسة إلى اهمية زيادة خطوط النقل العام داخل مكة المكرمة وضرورة تظليل المطاف في أوقات الظهيرة ومراعاة أسعار المنتجات والخدمات والاهتمام بتغطية خدمات الإنترنت وكذلك تطوير اللافتات الإرشادية للمستويات التعليمية المنخفضة والأميين.

**مقدمة:**

انطلاقا من رؤية معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة في أن يكون المرجع العلمي الاستشاري الرائد في أبحاث الحج والعمرة والزيارة وتطبيقاتها، قام المعهد بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، وذلك في الأعوام 1435-1436- 1438هـ حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم. ويعتبر خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف، ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل المستمرين. والغاية من ذلك تحقيق رؤية المملكة 2030 في أهمية تسخير الطاقات والإمكانات في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه والتأكيد على رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات والارتقاء بجودة الخدمات.

**التساؤل الرئيسي للدراسة:**

ما هو مستوى التطور في جودة الخدمات المقدمة للمعتمرين في موسم عمرة رمضان للأعوام 1435-1436-1438هـ وماهي أهم الخدمات الواجب القيام على تطويرها؟

**أهمية الدراسة:**

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في تطور مستوى جودة الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية والأمنية والتقنية وخدمات المسجد الحرام المقدمة للمعتمرين.

**هدف الدراسة:**

تصنيف مرئيات المعتمرين حول مستوى الخدمات في موسم العمرة (1435ه-1436ه -1438هـ) في مكة المكرمة تبعا للخدمات الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية والأمنية والتقنية والمسجد الحرام ووضع متوسطات للنتائج في السنوات لكي ترسم صورة شاملة عن المعتمرين والخدمات المختلفة المقدمة لهم.

**الحدود الزمانية والمكانية:**

تمت هذه الدراسة في عمرة رمضان (1435ه-1436ه -1438هـ) بمدينة مكة.

**مجتمع وعينة الدراسة:**

مجتمع هذه الدراسة هو معتمرو بيت الله الحرام بكل جنسياته. أما عينة الدراسة فهي في حدود 1200 -1500 معتمر لكل عام من أعوام الدراسة.

**منهجية الدراسة:**

تم استخدام المنهج المقارن على أساس الزمن لمجموعة المؤشرات التي تقيس مستوى جودة الخدمات المختلفة للعمرة وتم وضعها في شكل سلسلة زمنية الهدف منها رصد اتجاه المؤشر سواء في اطراد متزايد (اتجاه موجب) أو متناقص (اتجاه سالب). كذلك تحديد الصورة الشاملة لمتخذي القرار في وضع سياسات التطوير من خلال احتساب متوسط نتائج المؤشرات التي تقيس الخدمات على مختلف المواسم في الخدمات المختلفة مثل الاجتماعية والعمرانية والاقتصادية والتقنية والأمنية وخدمات المسجد الحرام.

**آلية 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 ميدانيا، 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.

**الدراسات السابقة:**

توجد الكثير من الدراسات السابقة قامت بها أكثر من جهة من أهمها:

* **معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة: وتنقسم دراساته إلى نوعين من الدراسات:**

**أولا: الدراسات المتخصصة في مجال معين مثل:**

* تقييم المنشآت الغذائية بمكة المكرمة خلال موسم رمضان 1435هـ.
* تقييم جودة خدمات النقل المقدمة للزوار بالمدينة المنورة.
* تقييم جودة إسكان الزائرين في المدينة المنورة.
* دراسة ميدانية لتقييم خدمة وجبة إفطار صائم بساحات المسجد الحرام**‎**.

**التحليل**: وعلى الرغم من تخصص هذه الدراسات في أحد المجالات الهامة للعمرة إلا أنها تفتقد طابع التقييم الشامل لرحلة العمرة من وجهة نظر المعتمرين.

**ثانيا: الدراسات الشمولية لمؤشرات التقييم للعمرة:**

* المرصد الحضري للعمرة 1435-1436هـ .
* مقياس العمرة 1438هـ .

**التحليل**: وتتميز هذه الدراسات بالنظرة الشمولية لتقييم العمرة.

* **وزارة الحج والعمرة:** وغير متاح الحصول على هذه الدراسات.

**وقد اعتمد البحث على الدراسات الشمولية** في مجال المؤشرات للتقييم للعمرة بالإضافة إلى الأدبيات الخاصة بمجال المؤشرات قد تم ذكرها في مراجع البحث.

**وسيتم تناول مؤشرات التقييم لمستوى جودة خدمات ومرافق العمرة، معايير اختيار المؤشرات، تصنيف المؤشرات، نتائج المؤشرات، الخلاصة، التوصيات، المراجع، وأخيراً الملحقات كما يلي**:

1. **مؤشرات التقييم لمستوى جودة خدمات ومرافق العمرة**:

يعمل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة على بناء منظومة متكاملة مؤشرات لتقييم مرافق وخدمات العمرة تكون أساسا علميا في مساعدة متخذي القرار لتطوير مستوى جودة خدمات ومرافق العمرة. وتعتبر المؤشرات أداة فعالة لقياس خدمة أو نشاط ما، ويمكن الاستعانة بهذه المؤشرات في التعرف على أداء ومستوى الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات للمعتمرين.

* 1. **نوعية المؤشرات محل الدراسة (الميدانية):**

هي تلك المؤشرات التي لا تتوفر مباشرة من مصادرها الأساسية، كما لا تتوافر أيضاً جميع أو بعض بياناتها لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف الأخرى؛ ومن ثم لابد 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.

* 1. **معايير اختيار المؤشرات:**

 تم اختيار مجموعة من المؤشرات التي تم انتاجها من خلال المعهد على أساس مجموعة من المعايير الآتية:

* أن يكون مهما بالنسبة للمعتمر.
* أن يكون متاح البيانات.
* أن يكون مهما لمتخذي القرار.
* أن يكون معبرا عن الظاهرة محل الدراسة.
	1. **تصنيف المؤشرات:**

**المؤشرات الديموجرافية:**

* التوزيع النسبي للمعتمرين في المستوى التعليمي.
* التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للفئة العمرية.
* التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للحالة الاجتماعية.

**المؤشرات العمرانية (النقل):**

* توزيع مفردات العينة وفقاً لوسيلة النقل إلى مكة المكرمة.
* التوزيع النسبي لوسائل الانتقال من السكن إلى المسجد الحرام.
* وسيلة التنقل داخل مكة المكرمة.

**المؤشرات العمرانية - الإسكان:**

* التوزيع النسبي لأنماط (نوع) السكن في مكة المكرمة.
* عدد الأفراد في غرفة السكن.

**المؤشرات الاجتماعية:**

* الرضا عن خدمة التوعية والارشاد الديني.
* التوزيع النسبي لمصادر التوعية الدينية.

**أنشطة خاصة بالمسجد الحرام**:

* التوزيع النسبي لتوقيت أداء العمرة.
* نسبة الاستفادة من الإطعام الخيري في رمضان.
* الصلوات التي يؤديها المعتمر بالمسجد الحرام.
* التوزيع النسبي لزمن الانتظار أمام دورات المياه حول المسجد الحرام.
* التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن مستوى تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام.
* التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن جودة التهوية وسهولة التنفس.

**المؤشرات الاقتصادية:**

* التوزيع النسبي لعد مرات العمرة سابقاً.
* التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة.

**المؤشرات الإدارية:**

* مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات فى معابر القدوم.

**المؤشرات الأمنية:**

* وسيلة الإرشاد التي دلت المعتمر (الذين ضلوا الطريق فقط).
* التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن الخدمات الأمنية.
* التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمات الطوارئ والمساعدة العامة.

**المؤشرات التقنية:**

* التوزيع النسبي لمستوى استخدام الإنترنت في العمرة.
* التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمة الانترنت في مكة المكرمة.
1. **نتائج الدراسة:**

**تم في هذا الجزء من البحث استعراض أهم نتائج الدراسة كما يلي:**

* أهم المؤشرات الديموغرافية.
* أهم المؤشرات العمرانية (النقل- الاسكان).
* أهم المؤشرات الاجتماعية.
* أهم المؤشرات الخاصة بخدمات المسجد الحرام.
* أهم المؤشرات الاقتصادية.
* أهم المؤشرات الأمنية.
* أهم المؤشرات التقنية.

|  |  |
| --- | --- |
| **المؤشرات طبقا للتصنيف** | **متوسط النتائج للسنوات** |
| **2-1. المؤشرات الديموجرافية** |  |
| **2-1-1. التوزيع النسبي للمعتمرين في المستوى التعليمي** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي ذات مستوى التعليم الجامعي38% والفئة الأقل هي الأمية3% |
| **2-1-2. التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للفئة العمرية** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الاكثر هي ذات العمر 41- 50 سنة 35% والفئة الأقل هي من 20 سنة فأقل2% |
| **2-1-3. التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للحالة الاجتماعية** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج ان الفئة الاكثر هي متزوج 89% والفئة الاقل هي ارمل 1% |
| **2-2- المؤشرات العمرانية - النقل:** | **متوسط النتائج للسنوات** |
| **2-2-1. توزيع مفردات العينة وفقاً لوسيلة النقل إلى مكة المكرمة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي الحافلة 80% والفئة الأقل هي سيارة خاصة6% |
|  |
| **2-2-2. التوزيع النسبي لوسائل الانتقال من السكن إلى المسجد الحرام** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي حافلة 47% والفئة الأقل هي سيارة أجرة 13% |
|  |
| **2-2-3. وسيلة التنقل داخل مكة المكرمة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي حافلة 41% والفئة الأقل هي سيارة خاصة 9%**2-3. المؤشرات العمرانية - الاسكان:** |
| **2-3-1. التوزيع النسبي لأنماط (نوع) السكن في مكة المكرمة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي غرفة فندقية81% والفئة الأقل هي شقة سكنية 4% |
| **2-3-2. عدد الأفراد في غرفة السكن** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي من 3-4 افراد60% والفئة الأقل هي اكثر من 6 افراد 3% |
| **2-4. المؤشرات الاجتماعية:** |  |
| **2-4-1. الرضا عن خدمة التوعية والارشاد الديني** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 79% والفئة الأقل هي عدم الرضا 5% |
| **2-4-2. التوزيع النسبي لمصادر التوعية الدينية** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر مرشد ديني مرافق والفئة الأقل هي قنوات فضائية 13% |

|  |  |
| --- | --- |
| **2-5. أنشطة خاصة بالمسجد الحرام** | **متوسط النتائج للسنوات** |
| **2-5-1- التوزيع النسبي لتوقيت أداء العمرة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي من التروايح للفجر38% والفئة الأقل هي من الظهر للعصر 5% |
| **2-5-2- نسبة الاستفادة من الإطعام الخيري في رمضان** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي المستفيدون 73% والفئة الأقل غير المستفيدين 27% |
| **2-5-3- الصلوات التي يؤديها المعتمر بالمسجد الحرام** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي صلاة العشاء والفئة الأقل هي التهجد |
| **2-5-4- التوزيع النسبي لزمن الانتظار أمام دورات المياه حول المسجد الحرام** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي أقل من 5 دقائق53% والفئة الأقل أكثر من 30 دقيقة (أقل من 1%) |

|  |
| --- |
| **2-5-5- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن مستوى تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 80% والفئة الأقل هي عدم الرضا 9% |
| **2-5-6- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن جودة التهوية وسهولة التنفس** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 85% والفئة الأقل هي عدم الرضا 14% |

|  |  |
| --- | --- |
| **2-6- المؤشرات الاقتصادية:** |  |
| **2-6-1- التوزيع النسبي لعد مرات العمرة سابقاً** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي لم يسبق له 36% والفئة الأقل هي من 3-5 مرات 13% |
| **2-6-2- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة** |
| **2-7- المؤشرات الادارية:** |  |
| **2-7-1- مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات فى معابر القدوم** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا64% والفئة الأقل هي عدم الرضا 31% |
| **2-8- المؤشرات الأمنية :** |  |
| **2-8-1- وسيلة الإرشاد التي دلت المعتمر (الذين ضلوا الطريق فقط)** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي احد الاشخاص 54% والفئة الأقل هي مراكز ارشاد التائهين 3% |
| **2-8-2- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن الخدمات الأمنية** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 90% والفئة الاقل هي عدم الرضا 6% |
| **2-8-3- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمات الطوارئ والمساعدة العامة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 80% والفئة الاقل هي عدم الرضا 7% |

|  |  |
| --- | --- |
| **2-9- المؤشرات التقنية**  |  |
| **2-9-1- التوزيع النسبي لمستوى استخدام الإنترنت في العمرة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الاكثر هي متوسط 32% والفئة الأقل هي لا يستخدمه علي الإطلاق 25% |
| **2-9-2- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمة الانترنت فى مكة المكرمة** |
|  |  |
| ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 62% والفئة الاقل هي عدم الرضا 18% |

1. **الخلاصة:**

بالنسبة للسلاسل الزمنية أظهرت مقدار التطوير الإيجابي لبعض الخدمات من أهمها الاعتماد على الحافلات في النقل لمكة المكرمة وكذلك الانتقال إلى المسجد الحرام والرضا عن خدمة التوعية والإرشاد الديني ومستويات الرضا عن الخدمات في معابر القدوم والخدمات الأمنية، أما بالنسبة للخدمات التي أظهرت انخفاض في الرضا عن مستوى جودتها وأهمها النقل العام داخل مكة ومستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة ونسبة الاستفادة من الطعام الخيري وزمن الانتظار أمام دورات المياه. كما أظهرت نتائج متوسط السنوات نسبة انتقال المعتمرين في الحافلات 41% داخل مكة بينما قل عدد الذين تم إرشادهم 5% فقط من مراكز الإرشاد كما بلغ عدم رضا الاستفادة من خدمات الإنترنت 38%, وكانت هناك تدني في المستوى التعليمي بين المعتمرين (16%) كما تبين قلة الأعداد التي تؤدي العمرة بين الظهر والعصر (5%).

1. **التوصيات :**
* الاهتمام بتظليل المطاف في المسجد الحرام حيث بلغ متوسط من يؤدون العمرة من الظهر للعصر 5% من باقي الأوقات وهي نسبة بسيطة ولو تم التظليل سيساعد على تقليل الكثافات خلال أوقات اليوم.
* زيادة النقل العام داخل مكة المكرمة للمعتمرين لأنه بلغت نسبة انتقالهم في الحافلات 41% وهي نسبة غير مرضية لهم.
* زيادة الاهتمام بمراكز إرشاد التائهين حيث بلغ متوسط الذين ضلوا الطريق وتم إرشادهم عن طريق مراكز إرشاد التائهين 5% فقط وهي نسبة منخفضة.
* دراسة كيفية وضع آلية لتخفيض أسعار المنتجات المختلفة وذلك عن طريق الاعتماد على التصنيع المحلي.
* الاهتمام بخدمات الإنترنت وتغطيتها لأن نسبة عدم الرضا عن هذه الخدمات 38% وهي نسبة تعتبر كبيرة نسبيا بالمقارنة مع باقي الخدمات.
* زيادة الاهتمام باللافتات الإرشادية والتوعية الدينية للمستويات التعليمية المنخفضة (ابتدائي-يقرأ ويكتب-أمِّي) حيث بلغ متوسطهم للمواسم التي تم دراستها 16% من المعتمرين.
1. **المصادر:**
* المعهد العربي لإنماء المدن،2005، دليل إنشاء المراصد الحضرية للهابيتات. برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية.
* أمانة العاصمة المقدسة، 1437ه ،المرصد الحضري للعمرة ، المملكة العربية السعودية.
* سامي برهمين، أيمن مصطفي،1438هـ منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة. ملتقى ابحاث الحج17.
* سامي برهمين، 1437 ه، منهجية لإدارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقي أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
* أمانة العاصمة المقدسة ، 2011-2012 ، مرصد الحج ومرصد العمرة -المرصد الحضري لمكة.
* أمانة العاصمة المقدسة، 2014-2015، مرصد الحج ومرصد العمرة -المرصد الحضري لمكة.
* أيمن مصطفي,2008, توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
* سامي برهمين،1421ه، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقي أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
* DAVID PARMENTER, 2007, Key Performance Indicators, John Wiley & Sons, Inc.
* United Nations Human Settlements Program, 2016, the City Prosperity Initiative.
* <https://unhabitat.org/a-guide-to-setting-up-an-urban-observatory_2015/>