

تقييم جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصة بالمسجد الحرام - موسم رمضان ١٤٣٩ هـ

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

Evaluation of the quality of services and facilities from the perspective of pilgrims with special needs in Holy Mosque- Ramadan 1439H

Ayman Mohamed Mostafa , Sami Yasin Barhamin
Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research – Umm Al-Qura University

ملخص البحث (Abstract):

سعت هذه الدراسة الى استقصاء رضا ذوي الاحتياجات الخاصة (معاق- كبار السن- مصطحب الاطفال) عن جودة المرافق والخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام، من خلال وضع معايير (سهولة الوصول- سهولة التوجيه- سهولة الاستعمال- الامن والسلامة- اداء العبادات- الوقت) ومؤشرات لتقييم كل معيار، وتم تحديد الخدمات ذات الجودة العالية وذات الجودة المتوسطة وذات الجودة المنخفضة من وجهة نظر المعتمرين، وخلص البحث الى بعض النتائج الهامة الايجابية مثل سهولة الوصول الى اماكن ماء زمزم وسهولة الوصول للدوار العليا بالسلامة المتحركة وسهولة اداء العبادات وبعض النتائج السلبية مثل صعوبة النزول من العربات عند ساحات الحرم وضعف تظليل الممرات والمطاف وضعف منظومة الارشاد والتوجيه وصعوبة الوصول لدورات المياه من المسجد وطول الفترة الزمنية لقضاء العمرة وكذلك فترة الانتظار امام دورات المياه.

This study aims to evaluate the satisfaction of pilgrims with special needs (handicapped- pilgrims accompanied with children- elderly pilgrims) on regard to the quality of facilities available and services provided to them in the Holly Mosque. This evaluation is performed through a set of criteria (Accessibility- Ease of use, security and safety- worship ease – duration) as well as an array of key indicators, in order to determine the level of the quality of services promoted from pilgrims' point of view. The research concluded that the most important positive results such as easy access to the water of Zamzam and accessibility of upper floors with escalators and ease the performance of Worship .and some difficulties concerning the drop-off and pick-up operations within the Holly Mosque's piazzas. In addition, the lack of shade in exterior corridors and Mataf was one of main concern, as well as the lack of guidance and absence of designated lanes for pilgrims with special needs.

المقدمة:

مراعاة متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة واحدة من أكبر المشكلات في عصرنا الحاضر فقد بدأت تواجهها الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء. وانطلاقاً من الشريعة الإسلامية السمحاء فقد أولت حكومة خادم الحرمين الشريفين هذا الجانب اهتماماً كبيراً من خلال المساندة التي تقدمها في مختلف القطاعات ذات العلاقة بخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير الرعاية لهم حيث تضافرت جهود الأجهزة الحكومية ومنها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، بهدف توفير أفضل السبل لرعاية هذه الفئة من المواطنين وزوار المسجد الحرام وضيوف الرحمن .

هدف البحث:

تقييم رضا المعتمرين من ذوي الاحتياجات الخاصة (معاق- كبار سن- مصطحب اطفال) حول مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم تبعا لنوع الخدمة في المسجد الحرام.

منهجية وطرق البحث:

منهج استقرائي: يقوم على تجميع الدراسات النظرية من كتب ورسائل ودوريات علمية.

المنهج ميداني: بعمل دراسات ميدانية واستطلاعات للرأي من خلال مستخدمين وشاغلي المبنى في المشروع موضع البحث.
المنهج التحليلي: لفحص واستخدام النتائج المستخلصة من الدراسات النظرية والميدانية للوقوف على أهم المشكلات لوضع توصيات تساعد على إيجاد حل عملي يهدف إلى معالجة العيوب والمشكلات التي تم الوقوف عليها.

١- المدخل النظري: يعتبر هذا البحث من بحوث تقييم ما بعد الاشغال (Post Occupancy Evaluation) التي تعنى عملية تقويم المنشآت بطريقة منهجية لتكوين رأي حولها بعد الاستخدام من وجهة نظر المستخدمين، وتقوم بتقويم مدى تلبية المباني لحاجات المستخدمين ورضاهم عن الخدمات المقدمة، وتحديد سبل تحسين التصميم والمبنى ليلتئم الغرض المنشأ من أجله، وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات وافية عن المبنى وإمكانياته المستقبلية لتحسين وإعادة استخدام بعض الفراغات، أو القيام ببعض التعديلات، كذلك العمل على المدى البعيد على تطوير المعايير القائمة ووضع معايير جديدة للتصميم.

١-١-١ المعايير التي تم وضعها للدراسة: تم وضع مجموعة من المعايير بناء على مجموعة من الدراسات والابحاث والخبرات العملية في الحرمين الشريفين كمايلي: سهولة الوصول Accessibility - سهولة التوجيه Guidance - سهولة الاستعمال Ease of use - الأمن والسلامة Safety and security - اداء العبادات Worship- الوقت Time.

١-٢-١ مؤشرات قياس المعايير: تم اقتراح مجموعة من المؤشرات يتم بناءا عليها تقييم جودة المرافق والخدمات كما يلي:

١-٢-١-١ معيار سهولة الوصول Accessibility: والمقصود به توافر الشروط المناسبة لإمكانية الوصول إلى المرافق العامة والخاصة المختلفة بدون عوائق.

المؤشرات: مدى الرضا عن سهولة النزول من السيارات عند ساحات الحرم (في حالة مستقلي السيارات) - مدى الرضا عن الحركة في ساحات الحرم للوصول للمسجد - مدى الرضا عن ترك الاغراض الشخصية خارج البوابات (حقائب- عربات اطفال-...) - مدى الرضا عن سهولة الدخول عند بوابات الحرم (عوائق نتيجة اختلاف المنسوب) - مدى الرضا عن سهولة الحركة داخل الحرم - مدى الرضا عن سهولة الوصول لاماكن حفظ الاحذية داخل الحرم - مدى الرضا عن سهولة الوصول إلى المطاف - مدى الرضا عن سهولة الوصول إلى المسعى - مدى الرضا عن سهولة الانتقال إلى الادوار العليا عن طريق المصاعد - مدى الرضا عن سهولة الانتقال إلى الادوار العليا عن طريق السلالم المتحركة - مدى الرضا عن سهولة الانتقال إلى دورات المياه - مدى الرضا عن سهولة الوصول لخدمة الكراسي المتحركة.

١-٢-١-٢ معيار سهولة التوجيه Guidance: والمقصود به توضيح وتمييز المسالك والطرقات وعناصر الانتقال الراحية، وممرات المشاة أو الممرات العامة، ومحطات النقل.

المؤشرات: مدى الرضا عن اللوحات الإرشادية في ساحات الحرم - مدى الرضا عن اللوحات الإرشادية للتوجه إلى اماكن الصعود (سلالم- مصاعد- سلالم كهربائية) - مدى الرضا عن سهولة الدخول والخروج من نفس البوابة - مدى الرضا عن خدمة إرشاد التائهين داخل الحرم.

١-٢-١-٣ معيار سهولة الاستعمال Ease of use: ويقصد به سهولة استعمال المرافق والخدمات داخل الحرم المكي من قبل الجميع.
المؤشرات: مدى الرضا عن سهولة استعمال المصاعد- مدى الرضا عن سهولة استعمال السلالم - مدى الرضا عن سهولة استعمال السلالم الكهربائية- مدى الرضا عن سهولة استعمال دورات المياه - مدى الرضا عن سهولة استعمال المواضع - مدى الرضا عن

سهولة الحركة على ارضيات الممرات (القابلية للانزلاق- وجود مناسيب تعوق الحركة- وجود فتحات تصريف المياه- الوهج من انعكاس الضوء).

٤-٢-١- معيار الأمن والسلامة Safety and security : والمقصود به احساس الشخص بالامن عند استعمال المرافق والخدمات دون الاحساس بالخطراو الخوف من وقوع الحوادث.

المؤشرات : مدى الرضا عن الامن والسلامة في مسارات الحركة - مدى الرضا عن الامن والسلامة في السلالم - مدى الرضا عن الامن والسلامة في المصاعد- مدى الرضا عن الامن والسلامة في السلالم الكهربائية - مدى الرضا عن الامن والسلامة في الطواف - مدى الرضا عن الامن والسلامة في السعي.

٥-٢-١- معيار اداء العبادات Worship : والمقصود به احساس الشخص بتيسير اداء العبادات دون وجود منغصات. المؤشرات: مدى الرضا عن سهولة اداء الصلاة في الاماكن المخصصة للصلاة - مدى الرضا عن سهولة الطواف بالنسبة لكثافة الازدحام - مدى الرضا عن سهولة السعي بالنسبة لكثافة الازدحام - مدى الرضا عن سهولة فهم الخطيب والامام - مدى الرضا عن قلة الضوضاء اثناء تادية العبادات.

٦-٢-١- عيار الوقت Time : والمقصود به توفير معدلات وقت ملائمة للحصول على الخدمة . المؤشرات : وقت اداء العمرة (من الفجر للظهر- من الظهر للعصر- من العصر للمغرب- من المغرب للعشاء- من العشاء للفجر) - زمن الانتظار امام دورات المياه في الحرم المكي (اقل من ٥ دقائق) - (من ٥-١٠ دقائق) - (من ١٠-٢٠ دقيقة) - (اكثر من ٢٠ دقيقة) - زمن الانتظار امام المصاعد الكهربائية (اقل من ٥ دقائق) - (من ٥-١٠ دقائق) - (من ١٠-٢٠ دقيقة) - (اكثر من ٢٠ دقيقة) - زمن اتمام الطواف (اقل من ٣٠ دقيقة) - (من ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة) - (من ٦٠ إلى ٩٠ دقيقة) - زمن اتمام السعي (اقل من ٣٠ دقيقة) - (من ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة) - (من ٦٠ إلى ٩٠ دقيقة)- الزمن المستغرق للخروج من المسجد الحرام إلى خارج الساحات بعد مواعيد صلاة التراويح (من ١٠-٢٠ دقيقة) - (من ٢٠-٣٠ دقيقة) - (من ٣٠-٦٠ دقيقة).

٣-١- أسلوب التقييم والتحليل:

- مقياس ليكرت الخماسي: تم استخدامه لقياس المؤشرات السابقة الرضا عن جودة المرافق والخدمات (راضي - راضي تماماً - لا أدري - غير راضي - غير راضي اطلاقاً). ويمكن الرجوع اليه في الدراسة بالمعهد ولم يتم عرضه هنا لمحدودية الصفحات.
- تم جمع قيم الراضي والراضي جدا للوصول لقيمة الرضا وتم جمع قيم الغير راضي والغير راضي جدا للوصول لقيمة عدم الرضا وتم استبعاد قيم لا ادري.
- تم ترتيب قيم نتائج الرضا في المؤشرات وفقا لكل معيار ترتيب تنازلي من المؤشر الاعلى قيمة الى المؤشر الاقل قيمة طبقا لكل نوع من مجتمع الدراسة (معاق- كبار السن - مصطحب الاطفال).
- تم اقتراح مسطرة جودة الخدمات بناء على خبرة الباحثين العملية ومن الدراسات المشابهة حيث يمثل اللون الاخضر الخدمات ذات الجودة العالية التي يجب الحفاظ عليها واللون الاصفر خدمات متوسطة الجودة التي يجب تحسينها واللون الاحمر للخدمات منخفضة الجودة والتي يجب تطويرها وتعديلها والارتقاء بها كما في الشكل .

مسطرة القياس والتقييم

55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	% الرضا
										اللون
منخفضة الجودة					متوسطة الجودة		عالية الجودة			جودة الخدمة
يجب تعديلها وتطويرها					يجب تحسينها		يجب الحفاظ عليها			التوصية

لمصدر: الباحثون

- تم وضع شكل مقارنة يقارن بين نتائج الرضا للثلاث اصناف من المجتمع لمعرفة مدى التطابق والاختلاف في النتائج.

٢- الدراسة الميدانية:

١-٢-١- المرافق والخدمات التي تم دراستها في الحرم المكي : اللوحات الإرشادية واللافتات- ممرات المشاة- المطاف – المسعى- المنحدرات- السلالم المتحركة- المصاعد- دورات المياه والمواضئ- حفظ الحقائب - العربات الكهربائية والكراسي المتحركة- ماء زمزم- الإرشاد الديني - سماع الخطب والدروس - إرشاد التائهين - أماكن حفظ الأحذية.

٢-٢- مجتمع الدراسة:

تم اختيار مجتمع الدراسة من ذوي الاحتياجات الخاصة من المعاقين وكبار السن ومصطحب الأطفال وتم عمل الاستبيان في حدود الإمكانيات المادية والبشرية لتغطي ٧٥١ معتمر.

٢-٢-١- المعاقين: الإعاقة هي أي قصور أو عجز في القدرات الجسمانية أو العقلية أو الحسية للفرد مما يحد من قدرته على تأدية دوره الطبيعي في المجتمع.

وتأخذ الإعاقة عدة أشكال : التخلف العقلي (عدم اكتمال النمو العقلي)- إعاقة بصرية (عمى كلي – عمى جزئي – عمى ألوان – ضعف البصر)- إعاقة سمعية (حاددة – متوسطة – خفيفة) - إعاقة حركية (تعطل ووظائف أعضاء الحركة بالجسم كلياً أو جزئياً).

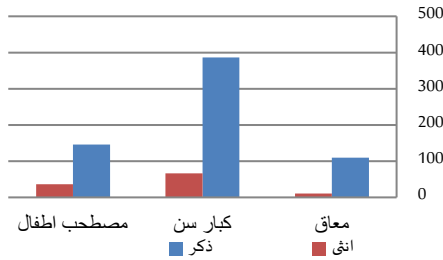
٢-٢-٢- كبار السن: كبير السن هو من تقدّم به العمر وأصبح عجوزاً، واعتبرت منظمة الصحة العالمية أنّ مرحلة الكهولة أو الشيخوخة تبدأ من عمر الخامسة والستين فما فوق، ويقلّ نشاط الأفراد في هذه المرحلة ويغلب على أجسامهم الضعف والوهن.

أثار الكهولة على المسن: عادة ما يرافق الكهولة تغيرات تنعكس بدورها على حالة المسن الصحية والنفسية لذلك ينبغي على مقدّم الرعاية للمسنّ مراعاتها جيداً ومنها التغيرات الفسيولوجية التي تتمثل في ضعف ووظائف القلب والأوعية الدموية، وضعف الجهاز التنفسي، ووظائف الرئة، وكذلك ضعف الخواص الحسية لديهم، وزيادة مشاكل ضعف السمع والبصر، وكذلك يصاب بضعف الذاكرة بالنسبة للأحداث الحاليّة وتذكر أحداث الماضي بشدّة

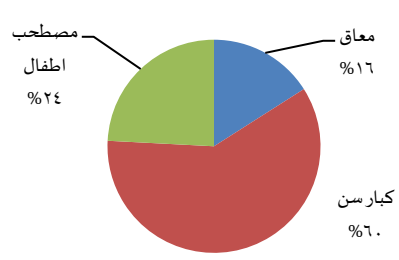
٢-٢-٣- مصطحب الأطفال: المقصود بمصطحب الأطفال هو من يصطحب طفل من عمر يوم إلى ٦ سنوات.

خصائص مجتمع الدراسة

شكل (٢) توزيع العينة وفقاً للجنس

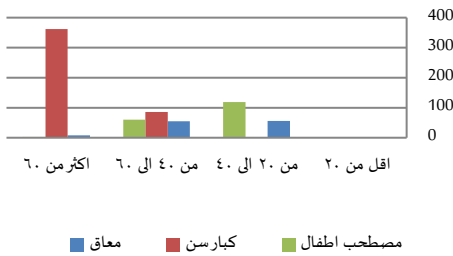


شكل (١) تصنيف عينة ذوي الاحتياجات الخاصة

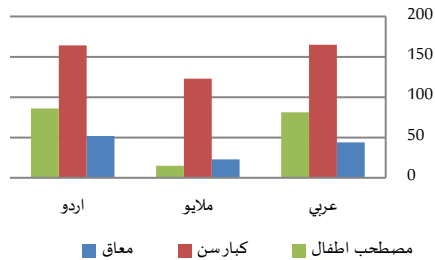


المصدر: المسح الميداني

شكل (٤) تصنيف العينة وفقاً للفئة العمرية



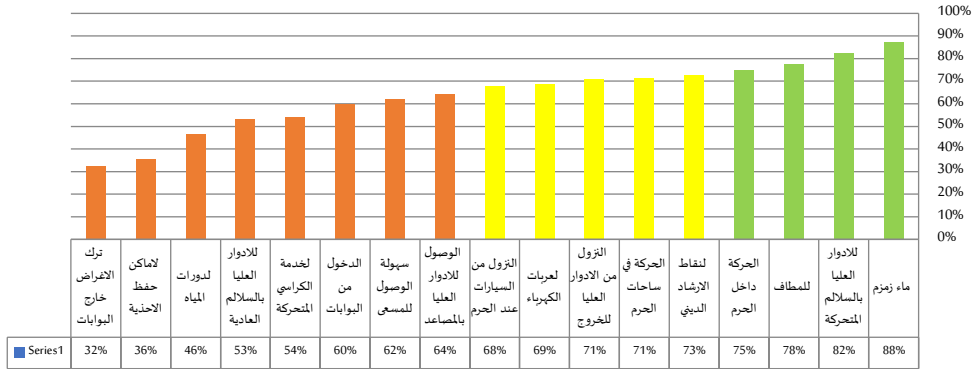
شكل (٣) اللغة الأم لعينة الدراسة



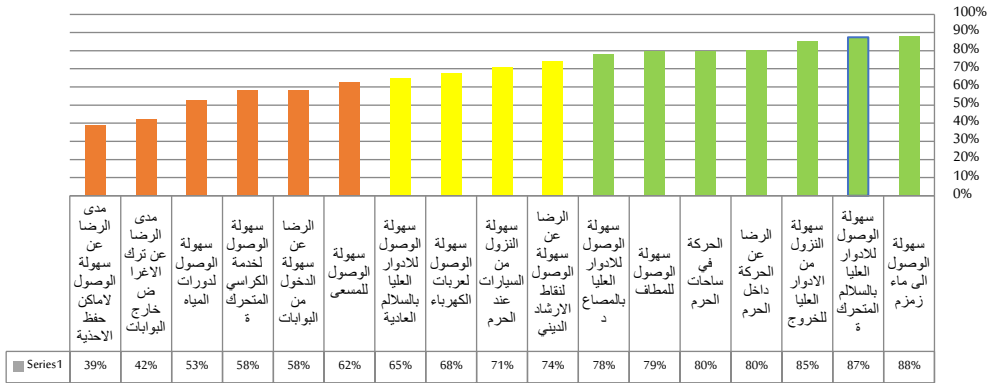
المصدر: المسح الميداني

معييار سهولة الوصول

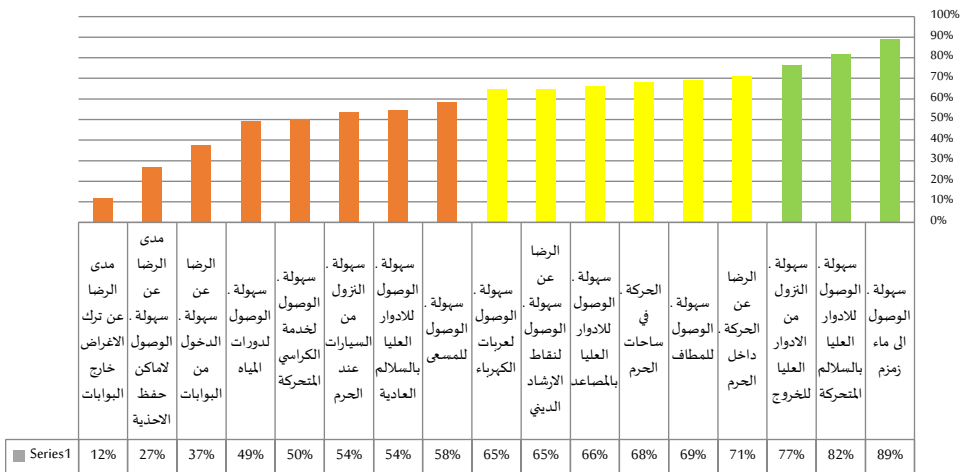
شكل (٥) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة الوصول للمعاقين



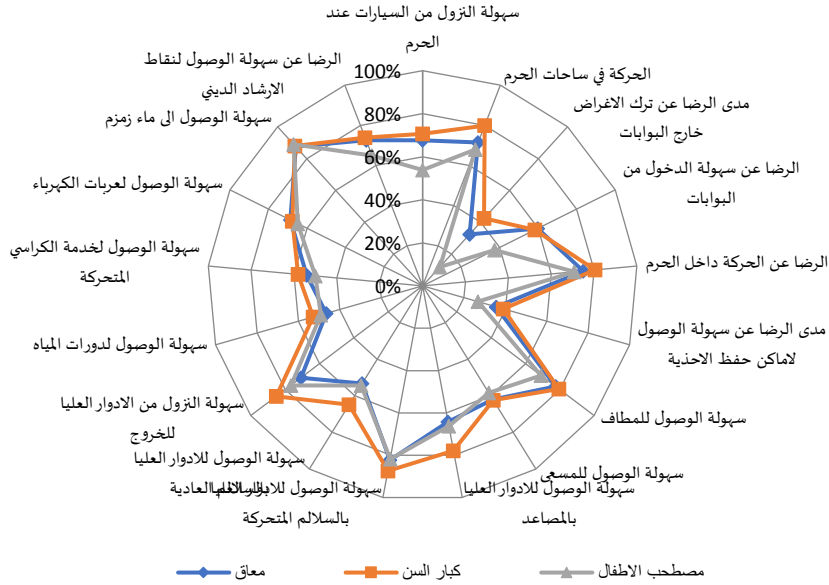
شكل (٦) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة الوصول لكبار السن



شكل (٧) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة الوصول لمصطحب الاطفال

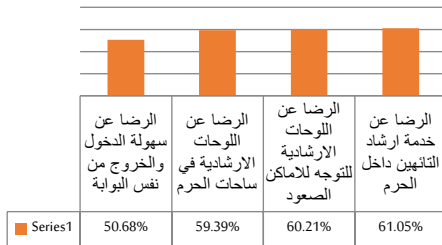


شكل (٨) مقارنة مؤشرات الرضا لمعيار سهولة الوصول (معاك-كبار السن- مصحح الاطفال

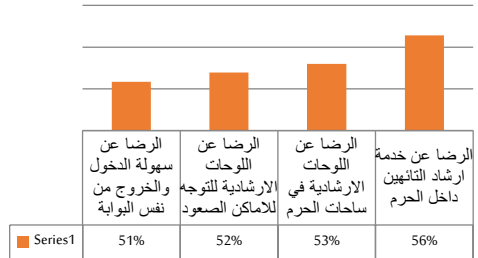


معايير سهولة التوجيه

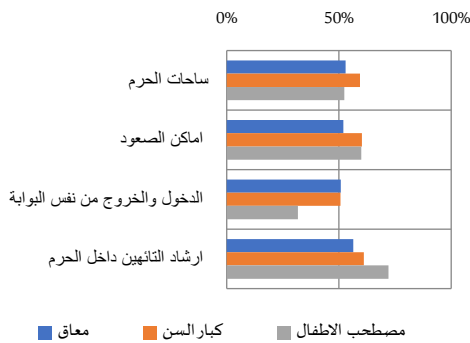
شكل (١٠) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة التوجيه لكبار السن



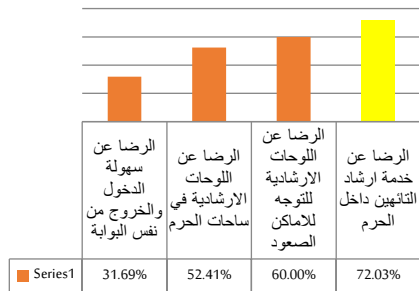
شكل (٩) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة التوجيه للمعاقين



شكل (١٢) مقارنة نتائج مؤشرات الرضا لمعيار سهولة التوجيه (معاك- كبار السن- مصحح الاطفال)



شكل (١١) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة التوجيه لمصححي الاطفال

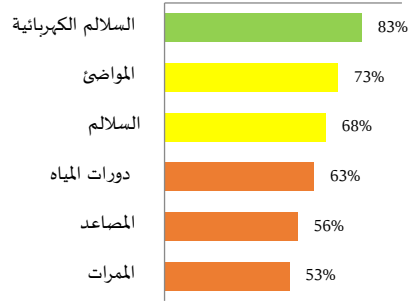


معايير سهولة الاستعمال

شكل (١٣) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة الاستعمال

للمعاقين

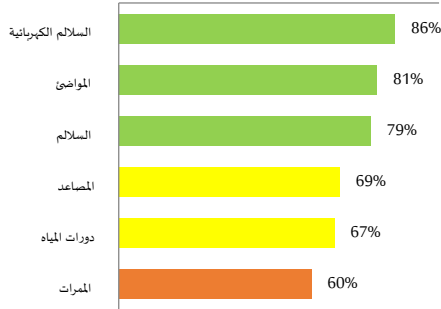
0% 20% 40% 60% 80% 100%



شكل (١٤) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة

الاستعمال لكبار السن

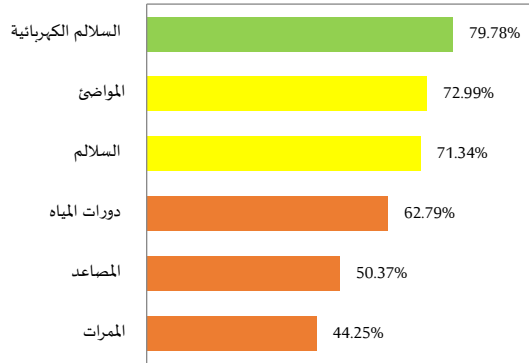
0% 20% 40% 60% 80% 100%



شكل (١٥) الترتيب التنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة الاستعمال

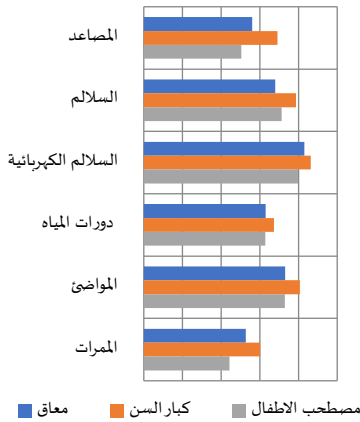
لمصطحب الاطفال

0% 20% 40% 60% 80% 100%



شكل (١٦) مقارنة مؤشرات الرضا لمعيار سهولة استعمال المرافق

0% 20% 40% 60% 80% 100%

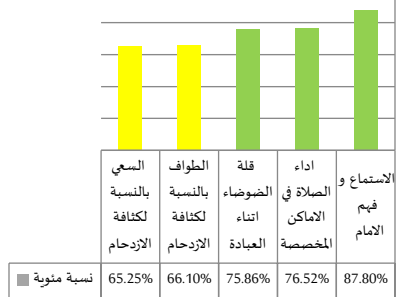


معيار سهولة اداء العبادات

شكل (١٧) ترتيب تنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة اداء

العبادات بالنسبة للمعاقين

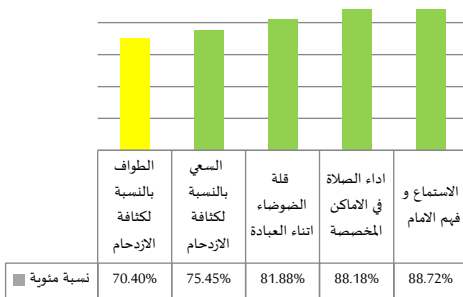
0% 20% 40% 60% 80% 100%



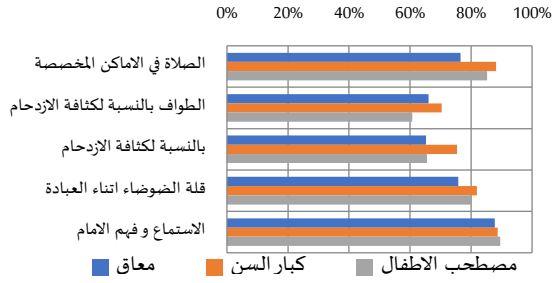
شكل (١٨) ترتيب تنازلي لنتائج الرضا لمؤشرات معيار سهولة اداء العبادات

بالنسبة لكبار السن

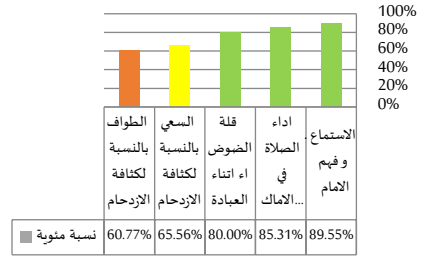
0% 20% 40% 60% 80% 100%



شكل (٢٠) مقارنة مؤشرات الرضا لمعيار سهولة اداء العبادات

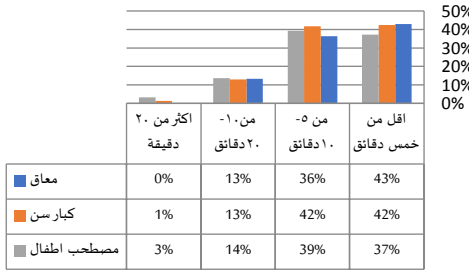


شكل (١٩) ترتيب تنازلي لمؤشرات الرضا وفقا لمعيار سهولة اداء العبادات بالنسبة لمصطحب الاطفال

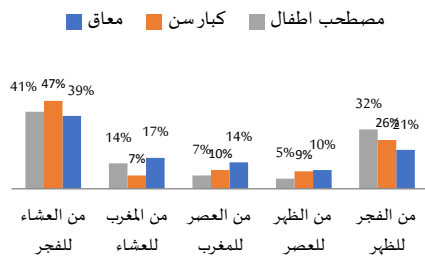


معييار الوقت

شكل (٢٢) زمن الانتظار امام دورات المياه



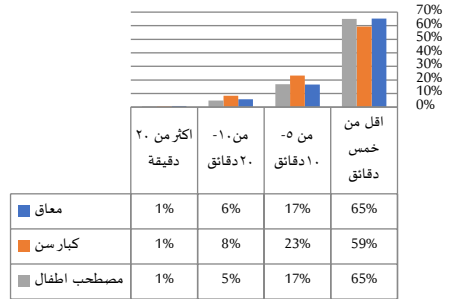
شكل (٢١) وقت اداء العمرة



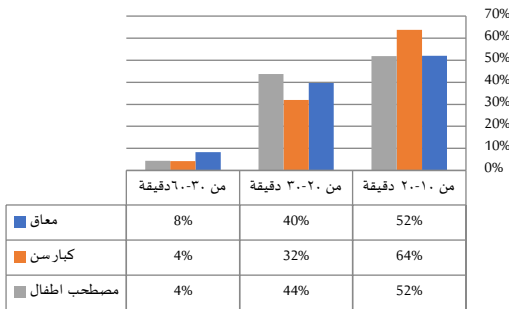
شكل (٢٤) زمن اتمام الطواف



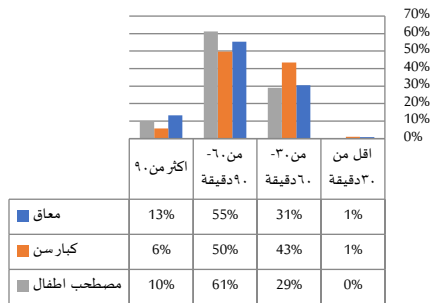
شكل (٢٣) زمن الانتظار امام المصاعد



شكل (٢٦) زمن الخروج من المسجد الى خارج الساحات



شكل (٢٥) زمن اتمام السعي



الخلاصة:

سعت هذه الدراسة الى استقصاء رضا ذوي الاحتياجات الخاصة (معاق- كبار السن- مصطحب الاطفال) عن جودة المرافق والخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام، من خلال وضع معايير (سهولة الوصول- سهولة التوجيه- سهولة الاستعمال- الامن والسلامة- اداء العبادات- الوقت) ومؤشرات لتقييم كل معيار، وتم تحديد الخدمات ذات الجودة العالية وذات الجودة المتوسطة وذات الجودة المنخفضة من وجهة نظر المعتمرين، وخلص البحث الى بعض النتائج الهامة الايجابية مثل سهولة الوصول الى اماكن ماء زمزم وسهولة الوصول للدوار العليا بالسالم المتحركة وسهولة اداء العبادات وبعض النتائج السلبية مثل صعوبة النزول من العربات عند ساحات الحرم وضعف تظليل الممرات والمطاف وضعف منظومة الارشاد والتوجيه وصعوبة الوصول لدورات المياه من المسجد وطول الفترة الزمنية لقضاء العمرة وكذلك فترة الانتظار امام دورات المياه

أبرز التوصيات:

١. توفير اماكن خاصة للنزول من العربات عند ساحات الحرم لذوي الاحتياجات الخاصة وخصوصا مصطحبي الاطفال لمعاناتهم من حركة الاطفال مع تنزيل اغراضهم من السيارة في الاماكن المزدحمة.
٢. الاهتمام بارضيات الممرات ووضع حلول فيما يتعلق ب (القابلية للانزلاق- وجود مناسيب تعوق الحركة- وجود فتحات تصريف المياه- الوهج من انعكاس الضوء).
٣. توفير اماكن في الحرم لذوي الاحتياجات الخاصة وخصوصا مصطحبي الاطفال والسماح لهم باخذ اغراضهم وخصوصا عربات الاطفال لتوفير الجهد المبذول في حمل الاطفال مما يقلل تركيزهم في اداء العبادات.
٤. دراسة نظام جديد لاماكن حفظ الاحذية لسهولة الوصول اليها.
٥. توفير مسارات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة لتسهيل الوصول لدورات المياه.
٦. الاهتمام بالعلامات الارشادية مما يسهل الوصول للخدمات مثل الكراسي المتحركة وعربات الكهرياء وكذلك لتسهيل الدخول والخروج من نفس البوابة لتقليل التيه.
٧. تظليل المطاف لتوزيع الكثافة على مدار اليوم مما يقلل الكثافات الزائدة ويقلل الاجهاد الحراري على المعتمرين وبالتالي يقل معدل الوقت اللازم لاتمام العمرة.
٨. زيادة عدد دورات المياه لذوي الاحتياجات الخاصة وخصوصا المعاقين ومصطحبي الاطفال وان تكون مجهزة طبقا لمتطلباتهم.

المراجع:

- Preiser, Wolfgang F. E.(1988) Post-occupancy evaluation , New York : Van Nostrand Reinhold.
- <http://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/>
- مركز بحوث البناء ٢٠٠٥، الكود المصري لتصميم الفراغات الخارجية والمباني للمعاقين، مصر.
- أمانة العاصمة المقدسة، ١٤٣٧هـ، المرصد الحضري للحج ، المملكة العربية السعودية.
- سامي برهمن، ايمن مصطفى، منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة، ملتقى أبحاث الحج (١٨)، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- سامي برهمن، ١٤٣٧هـ، منهجية لإدارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج (١٧)، 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.
- ايمن مصطفى، ٢٠٠٨، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- سامي برهمن، ١٤٢١هـ، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.