

الملخص التنفيذي

تقييم تجربة زوار المسجد الحرام المستفيدين من خدمة عربات الجولف الكهربائية

الباحث الرئيسي

د. عبد الله هوساوي

الباحثون المشاركون

أ.د. عصام خان

د. محمد صديق ياسين

١٤٤٢هـ (٢٠٢١م)

قسم المعلومات والخدمات العلمية

الملخص

تركز الدراسة على تقييم جودة خدمات النقل المساندة داخل المسجد الحرام (عربات الجولف وكراسي الدفع)، من خلال قياس رضا المستفيدين وتحليل كفاءة التشغيل استناداً إلى بيانات استبيانات شملت أكثر من (٢٣٠٠) مستفيد.

أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً بلغ نحو ٨٦٪ لعربات الجولف و ٩٠,٥٪ لكراسي الدفع، مع تميز في تعامل العاملين ومستوى الأمان. في المقابل، برز السعر كأهم التحديات، إلى جانب بعض الجوانب المرتبطة بالراحة والإرشاد وإدارة أوقات الذروة.

وتؤكد الدراسة أن تحسين تجربة المستخدم يتطلب معالجة متكاملة للجوانب الاقتصادية والتشغيلية والإنسانية والفنية، مع التوصية بإعادة النظر في سياسات التسعير، وتحسين إدارة الطلب، وتعزيز الراحة والتنظيم، بما يساهم في تطوير تجربة تنقل أكثر كفاءة وجودة لضيوف الرحمن.

١. المقدمة:

تعد خدمات التنقل داخل المسجد الحرام من أبرز الخدمات، لما لها من دور حيوي في تمكين الزوار، لا سيما كبار السن وذوي الإعاقة، من التنقل بسهولة وأداء الشعائر دون مشقة. وفي هذا السياق، تم توفير خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية كحلول عملية تساهم في تحسين تجربة الزوار، من خلال تقليل الجهد وتأتي هذه الدراسة في إطار الاهتمام المتزايد بتحسين تجربة ضيوف الرحمن، ودعم الجهود المبذولة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة داخل المسجد الحرام، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تولي عناية خاصة بتطوير خدمات الحج والعمرة وتحقيق أعلى مستويات الجودة والرضا للمستفيدين.

٢. استطلاع رأي المستفيدين من الخدمة

يهدف استطلاع الرأي إلى جمع آراء وانطباعات المستخدمين حول الخدمة، وقياس مدى رضاهم عن الجوانب التشغيلية المختلفة.

وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة من المستفيدين الفعليين من الخدمة، حيث بلغ حجم العينة قرابة (٢٣٠٠) استبانة، وهو حجم كاف لتحقيق تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة، ويسهم في الحصول على نتائج دقيقة قابلة للتعميم النسبي.

وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، لكونها من أكثر الأدوات شيوعاً وفاعلية في قياس رضا المستفيدين. وتم إعداد نموذجين لقياس رضا المستفيدين تجاه خدمتي عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية.

٣. عرض وتحليل النتائج

٣.١ نتائج تحليل الكمي لاستبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة عربات الجولف الكهربائية

ملخص النتائج العامة:

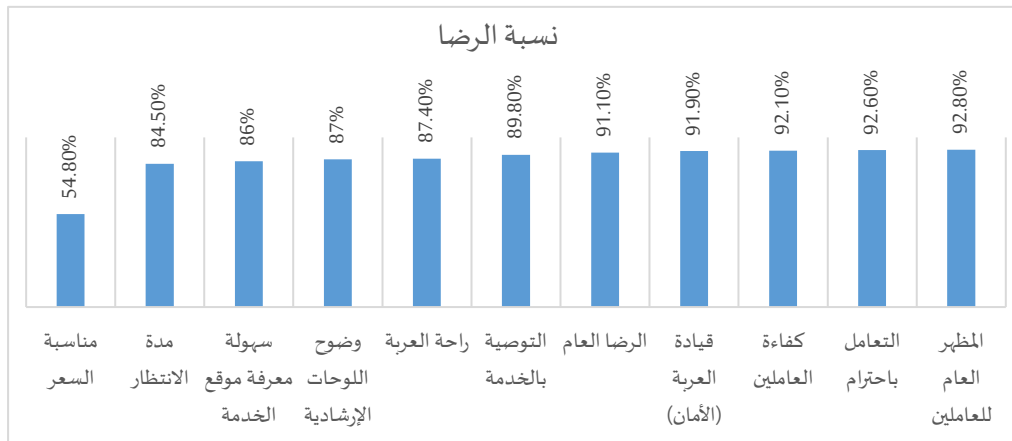
- عدد الاستجابات ١١٩٦.
- مستوى الرضا العام مرتفع، حوالي ٨٦٪.
- أغلب المؤشرات بين ٨٥٪ - ٩٣٪.
- يوجد عنصر واحد ضعيف (السعر).

ملخص البيانات الأساسية:

- الجنسية: الطلب المحلي هو الأعلى (٦٤,٥٪) مع وجود تنوع في الجنسيات، مما يستدعي توفير خدمات متعددة اللغات وتحسين الإرشاد بما يتناسب مع هذا التنوع.
- الفئة العمرية: تتركز الاستفادة بين الفئات ٣٠-٤٩ سنة (٣٦٪) وأقل من ٣٠ سنة (٣٥٪)، مع استخدام من مختلف الأعمار، مما يتطلب مرونة في الخدمة ومراعاة احتياجات كبار السن، مع الأخذ في الاعتبار اختلاف القدرات الجسدية والتفضيلات التقنية وسهولة الوصول والاستخدام لهذه الفئة.
- الجنس: تشير النتائج إلى هيمنة الذكور بنسبة (٨٠٪) مقابل (٢٠٪) للإناث، مما يعكس فجوة واضحة في استخدام الخدمة بين الجنسين.
- وجود صعوبة في الحركة: أغلبية المستفيدين لا يعانون من صعوبة في الحركة (٦٢٪)، بينما تمثل نسبة من لديهم صعوبة (٣٨٪) شريحة مهمة تستدعي مراعاة احتياجاتهم.

- استخدام الخدمة لأول مرة: تشير البيانات إلى أن معظم المستخدمين (٦٥٪) يستخدمون الخدمة لأول مرة، مما يدل على توسع قاعدة المستخدمين والحاجة إلى تحسين تجربة الاستخدام الأولى.

ملخص نسب الرضا بمحاور الاستبيان:



نقاط القوة وفرص التحسين:

نقاط القوة	نقاط تحتاج تحسين	نقطة الخطر الرئيسية
• تعامل الموظفين • مظهر العاملين • الأمان في القيادة • الرضا العام	• مدة الانتظار • راحة العربة • الإرشادات	• السعر

توصيات عملية

تحسينات سريعة	تحسينات استراتيجية
• زيادة عدد العربات في أوقات الذروة • تحسين توزيع اللوحات الإرشادية • صيانة دورية لرفع الراحة	• إعادة النظر في التسعير • إدارة الطلب: نظام حجز مسبق - تحليل أوقات الذروة

٢.٣ نتائج تحليل النوعي لاستبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة عربات الجولف الكهربائية

الاستنتاجات الرئيسية:

١. السعر الحالي لا يتناسب مع القيمة المدركة
٢. ضعف في نظام الإرشاد والوصول
٣. قصور في راحة المركبات
٤. الحاجة لتحسين إدارة التشغيل
٥. أهمية تدريب العاملين
٦. نقص في الخدمات المساندة
٧. الحاجة لتعزيز العدالة للفئات الخاصة

توصيات التحسين:

تشغيلية	- تحسين إدارة الحشود وتقليل الازدحام - تخصيص مسارات واضحة للوصول
اقتصادية	- تطبيق تسعير مرن (كبار السن - العائلات) - إعادة النظر في السعر الحالي
تصميمية	- تطوير المقاعد لتناسب جميع الفئات - تحسين بيئة العربة (تهوية، راحة)
تقنية	- صيانة الشاشات - إضافة إرشادات رقمية ودينية
خدمية	- تدريب العاملين - تحسين تجربة الحجز

٣.٣ نتائج تحليل الكمي لاستبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة كراسي الدفع اليدوية

ملخص النتائج العامة:

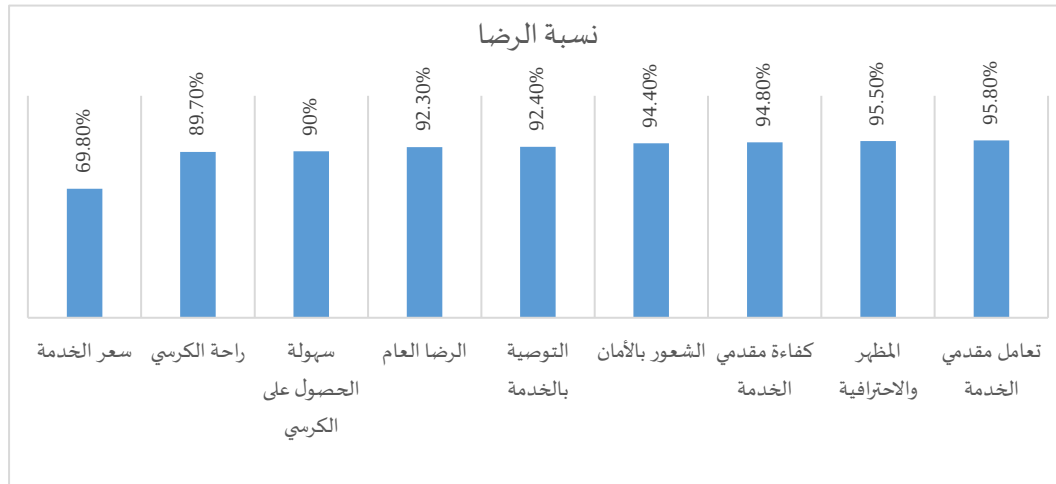
- عدد الاستجابات ١٠٨٥.
- مستوى الرضا العام مرتفع، حوالي ٩٠,٥٢٪.

- أغلب المؤشرات بين ٨٩٪ - ٩٥٪.
- يوجد عنصر واحد ضعيف (السعر).

ملخص البيانات الأساسية:

- **الجنسية:** يشير التوزيع إلى أن الخدمة تستهدف شريحة واسعة ومتنوعة من المستخدمين، إلا أن الطلب المحلي يمثل النسبة الأكبر (٤٢,٤٪)، يعكس وجود جنسيات متعددة أهمية توفير خدمات متعددة اللغات وتحسين الإرشاد بما يتناسب مع هذا التنوع.
- **الفئة العمرية:** غالبية المستفيدين ينتمون إلى الفئات العمرية من ٥٠-٦٤ سنة (٣٧٪)، تليها ٣٠-٤٩ سنة (٢٧٪)، وهو ما يشير إلى اعتماد ملحوظ من الفئات متوسطة وكبيرة السن، الأمر الذي يستدعي التركيز على سهولة الاستخدام وتلبية احتياجات هذه الفئات.
- **الجنس:** تشير النتائج إلى هيمنة الذكور بنسبة (٦١٪) مقابل (٣٩٪) للإناث.
- **وجود صعوبة في الحركة:** غالبية المشاركين (٦٧٪) يعانون من صعوبة في الحركة، مما يعكس أهمية الخدمة لهذه الفئة.
- **استخدام الخدمة لأول مرة:** نسبة ملحوظة (٥٣٪) تستخدم كراسي الدفع اليدوية لأول مرة، وهو ما يدل على توسع نطاق الخدمة ووصولها إلى مستفيدين جدد، ويؤكد الحاجة المستمرة للتوعية والدعم.

ملخص نسب الرضا بمحاور الاستبيان:



نقاط القوة وفرص التحسين:

نقاط القوة	نقطة الخطر الرئيسية
- تعامل العاملين - الكفاءة - الاحترافية - الأمان	السعر (العنصر الوحيد دون ٨٠٪)

توصيات عملية

تحسينات سريعة	تحسينات استراتيجية
- الاستمرار في التدريب والتحفيز للعاملين: (نقطة قوة يجب الحفاظ عليها). - زيادة عدد الكراسي في أوقات الذروة - فحص دوري وتحديد مسارات حركة واضحة. - تحسين الإرشادات وسهولة الوصول للخدمة. - تحسين راحة الكراسي: تحسين التبطين والصيانة واستبدال الكراسي المتهاكلة.	- إعادة النظر في التسعير - إدارة الطلب: نظام حجز - مسيق - تحليل أوقات الذروة

٣.٤ نتائج تحليل النوعي لاستبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة عربات الجولف الكهربائية

الاستنتاجات الرئيسية:

- السعر الحالي يمثل التحدي الأكبر
- وجود قصور في راحة الكراسي
- ضعف في توفر الخدمة أحيانا
- تفاوت في جودة تعامل العاملين
- نقص في الإرشاد والتنظيم
- مخاطر تتعلق بالسلامة
- الحاجة لتعزيز العدالة في تقديم الخدمة

توصيات التحسين:

تشغيلية	- زيادة عدد الكراسي - تحسين إدارة الطلب وتقليل الانتظار
اقتصادية	- تطبيق تسعير موحد وشفاف - تخفيض الأسعار أو تقديم فئات سعرية
تصميمية	- تطوير الكراسي - تحسين الراحة الأرضية
بشرية	تدريب العاملين على مهارات التواصل والتعامل مع الحجاج والمعتمرين
سلامة	- وضع ضوابط صارمة للقيادة - تقليل الاصطدامات عبر تنظيم المسارات
إرشادية	- تحسين اللوحات الإرشادية - توفير مسارات واضحة للفئات الخاصة

٤. الخلاصة والتوصيات

تناولت الدراسة تقييم جودة خدمات النقل المساندة في المسجد الحرام (عربات الجولف وكراسي الدفع)، من خلال قياس رضا المستفيدين وكفاءة التشغيل، بهدف تحديد فرص التحسين وتطوير الخدمات بما يعزز راحة وأمان ضيوف الرحمن.

أولاً: عربات الجولف الكهربائية

تشير نتائج الدراسة، التي شملت (١١٩٦) استجابة، إلى أن مستوى الرضا العام مرتفع ويبلغ نحو ٨٦٪، حيث تراوحت معظم مؤشرات الأداء بين ٨٥٪ و ٩٣٪، مما يعكس جودة جيدة للخدمة بشكل عام. وقد برزت عدة نقاط قوة رئيسية، تمثلت في جودة تعامل الموظفين، والمظهر الاحترافي للعاملين، ومستوى الأمان أثناء القيادة، إلى جانب ارتفاع الرضا العام للمستفيدين.

في المقابل، أظهرت النتائج وجود بعض جوانب التحسين، أبرزها مدة الانتظار، وراحة العربات، ومستوى الإرشادات، في حين يعد السعر نقطة التحدي الرئيسية والأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين.

وتوضح النتائج أن تجربة المستخدم تتأثر بثلاثة أبعاد أساسية: البعد الاقتصادي المرتبط بالسعر، والبعد التشغيلي المرتبط بالتنظيم وإدارة الحشود، والبعد الإنساني المرتبط بالراحة وجودة التعامل. كما تشير إلى

وجود فجوة بين السعر الحالي والقيمة المدركة، إلى جانب الحاجة لتحسين الإرشاد وراحة المركبات وكفاءة التشغيل.

وبناء على ذلك، توصي الدراسة بتحسينات سريعة مثل زيادة العربات وقت الذروة، وتحسين الإرشاد والصيانة، إلى جانب إجراءات استراتيجية لإعادة النظر في التسعير وتطوير إدارة الطلب عبر الحجز المسبق وتحليل أوقات الذروة، مؤكدة أن كفاءة الخدمة تعتمد على التوازن بين السعر وجودة التجربة والتنظيم التشغيلي.

ثانيا: كراسي الدفع اليدوية

أظهرت نتائج الدراسة، التي شملت (١٠٨٥) استجابة، مستوى رضا مرتفع بلغ حوالي ٩٠,٥٢٪، مع تراوح معظم المؤشرات بين ٨٩٪ و ٩٥٪، مما يعكس تميز الخدمة بشكل عام. وتمثلت أبرز نقاط القوة في كفاءة العاملين واحترافيتهم، وجودة تعاملهم، إضافة إلى ارتفاع مستوى الأمان.

ورغم هذا الأداء المرتفع، برز عنصر السعر كأهم نقطة ضعف، كونه العنصر الوحيد الذي سجل مستوى رضا منخفض نسبيا. كما ظهرت بعض فرص التحسين المرتبطة براحة الكراسي، وتوفر الخدمة في أوقات معينة، ومستوى الإرشاد والتنظيم.

وتبين أن تجربة المستخدم تتأثر بأربعة أبعاد رئيسية: البعد الاقتصادي (السعر)، والبعد التشغيلي (التوفر والتنظيم)، والبعد الإنساني (التعامل والعدالة)، والبعد الفني (جودة الكراسي والسلامة). وتشير النتائج إلى أن السعر يمثل التحدي الأكبر، إلى جانب الحاجة لتحسين الراحة، وتعزيز العدالة في تقديم الخدمة، ورفع كفاءة التشغيل.

وتوصي الدراسة بتنفيذ تحسينات تشغيلية عاجلة، مثل زيادة عدد الكراسي في أوقات الذروة، وتحسين إدارة الطلب وتقليل فترات الانتظار، إلى جانب الاستمرار في تدريب العاملين. كما توصي بإجراءات استراتيجية تشمل إعادة النظر في التسعير وتطبيق سياسات تسعير مرنة وشفافة. وتشمل التوصيات أيضا تطوير تصميم الكراسي لتحسين الراحة، وتعزيز إجراءات السلامة، وتحسين الإرشادات والمسارات المخصصة للمستفيدين.



@Hajj_uqu



<https://uqu.edu.sa/hajj>



hajj@uqu.edu.sa

