

التقرير النهائي

تقييم تجربة زوّار 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

قائمة المحتويات

المُلخَص	٣
Abstract	٤
١. المقدمة:	٥
٢. مشكلة الدراسة:	٦
٣. أهداف الدراسة:	٦
٤. أهمية الدراسة:	٦
٥. حدود الدراسة وقيودها:	٧
٦. المنهجية المستخدمة بالدراسة	٧
٧. الإطار النظري والدراسات السابقة	٨
١.٧ مفهوم جودة الخدمة	٨
٢.٧ مفهوم رضا المستفيدين	٩
٣.٧ خدمات التنقل داخل المسجد الحرام	٩
٤.٧ أهمية الخدمات المساندة في إدارة الحشود	٩
٥.٧ الدراسات السابقة	٩
٨. استطلاع رأي المستفيدين من الخدمة	١٠
٩. عرض وتحليل النتائج	١٢
١٠. الخلاصة والتوصيات	٤٠
١١. المراجع	٤٢

الملخص

تتناول هذه الدراسة تقييم جودة خدمات النقل المساندة داخل المسجد الحرام، والمتمثلة في عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، في ظل الأعداد المتزايدة من الحجاج والمعتمرين وما يرافقها من تحديات في إدارة الحشود وتقديم الخدمات بكفاءة عالية. وتهدف إلى قياس مستوى رضا المستفيدين، خاصة كبار السن وذوي الإعاقة، من حيث الراحة والأمان وسهولة الاستخدام، إلى جانب تحليل كفاءة التشغيل وتجربة الاستخدام، وذلك بالاعتماد على بيانات استبيانات استطلاع رأي شملت (١١٩٦) مستفيداً من عربات الجولف و(١٠٨٥) مستفيداً من كراسي الدفع.

كما تسعى الدراسة إلى تحديد أبرز نقاط القوة وفرص التحسين من خلال آراء المستفيدين، بما يدعم تطوير تجربة التنقل داخل الحرم وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، في إطار الجهود المبذولة للارتقاء بتجربة ضيوف الرحمن بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً في كلا الخدمتين، حيث بلغ نحو ٨٦٪ لعربات الجولف و٩٠,٥٢٪ لكراسي الدفع، مع تميز واضح في جودة تعامل العاملين ومستوى الأمان والكفاءة التشغيلية. وفي المقابل، برز عنصر السعر كأهم التحديات المؤثرة على رضا المستفيدين، إلى جانب بعض الجوانب المرتبطة براحة وسائل النقل ومستوى الإرشاد وإدارة أوقات الذروة.

كما بينت الدراسة أن تجربة المستخدم تتأثر بمجموعة من الأبعاد المتكاملة تشمل البعد الاقتصادي والتشغيلي والإنساني والفني، مما يعكس الحاجة إلى تبني نهج شامل في تطوير الخدمة. وبناءً على ذلك، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تركز على إعادة النظر في سياسات التسعير، وتحسين إدارة الطلب، وتعزيز الراحة والسلامة، وتطوير الإرشادات والتنظيم، بما يساهم في تقديم تجربة نقل متكاملة وفعالة تدعم جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

Abstract

This study evaluates the quality of supporting transportation services within the Haram Mosque, specifically electric golf carts and manual wheelchairs, amid the increasing number of pilgrims and visitors and the accompanying challenges in crowd management and efficient service delivery. The study aims to measure user satisfaction—particularly among the elderly and people with disabilities—in terms of comfort, safety, and ease of use, alongside assessing operational efficiency and overall user experience. The analysis is based on extensive field data collected from ١,١٩٦ golf cart users and ١,٠٨٥ wheelchair users.

Additionally, the study identifies key strengths and opportunities for improvement based on user feedback, supporting the enhancement of mobility experiences within the mosque and improving service quality in line with the objectives of Saudi Arabia's Vision ٢٠٣٠. The results indicate high satisfaction levels for both services, with approximately ٨٦% for golf carts and ٩٠,٥٢% for wheelchairs, highlighting the quality of staff interactions, safety measures, and operational efficiency. Conversely, service pricing emerged as the primary challenge affecting user satisfaction, along with aspects related to vehicle comfort, guidance, and peak-time management.

The study also reveals that user experience is influenced by an integrated set of dimensions, including economic, operational, human, and technical factors, emphasizing the need for a comprehensive approach in service development. Based on these findings, a set of recommendations is proposed, focusing on revising pricing policies, improving demand management, enhancing comfort and safety, and developing clear guidance and organization, thereby contributing to a comprehensive and effective transportation experience that supports high-quality services for pilgrims.

١. المقدمة:

يعد المسجد الحرام في مكة المكرمة من أعظم وأهم الأماكن المقدسة لدى المسلمين، حيث يستقبل سنويا ملايين الحجاج والمعتمرين من مختلف دول العالم، الأمر الذي يفرض تحديات كبيرة على مستوى إدارة الحشود وتقديم الخدمات بكفاءة عالية. ومع التزايد المستمر في أعداد الزوار، برزت الحاجة إلى تطوير منظومة متكاملة من الخدمات المساندة التي تسهم في تسهيل أداء المناسك، وتضمن توفير بيئة آمنة ومريحة لضيوف الرحمن.

وتعد خدمات النقل داخل المسجد الحرام من أبرز هذه 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 تسهم في تحسين تجربة الزوار، من خلال تقليل الجهد البدني وتعزيز مستويات الراحة والأمان أثناء التنقل داخل الحرم.

ومع أهمية هذه الخدمات، تبرز الحاجة إلى تقييم جودتها ومدى كفاءتها التشغيلية، بالإضافة إلى قياس مستوى رضا المستفيدين عنها، باعتبار ذلك مؤشرا رئيسا على فعالية الخدمة وقدرتها على تلبية احتياجات الزوار. كما أن التعرف على آراء المستفيدين وملاحظاتهم يسهم في الكشف عن جوانب القوة والقصور، مما يساعد في تطوير هذه الخدمات وتحسينها بشكل مستمر.

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.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى تقييم مستوى رضا زوار المسجد الحرام عن خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، وتحليل التحديات التي قد تواجههم، وصولا إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين جودة هذه الخدمات وتعزيز كفاءتها.

٢. مشكلة الدراسة:

على الرغم من أهمية خدمة عربات الجولف الكهربائية في المسجد الحرام ودورها في تسهيل أداء المناسك للمعتمرين والحجاج، فإن مستوى رضا المستفيدين عن هذه الخدمة لم يدرس بشكل كاف. كما تظهر الانطباعات تبانيا في تقييم جودة الخدمة، وسهولة الوصول إليها، وكفاءة العاملين وسلوكهم، إضافة إلى وجود تساؤلات حول مستوى الراحة والأمان والتكلفة.

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تقييم تجربة زوار المسجد الحرام المستفيدين من خدمة عربات الجولف الكهربائية، بهدف التعرف على مستوى رضاهم عن مختلف جوانب الخدمة، وتحديد التحديات والجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين. كما تمتد الدراسة لتشمل تقييم خدمة مرتبطة، وهي خدمة كراسي الدفع اليدوية، بما يساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا ضيوف الرحمن.

٣. أهداف الدراسة:

- تحديد مستوى رضا زوار المسجد الحرام عن خدمات عربات الجولف الكهربائية، وكراسي الدفع اليدوية، من حيث سهولة الوصول إليها، وكفاءة العاملين، ومستوى الراحة والأمان، وملاءمة الأسعار، وجودة الأداء.
- تحليل التحديات والملاحظات التي يواجهها المستفيدون من الخدمات، بهدف تحديد جوانب التحسين والتطوير.
- تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع تطلعات الزوار ومعايير تقديم الخدمات الفعّالة.
- دعم الجهود التنظيمية الرامية إلى الارتقاء بتجربة زوار المسجد الحرام، بما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تحسين خدمات الحجاج والمعتمرين.

٤. أهمية الدراسة:

- تساهم الدراسة في دعم تحسين جودة خدمات التنقل داخل المسجد الحرام، من خلال تقييم خدمات عربات الجولف الكهربائية، وكراسي الدفع اليدوية، ورفع كفاءة التشغيل بما يعزز راحة وسلامة ضيوف الرحمن.

- تساعد نتائج الدراسة في توظيف التقنيات الحديثة في إدارة خدمات النقل داخل الحرم المكي، بما يعزز كفاءة التشغيل ويرتبط بتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في إطار مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.
- تسهم في تحسين تجربة زوار المسجد الحرام من خلال تحديد جوانب القوة والقصور في الخدمة، والعمل على تطويرها بما يتوافق مع تطلعات المستفيدين، بما يسهم في رفع مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة.
- تدعم متخذي القرار بمؤشرات واقعية وتوصيات عملية تسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة داخل المسجد الحرام.

٥. حدود الدراسة وقيودها:

تقتصر هذه الدراسة على تقييم مستوى رضا المستفيدين من خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية داخل المسجد الحرام. وتشمل حدود الدراسة ما يلي:

- الحدود المكانية: المسجد الحرام في مكة المكرمة .
- الحدود الزمانية: الفترة التي تم خلالها جمع بيانات الدراسة (موسم رمضان)
- الحدود البشرية: زوار المسجد الحرام المستفيدون من خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية .

أما قيود الدراسة، فقد تتمثل في صعوبة الوصول إلى بعض المستفيدين، إضافة إلى تفاوت استجاباتهم.

٦. المنهجية المستخدمة بالدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تقييم مستوى رضا المستفيدين وتحليل آرائهم تجاه الخدمات المقدمة.

وسيتم جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة، التي توجه إلى عينة من زوار المسجد الحرام المستفيدين من خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، وذلك بهدف قياس مستوى رضاهم وتحليل

التحديات التي يواجهونها. كما سيتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واستخلاص النتائج، بما يساهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

٧. الإطار النظري والدراسات السابقة

تعد خدمات النقل داخل المسجد الحرام من أبرز الخدمات المقدمة للزوار، نظرا لدورها الحيوي في تمكينهم من التنقل بسهولة وأداء الشعائر ببسر، لا سيما كبار السن وذوي الإعاقة. وفي هذا السياق، جرى توفير خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية بوصفها حلولاً عملية تساهم في تحسين تجربة الزوار، من خلال تقليل الجهد البدني وتعزيز مستويات الراحة والأمان أثناء التنقل داخل الحرم.

ونظراً لأهمية هذه الخدمات وتعقيد البيئة التشغيلية التي تقدم فيها، يعد استخدام المحاكاة الحاسوبية أداة بحثية فعالة لفهم وتحليل أداء الخدمات وتقييم كفاءتها التشغيلية [١-٣]. وقد تناولت العديد من الدراسات والأبحاث موضوعات إدارة الحشود والخدمات المقدمة للزوار بصفة عامة، كما ركزت دراسات أخرى على الحرمين الشريفين بصفة خاصة. وتعرض أمثلة على هذه الدراسات في المراجع العلمية [٣-٩].

ومع تزايد أهمية خدمات النقل داخل المسجد الحرام، تبرز الحاجة إلى تقييم جودتها ومدى كفاءتها التشغيلية، بالإضافة إلى قياس مستوى رضا المستفيدين عنها، باعتبار ذلك مؤشراً رئيساً على فعالية الخدمة وقدرتها على تلبية احتياجات الزوار. كما أن التعرف على آراء المستفيدين وملاحظاتهم يساهم في الكشف عن جوانب القوة والقصور، مما يساعد على تطوير هذه الخدمات وتحسينها بصورة مستمرة.

١٠.٧ مفهوم جودة الخدمة

تشير جودة الخدمة إلى مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية توقعات المستفيدين أو تجاوزها، من خلال مجموعة من المعايير مثل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان. وتعد جودة الخدمة من أهم المؤشرات التي تعكس كفاءة المؤسسات في تقديم خدماتها، خاصة في البيئات ذات الكثافة العالية مثل الحرم المكي. وفي سياق خدمات النقل داخل المسجد الحرام، تشمل جودة الخدمة عدة عناصر مثل سهولة الوصول إلى الخدمة، سرعة الاستجابة، كفاءة العاملين، وسلامة المستخدمين أثناء التنقل.

٢.٧ مفهوم رضا المستفيدين

يعرف رضا المستفيد بأنه درجة التوافق بين توقعات المستفيد من الخدمة وبين الأداء الفعلي لها. فإذا تجاوز الأداء التوقعات تحقق الرضا العالي، وإذا قل عنها انخفض مستوى الرضا. ويرتبط رضا زوار المسجد الحرام بشكل مباشر بتجربتهم في استخدام الخدمات المساندة، مثل عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، حيث تلعب الراحة والأمان وسهولة الاستخدام دوراً رئيسياً في تشكيل هذا الرضا.

٣.٧ خدمات التنقل داخل المسجد الحرام

تعد خدمات التنقل داخل المسجد الحرام من الخدمات الأساسية التي تهدف إلى تسهيل أداء المناسك، خاصة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. وتشمل هذه الخدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، والتي توفر وسيلة مريحة وآمنة للتنقل داخل أروقة الحرم. وتسهم هذه الخدمات في تقليل الجهد البدني على الزوار، وتساعد في تنظيم الحركة داخل المسجد الحرام، مما ينعكس إيجاباً على تجربة ضيوف الرحمن بشكل عام.

٤.٧ أهمية الخدمات المساندة في إدارة الحشود

تعتبر إدارة الحشود من التحديات الكبرى في الأماكن المقدسة، حيث يتطلب الأمر توفير خدمات مساندة فعالة لضمان انسيابية الحركة وسلامة الزوار. وتلعب خدمات التنقل دوراً مهماً في تحقيق ذلك من خلال تقليل الازدحام وتسهيل التنقل.

كما تسهم هذه الخدمات في تحسين جودة تجربة ضيف الرحمن، من خلال توفير بيئة مريحة وآمنة تساعد على أداء مناسكه بسهولة ويسر.

٥.٧ الدراسات السابقة

تم القيام بدراسة لتقييم الأداء التشغيلي لخدمة عربات الجولف الكهربائية من أجل تحسين تجربة التنقل للطواف والسعي في المسجد الحرام، موسم رمضان ١٤٤٦ هـ [٣]، وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء التشغيلي لخدمة عربات الجولف الكهربائية في المسجد الحرام، واعتمدت على ثلاث أدوات رئيسية للتقييم، شملت

الملاحظة الميدانية لرصد الأداء الفعلي وتحديد التحديات التشغيلية والتنظيمية، والنمذجة والمحاكاة لاختبار سيناريوهات متعددة وتحليل أثرها على الكفاءة التشغيلية، بالإضافة إلى استطلاع محدود لآراء المستفيدين لقياس مستوى رضاهم عن الخدمة.

وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من الملاحظات التي تسهم في دعم عمليات التحسين والتطوير، كما قدمت توصيات عملية تستند إلى التحليل الميداني والمحاكاة بهدف دعم اتخاذ القرار وتطوير منظومة التنقل داخل المسجد الحرام.

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بجودة الخدمة ورضا المستفيدين، إلا أنها تختلف عنها في المنهجية والتركيز؛ حيث ركزت على الأداء التشغيلي باستخدام أدوات الملاحظة الميدانية والنمذجة والمحاكاة، إضافة إلى استطلاع محدود لآراء المستفيدين، بينما تركز الدراسة الحالية على قياس رضا المستفيدين بشكل أساسي تجاه خدمتي عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، من خلال عينة كبيرة (حوالي ٢٣٠٠ استبانة)، بما يتيح نتائج إحصائية أكثر دقة وشمولا، ويمنحها طابعا تطبيقيا مباشرا من منظور المستخدمين.

٨. استطلاع رأي المستفيدين من الخدمة

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

يتكون مجتمع الدراسة من جميع زوار المسجد الحرام الذين استخدموا خدمات عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية خلال فترة تطبيق الدراسة. 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 شيوعا وفاعلية في قياس رضا المستفيدين. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تتدرج الاستجابات من (١) لا أوافق بشدة، (٢) لا أوافق، (٣) محايد، (٤) أوافق، إلى (٥) أوافق بشدة.

وقد صممت الاستبانة خصيصا لقياس رضا المستفيدين من خدمتي عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية في المسجد الحرام. وتشمل محاورها عددا من الجوانب، مثل مدى سهولة الوصول إلى الخدمة، وكفاءة

العاملين وسلوكهم، والراحة والأمان أثناء الاستخدام، والسعر والقيمة، ومستوى الرضا العام، إضافة إلى مقترحات التحسين من وجهة نظر المستفيدين.

كما تم إعداد نموذجين لقياس رضا المستفيدين تجاه خدمتي عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، وذلك على النحو التالي:

استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة عربات الجولف الكهربائية
• الجنسية. • الفئة العمرية. • الجنس. • هل تعاني من صعوبة في الحركة؟ • هل هذه أول مرة تستخدم فيها عربات الجولف الكهربائية؟ • كان من السهل معرفة موقع خدمة عربات الجولف الكهربائية داخل المسجد الحرام. • اللوحات الإرشادية الخاصة بالخدمة كانت واضحة ومفهومة. • مدة الانتظار للحصول على العربة كانت مناسبة. • تعامل العاملون مع المستفيدين باحترام وأدب. • يمتلك العاملون الكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة بشكل جيد. • المظهر العام وزي العاملين كان لائقاً ويعكس الاحترافية والالتزام. • العربة مريحة أثناء الجلوس والتنقل. • قيادة العربة كانت حذرة ومناسبة لطبيعة المكان. • سعر الخدمة مناسب مقارنة بما تقدمه من فائدة. • أنا راض بشكل عام عن خدمة عربات الجولف الكهربائية. • أوصي الآخرين باستخدام هذه الخدمة. • أبرز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. • مقترحات أو ملاحظات أخرى.
استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة كراسي الدفع اليدوية
• الجنسية. • الفئة العمرية. • الجنس. • هل تعاني من صعوبة في الحركة؟ • هل هذه أول مرة تستخدم فيها كراسي الدفع اليدوية؟ • كان من السهل الحصول على كرسي الدفع اليدوي عند الحاجة.

- تعامل مقدمو الخدمة معي باحترام وتعاون.
- يمتلك مقدمو الخدمة الكفاءة اللازمة لمساعدتي أثناء التنقل.
- المظهر العام وزي العاملين كان لائقا ويعكس الاحترافية والالتزام.
- كان كرسي الدفع اليدوي مريحاً أثناء الاستخدام.
- شعرت بالأمان أثناء استخدام كرسي الدفع اليدوي داخل الحرم
- سعر الخدمة مناسب مقارنة بما تقدمه من فائدة.
- أنا راض بشكل عام عن خدمة كراسي الدفع اليدوية.
- أوصي الآخرين باستخدام هذه الخدمة.
- أبرز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- مقترحات أو ملاحظات أخرى.

وللتحقق من صدق المحتوى، تم عرض الاستبانات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الحشود، وإدارة الخدمات، والبحث العلمي والإحصاء، وذلك بهدف التأكد من وضوح العبارات، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى ملاءمة الفقرات لقياس أبعاد الدراسة. وقد تم تعديل الأداة في ضوء ملاحظاتهم ومرئياتهم.

وتعتمد طريقة تنفيذ الاستطلاع على تعبئة استبانات إلكترونية من خلال مقابلة متطوعين لجمع البيانات مع عينة عشوائية من المستخدمين بعد انتهاء استفادتهم من الخدمة، وذلك لضمان تمثيل آراء المستفيدين بشكل مباشر، مع توضيح هدف الدراسة للمستجيبين والتأكيد على سرية البيانات.

وبعد ذلك يتم جمع الاستبانات المكتملة وفرزها، وإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، لاستخلاص النتائج. كما يتم تحليل البيانات النوعية وتلخيص الملاحظات والمقترحات الواردة من المستجيبين.

٩. عرض وتحليل النتائج

يتم عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لطبيعة البيانات، من أجل تحليل البيانات الكمية وتفسيرها بما يساهم في استخلاص النتائج بشكل دقيق. كما تم تحليل البيانات النوعية المتعلقة بمقترحات المستفيدين وملاحظاتهم، بهدف دعم وتفسير النتائج الكمية وتعزيز دلالاتها.

وقد بلغ حجم العينة في استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة عربات الجولف الكهربائية ١١٩٦ استجابة، بينما بلغ في استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة كراسي الدفع اليدوية ١٠٨٥ استجابة.

١.٩ نتائج تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة عربات الجولف الكهربائية

١.١.٩ نتائج تحليل الكمي

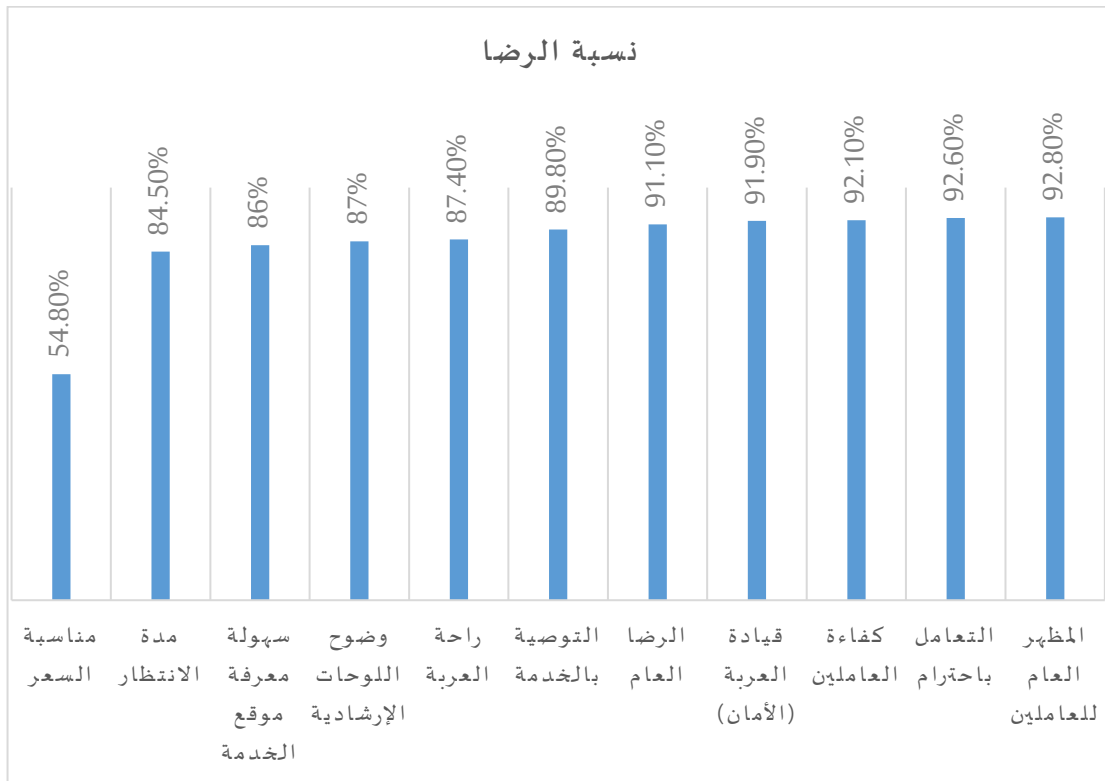
ملخص النتائج العامة:

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

ملخص نسب الرضا وتقييم محاور الاستبيان:

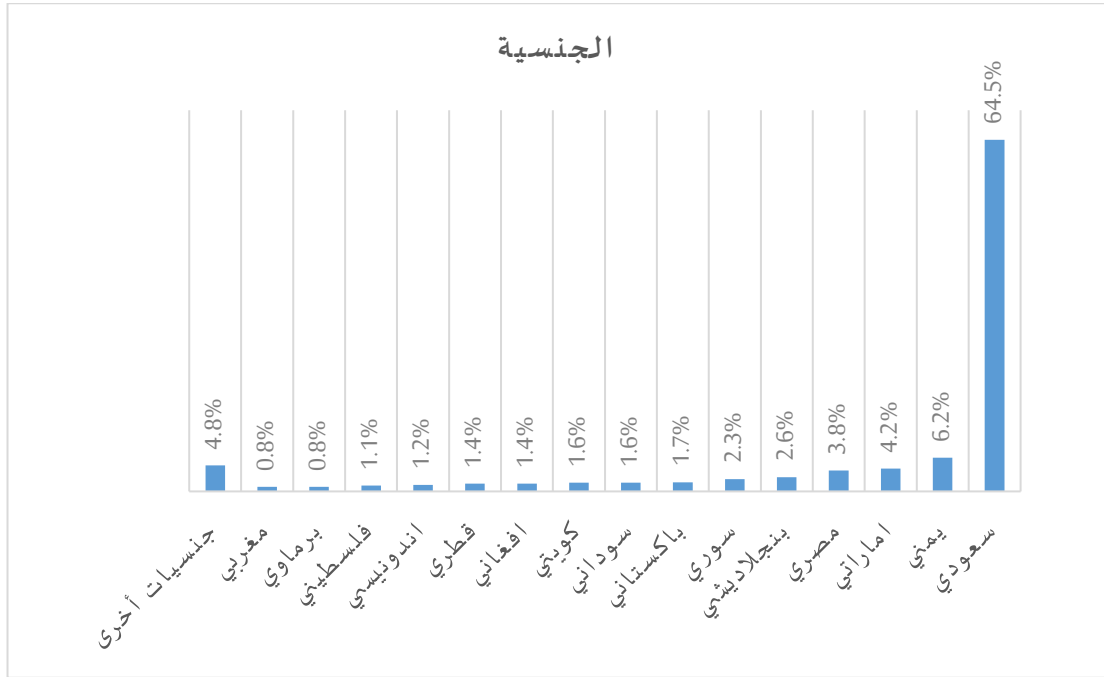
المحور	نسبة الرضا	التقييم	تعليق
سهولة معرفة موقع الخدمة	٨٦٪	مرتفع	موقع الخدمة واضح نسبياً، لكن ما زال هناك شريحة (١٤٪) تحتاج تحسين في التوجيه أو الإرشاد.
وضوح اللوحات الإرشادية	٨٧٪	مرتفع	اللوحة فعالة، لكن يمكن تحسين التصميم أو توزيعها لرفع الرضا إلى +٩٠٪
مدة الانتظار	٨٤,٥٠٪	جيد (أقل من بقية المحاور)	أول مؤشر على وجود ضغط تشغيلي أو ازدحام في بعض الأوقات — يحتاج تحسين.
التعامل باحترام	٩٢,٦٠٪	ممتاز	نقطة قوة رئيسية — تعكس جودة تدريب وثقافة خدمة عالية.
كفاءة العاملين	٩٢,١٠٪	ممتاز	يدل على احترافية عالية في تقديم الخدمة.

المظهر العام للعاملين	٩٢,٨٠٪	ممتاز جدا (الأعلى)	يعكس التزام تنظيمي قوي ومعايير جودة واضحة.
راحة العربة	٨٧,٤٠٪	مرتفع	التجربة مريحة عموما، لكن هناك مجال للتحسين في الجودة أو الصيانة.
قيادة العربة (الأمان)	٩١,٩٠٪	ممتاز	مؤشر قوي جدا على الأمان — مهم جدا لتجربة المستخدم.
مناسبة السعر	٥٤,٨٠٪	منخفض	أكبر نقطة ضعف في الخدمة.
الرضا العام	٩١,١٠٪	ممتاز	رغم مشكلة السعر، التجربة العامة جيدة جدا.
التوصية بالخدمة	٨٩,٨٠٪	مرتفع جدا	أقل قليلا من الرضا العام بسبب السعر.

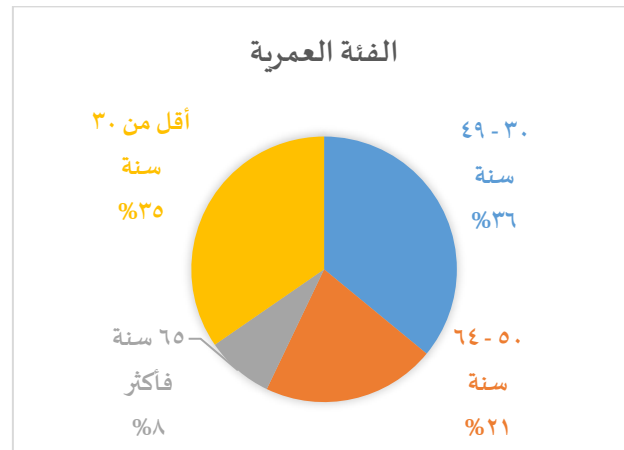


فيما يلي تفاصيل تحليل محاور الاستبيان:

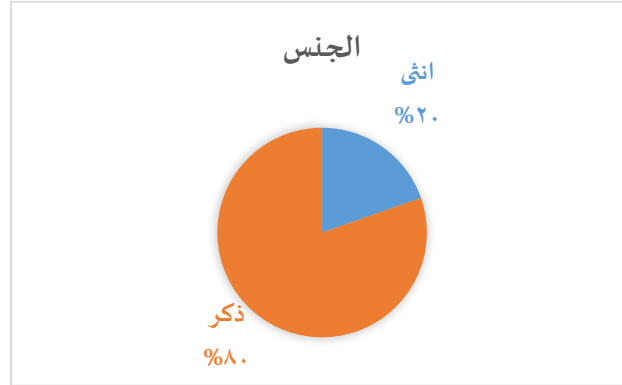
• الجنسية.



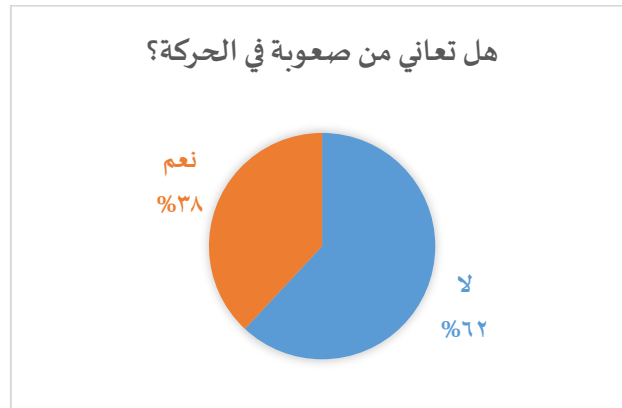
• الفئة العمرية.



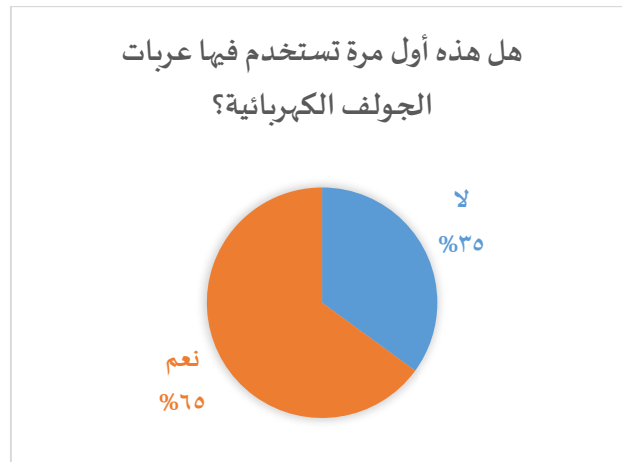
• الجنس.



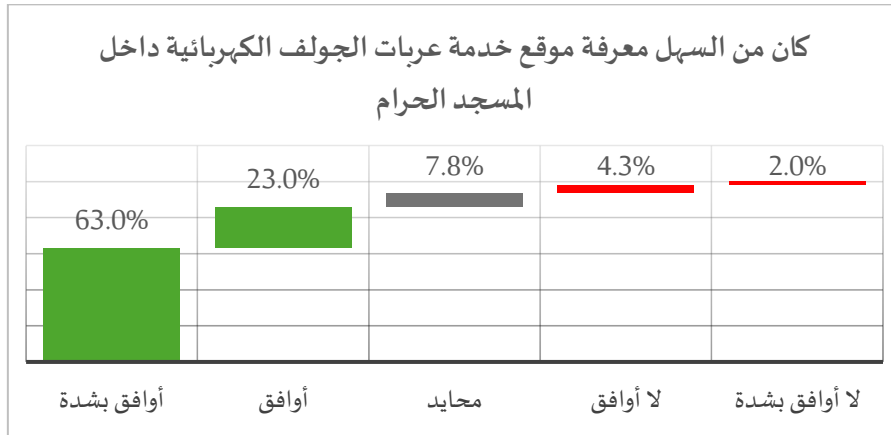
• وجود صعوبة في حركة المستفيد.



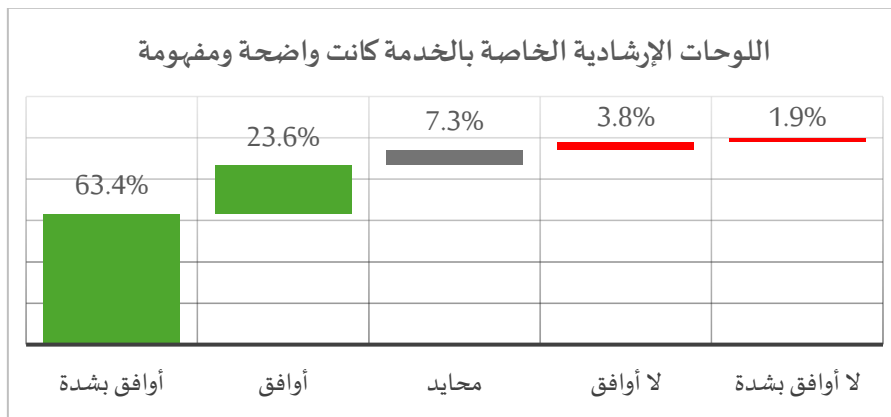
• استخدام الخدمة لأول مرة.



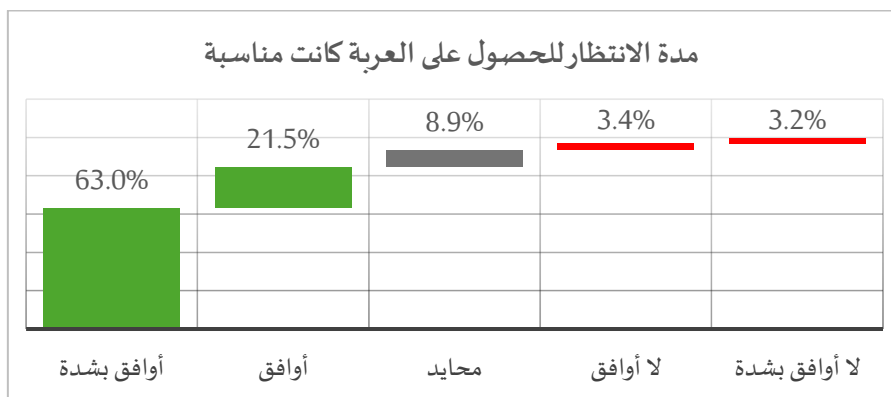
• سهولة معرفة موقع خدمة عربات الجولف الكهربائية داخل المسجد الحرام.



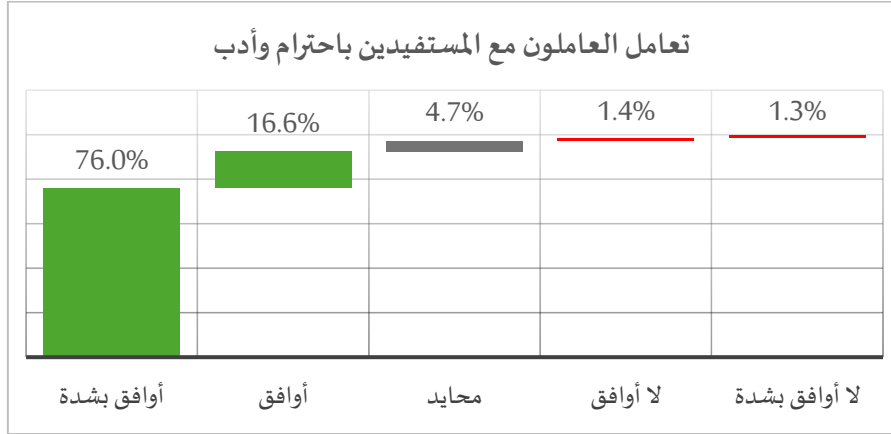
• وضوح اللوحات الإرشادية.



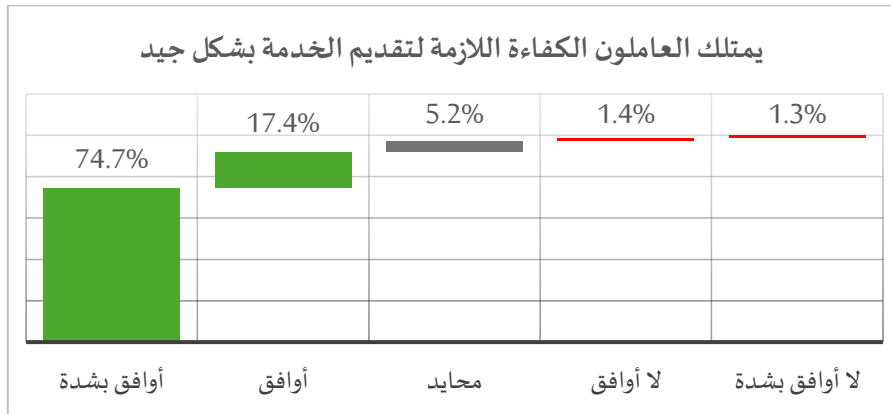
• مدة الانتظار للحصول على الخدمة.



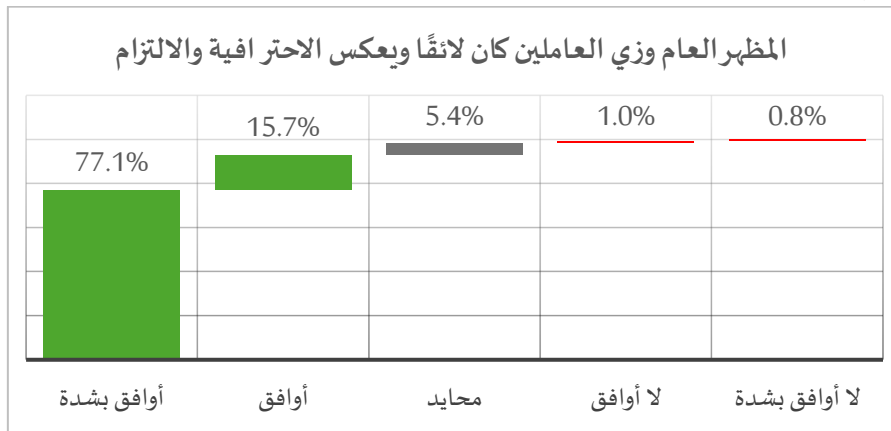
• تعامل العاملون مع المستفيدين.



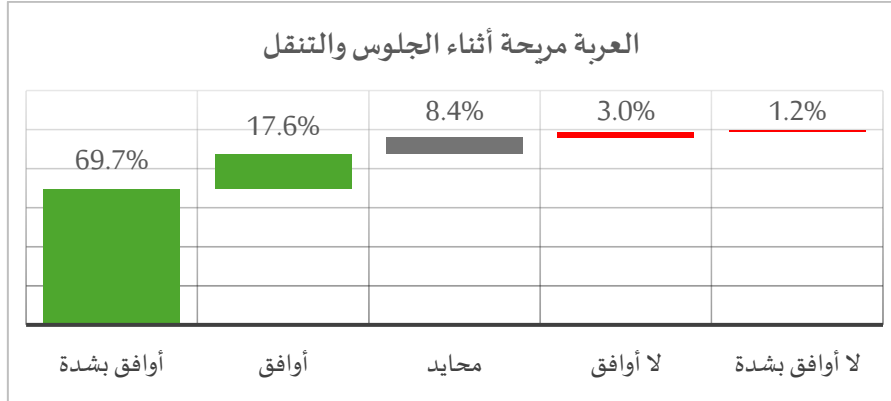
• كفاءة العاملين على تقديم الخدمة.



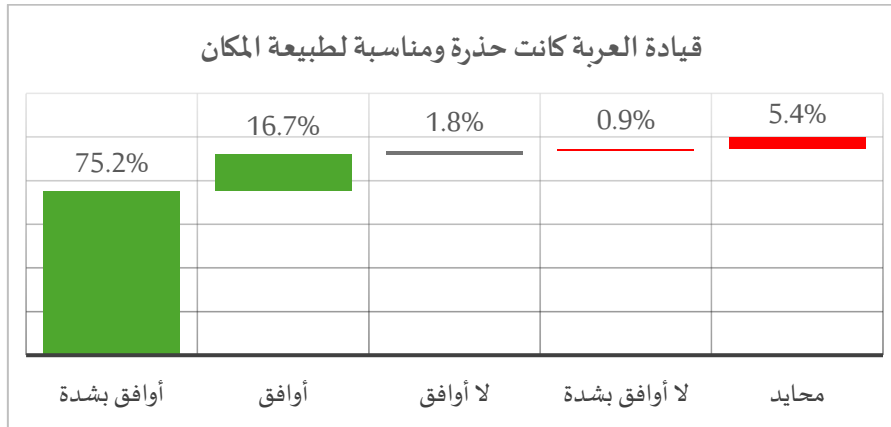
• المظهر العام وزي العاملين.



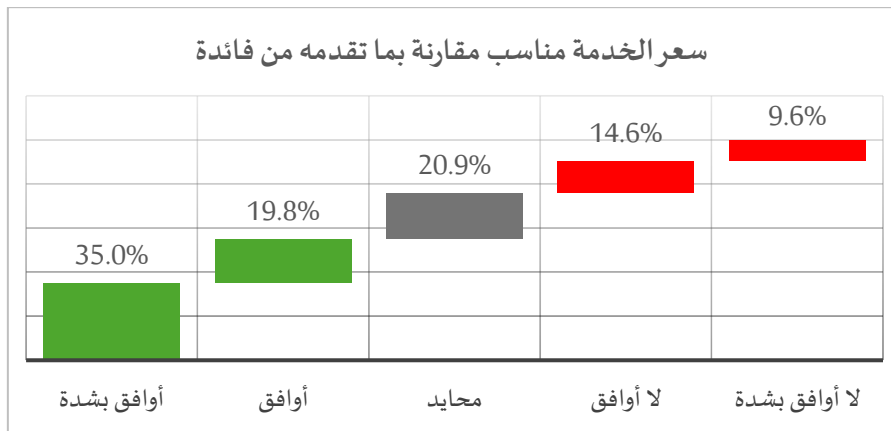
• راحة العربة أثناء الجلوس والتنقل.



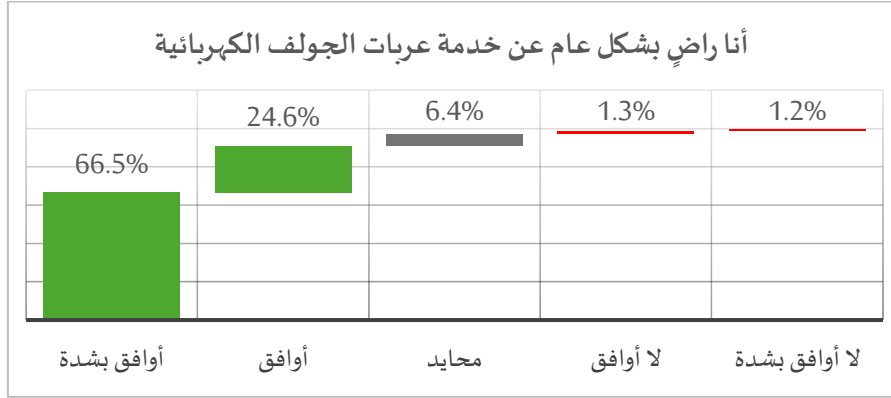
• كفاءة قيادة العربة.



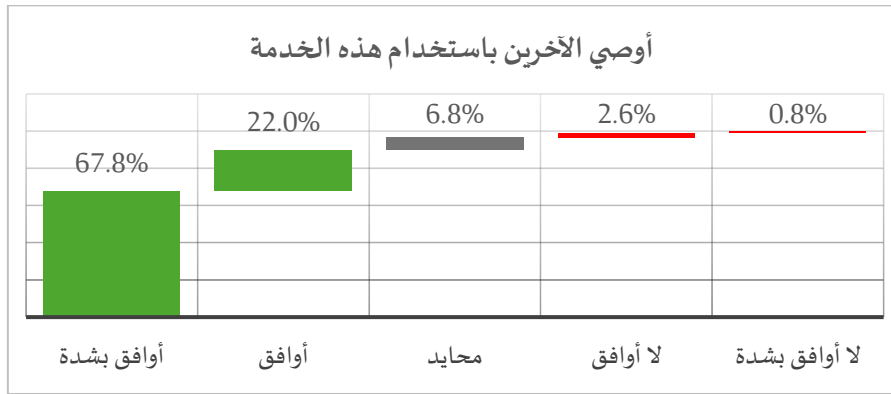
• سعر الخدمة.



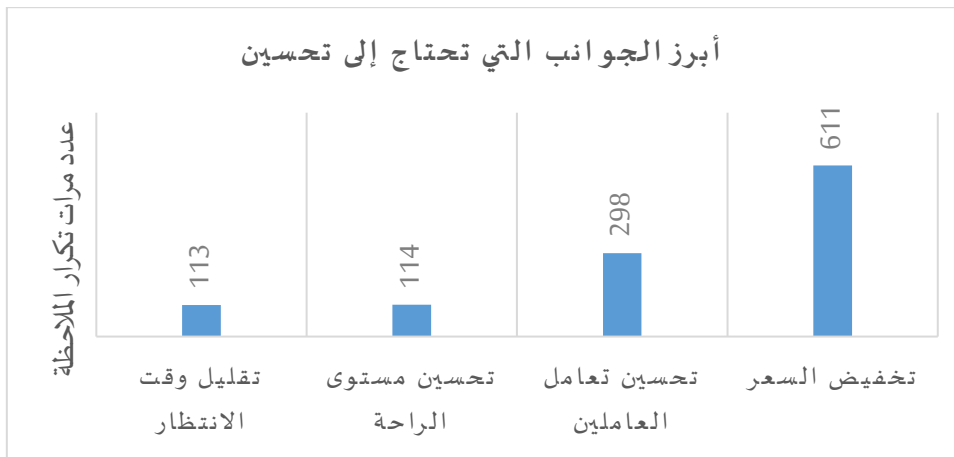
• الرضا العام عن خدمة عربات الجولف الكهربائية.



• توصية الآخرين باستخدام الخدمة.



• أبرز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.



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

- زيادة عدد العربات في أوقات الذروة
- تحسين توزيع اللوحات الإرشادية
- صيانة دورية لرفع الراحة

• تحسينات استراتيجية

- إعادة النظر في التسعير
- إدارة الطلب: نظام حجز مسبق - تحليل أوقات الذروة

٢.١.٨ نتائج تحليل النوعي

يتم هنا تحليل آراء المستفيدين من خدمة عربات الجولف الكهربائية، من خلال دراسة الملاحظات المفتوحة الواردة في الاستبيان. ويعتمد التحليل على منهجية التحليل الموضوعي لاستخلاص الأنماط المتكررة وفهم تجربة المستخدم بشكل معمق.

تشير نتائج التحليل إلى أن تجربة المستخدم تتأثر بثلاثة أبعاد رئيسية:

١. البعد الاقتصادي: السعر هو العامل الأكثر تأثيراً

٢. البعد التشغيلي: التنظيم، الوصول، الكثافة
٣. البعد الإنساني: الراحة، التعامل، العدالة في الخدمة

فيما يلي تفاصيل محاور التحليل:

المحور الأول: السعر (القضية الأكثر تأثيراً)

• الملاحظات:

- تكرار واسع لعبارات مثل: "السعر غالي"، "مبالغ فيه"، "مرتفع جداً"
- مقارنة مباشرة مع أسعار سابقة: (١٠٠ - ١٥٠ ريال) مقابل (٣٠٠ ريال حالياً)
- مطالبات بتخفيض السعر لفئات محددة: كبار السن - العائلات - ذوي الدخل المحدود

• التحليل:

- يمثل السعر العامل الأكثر حساسية في تقييم الخدمة، حيث يؤثر بشكل مباشر على قرار الاستخدام ورضا المستفيد. كما يعكس ارتفاع السعر فجوة بين القيمة المدركة للخدمة والتكلفة الفعلية، خاصة عند مقارنة الجودة (الراحة، التنظيم) بالسعر.

المحور الثاني: الوصول والإرشاد

• الملاحظات:

- صعوبة في الوصول إلى موقع العربات
- نقص أو عدم وضوح اللوحات الإرشادية
- الحاجة المتكررة للسؤال عن الموقع
- قلة المداخل المؤدية للخدمة
- صعوبة الوصول للدور الثالث

• التحليل:

- تشير هذه النتائج إلى ضعف في نظام التوجيه المكاني، مما يؤدي إلى زيادة الزمن الضائع، ارتفاع مستوى الإجهاد، وتقليل كفاءة تجربة المستخدم.

المحور الثالث: الراحة وجودة المركبة

• الملاحظات:

- المقاعد غير مريحة (تكرار مرتفع)
- ارتفاع المركبة لكبار السن
- اختلاف جودة العربات (البعض أقل راحة)
- الحاجة إلى: مراوح - تحسين التكييف - تعديل تصميم المقاعد

• التحليل:

- تعد الراحة عنصراً أساسياً، خصوصاً أن الفئة المستهدفة تشمل: كبار السن - ذوي الاحتياجات الخاصة. وهذا يشير إلى قصور في التصميم المتمحور حول المستخدم.

المحور الرابع: التشغيل والتنظيم

• الملاحظات:

- تأخير في الخدمة
- ازدحام عند نقاط الدخول
- ضعف التنظيم أثناء الركوب
- كثافة العربات تسبب زحام
- مشاكل أثناء أوقات الصلاة

• التحليل:

- تعكس هذه التحديات ضعفاً في: إدارة التدفق - جدولة التشغيل، مما يؤثر سلباً على مستوى الخدمة.

المحور الخامس: سلوك العاملين وجودة الخدمة البشرية

• الملاحظات:

- بعض السائقين يستخدمون الجوال
 - الحاجة لتدريب العاملين
 - ملاحظات على المظهر العام (الزي)
 - عدم قدرة بعض الموظفين على الإرشاد
 - التحليل:
 - تشير النتائج إلى الحاجة لتحسين: التدريب المهني - الانضباط السلوكي - مهارات التواصل، وهي عناصر أساسية في جودة الخدمة المدركة.
- المحور السادس: الخدمات المساندة*
- الملاحظات:
 - عدم توفر مياه للشرب
 - نقص دورات المياه القريبة
 - قلة أماكن الراحة
 - مشاكل في موقع الحجز الإلكتروني
 - التحليل:
 - تشير هذه الفجوة إلى ضعف في تكامل الخدمة، حيث لا تقتصر التجربة على النقل فقط، بل تشمل البيئة المحيطة.

المحور السابع: الجوانب التقنية

- الملاحظات:
- تعطل الشاشات
- عدم وضوح عدد الأشواط
- الحاجة لإضافة أدعية أو إرشادات رقمية

• التحليل:

- تعكس هذه الملاحظات ضعفا في: الصيانة التقنية - توظيف التكنولوجيا لتحسين التجربة.

المحور الثامن: السلامة

• الملاحظات:

- سرعة العربات
- تهور بعض السائقين
- عدم وجود تحكم كاف

• التحليل:

- تمثل السلامة عنصرا حرجا، خاصة في بيئة كثيفة الحشود، وتشير النتائج إلى ضرورة تعزيز: معايير السلامة التشغيلية - الرقابة على السائقين.

المحور التاسع: الفئات الخاصة (كبار السن وذوي الإعاقة)

• الملاحظات:

- عدم وضوح أو تفعيل خصومات كبار السن
- صعوبة استخدام الخدمة لذوي الإعاقة
- نقص العربات المخصصة

• التحليل:

- يشير ذلك إلى فجوة في عدالة الوصول للخدمة، رغم أن هذه الفئات هي الأكثر احتياجا.

المحور العاشر: الانطباعات الإيجابية

- أبرز العبارات: "ممتازة" - "راضي جدا" - "مشروع عظيم" - إشادة بجهود المملكة
- التحليل:

- رغم التحديات، تعكس هذه الملاحظات تقدير الجهود التنظيمية، واستعداد المستخدمين لاستخدام الخدمة عند تحسينها.

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:

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

بصفة عامة، يوضح التحليل أن خدمة عربات الجولف تمثل مبادرة مهمة لتحسين تجربة المعتمرين، إلا أن فعاليتها تعتمد بشكل كبير على معالجة التحديات المتعلقة بالسعر، الراحة، والتنظيم، بما يحقق تجربة متكاملة تلبي احتياجات مختلف فئات المستخدمين.

٢.٩ نتائج تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمة كراسي الدفع اليدوية

١.٢.٩ نتائج تحليل الكمي

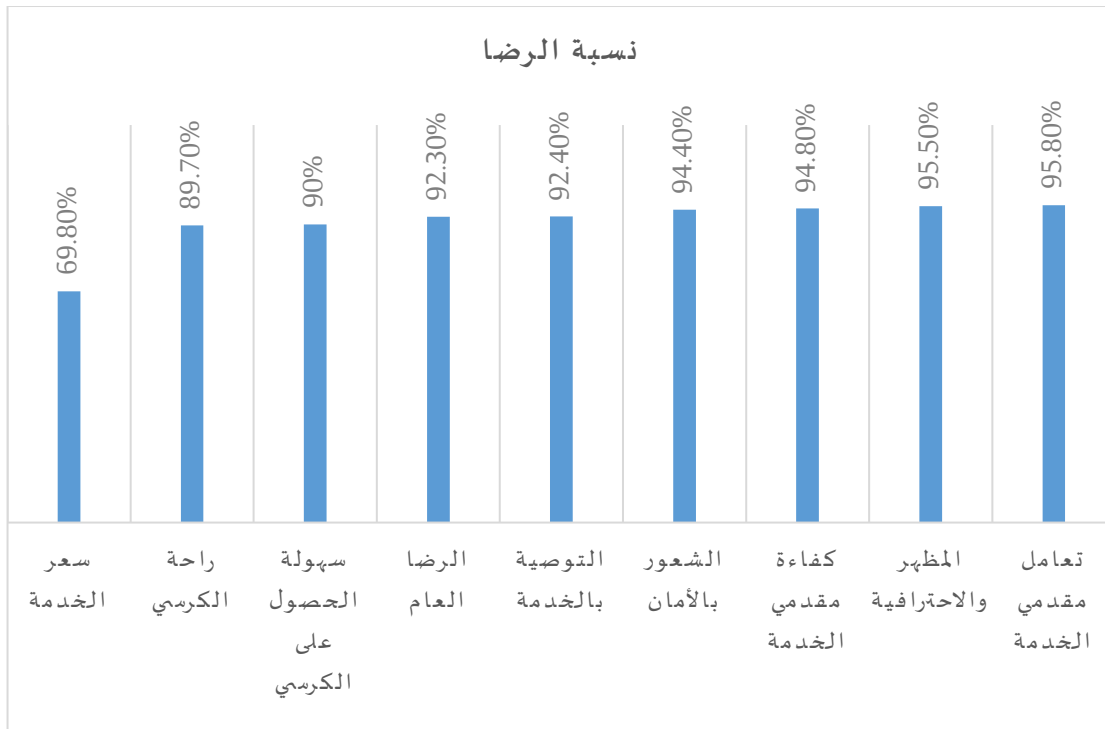
ملخص النتائج العامة:

- عدد الاستجابات ١٠٨٥.
- مستوى الرضا العام مرتفع، حوالي ٩٠,٥٢٪.
- أغلب المؤشرات بين ٨٩٪ - ٩٥٪.
- يوجد عنصر واحد ضعيف (السعر)

ملخص نسب الرضا وتقييم محاور الاستبيان:

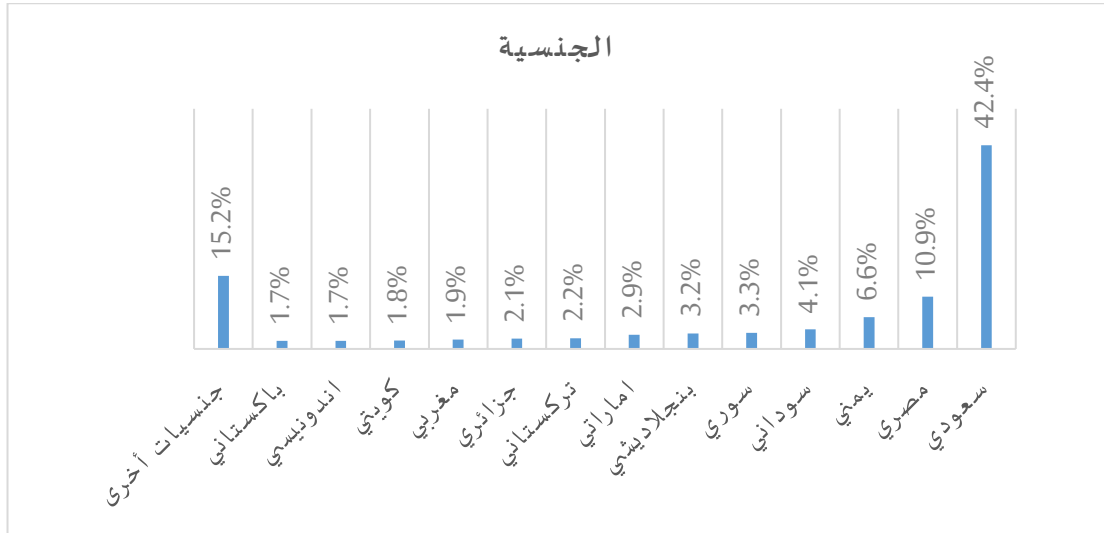
المحور	نسبة الرضا	التقييم	تعليق
سهولة الحصول على الكرسي	٩٠٪	ممتاز	تشير إلى كفاءة جيدة في التوفر وسهولة الوصول.
تعامل مقدمي الخدمة	٩٥,٨٪	ممتاز جدا	مؤشر قوي على جودة الجانب الإنساني في الخدمة. هذا العنصر يمثل نقطة قوة استراتيجية يجب الحفاظ عليها.
كفاءة مقدمي الخدمة	٩٤,٨٪	ممتاز جدا	تعكس مستوى احترافي عالي في الأداء والمساعدة أثناء التنقل. يدل على تدريب جيد وفعالية تشغيلية.
المظهر والاحترافية	٩٥,٥٪	ممتاز جدا	تعكس وضوح الهوية البصرية والانضباط، مما يسهل على المستفيدين التعرف على العاملين بسرعة.
راحة الكرسي	٨٩,٧٪	ممتاز	أقل نسبيا من بقية العناصر الممتازة، قد يشير إلى فرصة تحسين في جودة المقاعد.
الشعور بالأمان	٩٤,٤٪	ممتاز جدا	تعكس ثقة المستخدمين أثناء الاستخدام داخل الحرم، وهو مؤشر مهم جدا لنجاح الخدمة في بيئة مزدحمة.

سعر الخدمة	٦٩,٨٪	متوسط	هذا هو أضعف عنصر، يشير إلى حساسية المستخدمين للسعر، قد يعني ان السعر أعلى من التوقعات لبعض الفئات.
الرضا العام	٩٢,٣٪	ممتاز	تؤكد نجاح الخدمة بشكل شامل، وأن أغلب المستخدمين لديهم تجربة إيجابية.
التوصية بالخدمة	٩٢,٤٪	ممتاز	المستخدمين مستعدون للتوصية بها للآخرين، وهو من أقوى مؤشرات جودة الخدم.

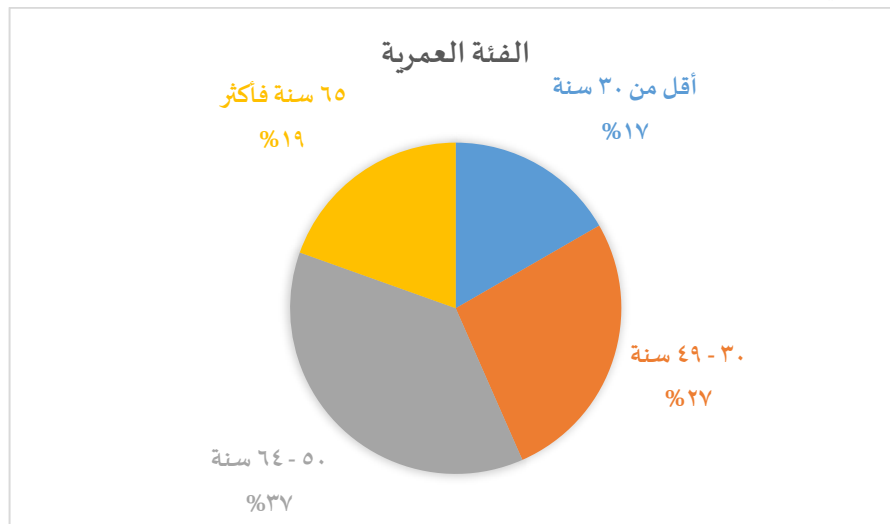


فيما يلي تفاصيل تحليل محاور الاستبيان:

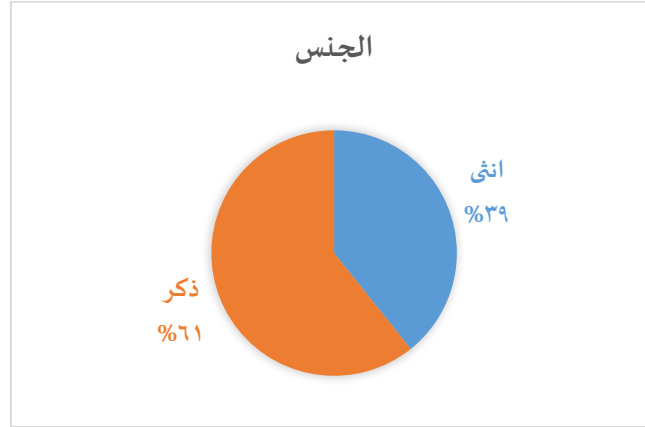
• الجنسية.



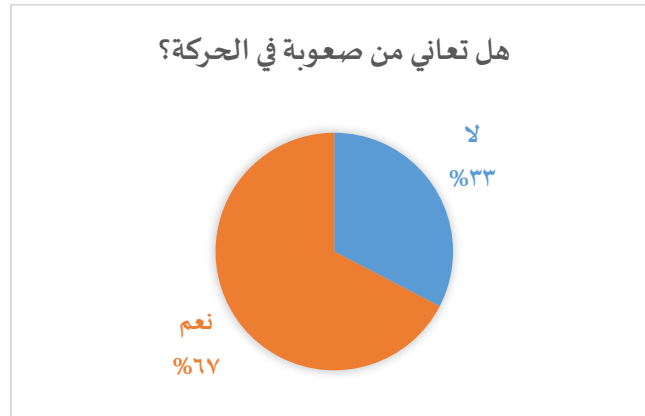
• الفئة العمرية.



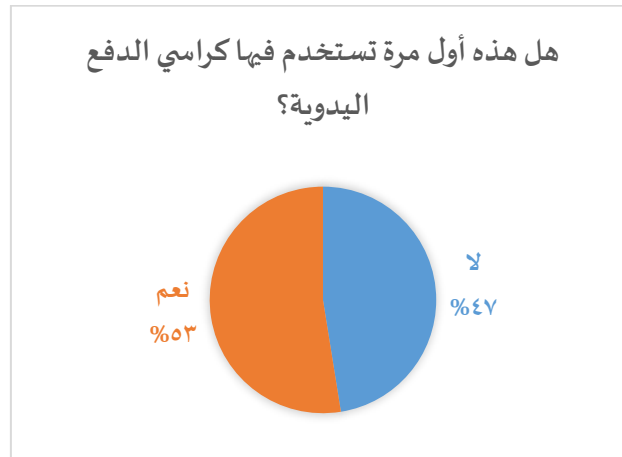
• الجنس.



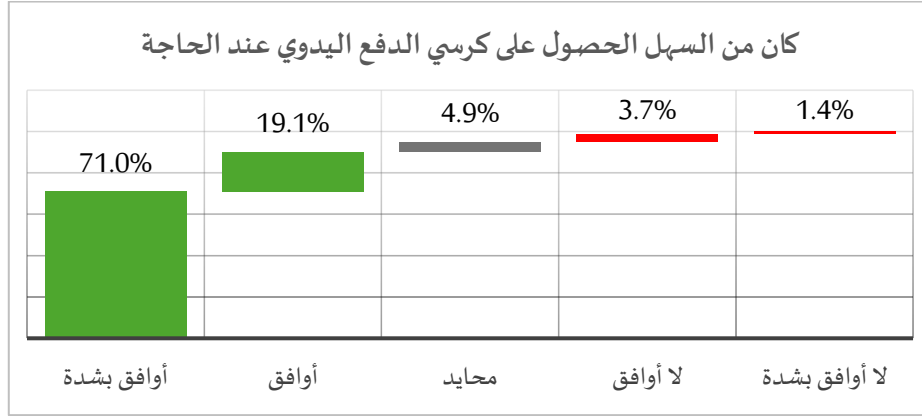
• وجود صعوبة في حركة المستفيد.



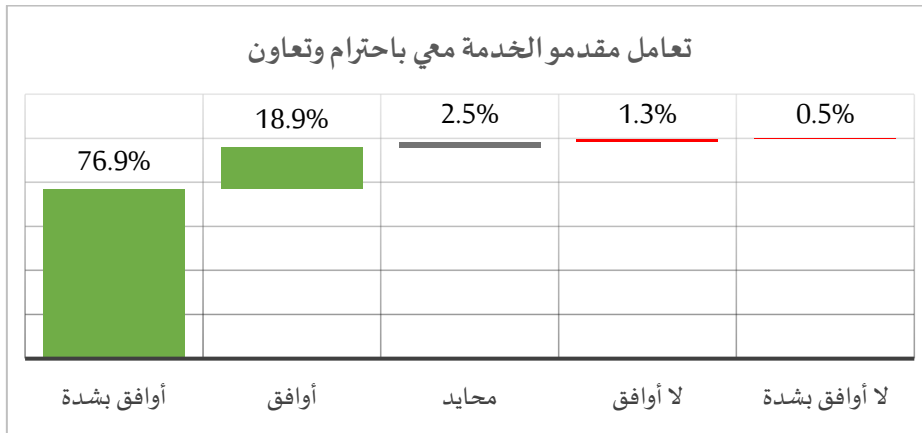
• استخدام الخدمة لأول مرة.



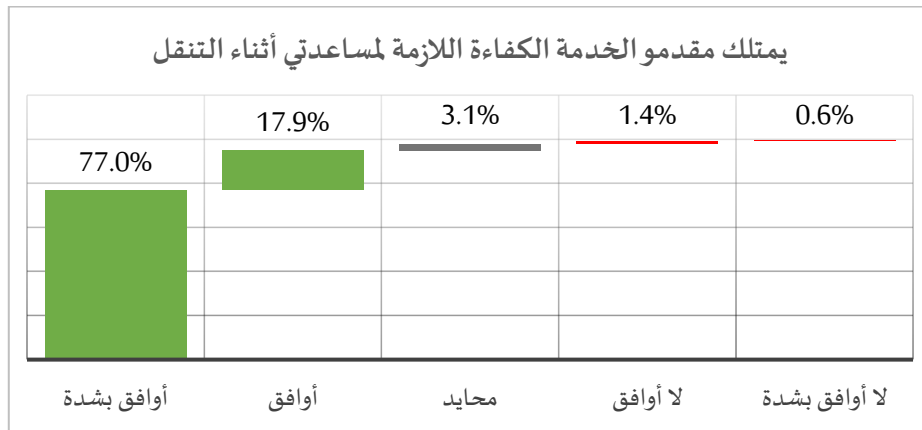
• سهولة الحصول على كرسي الدفع اليدوي عند الحاجة.



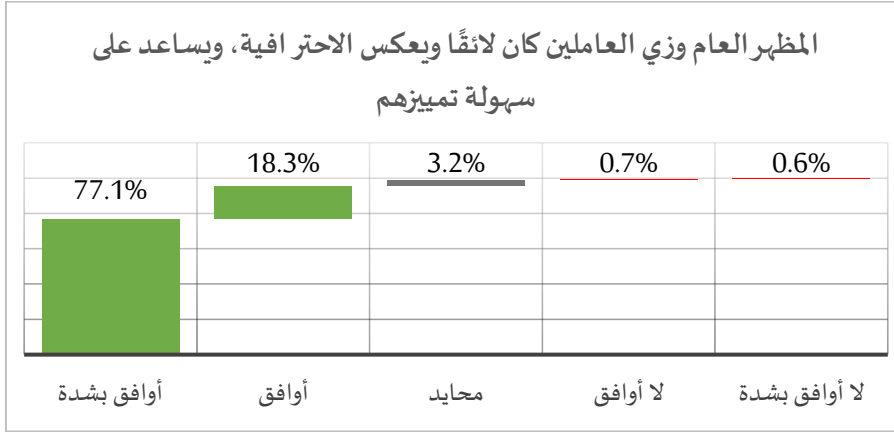
• تعامل العاملون مع المستفيدين.



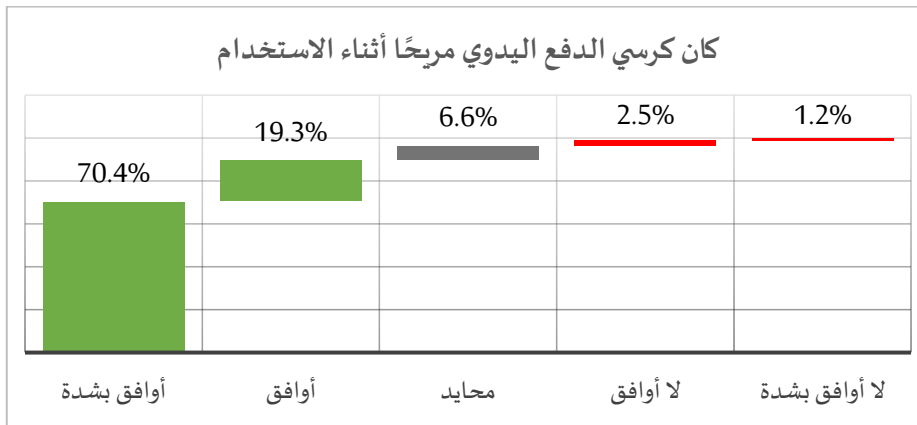
• كفاءة العاملين على تقديم الخدمة.



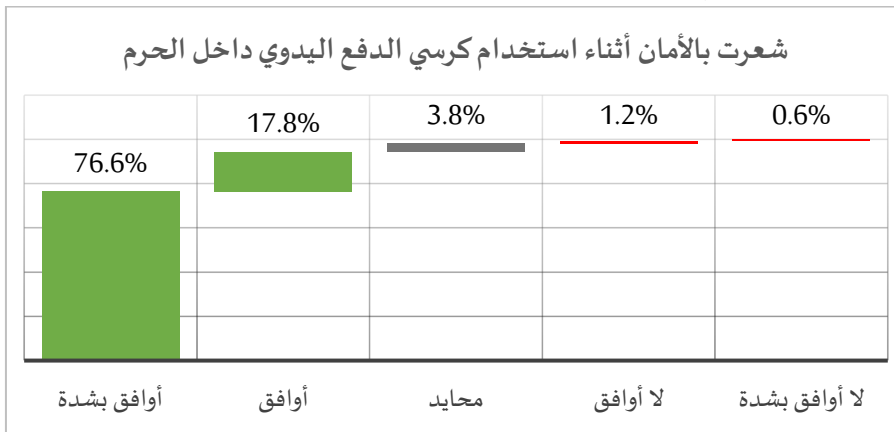
المظهر العام وزي العاملين.



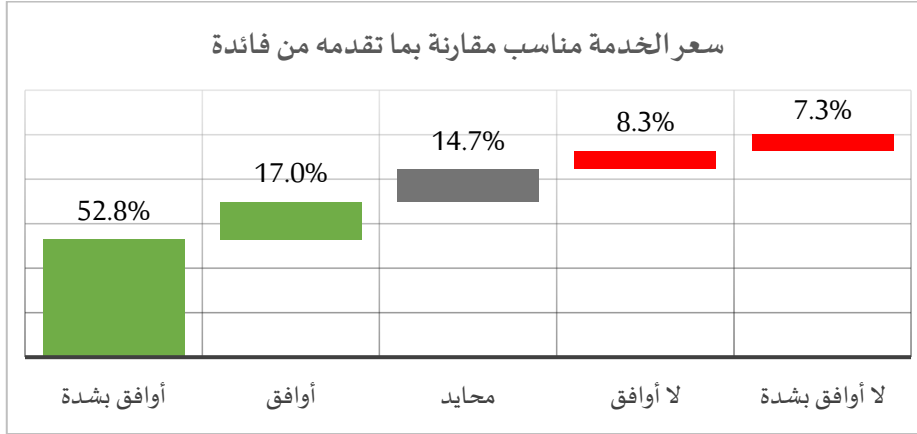
جودة كرسي الدفع اليدوي.



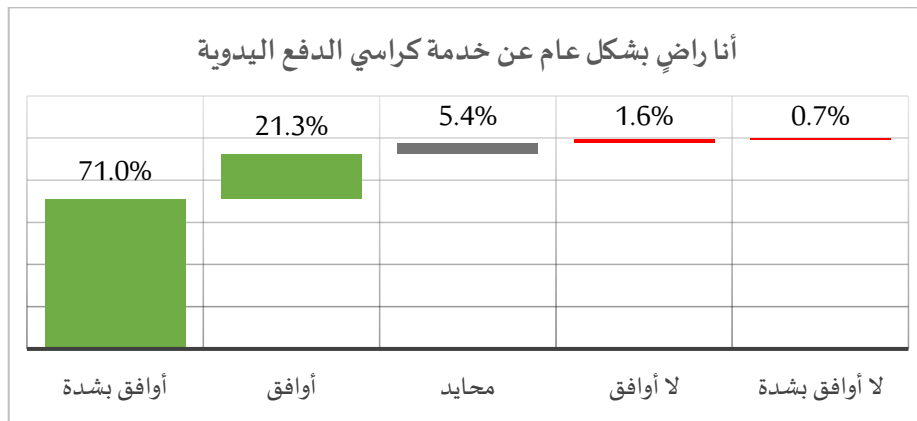
الشعور بالأمان أثناء استخدام كرسي الدفع اليدوي.



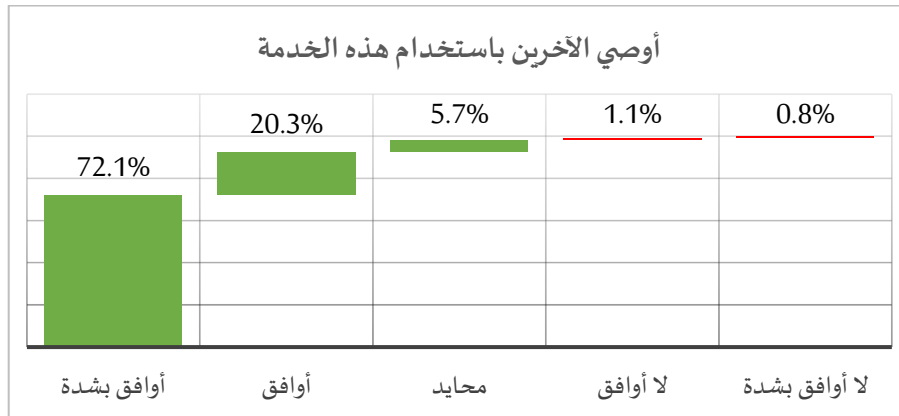
• سعر الخدمة.



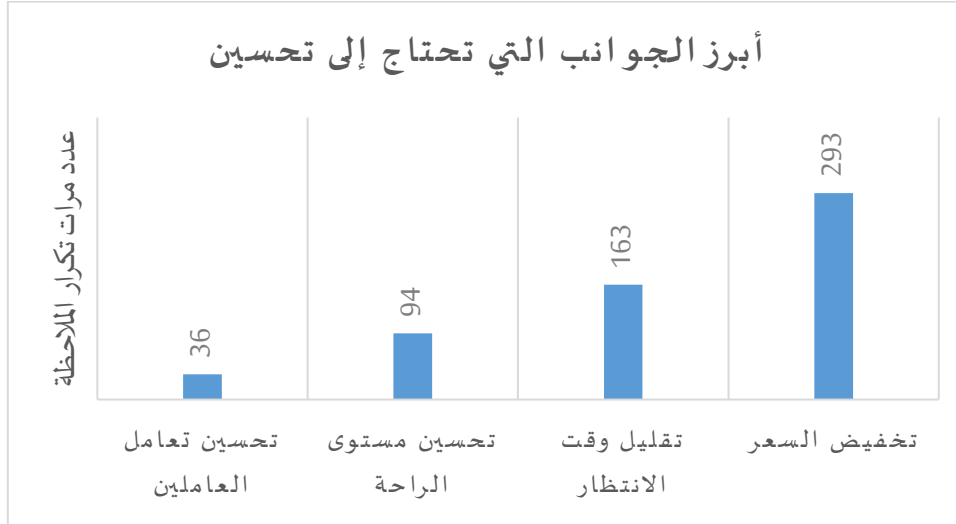
• الرضا العام عن خدمة كراسي الدفع اليدوية.



• توصية الآخرين باستخدام الخدمة.



• أبرز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.



نقاط القوة وفرص التحسين:

نقاط القوة	نقاط تحتاج تحسين
• تعامل العاملين • الكفاءة • الاحترافية • الأمان	• السعر (العنصر الوحيد دون ٨٠٪)

توصيات عملية

- تحسينات سريعة
 - 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.

• تحسينات استراتيجية

- إعادة النظر في التسعير
- إدارة الطلب: نظام حجز مسبق - تحليل أوقات الذروة

٢.٢.٩ نتائج تحليل النوعي

يتم هنا تحليل ذ تتأثر بأربعة أبعاد رئيسية:

١. البعد الاقتصادي: السعر هو العامل الأكثر تأثيراً
٢. البعد التشغيلي: التوفر، الانتظار، التنظيم
٣. البعد الإنساني: تعامل العاملين، الراحة، العدالة
٤. البعد الفني: جودة الكراسي، السلامة، الصيانة

فيما يلي تفاصيل محاور التحليل:

المحور الأول: السعر (القضية الأكثر تأثيراً)

• الملاحظات:

- تكرار مرتفع لعبارات: "السعر مرتفع"، "مبالغ فيه"، "غير مناسب"
- مقارنة مستمرة مع أسعار سابقة أقل
- تفاوت الأسعار بين: الموقع الإلكتروني - نقاط البيع (الأكشاك)
- ملاحظات على عدم وجود تسعير موحد

• التحليل:

- يعد السعر العامل الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، ويعكس: فجوة بين القيمة المدركة والتكلفة - ضعف في حوكمة التسعير - الحاجة إلى نموذج تسعير عادل وشفاف.

المحور الثاني: الراحة وجودة الكراسي

• الملاحظات:

- الكراسي غير مريحة - تأثر الراحة بسبب الأرضيات (المطبات)
- الحاجة إلى: تحسين المقاعد - مراعاة كبار السن

• التحليل:

- تعكس هذه الملاحظات قصورا في تصميم الخدمة، حيث إن الخدمة موجهة أساسا لفئات تحتاج إلى أعلى مستويات الراحة.

المحور الثالث: توفر الخدمة وسهولة الوصول

• الملاحظات:

- صعوبة الحصول على الكرسي
- نقص في عدد الكراسي أحيانا
- صعوبة الوصول لموقع الخدمة
- طول وقت الانتظار

• التحليل:

- تشير النتائج إلى ضعف في: إدارة الطلب - توزيع الموارد - التخطيط التشغيلي

المحور الرابع: الإرشاد والتوجيه

• الملاحظات:

- نقص اللوحات الإرشادية
- الحاجة لوضع إرشادات من مداخل الحرم
- اقتراح مسارات واضح لذوي الاحتياجات الخاصة

• التحليل:

- يوجد قصور واضح في نظام التوجيه المكاني، مما يؤدي إلى: زيادة العبء على المستفيد - تقليل كفاءة الوصول للخدمة.

المحور الخامس: سلوك العاملين وجودة الخدمة البشرية

• الملاحظات:

- تعامل غير مناسب أو عصبية بعض الموظفين
- ضعف الاحترافية
- ضعف التوعية بالمناسك
- ملاحظات إيجابية على: أخلاق بعض العاملين - جهود الشباب

• التحليل:

- تعكس النتائج تبايناً في: جودة الخدمة البشرية - مستوى التدريب - مهارات التواصل، مما يتطلب توحيد معايير الأداء المهني.

المحور السادس: السلامة

• الملاحظات:

- وقوع اصطدامات بين الكراسي
- عدم انتباه بعض العاملين أثناء القيادة

• التحليل:

- تشير هذه النتائج إلى وجود مخاطر تشغيلية، وضعف في إدارة السلامة والرقابة الميدانية.

المحور السابع: التنظيم والتشغيل

• الملاحظات:

- الحاجة لتحسين التنظيم
- عدم وضوح الإجراءات
- تفاوت في جودة الخدمة
- الحاجة إلى: صيانة العربات - رفع الجاهزية التشغيلية

- التحليل:

- تعكس هذه الملاحظات قصورا في: إدارة العمليات - ضبط الجودة.

المحور الثامن: العدالة وإمكانية الوصول

- الملاحظات:

- السعر غير مناسب لبعض الفئات
- صعوبة استفادة الجنسيات المختلفة
- الحاجة لمراعاة كبار السن ومحدودي الدخل

- التحليل:

- تشير النتائج إلى فجوة في عدالة الخدمة، حيث لا تتناسب الخدمة مع جميع الفئات المستهدفة.

المحور التاسع: الانطباعات الإيجابية

- أبرز العبارات: "تجربة رائعة" - "خدمة ممتازة"
- إشادة بجهود العاملين وتقدير لدور المملكة في خدمة المعتمرين
- التحليل:

- تعكس هذه الآراء قبولاً عاماً لفكرة الخدمة، ورضا مشروط بتحسين بعض الجوانب، خاصة السعر.

الاستنتاجات الرئيسية:

١. السعر الحالي يمثل التحدي الأكبر
٢. وجود قصور في راحة الكراسي
٣. ضعف في توفر الخدمة أحيانا
٤. تفاوت في جودة تعامل العاملين
٥. نقص في الإرشاد والتنظيم

٦. مخاطر تتعلق بالسلامة

٧. 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

بصفة عامة، تشير نتائج التحليل إلى أن خدمة كراسي الدفع اليدوية تلعب دوراً مهماً في تسهيل أداء المناسك، إلا أن تحسينها يتطلب معالجة التحديات المرتبطة بالسعر، الراحة، والتنظيم، بما يضمن تقديم تجربة متكاملة وعادلة لجميع المستفيدين.

١٠. الخلاصة والتوصيات

تناولت الدراسة تقييم جودة خدمات النقل المساندة داخل المسجد الحرام، والمتمثلة في عربات الجولف الكهربائية وكراسي الدفع اليدوية، من خلال قياس مستوى رضا المستفيدين وتحليل كفاءة التشغيل وتجربة الاستخدام. وتستند الدراسة إلى بيانات ميدانية تعكس آراء الزوار من مختلف الفئات، بهدف تحديد نقاط القوة وفرص التحسين، ودعم تطوير هذه الخدمات بما يسهم في تسهيل أداء المناسك وتعزيز راحة وأمان ضيوف الرحمن، وبما يتوافق مع مستهدفات تحسين جودة الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين.

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 بتنفيذ مجموعة من التحسينات السريعة، مثل زيادة عدد العربات في أوقات الذروة، وتحسين توزيع اللوحات الإرشادية، وتعزيز الصيانة الدورية. كما توصي بإجراءات استراتيجية تشمل إعادة النظر في سياسة التسعير، وتحسين أنظمة إدارة الطلب مثل الحجز المسبق وتحليل أوقات الذروة. بشكل عام، تؤكد النتائج أن فعالية الخدمة تعتمد على تحقيق توازن 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.

وبشكل عام، تؤكد النتائج أن خدمة كراسي الدفع تمثل عنصرا أساسيا في تسهيل تنقل ضيوف الرحمن، إلا أن تطويرها يتطلب معالجة التحديات المرتبطة بالسعر والراحة والتنظيم، بما يضمن تقديم تجربة متكاملة وعادلة لجميع الفئات.

١١. المراجع

١. محمد صديق ياسين، "بناء نموذج لصحن المطاف ملائم لأنظمة النمذجة والمحاكاة"، دراسات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، موسم رمضان ١٤٣٩
٢. محمد صديق ياسين، "نمذجة ومحاكاة لطرق تنظيم الزيارة للروضة بالمسجد النبوي الشريف"، دراسات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، موسمي رمضان وحج ١٤٣٨.
٣. دراسة تقييم الأداء التشغيلي لخدمة عربات الجولف الكهربائية لتحسين تجربة التنقل للطواف والسعي في المسجد الحرام، موسم رمضان ١٤٤٦هـ: "دراسات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ١٤٤٦هـ
٤. Mohamed S. Yasein, "Regulating Access to El-Salam Gate in the Prophet's Mosque at Peak Times During Holidays using Simulation" in Proceedings of the ١٦th Scientific Forum for Hajj and Umrah Research, Makkah, KSA, May ٢٠١٦.
٥. A. Alshehri, M. Arif, M. Alkhemi, Emad Felemban, "Analysis of Crowd Movement in the Prophet (SAW) Mosque in the City of Madinah, Saudi Arabia." ٣rd Intl. Conference on Advances in Computing, Electronics and Electrical Engineering CEET ٢٠١٥ pp. ١٥١-١٦٠, ٢٠١٥
٦. Marcel Bouchard, Jennifer Haegele & Henry Hexmoor, "Crowd dynamics of behavioral intention: train station and museum case studies", in proceeding of Connection Science Journal, Volume ٢٧, Issue ٢, April ٢٠١٥, pages ١٦٤-١٨٧.
٧. Eric Kolstad, "A virtual crowd-sourcing approach for pedestrian simulation", in proceedings of the ٢٠١٤ SpringSim, Society for Computer Simulation International, San Diego, CA, USA, ٢٠١٤.
٨. Hao Jiang, Wenbin Xu, Tianlu Mao, Chunpeng Li, Shihong Xia, and Zhaoqi Wang, "A semantic environment model for crowd simulation in multilayered complex environment", in proceeding of the ١٦th ACM Symposium on Virtual Reality Software and Technology (VRST ٢٠٠٩), ACM, New York, USA, pages ١٩١-١٩٨.
٩. N. A. Shuaibu, I. Faye, M. T. Simsim and A. S. Malik, "Spiral path simulation of pedestrian flow during Tawaf", ٢٠١٣ IEEE International Conference on Signal and Image Processing Applications, Melaka, ٢٠١٣, pp. ٢٤١-٢٤٥.



@Hajj_uqu



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



hajj@uqu.edu.sa

