

## Evaluating the quality of services provided in women's toilets around Al-Masjid Al-Haram

Khdijah Youseef Ashour

Umm Al-Qura University || KSA

**Abstract:** Purpose- This study aims to assess the quality of services provided in women's toilets around Al-Masjid Al-Haram, by identifying the services provided in women's toilets around Al-Masjid Al-Haram, and identifying the most important health requirements available, and then measuring the level of quality of services provided there.

Design / Methodology / Approach- To achieve the objectives of this study, the descriptive analytical approach was applied, due to its relevance to the nature of the study problem and its ability to achieve its objectives, in addition to applying a set of appropriate statistical methods. The study tool (the questionnaire) according to the model, and some of its phrases were reformulated in a way that suits the population and sample of the study. In addition to the researcher's use of the observation form to reflect the actual reality of the toilets and evaluate the quality of the service provided from the researcher's point of view, where (4) toilets were randomly selected from different women's toilets on the western and southern sides of the courtyards of Al-Masjid Al-Haram.

Findings- The study reached many results, the most important of which are: that the women's toilets distributed around Al-Masjid Al-Haram (which are available in them) apply the five dimensions of service quality, which are reliability, tangibility, empathy, safety, and response. from the point of view of visitors and users of women's courses around Al-Masjid Al-Haram, taking into account Consider that this availability (application) varies among the five dimensions. The evaluation of visitors and users of the same dimensions was similar with respect to all dimensions. The study did not show any differences in the evaluation of visitors and users of quality dimensions due to any of the demographic variables. The researcher recommends many issues related to quality dimensions indicators, the most important of which are: the commitment of those in charge of serving the pilgrims to provide and provide health requirements for toilets distributed around Al-Masjid Al-Haram, and the development of smart toilets that comply with international quality standards for toilets, such as those established at international airports. The presence of a digital system linked to the quality of the sanitary ware used, the development of sanitary ware, and the allocation of places to store visitors' luggage.

**Keywords:** Al-Masjid Al-Haram, Pilgrimage, Umrah, women's toilets, quality of services.

## تقييم جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية حول المسجد الحرام

خديجة يوسف إبراهيم عاشور

جامعة أم القرى || المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية الموزعة حول المسجد الحرام، وذلك من خلال التعرف على الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام، والتعرف على أهم الاشتراطات الصحية المتوفرة ومن ثم قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة فيها مما تساعد نتائج الدراسة القائمين على خدمة ضيوف الرحمن على التطوير في هذه المرحلة للوصول إلى الجودة المنشودة في دورات المياه الموزعة حول المسجد الحرام، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق المنهج الوصفي

التحليلي، لملاءمته لطبيعة مشكلة الدراسة وقدرته على تحقيق أهدافها علاوة على تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وقد اعتمدت الباحثة في تقييم جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية حول المسجد الحرام على نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) حيث صممت أداة الدراسة (الاستبانة) طبقاً للنموذج وتمت إعادة صياغة بعض عباراته بصورة تناسب مع مجتمع وعينة الدراسة، وتم تطبيق أداة البحث على عينة عشوائية تتكون من (350) من زائرات بيت الله الحرام المرتديات لدورات المياه النسائية. بالإضافة إلى استخدام الباحثة استمارة الملاحظة لتعكس الواقع الفعلي لدورات مياه وتقييم جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الباحثة، حيث تم اختيار (4) دورات مياه بشكل عشوائي من دورات مياه نسائية مختلفة على الجانبين الغربي والجنوبي من منطقة ساحات المسجد الحرام. وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن دورات المياه النسائية الموزعة حول المسجد الحرام (يتوفر فيها) تطبق أبعاد جودة الخدمة الخمس وهي: الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان، والاستجابة وذلك من وجهة نظر زائرات ومستخدمي الدورات النسائية حول المسجد الحرام مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر (التطبيق) متباين بين الأبعاد الخمسة. وكان تقييم الزائرات والمستخدمين، للأبعاد نفسها متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها. ولم تظهر الدراسة أية فروق في تقييم الزائرات والمستخدمين لأبعاد الجودة يعزى لأي من المتغيرات الديمغرافية. وفي ضوء نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بكثير من الأمور المرتبطة بمؤشرات أبعاد الجودة أهمها: التزام القائمين على خدمة ضيوف الرحمن بتقديم وتوفير الاشتراطات الصحية لدورات المياه الموزعة حول المسجد الحرام، واستحداث دورات مياه ذكية تتوافق مع معايير الجودة العالمية لدورات المياه كالتالي تم أنشائها في المطارات الدولية الحديثة، ووجود نظام رقمي مرتبط بجودة الأدوات الصحية المستخدمة، وتطوير الأدوات الصحية، وتخصيص أماكن لحفظ أمتعة الزائرات.

الكلمات المفتاحية: المسجد الحرام، الحج، العمرة، الإنفاق على التعليم، التحول الرقمي

## 1- المقدمة.

شرف الله- سبحانه وتعالى - المملكة العربية السعودية بخدمة ضيوف الرحمن على مرّ العقود والأعوام، إذ تمثل زيارة البقاع المقدسة وأداء مناسك الحج والعمرة أمنية كل مسلم؛ لذلك تولي قيادة المملكة تطوير قطاع الحج والعمرة وخدمة ضيوف الرحمن أولويةً قصوى، وتمضي على طريق الصناعة المتقدمة للضيافة العصرية في هذا القطاع على أسسٍ مهنية واقتصادية سليمة، ووضعت ضمن برنامجها الطموح (رؤية المملكة 2030م) التزاماتٍ وأهدافاً تعمل على تحقيقها فيما يتعلق بالحج والعمرة حيث تضمن "مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية" من بين عشرة برامج تم طرحها كروية يعمل المجلس على مراقبة تنفيذها، يُعد برنامج يحمل اسم "خدمة ضيوف الرحمن" هو أحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية (2030م) والذي يسعى لإحداث نقلة نوعية في تجربة الحج والعمرة والزيارة وإتاحتها لأكبر عددٍ ممكن من المسلمين من خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والارتقاء بها (رؤية 2030، 2019). وعلى الرغم من المجهود الكبير الذي يبذل في زيادة أعداد دورات المياه ورعايتها وصيانتها المستمرة وتنظيفها بأفضل المنظفات والمعقمات، على مدار الساعة وإضافةً إلى تواجد العدد الكبير من العمالة التي تتولى مسؤولية الإشراف والنظافة داخل الدورات النسائية إلا أنه توجد ملاحظات وجوانب قصور لا بد من النظر إليها والاهتمام بها (أحمد وآخرون، 1435هـ).

يعتبر قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من القائمين على خدمة ضيوف الرحمن مسألة في غاية الأهمية، لمتابعة مدى تحقق الأهداف الأساسية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030م، وتقديم مؤشرات لقياس الخدمات المقدمة مقارنة بما يتوقعه زائرو بيت الله الحرام، ومن ثم قياس الفجوة والفارق من خلال مجموعة من الأبعاد التي تُقدمها العديد من النماذج، والتي من بينها نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) لجودة الخدمة والذي يمكن تطبيقه في قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية الموزعة حول الحرم، والتي يتم التعبير عنها في النواحي المادية الملموسة في الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان، والاستجابة (صلاح الدين، 2016).

إن قياس مدى توافر هذه الأبعاد من وجهات نظر مختلف زائرات ومستخدمي دورات المياه النسائية الموزعة حول الحرم يسمح بالإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمدى توفر المستويات المطلوبة لجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، إذ أنه وبالرغم من الاهتمام الكبير من قيادة المملكة العربية السعودية والقائمين على خدمة ضيوف الرحمن، إلا أنه لا يتوفر قاعدة بيانات تساهم في عملية قياس وتحليل ومتابعة مستوى الخدمات المقدمة ومدى تطورها بما يتلاءم مع أهداف وتطلعات المملكة العربية السعودية في رؤيتها 2030م، لا سيما أن عملية قياس جودة الخدمة هي عملية معقدة مقارنة مع غيرها كونها فيرملموسة وذات خصوصية وغير منفصلة (مشاط، 2021).

ومما سبق تظهر أهمية هذه الدراسة في محاولة تسليط الضوء بالوصف والتحليل لأهم النماذج لقياس جودة الخدمة عموماً والخدمات الصحية خصوصاً، وهو نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) ومدى ملائمة تطبيقه، وأهمية نتائجه. ومن هذا المنطلق ستناقش الباحثة جودة الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام تماشياً مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن لتقديم كافة الخدمات بأفضل المعايير ذات جودة عالية حتى تواكب تطلعات ضيوف الرحمن ورغباتهم وإحداث نقلة نوعية في خدمتهم مما ينعكس على إثراء تجربتهم خلال رحلتهم الحج والعمرة.

#### مشكلة الدراسة:

تعتبر منطقة المسجد الحرام أكبر نقطة تجمع بشري على وجه الأرض، حيث يلتقي ملايين البشر من مختلف أنحاء العالم لأداء مناسك الحج والعمرة والزيارة ولذلك فإن إدارة هذه التجمعات والحشود يتطلب جهداً جباراً وإمكانات كبيرة من قبل كافة المستويات من الجهات المسئولة (أحمد وآخرون، 1435هـ). لا سيما توفير دورات مياه صحية وملائمة لخدمة ضيوف الرحمن، خاصة فيما يتعلق بدورات المياه النسائية الموزعة حول الحرم والتي يُلاحظ فيها تدني جودة الخدمات المقدمة بسبب قلة الطاقة الاستيعابية للزائرات خاصة في أوقات الذروة مما يعرض المستفيدات بشكل أكبر للإصابة بالأمراض وانتقال العدوى، وقد تستخدم دورات المياه لممارسات غير صحيحة مثل جعلها أماكن للنوم والقيلولة وحفظ الأمتعة وجعلها أماكن للصلاة عند الضرورة وإلقاء الملابس القديمة وتراكم النفايات وعدم توفر الصابون لغسل الأيدي والمعقمات وغياب أدوات التجفيف وغياب تعليمات الاستخدامات الصحيحة وغيرها من الممارسات الخاطئة التي تؤثر على صحتهم.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتقييم جودة الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام بدافع تحسين تلك الخدمات وتجويدها ومعرفة مدى استفادة مرتادي دورات المياه منها فالتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة سيوفر المعلومات عن نقاط القوة التي يمكن تنميتها ومراكز الضعف التي يمكن معرفة أسبابها ومحاولة معالجتها والعمل على تطويرها مستقبلاً بأفضل الأساليب المستخدمة حديثاً على المستوى العالمي فإن توفير الصحة البيئية الجيدة والسليمة مطلب مهم لقاصدي المسجد الحرام أثناء تأدية مناسكهم.

#### أسئلة الدراسة:

ومن خلال ذلك يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل التالي:

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية المحيطة بالمسجد الحرام؟

ومن أجل تحليل مشكلة الدراسة، يتفرع من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات:

- 1- ما الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية حول المسجد الحرام؟
- 2- ما الاشتراطات الصحية المتوفرة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام؟
- 3- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية حول المسجد الحرام؟

## أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهمية بالغه من حيث أنها:

1. يُعتبر موضوع جودة خدمات المرافق الصحية (دورات المياه) ذو أهمية كبيرة بالنسبة لفاصدي المسجد الحرام فهو يهتم بصحة الزائر ويمثل أحد الاتجاهات الحديثة التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
2. تسعى هذه الدراسة في الوصول إلى تقديم إجراءات مقترحة في تطوير خدمات المرافق الصحية (دورات المياه) فقد تساعد الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في العمل على استراتيجية جديدة تتضمن اشتراطات صحية ذات جودة أفضل لتحقيق المعايير العالمية في دورات المياه وخاصة في الوضع الراهن بانتشار فايروس كورونا.
3. تشكل هذه الدراسة إضافةً جديدةً للبحوث السابقة والتي تثري الأبحاث المتعلقة بالحج والعمرة فهو موضوعٌ قد يحظى باهتمام الباحثين والمسؤولين كونها من الدراسات القليلة التي تناولت جودة الخدمات في دورات المياه النسائية حيث أنّ كل الدراسات السابقة ركزت على تقييم جودة دورات المياه الرجالية.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

### 1. تعريف مصطلح الجودة

تعريف الجودة Quality لغويًا: بأنها المقابلة والاتفاق والمطابقة.

اصطلاحًا: ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة وقديمًا كان يشير مصطلح الجودة إلى الدقة والإتقان في البناء. وفي الإدارة نجد أن جوران "Juran" يعرفها بأنها الصلاحية للاستخدام، أما كروسبي "Crosby" فيعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات وللمواصفات، فقد تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة، والثورة الصناعية، والشركات الكبرى، وازدياد حدة المنافسة حيث أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتعددة. (أبوالنصر، 2015م، ص48). وضمن هذا السياق، تعددت التعاريف التي أوردها المهتمون بموضوع الجودة، نذكر أهمها:

تعريف الجمعية الأمريكية للجودة: "أنها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما، الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية، ويجب أن يكون فريق إدارة المنظمة حريصًا وعلى دراية بأن إدارة الجودة الشاملة مكمل لإدارة المؤسسة الحديثة". (أبوالنصر، 2015م، ص49).

وعرفت عمر ومراد (2018م) الجودة بأنها " الصفات والخصائص التي تتمتع بها السلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تحقيق احتياجات ورضا المستفيدين من خلال مدى مطابقتها للمواصفات الموضوعية لها وإلا يحكم عليها بعدم الكفاءة".

وتعرفه الباحثة إجرائيًا: بأنها مجموعة من المواصفات والخصائص التي تتمتع بها الخدمة المقدمة بحيث تكون قادرة على تحقيق احتياجات ورغبات المستفيدين، ويحكم على مستوى جودتها من مدى توافقها مع توقعاتهم ويتم تمييز الخدمة المقدمة من خلال الالتزام بالمعايير التي تم اعتمادها بحيث تكون قابلة للإنجاز وخالية من أي عيوب أو نواقص قد تؤثر سلبًا على رضا المستفيدين ومن خلال المفهوم السابق نذكر مدى أهمية ارتباط الجودة بالدراسة الحالية في الحصول على خدمات ذات جودة عالية في مرافق المسجد الحرام وعلى وجه الخصوص دورات

المياه النسائية حتى تتوافق مع توقعات قاصدات بيت الله الحرام من كافة الدول ونقل الصورة المشرقة عن أظهر بقاع الأرض متمثلةً في جهود المملكة العربية السعودية.

## 2. أهداف الجودة:

1. خفض التكاليف: الجودة هي الأداء الصحيح وبطريقة صحيحة من المرة الأولى، وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة ومنع وجود عيوب في المقام الأول حيث يعد منع المشكلات أقل تكلفة من العثور عليها وتصحيحها بعد حدوثها.
2. اختصار وقت إنجاز المهمات: فالإجراءات الطويلة التي تضعها المنظمة يكون له تأثير سلبي على سرعة الإنجاز.
3. رفع مستوى العاملين في المنظمة: من خلال تحفيزهم على العمل بثقافة الجودة مما ينعكس إيجابياً على إنجازهم وتحقيق الجودة في جميع المراحل.
4. تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
5. تقليل المهام عديمة الفائدة زمن العمل المتكرر.

## 3. جودة الخدمة

اتفقت جميع الدراسات على أنّ الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة نظراً لتعدد القطاعات الخدمية من حيث متطلباتها فمن الخدمات ما يعتمد على التدخل البشري ومنها ما يعتمد على استخدام التكنولوجيا والأدوات والأجهزة المقدمة للخدمة ومنها ما يخص فئات معينة مثل الخدمات الجامعية ومنها ما يوجه لمختلف الفئات مثل خدمة الصحة وخدمة النقل وخدمة المرافق العامة فقد تعددت التعاريف المفسرة للخدمة بحسب وجهات النظر ولكن نجد أن أغلب الباحثين قد اتفقوا على أنّ الخدمة تتميز بنفس الخصائص على الرغم من اختلاف متطلباتها وهي (بوغلاق، 2013م):

- اللاملموسية: وهذا ما يميز الخدمة عن السلعة بأنها غير قابلة للمس.
- التلازمية (التماسك، عدم الانفصال): وتشير هذه الخاصية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة باختلاف نوعه وبين المستفيد وتعني التلازمية أنّ عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة تتم في نفس الوقت، وهي تعني أيضاً أنه لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها.
- عدم التجانس (عدم التماثل): ويعني هذا أنه من الصعب إيجاد معايير موحدة لقياس مستوى جودة الخدمة لأنها تعتمد على مقدمها.
- عدم قابلية التخزين (التلاشي): أي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها.
- عدم انتقال الملكية: وهي صفة تميز الخدمة عن السلعة بحيث يستطيع المستفيد استعمال الخدمة دون امتلاكها.

والجدير بالذكر أنّ جميع المنظمات تسعى إلى تحقيق الجودة في تلك الخدمات المقدمة من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية للاستمرار والتقدم من خلال إرضاء المستفيدين في تقديم الخدمات ومدى تلبية احتياجاتهم وتحقق توقعاتهم، ومن خلال ذلك يمكننا التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة كما يلي:

## 4. مفهوم جودة الخدمة

إنّ الاهتمام بجودة الخدمة أمرٌ في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمة أو المستفيد أو كليهما، وهي هدف تسعى جميع المنظمات الخدمية الوصول إليه إذ أصبحت الجودة هي الأساس في المفاضلة بين المنظمات، فهي أداءٌ فعالة للتحسين المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة في المنظمة. (الروقي، 2021م، ص15)

وقد ذكر الروقي بأن Penoit عرف جودة الخدمة على أنها " تقييم كلي للخدمات ناتجة عن مقارنة بين توقعات العملاء، والأداء المحقق فعلاً لخدمة ما" (الروقي، 2021م، ص18). وفسرها زكري (2014م) بأنها "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الفعلي في رضا العميل أم عدم رضاه".

وقد بيّن جوران أنّ الملاءمة للاستخدام تعتمد على توفر خمسة أبعاد أساسية، هي:

- ✓ جودة التصميم.
- ✓ جودة المطابقة للمواصفات.
- ✓ أن تكون السلعة متاحة.
- ✓ سلامة الحصول على السلعة.
- ✓ صلاحية أداء المنتج في ميدان الاستعمال.

وعرفها قاسم نايف على أنّها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"، ويمكن التعبير عن ذلك رياضياً (بولعسل، يخلف، 2013م):

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء

ومن خلال اطلاع الباحثة على مفهوم جودة الخدمة استنتجت أنّ جوهر جودة الخدمة هو رضا المستفيدين سواء كان من الخدمات التي يتوقعونها أو التي يدركونها بالواقع الفعلي وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على ذلك وأنّ هناك علاقة طردية بين رضا المستفيدين وبين جودة الخدمة فكلما ارتفعت وأتقنت جودة الخدمة المقدمة كلما زاد مؤشر رضا المستفيدين وارتفع مما ينعكس إيجابياً على الجهة المسؤولة عن تلك الخدمة المقدمة والعكس صحيح وهذا ما تشير إليه الدراسة الحالية بأنّ تقييم جودة الخدمات المقدمة في مرافق دورات المياه والصادر من وجهة نظر الزائرات يعتمد على جودة الأدوات الصحية المستخدمة وحدثاتها وجودة الخدمات المنبثقة منها ومدى تحقيقها لاحتياجاتهم وإشباع رغباتهم أثناء الاستخدام من جميع نواحي بيئة الكيان.

## 5. أهمية جودة الخدمة

وضح مجلس ضمان الجودة بجامعة الإسكندرية بأنّ نتيجة التقدم الذي يشهده العالم وتسارع الخطى نحو التحول إلى فكر الجودة في صناعة التميز ومع اشتداد المنافسة بين الدول أصبح المستهلكون يقارنون بين جودة ما يحصلون عليه من خدمات محلية وبين ما يجده في الخارج، مما ألقى ذلك على عاتق القطاعات الخدمية أن تعمل جاهدة على توفير الخدمات ضمن معايير الجودة حتى توجد الثقة لدى عملائها في أنّ خدماتها دائمة التطوير والتميز إذ إنّ مستوى جودة الخدمة هو الذي يولد الشعور بالرضا لدى المستفيد من الخدمة المقدمة بحيث يحدد مستوى رضا المستفيد من الخدمة وفق عملية المقارنة بين إدراكه لمستوى الأداء الفعلي للخدمة مع مستوى التوقعات عنها ويتم مطابقة هذه التوقعات مع الإدراكات وفق الأبعاد الخمسة الرئيسية التي اعتمدت في أشهر نماذج قياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان والتعاطف. (قاموس الجودة والاعتماد)؛ (مرازقة ومخلوف، 2017م).

وترى الباحثة أنّ أهمية جودة الخدمة في الدراسة الحالية تكمن في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في جميع نواحي احتياجاتهم منذ وصولهم إلى بيت الله الحرام وحتى عودتهم إلى ديارهم من جهة وأنّ جودة الخدمة في دورات المياه تعتبر مطلب إنساني يحفظ له كرامته في الاستخدام الأدمي من جهة أخرى وأنّ الزائرات بحاجة إلى خدمة ذات جودة عالية تمكنهم من أداء مناسكهم على طهارة لشعورهم بالراحة والطمأنينة من

صحة أدايمهم لمناسكهم وإدخال السعادة على قلوبهم في تحقيق مقصدهم وبلوغهم توقعاتهم المرسومة من قبل قدومهم وحتى يتم تطابق توقعاتهم مع إدراكاتهم الفعلية لا بد من التعرف وقياس أبعاد جودة الخدمة.

#### 6. أبعاد جودة الخدمة.

يهدف كل ما سبق طرحه على أهمية تجويد الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال الالتزام بالمعايير اللازمة التي تكون بمثابة مؤشرات يعتمد عليها المستفيدين في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم وقد قام الباحثون فبراسورامون وشركاؤه (1985م).

#### جدول رقم (1) الأبعاد الخمسة بعد عملية الدمج (الروقي، 2021م، ص55)

الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة	التعريف
(الملموسية) Tangibles	مظهر العناصر المادية: التسهيلات المادية، والمعدات، والمظهر العام.
(الاعتمادية) Reliability	القدرة على انجاز الخدمة بالجدارة والدقة الموعودة.
(الاستجابة) Responsiveness	القدرة في مساعدة المستفيدين وسرعة تقديم الخدمة لهم.
(الموثوقية) Assurance	الأهلية واللباقة للعاملين، وقدرتهم على كسب الثقة والأمان.
(التعاطف) Empathy	العناية والانتباه الشخصي الذي تمنحه المنظمة لمستهلكيها.

وقد تناولت الباحثة في هذه الدراسة أبعاد جودة الخدمة بعد دمجها والتي يمكن استخدامها في قياس جودة الخدمة المقدمة بدورات المياه النسائية من خلال تقييم وجهة نظر الزائرات بعد إدراكهم للأداء الفعلي تلك الخدمات كالتالي:

1. الملموسية: يشير معيار الملموسية لكل ما يتعلق بالمواد الملموسة، مثل الأدوات الصحية المستخدمة، وتوافر الاشتراطات الصحية مثل الصابون والمعقمات، والتصميم الداخلي والتهوية والنظافة، وتوفر أماكن للخدمات للمختلفة مثل غرف الرضاعة وأماكن حفظ الأمتعة وغيرها.
2. الاعتمادية: يتعلق معيار الاعتمادية بتنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب، مثل مدة الانتظار أوقات الإزدحام، ووجود مساحات كافية، توفر اللوحات الإرشادية وإرشادات التوعية.
3. الاستجابة: يتعلق معيار الاستجابة باستجابة العاملات لاحتياجات الزائرات، من خلال العدد المتوفر، وامتلاكهم للخبرة والكفاءة العالية وتقديم المساعدة عند الحاجة.
4. الموثوقية: يتعلق هذا المعيار بمدى شعور الزائرات بالأمان داخل دورات المياه، من خلال حفظ الأمتعة من السرقة، ومستوى النظافة والتعقيم المؤهل للاستخدام دون نقل الأمراض المعدية، ومدى شعورهم بالأمان من وقوع الحوادث.
5. التعاطف: يشير هذا المعيار إلى مدى اهتمام العاملات بالحالات الخاصة للزائرات، مثل العجز والإعاقة، ومصطحبات الأطفال، وتجاوبهم باحترام وصدر رحب أثناء طلب المساعدة.

#### 7. جودة الخدمة المقدمة في المسجد الحرام

وضح الجعيد والشامي (2021م) بأنَّ الجهود المبذولة في المسجد الحرام لخدمة ضيوف الرحمن في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي والتي تتبوأ مركزها ومكانتها من خلال دورها الفعال وجهودها العظيمة في خدمة قاصدي بيت الله الحرام انطلاقاً من توجهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله ورعاه- التي تهدف إلى تقديم أرقى الخدمات لضيوف الرحمن لأداء مناسكهم بكل يسرٍ

وسهولة وراحة واطمئنان حيث كان للرئاسة العامة قفزات عملاقة وإنجازات عظيمة ومتميزة شهدت من خلالها التقدم في جودة الخدمات المقدمة وقد تصدر التطور في المشاريع العملاقة والتوسعات الهائلة امتدادًا إلى خطط التحولات الرقمية والمبادرات المستقبلية التي انبثقت منها خطة الرئاسة (2024م) والتي تسعى إلى تطوير الأعمال وتحسين مستوى الأداء وتنمية البنية التحتية الرقمية من خلال تفعيل دور الذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني وتأهيل الكوادر البشرية والمحافظة على سلامة قاصدي المسجد الحرام والمسجد النبوي وتعمل رئاسة شؤون الحرمين بتسخير كافة قدراتها وطاقاتها لتذليل الصعوبات والتحديات أمام ضيوف الرحمن وإبراز الصورة العالمية المشرقة للحرمين الشريفين

انطلاقًا من أولى خطوات الرئاسة العامة للمسجد الحرام والمسجد النبوي في القيام بمشروع الخطة الاستراتيجية والتشغيلية الشاملة والمتكاملة وطويلة المدى (مشروع الحرمين) والذي يهدف إلى ضرورة التحول إلى العمل الاستراتيجي ويؤكد على الاستجابة الفعالة لمتطلبات رؤية المملكة (2030م) في تطوير جودة خدمات الحرمين الشريفين، والتي كانت من ثمارها الانطلاقة المستقبلية بالمبادرات التحويلية للخطة التنفيذية (2024م) والتي تضم العديد من المبادرات والأهداف الاستراتيجية منها التميز التشغيلي لمرافق الحرمين لتمكين الزوار من أداء عباداتهم بكل سلام.

وامتدادًا لإنجازات الرئاسة في تقديم خدماتها لزوار بيت الله الحرام وتحقيق التحول الرقمي تم تدشين العديد من التطبيقات الذكية التي تساهم في خدمتهم نذكر منها: (المقصد) الذي يمكن الزائر من البحث عن أي موقع داخل المسجد الحرام وإرشاده مقصده بنظام التحديد العالمي (GPS) وأيضًا تطبيق (تنقل) الذي يساعد على تسهيل شراء التذاكر وحجز العربات الكهربائية والعادية من خلال الهاتف الذكي لأداء الطواف والسعي داخل المسجد الحرام وغيرها من التطبيقات الذكية المتعددة التي تصب جميعها في تجويد الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتيسير مناسكهم كما تهتم الرئاسة بعمليات التعقيم الداخلي للمسجد الحرام باستخدام التقنيات الحديثة مثل تقنية تك أوزون الصديقة للبيئة للقضاء على البكتيريا والفيروسات في الهواء والماء بدون اللجوء إلى مواد كيميائية وجهاز تعقيم السجاد بالأشعة فوق بنفسجية لقتل البكتيريا السطحية والتعقيم للحفاظ على صحة وسلامة الزوار.

وتضم الرئاسة العديد من الإنجازات المحققة والخدمات التي لا ينتهي الحديث عنها سواء في خدمات تنمية المكان أو الخدمات الاجتماعية أو الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة أو تقديم ماء زمزم أو أعمال النظافة والصيانة أو العمل التطوعي أو تطبيق الإجراءات الاحترازية في ظل جائحة كورونا من خلال تفعيل الجانب الوقائي والاحترازي وتطبيق كافة المعايير والاشتراطات لضمان سلامة قاصدي بيت الله الحرام من خلال ارتداء الكمامات والالتزام بالمسارات والأماكن المحددة للصلاة والتباعد الاجتماعي وعمليات التعقيم المكثفة وتقديم وجبات الإفطار الفردية خلال موسم رمضان الحالي (2021م) لزيادة وعي الزائرين بضرورة تطبيق الإجراءات الاحترازية.

## 8. نماذج تقييم جودة الخدمة

أولاً: نموذج الفجوات (SERVQUAL): تقوم المنظمات باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستوى جودة خدماتها وهناك العديد من الكتاب كالروفي (2021م) والعديد من الدراسات السابقة كدراسة رقاد (2008م) التي وضحت هذه الأساليب وذكرت منها مقياس جودة الخدمة أو مقياس جودة الأداء وهو من المقاييس المشهورة عالميًا في قياس نوعية الخدمات في المنظمات المختلفة وينسب هذا النموذج إلى (باراسورمان وآخرون) حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (نموذج الفجوة) والمعروف بـ "Seroquel" اختصارًا من (services quality) ويعني جودة الخدمة الذي يعتمد بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات قابلة للتكيف

والتعديل حسب نوع الخدمة لقياس ما يعرف بالفجوات بين مستوى الخدمة المتوقعة من المستفيدين والخدمات التي يدركونها فعلا، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين التوقعات والإدراكات الفعلية للخدمة المقدمة ويتكون المقياس من مجموعتين تضم كل مجموعة (22) عبارة حيث تهدف المجموعة الأولى إلى قياس التوقعات من قبل المستفيدين للخدمة التي يتلقونها من المنظمة بينما تهدف المجموعة الثانية اتجاهات المستفيدين نحو المنظمة. وقد واجه النموذج العديد من الانتقادات حيث رأى بعضهم أن المقياس صمم لقياس الخدمات في كل القطاعات إلا أنه لا يراعي الفروقات الثقافية بين المجتمعات وعند بداية تصميم النموذج تم تحديد عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي (التجسيد، الأمانة، والاستجابة، والمنافسة، والمجاملة، والمصادقية، والأمن والحرية، والاتصال، وفهم العميل) ولكن غياب بعض الأبعاد قد يأتي تأثيرها سلبياً على قياس جودة الخدمة وتم بعدها بسنوات تطوير المقياس ليشمل خمسة أبعاد وهي (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) (الروقي، 2021م، ص 20). ويمكن التعبير عن النموذج رياضياً: جودة الخدمة = الإدراك - التوقع

ثانياً: نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF): جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس نموذج الفجوات حيث وضع بوعبد الله (2013م) أن الباحثين كرونين وتاييلور هما أبرز من أنتقد اتخاذ التوقعات معياراً لقياس الجودة وعلى هذا الأساس قام كل من الباحثين في اقتراح بديل لقياس الجودة من خلال الاعتماد على الأداء وحده مقياس لجودة الخدمة وحسب هذا النموذج تكون الصياغة رياضياً كالتالي: الجودة = الأداء والمقصود بالجودة هنا هي الجودة المدركة ويقصد بي الأداء هو الأداء الفعلي للخدمة المدركة ويقوم هذا النموذج البديل على رفض فكرة الفجوة بين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة بمعنى أنه يركز على إدراك المستفيد للأداء الفعلي للخدمة المقدمة له.

وبناءً على هذا قامت الباحثة باستخدام نموذج (SERVPERF) باعتباره الأقدر على قياس جودة الخدمة من حيث المصادقية المعيارية والقدرة التفسيرية وباعتباره المقياس المباشر لاتجاهات المستفيدين اتجاه جودة الخدمة المقدمة ومقدرته على إظهار جوانب القصور من وجهة نظرهم وقد استرشدت الباحثة من خلال الاطلاع على النماذج المدرجة في الدراسات السابقة وقامت بإجراء التعديلات المناسبة على النموذج والتي تتفق مع خصائص عينة الدراسة.

## 9. دورات المياه النسائية في ضوء مداخل تحسين جودة الخدمة.

تنبثق أهمية تواجد دورات المياه في مجتمعاتنا من الدوافع الدينية الإسلامية واستجابة لأحكام الشريعة التي حثنا على النظافة، والطهارة تطبيقاً لقوله عز وجل: ﴿إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ﴾ (البقرة: 222) وقد صممت نظم تشغيلها وفق الضوابط الفقهية فخصصت حمامات للرجال و للنساء والتي تلبى الاحتياجات الإنسانية لكليهما على حد سواء، ومن أهم تلك الاحتياجات شرط الطهارة الذي شرعه ديننا الحنيف الذي له دور كبير في ارتباط دورات المياه بالمساجد، فقد بذلت المملكة العربية السعودية جهودها متمثلة في الرئاسة العامة للمسجد الحرام والمسجد النبوي على توفير العديد من دورات المياه في المسجد الحرام متوزعة في أماكن واتجاهات مختلفة في ساحاته حتى تمكن ضيوف الرحمن من تحقيق ذلك الشرط لصحة عباداتهم كالصلاة، والطواف، والسعي، ومس المصحف الشريف وغيرها، والتي تستوجب في المحافظة على بيئتها الداخلية وجودة خدماتها كمطلب شرعي وإنساني للمجتمع واقتصادي للجهات المسؤولة في تحقيق أهدافها للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن (عبد الحفيظ، 2018م).

ونظرًا لأهمية جودة الخدمات المقدمة في دورات المياه في المسجد الحرام وخاصة النسائية التي لا بد أن تتميز في تقديم خدماتها عن غيرها من دورات المياه؛ لتعدد الفئات العمرية والحالات الصحية والاجتماعية لمرتاديه من الزائرات واللاتي لهن متطلبات معينة لا بد من توافرها للحفاظ على صحتهم وسلامتهم؛ لذلك تطرقت الباحثة في هذا المحور إلى مداخل تحسين جودة الخدمات ومناقشة إمكانية توظيفها وكيفية بلوغ الاستفادة منها لتطوير جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية التي تجسد مستوى الاهتمام والرعاية المبذول لأدق تفاصيل شؤون المسجد الحرام وورقي مكانته.

#### 10. مداخل تحسين جودة الخدمة

تسعى كافة المنظمات إلى التحسين المستمر والتطور في كافة المجالات وعلى مختلف المستويات، حيث يعتبر التحسين المستمر في الأداء هو الغاية التي تنشدها تلك المنظمات، وحتى يتسنى لها ذلك، لا بد من التوجه نحو تطبيق مجموعة من المداخل التي تساهم في التحسين المستمر، ومن بين أهم المداخل المعتمدة في تحقيق التحسين المستمر لمستوى جودة خدمات المنظمة نذكر ما يلي (رقاد، 2008م):

أ- ثلاثية جوران للتحسين المستمر.

لصاحبها رائد الجودة جوزيف جوران الذي أسهم في ثورة الجودة في اليابان وقد أشار إلى ضرورة توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار وهذا يتطلب أحداث تغيير في الثقافة التنظيمية للمنظمة كما أكد على ضرورة حل المشكلات بأسلوب علمي من خلال جمع المعلومات اللازمة وتحديد أسبابها ووضع الحلول المناسبة لها وتقييمها ومن ثم اختيار الحل الأفضل بمعنى الأقل سلبية والأكثر إيجابية فقد ركز على العيوب أو الأخطاء أثناء العمليات وكذلك على الوقت الضائع ومراقبة الجودة واشتهر بالمساهمات الثلاث الأساسية للارتقاء وهي (شعبان، 2009م، ص34):

✓ التحسين المستمر للعمليات.

✓ برامج تدريب شاملة.

✓ التزام تام وقيادة موجهة من قبل الإدارة العليا.

في ضوء الدراسة الحالية ترى الباحثة بأن مدخل ثلاثية جوران للتحسين المستمر يسعى لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في دورات المياه من خلال التركيز على التخطيط لجودة الخدمات المقدمة بدورات المياه بكيفية رفع مستوى أداء الخدمة وتطوير العمليات التي تحقق ذلك ومراقبة جودة العمليات بقياس جودة الأداء الفعلي ومقارنته مع متطلبات واحتياجات الزائرات والعمل على التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة من خلال تحديد احتياجاتهم وإشباع رغباتهم.

ب- استراتيجية كايزن للتحسين المستمر.

تعد الاستراتيجية جزءًا هامًا من أي برنامج أو خطة في المنظمة، فهي تصف كيفية بلوغ المنظمة ما تريد الوصول إليه وهي تختلف عن الأهداف، فإن الهدف هو المقصد الذي تطمح المنظمة في بلوغه أما الاستراتيجية هي كيفية وصول المنظمة لذلك الهدف، وقد تم اكتشاف استراتيجية (كايزن) المذهلة من خلال التجربة اليابانية التي كانت أحد أسباب التفوق الياباني العالمي في فترة زمنية قصيرة نسبياً، فقد تمكنت التجربة اليابانية للتحسين المستمر أن تحقق أقل مستوى من الهدر في العمليات والموارد والوقت فهي تركز على إدخال التحسينات بصورة مستمرة وتدرجية، وقد تكون صغيرة في حجمها ولكن كبيرة في تأثيرها على زيادة الإنتاجية والتقليل من تكاليف التشغيل وتحسين القدرات الابتكارية للعاملين، وكانت النقطة النوعية الذي حققها اليابانيون من دولة مدمرة إلى دولة متقدمة ومتطورة دون الاعتماد على الموارد الطبيعية كالبتترول والغاز مبرراً في تبني تلك الاستراتيجية للكثير من

المنظمات وهذا ما يدفعنا إلى الاقتداء بتلك التجربة التي قامت على فلسفة التحسين المستمر ومدى احتياجنا لذلك فهي تشمل الأشخاص والعمليات والمعدات والمواد وأساليب العمل وطرق الإنتاج من خلال دعم الجهات المسؤولة (أبو النصر، 2015م، ص 64-65)، ومن خلال تحديد الهدف الرئيسي لأي منظمة خدمية وهو تقديم خدمات ذات جودة عالية وفي نفس الوقت ذات تكلفة منخفضة وبالشكل الذي يحقق رضا المستفيدين من تلك الخدمات يمكننا استخدام المنهجية التي صنعتها المعجزة اليابانية "منهجية كايزن" لعمل التحسينات وبشكل مستمر على دورات المياه حول المسجد الحرام.

عرف أبو النصر (2015م) معنى كلمة كايزن وذكر أنه مصطلح مكون من كلمتين يابانيتين:

(كاي) KIA: وتعني التغيير.

(زن) ZEN: وتعني للأفضل أو للأحسن

"أي التغيير إلى الأفضل أو الأحسن" وفي كثير من الأحيان يتم ترجمة كلمة كايزن إلى "التحسين المستمر في موقع الحدث" وفي عام (1994م) ظهر مفهوم كايزن إلى الوجود وهي فلسفة ابتكرها (تايشي أوهونو) لقيادة المنظمات من خلال الإدارة الرشيدة للمكان والزمان.

### طبيعة أسلوب (جيمبا كايزن)

تعتبر الإدارة المرئية أو ما يسمى (بجيمبا كايزن) أحد الأساليب المتبعة للتغيير في منهجية كايزن وهي من الأساليب الإدارية اليابانية الحديثة وهي تطبيق عملي مستمر في المكان والزمان للواقع الفعلي وهو يشير إلى أهمية الإدارة من موقع الأحداث وتشخيص وعلاج المشكلة وملازمة الواقع ومهاجمة كل (مودا) موجودة في (جيمبا) (أبو النصر، 2015م، ص 130).

### استراتيجيات (جيمبا كايزن)

وضح أبو النصر استراتيجيات (كايزن) وقامت الباحثة بتلخيصها كما يلي (أبو النصر، 2015م، ص 142-

148):

1. وضع قواعد التشغيل: وهي مجموعة الإجراءات العملية التي تهدف إلى تقديم الخدمة للمستفيدين بالطريقة المثلى، وعندما يتم ذلك بأسلوب (كايزن) - يعني التطوير والتحسين المستمر لهذه القواعد - للتخلص من إي هدرٍ في الموارد والجهد والوقت؛ فهي استراتيجية سهلة التطبيق لإنجاز العمل وتزويد من خبرة وكفاءة العاملين وتوضيح خط سير العمل الواقعي للعمليات وما هي المهام التي يحتاج العاملون إلى تطوير مهارتهم فيها في كافة المستويات الوظيفية وتوفر وسائل عدم تكرار الخطأ والتغلب على نقاط الضعف من خلال وضع معايير واضحة لقياس الأداء ويكون هناك مرجع للتقييم حتى توضح إذا ما كانت الخدمة تنفذ بالطريقة الصحيحة والجودة المطلوبة.
2. استراتيجية التطهير: تدل استراتيجية التطهير على أنه كلما امتلأت البيئة (مكان تقديم الخدمة) بصغائر الأمور كان هناك هدر بالمال والجهد والوقت وقلة الإنتاجية؛ لذلك فإن تنظيم البيئة المحيطة بالخدمة وترتيبها وتطهيرها تعتبر من المعوقات التي قد تعيق سير العمل (لجيمبا كايزن).
3. وهناك خطوات لتنفيذ استراتيجية التطهير يطلق عليها (تنظيم بيئة العمل) تتلخص في: (التصنيف والذي يعني الاهتمام بمكان العمل، الترتيب ويعني الاهتمام بالترتيب والتنظيم، النظافة يشير إلى الاهتمام بنظافة البيئة المحيطة، التقنين بمعنى وضع القواعد لسير العمل، الاستمرار بمعنى استمرار التحسين)
4. استراتيجية القضاء على الهدر: قد توجد في بيئة العمل المقدمة لخدمة الآلات وأدوات تالفة وأخرى غير ضرورية ولا تضيف شيئاً لجودة الخدمة، بل قد تتسبب في تأخيرها أو حدوث معوقات عند تلقيها وقد لا تضيف

قيمة حقيقية للخدمة المقدمة وهنا يكون بما يسمى الهدر ويطلق عليها باليابانية (مودا) وهناك سبعة أنواع للهدر نذكر منها هدر الانتظار، هدر النقل، هدر التشغيل، هدر الحركة، هدر التخزين، هدر الإصلاح.

#### 11. خطوات تطبيق (جمبا كايزن) على دورات المياه النسائية

يتم تطبيق أسلوب كايزن بعدة خطوات (أبو النصر، 2015م، ص140-141):

أولاً: لابد من النزول إلى موقع الحدث (الموقع الميداني لدورات المياه) والإشراف المستمر على ما يحدث من قبل الإدارة المسؤولة وعدم الاعتماد التقارير المرفوعة لمعرفة كل الإيجابيات والسلبيات والإنصات لكل الآراء عن أسباب المشكلة وإقراح حلولها.

ثانياً: الاهتمام بعناصر موقع الحدث وهم العاملات والأدوات الصحية المستخدمة والاشتراطات الصحية المتوفرة وغيرها وفحصها والأخذ بعين الاعتبار أي أخطاء أو عيوب أو تلف.

ثالثاً: اتخاذ الإجراءات الوقائية فوراً وليست جذرية؛ منعا لتعطل العمل.

رابعاً: البحث عن جذور المشكلة بعد أخذ التدابير الوقائية اللازمة؛ لعدم توقف العمل من خلال أخذ

المعلومات الكافية لكشف مصدر العطل أو المشكلة وهنا يمكن استخدام (لماذا) أربع مرات مثال على ذلك:

✓ لماذا؟ الأرض زلقة.

✓ لماذا؟ هناك تجمع مياه على الأرض.

✓ لماذا؟ الماء يتسرب من الرشاش.

✓ لماذا؟ الرشاش المستخدم قديم ومتهالك.

✓ لماذا؟ هناك تراكم للنفايات.

✓ لماذا؟ لا يتوفر عدد حاويات كافي.

✓ لماذا؟ عدد الحاويات الموجودة لا يغطي الطاقة الاستيعابية.

✓ لماذا؟ لا يتم توزيعها بالشكل الصحيح.

خامساً: القيام بالإجراءات اللازمة من خلال وضع قاعدة دائمة ومستمرة ومدروسة لعدم تكرار المشكلة في

المستقبل القريب أو البعيد.

ترى الباحثة بأن أسلوب (جمبا كايزن) (الإدارة المرئية) يمكن كلاً من الإدارة المسؤولة والمشرفين من تحديد

أماكن المشكلة وتشخيصها بأعينهم بمجرد تواجدهم في موقع الحدث، فإن بالنظر إلى دورات المياه تستطيع المشرفة تحديد مستوى النظافة والاهتمام بشكل أفضل من نتائج التقارير المرسله وعندما تتجه نحو كل دورة مياه وأماكن الوضوء والمغاسل تكون لديها فكرة واقعية صحيحة عن أحوال التشغيل ومستوى جودة الخدمة وملاحظة العيوب والمشاكل.

وهذا لا يعني عدم كفاءة أدوات وأساليب كايزن المستخدمة، فجميعها تتجه نحو التحسين المستمر وإدارة

التغيير ولكن لابد من اتخاذ الأداء المناسبة اتجاه المشكلات من خلال تحديد نمط المشكلة ووجود رؤية واضحة للتغيير وتحديد الأسلوب والأداء المطلوبة.

ثانياً- الدراسات السابقة:

1- دراسة مصطفى، برهمين (1440هـ) والتي اهتمت بتقييم جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصة بالمسجد الحرام في موسم رمضان (1439هـ) حيث استخدم الباحثون المنهج الاستقرائي الذي يقوم على تجميع الدراسات النظرية ومنهج ميداني لعمل الدراسات الميدانية واستطلاعات للرأي والمنهج

التحليلي؛ لفحص واستخدام النتائج المستخلصة من الدراسات النظرية والميدانية، وهدفت الدراسة إلى تقييم رضا المعتمرين من ذوي الاحتياجات الخاصة (معاق، كبار السن، مصطحب أطفال) حول مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم تبعاً لنوع الخدمة في المسجد الحرام وكانت أبرز النتائج هي (صعوبة الوصول لدورات المياه من المسجد وطول فترة الانتظار أمام دورات المياه)، وكانت أهم توصيات الدراسة الاهتمام بأرضيات الممرات ووضع حلول فيما يتعلق في (القابلية للانزلاق، وجود مناسب تعوق الحركة، وجود فتحات تصريف المياه، الوهج من انعكاس الضوء) ودراسة نظام جديد لأماكن حفظ الأحذية لتسهيل الوصول لدورات المياه وزيادة عدد دورات المياه لذوي الاحتياجات الخاصة وخصوصاً المعاقين ومصطحبي الأطفال وان تكون مجهزة طبقاً لمتطلباتهم.

2- دراسة إبراهيم (2015م) والتي أهتمت بـ مشاكل دورات المياه العامة في السودان ودور التصميم الداخلي في معالجتها واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التجريبي باعتبارها المناهج الأنسب لمثل هذه الدراسة وقد تم أخذ عينة عشوائية من عامة الشعب من مناطق مختلفة وقبائل متعددة بالسودان وقامت باستخدام عدة أدوات منها الاستبانة لجمع المعلومات وهدفت الدراسة إلى تحقيق معايير قياسية دولية ووضع منهجية لتصميم فراغات دورات المياه العامة في السودان والوقوف على مشاكل دورات المياه وعلاقتها بالعادات والتقاليد وسلوك الأفراد ومشاكل التلوث البيئي وتحسين مستوى النظافة للتغلب على تهديد انتشار الأوبئة والاستفادة من المواد المحلية وتوظيفها، وكانت أبرز النتائج أن دورات المياه العامة غير مطابقة للاشتراطات والمعايير القياسية الدولية المتبعة عالمياً وعدم وجود دورات مياه عامة تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة ووجود مشاكل في أنظمة الصرف الصحي وبعض دورات المياه لا يوجد بها فتحات تهويه ولا تتوفر إضاءة ومراوح شفط كافية وعدم وجود أماكن لوضع الأشياء الشخصية وعدم وجود المكملات الخدمية مثل ورق المحارم وصابون الأيدي وقد توصلت الدراسة للعديد من التوصيات أهمها الاهتمام بدورات المياه العامة ووضع معايير ومواصفات لتصميمها وتحقيق المتطلبات منها ويجب الاهتمام بصيانة دورات المياه العامة المقامة حالياً وإعادة تصميمها وفقاً لقواعد التصميم الداخلي وإدخال التقنيات الحديثة والتي تسهم في تحقيق المتطلبات وسهولة الاستخدام والاهتمام بالنظافة الدورية من الداخل والخارج وعمل دورات مياه عامه تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن وفقاً للمعايير الدولية وإجراء العديد من البحوث حول دورات المياه وأنظمة الصرف الصحي.

3- دراسة المشاط (2021م) والتي أهتمت بتعزيز البيئة الصحية الداخلية التي يرتادها الحجاج لتحسين تجربة رحلة ضيف الرحمن للأماكن المقدسة، حيث استخدمت تحليل مستوى التلوث الميكروبي على الأسطح وتحليل مستوى التلوث الميكروبي للهواء وتحليل مستوى التلوث الميكروبي للمياه فقد تم جمع (3440) عينة من أسطح مختلفة من البيئة الداخلية المحيطة بالحجاج حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المحتوى الميكروبي في الأماكن المغلقة التي يتردد عليها الحجاج مثل مباني الإسكان بمكة المكرمة والمخيمات بالمشاعر المقدسة ووسائل النقل بالحافلات وقد أشارت نتائج الدراسة إلى غياب الجهات المسؤولة عن متابعة تطبيق سياسات النظافة ومكافحة العدوى، مما كان له الأثر، إلى ارتفاع نسبة المحتوى الميكروبي في معظم عينات دورات المياه وكانت أهم توصيات الدراسة إلزام جميع القائمين على مساكن الحجاج بتطهير الخزانات العلوية والسفلية للمياه كحد أدنى مرة كل عامين، إلزام جميع القائمين على مساكن الحجاج بتنظيف أجهزة التكييف وتغيير وتنظيف فلاتر الهواء سنوياً، إلزام جميع القائمين على مساكن الحجاج ومخيمات الحجاج بالمشاعر المقدسة بتأمين صابون يتم وضعه في مغاسل دورات المياه، وتأمين المطهرات الفعالة بالكميات المطلوبة، وتخصيص عامل نظافة كحد أدنى عامل لكل 50 حاج في إسكان الحجاج وعامل لكل 100 حاج في المخيمات بالمشاعر المقدسة، تقديم دورات

تدريبية في تنظيف وتطهير غرف الحجاج ودورات المياه، تطوير مطهرات ومعقمات ميكروبية صديقة للبيئة تتناسب مع بيئة الحج. هدفت الدراسة السابقة إلى تحديد المحتوى الميكروبي في الأماكن المغلقة التي يرتادها ضيوف الرحمن ومدى انتشار العدوى فيها.

4- دراسة أحمد (1435 هـ) والتي أهتمت بمكافحة الملوثات بين دورات المياه وساحات المسجد الحرام حيث أجريت هذه الدراسة في موسم رمضان (1435 هـ) بمكة المكرمة واتبع الباحثون المنهج التجريبي حيث تم تقييم عدد 45 دورة مياه كعينة عشوائية من حمامات الحرم المكي الشريف وذلك بعمل استبانة خاصة بتقييم الاشتراطات الصحية حيث تم تقييم أهم الاشتراطات الصحية لهذه الحمامات وعمل حساب إحصائي بواسطة برنامج spss v21. وقد أظهر نتائج الدراسة جميع دورات المياه مزودة بماءٍ دون انقطاع، وتتميز الدورات بسهولة التخلص من الفضلات في دورات المياه وأن جميع دورات المياه مزودة بأبواب تغلق بإحكام كما تتوفر صنابير وصناديق الطرد في كل الدورات وكان كل مرحاض مزود بمروحة شفط وجيدة الإضاءة والتهوية كما أنه تتوفر بجميع الدورات مغاسل للوضوء وتلاحظ توفر عمال النظافة وأن حمامات النساء كانت مفصولة عن حمامات الرجال. وأظهرت نتائج العد البكتيري أن المسحات التي أخذت من مقابض الأبواب وجود تلوث متوسط (33.3%)، كما تبين أن المسحات التي أخذت من أرضية مخرج دورة المياه تحتوي على تلوث عالي بنسبة 71,1 % ونسبة تلوث متوسط بنسبة 28,9% ولا يوجد في هذه الدراسة أرضية خلت من التلوث وكانت أهم التوصيات القضاء على الظواهر السلبية ونشر التوعية بضرورة المحافظة على دورات المياه وإنشاء وتوفير وسائل لغسيل اليدين. ووسائل لتجفيف الأيدي والرجلين وتكثيف العمالة في وقت الذروة ووضع خطوات مكافحة التلوث في دورات المياه.

#### تعليق على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي كدراسة (إبراهيم، 2015)، وكذلك نموذج استخدام نموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمة، وكذلك اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في طرق جمع المعلومات باستخدام (الاستبيان) كدراسة (إبراهيم، 2015م) ودراسة (مصطفى، برهمن، 1440 هـ) ودراسة (أحمد وآخرون، 2021م).

وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة باعتبار الدراسة من الدراسات الحديثة التي تتناول

الخدمات

المقدمة في دورات المياه حول المسجد الحرام للنساء وبحسب اطلاع الباحثة وبحثها المستمر عن الدراسات السابقة وجد أنها لَ تتناول أي من الدراسات السابقة عنصر النساء في دورات المياه ولَ تتطرق لأهم احتياجاتهم الخاصة وكيف يمكننا توظيف التقنية الحديثة التي قد تساهم في خدمتهم وإتمام رحلتهم اليمانية براحة ويسر ورفع كفاءة لخدمات المقدمة فقد تساهم هذه الدراسة بوضع مقترحات خدمية حديثة كإضافة للخدمات المتواجدة حالياً في خدمة النساء الزائرات وأيضاً إضافة حلول تقنية جديدة تخدم الزائرات وترفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وتعال رضاهم والتركيز على تطبيق الإجراءات الاحترازية خلال الوضع الراهن مع انتشار فيروس كورونا وأهم الاشتراطات الصحية المطبقة في ظل هذه الجائحة المستجدة.

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لملاءمته لطبيعة مشكلة الدراسة وقدرته على تحقيق أهدافها فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ولذلك استخدمت الباحثة هذا المنهج للتعرف على جودة الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية (المتغير المستقل) باعتباره كأحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو المشكلة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن جودة الخدمات وتصنيفها وتحليلها من خلال استخدام استبانة تقييم الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف (مقياس SERVPERF) (متغير تابع) وإخضاعها للدراسة الدقيقة واستخلاص النتائج من وجهة نظر الزائرات (الملحم، 2005م، ص369-370).

#### مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة الذي سوف تُشتق منه عينة الدراسة من جميع زائرات بيت الله الحرام المترادين لدورات المياه النسائية المحيطة بالمسجد الحرام خلال شهر رمضان المبارك لعام 1442 هـ، والبالغ عددهم 5 دورات مياه تمت زيارتهم خلال أوقات الذروة (صلاة المغرب والعشاء مع التراويح)، وقد تمثلت عينة الدراسة الفعلية بـ (350) من زائرات بيت الله الحرام المترادين لدورات المياه النسائية المحيطة بالمسجد الحرام، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث قامت الباحثة بتطبيق (350) استمارة عينة مختارة، وقد جرى استرداد (309) استمارة صالحة للتحليل، أي بنسبة استرداد 88%، وترى الباحثة أن هذا العدد كافي لتحقيق أهداف الدراسة، والجدول التالي تبين توزيع عينة الدراسة حسب بياناتهم الشخصية.

#### خصائص عينة الدراسة:

#### جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
20 عاماً وأقل	32	10.4
21-30 عاماً	68	22.0
31-40 عاماً	109	35.3
41-50 عاماً	48	15.5
51-60 عاماً	44	14.2
61 عاماً وما فوق	8	2.6
الإجمالي	309	100.0

#### صدق أداة الدراسة (الاستبانة)

صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه كما يقصد به شمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة، وقد طلب من الأساتذة المحكمين تقييم جودة الاستبانة، من حيث قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه، والحكم على مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وذلك من خلال تحديد وضوح العبارات، وانتمائها، وأهميتها، وسلامتها لغوياً، وإبداء ما يرونه من تعديل، أو حذف، أو إضافة للعبارات. وبعد أخذ الآراء، والاطلاع على الملحوظات، تم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، ومن ثم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية قوامها (20) مفردة بهدف التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة. حيث تم حساب معامل ارتباط سيبرمان، للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للاستبيان، والجداول التالية توضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات ومحاوير الدراسة.

جدول (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور.

م	العبارات	الارتباط	الدلالة
1	تعتبر مواقع دورات المياه مناسبة يسهل الوصول إليها.	.721**	.000
2	تتوفر دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بعدد كافي	.763**	.000
3	دورات المياه بشكل عام نظيفة	.733**	.000
4	يتوفر الصابون لغسل الأيدي	.676**	.001
5	تتوفر المعقمات لتعقيم الأيدي بعد الغسيل	.817**	.000
6	تتوفر وسائل لتجفيف الأيدي بعد الغسيل مثل (المناديل الورقية (بكميات كافية) - مكانن تجفيف الأيدي)	.869**	.000
7	الأدوات الصحية في دورات المياه حديثة وغير مهالكة مثل (صنبور الماء - الرشاش - المراض- صندوق الطرد)	.869**	.000
8	دورات المياه تخلو من الروائح الكريهة	.676**	.001
9	التهوية داخل دورات المياه جيدة	.794**	.000
10	تتوفر حاويات كافية داخل دورات المياه لرمي النفايات	.838**	.000
11	يوجد تراكم للنفايات داخل دورات المياه	.023	.925
12	تصريف الماء داخل دورات المياه جيد (يمنع تجمع المياه على أسطح الارضيات وداخل المغاسل)	.867**	.000
13	التصميم الداخلي لدورات المياه مناسب لانسيابية الحركة الداخلية للوقاية من التلوث.	.726**	.000
14	أماكن الوضوء مريحة ونتيح للزائرة القيام بكافة أعمال الوضوء بسهولة	.685**	.001
15	الارضيات داخل دورات المياه امنه غير قابله للانزلاق	.759**	.000
16	يتوفر أماكن مخصصه لوضع الأمتعة داخل دورات المياه	.754**	.000
17	يتوفر علاقات للملابس كافيه داخل دورات المياه	.742**	.000
18	توجد أماكن وخدمات تخدم الزائرات مصطحبات الأطفال. مثل (أماكن للرضاعة وأرفف لتغيير الحفاظات والملابس)	.821**	.000

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ باستثناء العبارة رقم (11). وبالتالي تم استبعادها، وبالتالي يتحقق صدق الاتساق الداخلي في فقرات هذا المحور.

جدول (3) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور.

م	العبارات	الارتباط	الدلالة
1	مدة الانتظار في أوقات الازدحام تعتبر مناسبة.	.847**	.000
2	يوجد مساحات كافية داخل دورات المياه عند المداخل والمخارج - الممرات - أماكن الضوء	.808**	.000
3	تتوفر لوحات إرشادية واضحة في ساحات المسجد الحرام تساعد في الوصول إلى دورات المياه النسائية	.865**	.000
4	تتوفر إرشادات توعوية تشجع على الاستخدامات الصحيحة في دورات المياه.	.920**	.000

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير ذلك لوجود صدق الاتساق الداخلي في فقرات هذا المحور.

جدول (4) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور.

م	العبارات	الارتباط	الدلالة
1	عدد العاملات المتوفر كافي ويلبي احتياجات الزائرات.	.835**	.000
2	تتحدث العاملات بلغات مختلفة لتلبية احتياجات الزائرات بمختلف اجناسهن ولغاتهم	.663**	.001
3	تتوفر عند العاملات الخبرة والكفاءة العالية في التعامل مع المواقف الطارئة والأزمات. (من خلال المواقف التي واجهتك)	.859**	.000
4	العاملات لديهم سرعة استجابة في تقديم الخدمات	.761**	.000

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير ذلك لوجود صدق الاتساق الداخلي في فقرات هذا المحور.

جدول (5) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية للمحور.

م	العبارات	الارتباط	الدلالة
1	الشعور بالأمان والثقة في سلوك العاملات	.833**	.000
2	تشعر الزائرات بالأمان داخل دورات المياه بحفظ الامتعة من السرقة	.942**	.000
3	مستوى النظافة والتعقيم جيد بحيث يعطي شعور بالراحة والأمان من عدم التعرض إلى نقل الجراثيم والأمراض المعدية عند استخدام دورات المياه	.850**	.000
4	تتوفر إشارات تنبيه تدل على أنه تم تنظيف وتعقيم دورات المياه للشعور بالراحة والأمان بعد كل استخدام	.905**	.000
5	يشعر مستخدمات دورات المياه وذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بالأمان عند استعمال دورات المياه دون وقوع حوادث	.889**	.000

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير ذلك لوجود صدق الاتساق الداخلي في فقرات هذا المحور.

جدول (6) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الخامس مع الدرجة الكلية للمحور.

م	العبارات	الارتباط	الدلالة
1	يتم مراعاة الحالات الخاصة للزائرات مثل العجز والإعاقة	.901**	.000
2	يتم مراعاة حالات الزائرات مصطحبات الأطفال.	.895**	.000
3	تتجاوب العاملات مع الزائرات باحترام وصدور حجب أثناء طلب المساعدة	.875**	.000

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الخامس مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير ذلك لوجود صدق الاتساق الداخلي في فقرات هذا المحور.

#### ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ ( Cronbach's Alpha ) ومعامل التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient)، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات بكل من الطريقتين.

جدول (7) معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية

المحور	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ		الثبات بطريقة التجزئة النصفية	
	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ	معامل الارتباط بين النصفين	معامل جيتمان للتجزئة النصفية
المحور الأول: معيار الملموسية	18	0.946	0.972	0.983
المحور الثاني: معيار الاعتمادية	4	0.882	0.873	0.931
المحور الثالث: معيار الاستجابة	4	0.782	0.557	0.711
المحور الرابع: معيار الأمان	5	0.928	0.877	0.928
المحور الخامس: معيار التعاطف	3	0.855	0.722	0.800
الاستبانة ككل	34	0.976	0.984	0.992

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحاور استبانة "تقييم جودة الخدمات المقدمة بدورات المياه النسائية حول المسجد الحرام" تراوحت ما بين (0.782) كحد أدنى في المحور الثالث " معيار الاستجابة"، إلى (0.942) كحد أعلى في المحور الأول "معيار الملموسية"، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.976) وهي قيمة عالية لألفا كرونباخ.

بينما تراوح قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية ما بين (0.711) كحد أدنى في المحور الثالث "معيار الاستجابة" إلى (0.983) كحد أعلى في المحور الأول "معيار الملموسية"، وبلغت قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للاستبانة ككل (0.992) وهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن الاعتماد عليها في

التطبيق الميداني للدراسة، كما يُعد مؤشراً مهماً على أن العبارات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة في حال إعادة تطبيقها على أفراد عينة الدراسة مرة أخرى؛ وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الدراسة.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة بشكلٍ أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.26) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة:

1. التكرارات (Frequencies)، والنسب المئوية (Percentages)، والرسومات البيانية: (Graphs) للتعرف على خصائص أفراد العينة، وتوزيعهم حسب البيانات الشخصية.
2. الوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات والمحاور الرئيسة للاستبانة.
3. الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.
4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): للتحقق من صدق أداة الدراسة.
5. معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ومعامل التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

#### 4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

##### • النتائج المتعلقة بالمحور الأول: معيار الملموسية.

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من فقرات المحور الأول "معيار الملموسية"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الإجابات على الفقرات؛ للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحياضية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (3) يوضح نتائج التحليل.

جدول رقم (38): تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الأول "معيار الملموسية".

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
1	تعتبر مواقع دورات المياه مناسبة يسهل الوصول إليها.	3.30	1.26	66.0%	4.23	0.00	متوسطة
2	تتوفر دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بعدد كافي	3.23	1.26	64.6%	3.16	0.00	متوسطة
3	دورات المياه بشكل عام نظيفة	3.47	1.34	69.4%	6.21	0.00	مرتفعة
4	يتوفر الصابون لغسل الأيدي	3.19	1.34	63.8%	2.42	0.02	متوسطة
5	تتوفر المعقمات لتعقيم الأيدي بعد الغسيل	3.08	1.30	61.6%	1.09	0.28	متوسطة
6	تتوفر وسائل لتجفيف الأيدي بعد الغسيل	2.83	1.32	56.6%	2.32	0.02	متوسطة
7	الأدوات الصحية في دورات المياه حديثة وغير مهالكة	3.32	1.32	66.4%	4.23	0.00	متوسطة
8	دورات المياه تخلو من الروائح الكريهة	2.97	1.37	59.4%	0.42	0.68	متوسطة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
9	التهوية داخل دورات المياه جيده	3.20	1.28	64.0%	2.81	0.01	متوسطة
10	تتوفر حاويات كافية داخل دورات المياه لرمي النفايات	3.50	1.25	70.0%	6.99	0.00	مرتفعة
11	تصريف الماء داخل دورات المياه جيد (يمنع تجمع المياه على أسطح الارضيات وداخل المغاسل)	3.51	1.25	70.2%	7.13	0.00	مرتفعة
12	التصميم الداخلي لدورات المياه مناسب لانسيابية الحركة الداخلية للوقاية من التلوث.	3.24	1.28	64.8%	3.24	0.00	متوسطة
13	أماكن الوضوء مريحة وتتيح للزائرة القيام بكافة أعمال الوضوء بسهولة	3.64	1.25	72.8%	9.03	0.00	مرتفعة
14	الارضيات داخل دورات المياه امنه غير قابله للانزلاق	3.58	1.23	71.6%	8.25	0.00	مرتفعة
15	يتوفر أماكن مخصصه لوضع الأمتعة داخل دورات المياه	2.82	1.37	56.4%	2.29	0.02	متوسطة
16	يتوفر علاقات للملابس كفيه داخل دورات المياه	3.01	1.33	60.2%	0.09	0.93	متوسطة
17	توجد أماكن وخدمات تخدم الزائرات مصطحبات الأطفال. مثل (أماكن للرضاعة وأرفف لتغيير الحفاضات والملابس)	2.65	1.26	53.0%	4.92	0.00	متوسطة
	المحور ككل	3.21	1.04	64.2%	3.51	0.00	متوسطة

قيمة "ت" عند درجات حرية 308 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97.

يوضح الجدول رقم (8): نتائج متوسطات استجابات أفراد العينة تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الأول " معيار الملموسية " حيث تراوحت ما بين (2.65 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 53%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على "توجد أماكن وخدمات تخدم الزائرات مصطحبات الأطفال. مثل (أماكن للرضاعة وأرفف لتغيير الحفاضات والملابس)", إلى (3.64 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 72.8%، ومستوى موافقة "مرتفع" للعبارة التي تنص على " أماكن الوضوء مريحة وتتيح للزائرة القيام بكافة أعمال الوضوء بسهولة".

هذا وبلغ متوسط إجابات افراد العينة على المحور الأول " معيار الملموسية" ككل (3.21 من 5) وبوزن نسبي 64.2%، ومستوى موافقة "متوسط". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (3.51) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور.

#### • النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: معيار الاعتمادية.

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من فقرات المحور الثاني "معيار الاعتمادية"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الإجابات على الفقرات؛ للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (9) يوضح نتائج التحليل.

جدول رقم (9): تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثاني "معيار الاعتمادية"

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
1	مدة الانتظار في أوقات الازدحام تعتبر مناسبة.	2.87	1.26	57.4%	1.76	0.08	متوسطة
2	يوجد مساحات كافية داخل دورات المياه عند	3.32	1.30	66.4%	4.37	0.00	متوسطة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
	المداخل والمخارج - الممرات - أماكن الوضوء						
3	تتوفر لوحات إرشادية واضحة في ساحات المسجد الحرام تساعد في الوصول إلى دورات المياه النسائية	3.35	1.30	67.0%	4.68	0.00	متوسطة
4	تتوفر إرشادات توعوية تشجع على الاستخدامات الصحيحة في دورات المياه.	3.11	1.28	62.2%	1.47	0.14	متوسطة
	المحور ككل	3.16	1.05	63.2%	2.72	0.01	متوسطة

قيمة "ت" عند درجات حرية 308 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

يوضح الجدول رقم (9): نتائج متوسطات استجابات أفراد العينة تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الثاني " معيار الاعتمادية" حيث تراوحت ما بين (2.87 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 57.4%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على "مدة الانتظار في أوقات الازدحام تعتبر مناسبة"، إلى (3.35 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 67%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على "تتوفر لوحات إرشادية واضحة في ساحات المسجد الحرام تساعد في الوصول إلى دورات المياه النسائية".

هذا وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثاني " معيار الاعتمادية" ككل (3.16 من 5) وبوزن نسبي 63.2%، ومستوى موافقة "متوسط". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة المحايدة، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (2.72) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور.

#### • النتائج المتعلقة بالمحور الثالث: معيار الاستجابة.

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من فقرات المحور الثالث "معيار الاستجابة"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الإجابات على الفقرات؛ للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة المحايدة باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (10) يوضح نتائج التحليل.

جدول رقم (10): تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثالث "معيار الاستجابة"

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
1	عدد العاملات المتوفر كافي ويغطي احتياجات الزائرات.	3.27	1.33	65.4%	3.59	0.00	متوسطة
2	تتحدث العاملات بلغات مختلفة لتلبية احتياجات الزائرات بمختلف اجناسهن ولغاتهم	3.24	1.32	64.8%	3.23	0.00	متوسطة
3	تتوفر عند العاملات الخبرة والكفاءة العالية في التعامل مع المواقف الطارئة والأزمات. (من خلال المواقف التي واجهتك)	3.10	1.21	62.0%	1.46	0.14	متوسطة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
4	العاملات لديهم سرعة استجابة في تقديم الخدمات	3.24	1.26	64.8%	3.30	0.00	متوسطة
	المحور ككل	3.21	1.14	64.2%	3.28	0.00	متوسطة

قيمة "ت" عند درجات حرية 308 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

يوضح الجدول رقم (10): نتائج متوسطات استجابات أفراد العينة تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الثالث " معيار الاستجابة" حيث تراوحت ما بين (3.1 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 62%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على " تتوفر عند العاملات الخبرة والكفاءة العالية في التعامل مع المواقف الطارئة والأزمات. (من خلال المواقف التي واجهتك)"، إلى (3.27 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 65.4%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على " عدد العاملات المتوفر كافي ويلبي احتياجات الزائرات". هذا وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثالث " معيار الاستجابة" ككل (3.21 من 5) وبوزن نسبي 64.2%، ومستوى موافقة "متوسط". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (3.28) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور.

#### • النتائج المتعلقة بالمحور الرابع: معيار الأمان.

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من فقرات المحور الرابع "معيار الأمان"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الاجابات على الفقرات؛ للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (11) يوضح نتائج التحليل.

جدول رقم (11): تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الرابع "معيار الأمان"

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
1	الشعور بالأمان والثقة في سلوك العاملات	3.48	1.20	69.6%	6.99	0.00	مرتفعة
2	تشعر الزائرات بالأمان داخل دورات المياه بحفظ الامتعة من السرقة	2.93	1.31	58.6%	0.95	0.34	متوسطة
3	مستوى النظافة والتعقيم جيد بحيث يعطي شعور بالراحة والأمان من عدم التعرض إلى نقل الجراثيم والأمراض المعدية عند استخدام دورات المياه	3.18	1.33	63.6%	2.40	0.02	متوسطة
4	تتوفر إشارات تنبيه تدل على أنه تم تنظيف وتعقيم دورات المياه للشعور بالراحة والأمان بعد كل استخدام	2.78	1.32	55.6%	2.98	0.00	متوسطة
5	يشعر مستخدمات دورات المياه وذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بالأمان عند استعمال دورات المياه دون وقوع حوادث	3.18	1.27	63.6%	2.46	0.01	متوسطة
	المحور ككل	3.11	1.13	62.2%	1.69	0.09	متوسطة

قيمة "ت" عند درجات حرية 308 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

يوضح الجدول رقم (11): نتائج متوسطات استجابات أفراد العينة تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الرابع " معيار الأمان" حيث تراوحت ما بين (2.78 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 55.6%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على " تتوفر إشارات تنبيه تدل على أنه تم تنظيف وتعقيم دورات المياه للشعور بالراحة والأمان بعد كل استخدام"، إلى (3.48 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 69.6%، ومستوى موافقة "مرتفع" للعبارة التي تنص على " الشعور بالأمان والثقة في سلوك العاملات". هذا وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الرابع " معيار الأمان" ككل (3.11 من 5) وبوزن نسبي 62.2%، ومستوى موافقة "متوسط". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (1.69) وهي أقل من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي لا نستطيع الحكم على شعور النساء المرتادين لدورات المياه النسائية المحيطة بالمسجد الحرام بالأمان.

• النتائج المتعلقة بالمحور الخامس: معيار التعاطف.

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من فقرات المحور الخامس "معيار التعاطف"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الإجابات على الفقرات؛ للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (12) يوضح نتائج التحليل.

جدول رقم (12): تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الخامس "معيار التعاطف"

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة (t)	الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة
1	يتم مراعاة الحالات الخاصة للزائرات مثل العجز والإعاقة	3.31	1.29	66.2%	4.19	0.00	متوسطة
2	يتم مراعاة حالات الزائرات مصطحبات الأطفال.	3.00	1.25	60.0%	0.05	0.96	متوسطة
3	تتجاوب العاملات مع الزائرات باحترام وصدر رحب أثناء طلب المساعدة	3.42	1.28	68.4%	5.81	0.00	مرتفعة
	المحور ككل	3.24	1.18	64.8%	3.62	0.00	متوسطة

قيمة "ت" عند درجات حرية 308 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

يوضح الجدول رقم (12): نتائج متوسطات استجابات أفراد العينة تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الخامس " معيار التعاطف" حيث تراوحت ما بين (3 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 60%، ومستوى موافقة "متوسط" للعبارة التي تنص على " يتم مراعاة حالات الزائرات مصطحبات الأطفال"، إلى (3.42 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 68.4%، ومستوى موافقة "مرتفع" للعبارة التي تنص على " تتجاوب العاملات مع الزائرات باحترام وصدر رحب أثناء طلب المساعدة".

هذا وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الخامس " معيار التعاطف" ككل (3.24 من 5) وبوزن نسبي 64.8%، ومستوى موافقة "متوسط". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (3.62) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور.

## مناقشة النتائج.

### 1. مناقشة نتيجة المحور الأول "معياري الملموسية":

توصلت الباحثة إلى أنه:

- توسط نسبة الموافقة لعبارة وجود أماكن وخدمات تخدم الزائرات مصطحبات الأطفال. مثل (أماكن للرضاعة وأرفف لتغيير الحفاضات والملابس).
- ارتفاع نسبة الموافقة لعبارة وجود أماكن الوضوء مريحة وتتيح للزائرة القيام بكافة أعمال الوضوء بسهولة.
- الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور الذي يشمل الأدوات الصحية داخل دورات المياه وتصميمها، الروائح، الحاويات، أماكن الوضوء، معقمات، صابون، أدوات تجفيف بعد الغسل، دورات ذوي الاحتياجات الخاصة، النظافة.

اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة إبراهيم (2015م) والتي كانت أبرز نتائجها أنّ دورات المياه العامة غير مطابقة للاشتراطات والمعايير القياسية الدولية المتبعة عالمياً وعدم وجود دورات مياه عامة تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة ووجود مشاكل في أنظمة الصرف الصحي وبعض دورات المياه لا يوجد بها فتحات تهويه ولا تتوفر إضاءة ومراوح شفط كافية وعدم وجود المكملات الخدمية مثل ورق المحارم وصابون الأيدي، بينما دلت نسبة الدراسة الحاليّة على قيمة متوسطة في جودة تلك الخدمات المقدمة.

الدراسة الحاليّة أظهرت بعدم استخدام التكنولوجيا المعاصرة في الأدوات الصحية المقدمة للخدمات في دورات المياه وندرة الخدمات التقنية فيها، ونظراً لذلك فهي تختلف مع دراسة (Shi et al.) (2018) التي أوضحت نتائجها بأن أنظمة الدورات مياه الموجهة للموارد تتمتع بفوائد أكثر في الجوانب الاقتصادية والبيئية بعد مقارنتها بنظام الدورات مياه التقليدي لمكافحة التلوث واستعادة الموارد والفعالية الاقتصادية ويساهم استهلاك الطاقة في الدورات مياه الموجهة للموارد كثيراً في التأثيرات البيئية أثناء استعادة الموارد مثل إنتاج السماد مع الاخذ بالاعتبار كلاً من الجدوى الاقتصادية والاستدامة البيئية.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة أحمد وآخرون (1437) والتي كانت أبرز النتائج فيها هو عدم توفر وسائل لغسيل وتجفيف الأيدي في دورات المياه بالمشاعر وعدم وجود لافتات إرشادية لغسيل الأيدي وعدم توفر صابون ومطهرات بكمية كافية وتبين تواجد ازدحام في دورات المياه بمزدلفة تليها عرفات ثم منى. كما تبين قلة الإضاءة بدورات المياه بعرفات تليها منى ثم مزدلفة كما تبين وجود تلوث بكتيري عالي بمقايض الأبواب بدورات المياه بمزدلفة تليها تلك بعرفات وتبين أنّ بكتيريا العنقوديات هي الأكثر انتشاراً في مقايض الابواب بدورات المياه الأسينيتوباكتر. وكذلك اتفقت مع دراسة (مصطفى، برهمين، 1440) والتي أوصت بضرورة توفير أماكن تخدم الزائرات مصطحبات الأطفال مجهزة وفق متطلباتهم حيث دلت نسبة الدراسة الحالية على قيمة متوسطة في جودة تلك الخدمة.

ومن خلال مناقشة الباحثة لنتائج المحور الأول "الملموسية" وجدت أن هناك علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزائرات لدورات المياه المحيطة حول المسجد الحرام، حيث أوضحت نتائج دراسة (عمر ومراد، 2018م) أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين رضا العميل ومحاور جودة الخدمة ومنها محور الملموسية، أي أنه كلما ارتفعت درجة محاور جودة الخدمة المقدمة في دورات المياه كلما زاد معه مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة فيها.

وبناءً على ما سبق تستطيع الباحثة أن تعطي تقييماً لجودة الخدمة المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام في محور الملموسية من خلال نتائج الاستبيان كما يلي: إنَّ توفر الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية ومستوى جودتها وتطبيق الاشتراطات الصحية مقدمة بجودة متوسطة.

## 2. مناقشة نتيجة المحور الثاني "معييار الاعتمادية":

توصلت الباحثة إلى أنه:

- توسط نسبة الموافقة لعبارة "مدة الانتظار في أوقات الازدحام تعتبر مناسبة"، ولبند "تتوفر لوحات إرشادية واضحة في ساحات المسجد الحرام تساعد في الوصول إلى دورات المياه النسائية".
- الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور الذي يشمل مدة الانتظار في الازدحام ومساحة دورات المياه واللوحات الإرشادية الموجه لها.

اختلفت هذه الدراسة مع نتائج دراسة مصطفى، برهمن (1440هـ) وكانت أبرز النتائج فيها هي صعوبة الوصول لدورات المياه من المسجد وطول فترة الانتظار أمام دورات المياه، بينما دلت نسبة الدراسة الحالية على قيمة متوسطة في جودة خدمة فترة الانتظار.

وكذلك اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة أحمد وآخرون (1435هـ) التي توصلت من خلال أبرز نتائجها إلى عدم وجود إرشادات تبين الطرق المثلى لغسل الأيدي، بينما دلت نسبة الدراسة الحالية على قيمة متوسطة في جودة خدمة الإرشادات وفقاً لنتائج الاستبيان. وأيضاً اختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة عمر ومراد (2018م) على مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر المستخدمين بالنسبة لمحور الاعتمادية فكانت بدرجة عالية بينما في الدراسة الحالية جاءت بدرجة متوسطة. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة إبراهيم (2019م) في محور الاعتمادية الذي أشار إلى التقييم المتوسط من حيث تقييم عبارات الاستبيان، فنجد أن دورات المياه تقدم خدمات الانتظار في أوقات الازدحام وتوفر الإرشادات ومساحات كافية داخلها بجودة متوسطة.

وبناءً على ما سبق تستطيع الباحثة أن تعطي تقييماً لجودة الخدمة المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام في محور الاعتمادية من خلال نتائج الاستبيان كما يلي: إنَّ توفر الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية ومستوى جودتها وتطبيق الاشتراطات الصحية مقدمة كانت بجودة متوسطة.

## 3. مناقشة نتيجة المحور الثالث "معييار الاستجابة":

توصلت الباحثة إلى أنه:

- توسط نسبة الموافقة لعبارة "تتوفر عند العاملات الخبرة والكفاءة العالية في التعامل مع المواقف الطارئة والأزمات. (من خلال المواقف التي واجهتك)"، وبند "عدد العاملات المتوفر كافي ويلبي احتياجات الزائرات".
- الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور الذي يشمل كفاءة العاملات وتلبية الاحتياجات وسرعة تقديم الخدمات.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية من حيث كفاءة العاملات وتقديم الخدمات والمساعدة مع دراسة إبراهيم (2019م) والتي كانت أهم النتائج فيها توفر العيادة صالات انتظارها كل المستلزمات كما تتمتع العيادة بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة ويهتم العمال بالنظافة وحسن المظهر وهذا ما يتجلى بعد الملموسية كما تولي العيادة مصلحة المريض أكبر اهتمام وأن العاملون لا يتصفون بالروح المرحة والتعاون وهذا يمثل بعد التعاطف وتعمل العيادة على تبسيط إجراءات العمل وسهولة تقديم الخدمة وهذا ما يمثل بعد الاستجابة واختلاف درجة الرضى بين

المرضى على حسب الفئة العمرية، بينما تختلف معها من حيث تقديم العاملات لخدمة النظافة على سبيل المثال حيث جاءت قيمة جودة الخدمة المقدمة من قبل العاملات متوسطة من خلال نتيجة الاستبيان. وكذلك اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عمرومراد (2018م) في أن مستوى جودة الخدمات المقدمة بالنسبة للعميل ذات جودة متوسطة في محور الاستجابة، لذا تجد الباحثة أن توفر عدد العاملات بشكل يلي حاجات الزائرات وذات خبرة وكفاءة عالية وتحديثهم بلغات مختلفة وسرعة استجابتهم في تقديم الخدمات لهن كان ذا جودة متوسطة مما يعطي بُعد الاستجابة تقييماً متوسطاً بحسب عبارات الاستبيان. وبناءً على ما سبق تستطيع الباحثة أن تعطي تقييماً لجودة الخدمة المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام في محور الاستجابة من خلال نتائج الاستبيان كما يلي: إن توفر الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية ومستوى جودتها وتطبيق الاشتراطات الصحية مقدمة كانت بجودة متوسطة.

#### 4. مناقشة نتيجة المحور الرابع "معيار الأمان":

توصلت الباحثة إلى أنه:

- توسط نسبة الموافقة لعبارة " تتوفر إشارات تنبيه تدل على أنه تم تنظيف وتعقيم دورات المياه للشعور بالراحة والأمان بعد كل استخدام"
  - ارتفاع نسبة الموافقة للعبارة التي تنص على " الشعور بالأمان والثقة في سلوك العاملات".
- اتفقت مع دراسة أحمد وآخرون (2021م) والتي من أبرز نتائجها أن هناك مخاطر صحية تواجه مرتادي المسجد الحرام خلال المواسم هي المشي لمسافات طويلة، خطر الأمراض المعدية والسلالم المتحركة والعربات والأرضيات، خطر التغيير في نوعية الهواء، خطر التدافع والتزاحم، خطر سوء النظافة، خطر الضوضاء. وكذلك اتفقت مع دراسة (أحمد وآخرون) (1435هـ) التي كانت نتائج الدراسة فيها بعضها إيجابياً وبعضها سلبياً ولعل أبرز الأوجه الإيجابية من خلال هذه الدراسة كانت أن جميع دورات المياه مزودة بماء دون انقطاع وتتميز الدورات بسهولة التخلص من الفضلات في دورات المياه، وأن جميع دورات المياه مزودة بأبواب تغلق بإحكام كما تتوفر صنابير وصناديق الطرد في كل الدورات وكان كل مرحاض مزود بمروحة شفت وجيدة الإضاءة والتهوية كما أنه تتوفر بجميع الدورات مغاسل للوضوء وتلاحظ توفر عمال النظافة وأن حمامات النساء كانت مفصولة عن حمامات الرجال، كذلك برزت من خلال هذه الدراسة جوانب سلبية تحتاج إلى معالجة وتصحيح أهمها عدم توفر وسائل تنشيف على الإطلاق وعدم وجود صابون عند غسيل اليدين وعدم وجود إرشادات وتعليمات تبين الطرق المثلى لغسل اليدين كما تبين أن ليس كل أرضية أو جدران صمم من مادة قابلة للغسيل والنظافة بسهولة كما تبين عدم توفر التطهير الكافي بمادة مطهرة بعد الغسيل. لذا تجد الباحثة أن مستوى النظافة والتعقيم وتوفر إشارات التنبيه التي تدل على إتمام عملية التعقيم والتنظيف وشعور الزائرات بمختلف الفئات العمرية والصحية بالأمان أثناء الاستخدام وتقديم الخدمات لهن كان ذا جودة متوسطة مما يعطي بُعد الأمان تقييماً متوسطاً بحسب عبارات الاستبيان.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الرحيم وآخرون (1440هـ) التي وضحت نتائجها تقييماً للاشتراطات الصحية لدورات المياه والمرشات والمواضئ، وأن هذه الخدمات الهامة بالمباني مستوفية إلى حد كبير للاشتراطات الصحية من حيث النظافة المستمرة، والإمداد بالماء دون انقطاع، وعدم وجود ازدحام من الحجاج على هذه الخدمات مما يدل على توافر الأعداد الكافية منها نسبة إلى أعداد الحجاج في ذلك الوقت. وكذلك اتفقت مع دراسة مصطفى، برهمين (1440هـ) والتي أوصت بضرورة الاهتمام بأرضيات الممرات ووضع حلول فيما يتعلق في القابلية

للانزلاق ووجود مناسب تعيق الحركة ووجود فتحات تصريف المياه وبتوفير مسارات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وزيادة أعداد دورات المياه التي تلي متطلباتهم، فنجد من خلال الدراسة الحالية وفقا لنتائج الاستبيان أن دورات المياه تقدم خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بجودة متوسطة.

إذ أن الدراسة الحالية تثبت توافر الأمان في الاشتراطات الصحية داخل دورات المياه ولكن بدرجة تقييم متوسطة بناءً على عبارات الاستبيان والتي تحتاج إلى تحسين أكثر في مستوى جودة الأمان من خلال تحسين مستوى النظافة والتعقيم وتوافر إشارات التنبيه على ذلك، وحفظ الأمتعة من السرقة وشعور الزائرات من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بالأمان داخلها بعدم وقوع الحوادث والمخاطر.

وبناءً على ما سبق تستطيع الباحثة أن تعطي تقييمًا لجودة الخدمة المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام في محور الأمان من خلال نتائج الاستبيان كما يلي: إن توفر الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية ومستوى جودتها وتطبيق الاشتراطات الصحية مقدمة كانت بجودة متوسطة.

#### 5. مناقشة نتيجة المحور الخامس "معيار التعاطف":

توصلت الباحثة إلى أنه:

- توسط نسبة الموافقة لعبارة "متوسط" للعبارة التي تنص على " يتم مراعاة حالات الزائرات مصطحبات الأطفال"
- ارتفاع نسبة الموافقة لعبارة " تتجاوب العاملات مع الزائرات باحترام وصدور حيا أثناء طلب المساعدة".
- الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور الذي يشمل فقرات طرق التعامل مع الزائرات والأطفال والعجزة.

اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة إبراهيم (2019م) في أن العاملون لا يتصفون بالروح المرحة والتعاون وهذا يمثل بعد التعاطف وتعمل العيادة على تبسيط إجراءات العمل وسهولة تقديم الخدمة وهذا ما يمثل بعد الاستجابة واختلاف درجة الرضى بين المرضى على حسب الفئة العمرية. وكذلك مع دراسة (أبوعيد ودراويش) (2016م) التي كانت أبرز النتائج فيها أن مستوى جودة الخدمة الصحية حسب المقياس المتبع من وجهة نظر المرضى والمراجعين بشكل عام متوسطة على جميع مجالات الدراسة وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المستشفيات بتقييم المرضى والمراجعين لجودة الخدمات لأن تقييم الخدمة من قبل متلقي الخدمة يعتبر ركنا أساسيا من أركان الجودة كما أوصت ببناء مستشفيات حكومية جديدة بسبب الكثافة السكانية العالية لعدم قدرة تلك المستشفيات على تقديم الخدمة وتلبية متطلبات المراجعين بالشكل المناسب والمجتمع في أمس الحاجة لوجودها، بينما دلت الدراسة الحالية من خلال نتائج الاستبيان بجودة الخدمة المقدمة من العاملات وتجاوبهم بكل احترام وصدور حيا أثناء طلب المساعدة وبدرجة مرتفعة.

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة عمر ومراد (2018م) من حيث أن تقييم جودة الخدمات المقدمة في دورات المياه ورضا الزائرات عنها بمحور التعاطف كانت متوسطة، وبناءً على عبارات الاستبيان تقييم الباحثة جودة الخدمات فيها بالنسبة لمحور التعاطف بقيمة متوسطة من حيث مراعاة الحالات الخاصة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة والزائرات مصطحبات الأطفال.

وبناءً على ما سبق تستطيع الباحثة أن تعطي تقييمًا لجودة الخدمة المقدمة في دورات المياه النسائية حول المسجد الحرام في محور التعاطف من خلال نتائج الاستبيان كما يلي: إن توفر الخدمات المقدمة في دورات المياه النسائية ومستوى جودتها وتطبيق الاشتراطات الصحية مقدمة كانت بجودة متوسطة.

## التوصيات والمقترحات.

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة وتقدم الآتي:

- 1- تقييم التلوث الميكروبي على الأسطح المختلفة بدورات المياه بشكل مستمر للحفاظ على الصحة العامة لمرطادي هذه الدوريات.
- 2- الكشف عن أثر الإرشادات التشجيعية للاستخدامات الصحيحة والحفاظ على التباعد الاجتماعي؛ على مكافحة التلوث وانتقال العدوى داخل دورات المياه النسائية في ظل جائحة كورونا.
- 3- أثر تطبيق منهجية (جيمبا كايزن) في التحسين المستمر لدورات المياه المحيطة بالمسجد الحرام ودورها في رفع مستوى جودة التقييم والإشراف عليها.
- 4- كما تقترح الباحثة توظيف التقنية باستخدام الذكاء الاصطناعي في التخلص من نفايات دورات المياه النسائية وكيفية الاستفادة منها في عملية التشجير؛ لدعم عملية التنمية المستدامة في المسجد الحرام توافقاً مع رؤية (2030)

## قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- إبراهيم، سندس كمال (2015). مشاكل دورات المياه العامة في السودان ودور التصميم الداخلي في معالجتها (رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا). تم الاسترداد من <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/1110>
- إبراهيم، شادي (2019). قيم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون (رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر). تم الاسترداد من <http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/12822/1/>
- أبو النصر، ا.د. مدحت محمد (2015). إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، ط1- القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو عيد، رائد أحمد ودراويش، عبد القادر (2016). 0226تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس "SERVPERF دار المنظومة، 43 (2) الصفحات 719-737.
- أحمد، عمر بشير، أصغر، عاطف حسين، عبد الرحيم، إبراهيم حسين أحمد،... & فائز. (2015). مكافحة الملوثات بين دورات المياه وساحات المسجد الحرام.
- أحمد، عمر بشير، أصغر، عاطف حسين، عبد الرحيم، إبراهيم حسين أحمد،... & بسام حسين. (2016). التقييم الصحي لدورات المياه بالمشاعر المقدسة.
- أحمد، عمر بشير، أصغر، عاطف حسين، عطار، عمار عبد الله والشهري، باسم شاهر (2021). المخاطر الصحية التي تواجه مرتادي المسجد الحرام خلال الموا اسم. ورقه علمية موجهة إلى اللجنة العلمية للملتقى العلمي العشرون لأبحاث الحج والعمرة والزيارة. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة جامعة ام القرى
- الأمم المتحدة الإنمائي. تم الاسترداد من [www.undp.or](http://www.undp.or)
- انول باتشيري، (2015). بحوث العلوم الاجتماعية: المبادئ والمنهج والممارسات. عمان-الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. مجلة الإداري، العدد 83.

- بن زكري، بلال (2014). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة فندق الأخوة بواعي - عين مليلة. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي.
- بولعسل، عبلة ويخلف، راضية (2014). دور جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة فندق الجزيرة-جيجل-. رسالة ماجستير، جامعة جيجل.
- جمال، خنشور وجمعة، خير الدين (2017). دور متطلبات إدارة الجودة الشاملة في ترسيخ منظورات المسؤولية الاجتماعية. مجلة ميلا للبحوث والدراسات، ..... المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف ميله- الجزائر المجلد 3 العدد 2.
- الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني 2018-2020
- رقاد، صليحة (2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. رسالة ماجستير جامعة الحاج لخضر -باتنة -
- الروقي، سعد عزيز (2021). جودة الخدمة. جودة الخدمة التعليمية. المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
- سارة، بوعلاق (2014). أثر جودة الخدمة على ولاء العميل - حالة الهاتف النقال بالجزائر-. رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير-بسكرة.
- شعبان، أياد عبد الله (2009). إدارة الجودة الشاملة، مدخل نظري وعملية نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز. ط1، دار زهران للنشر والتوزيع
- صالح، بوعبدالله (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة. دراسة تطبيق على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة سطيف 1.
- صلاح الدين، نسرین (2016). تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الاداء الفعلي SERVPERF دراسة حالة كلية التربية جامعة عين شمس. تم الاسترداد من <https://www.researchgate.net/publication/31214688>
- عبد الرحيم، إبراهيم حسين أحمد، مشاط، بسام حسين، السباعي، عبد الله فيصل،... & عمر بشير. (2019). تقييم الوضع البيئي والصحي بميقات ذي الحليفة خلال موسم حج 1438هـ.
- عدس، عبد الرحمن، وآخرون (2003م). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه. الطبعة الثالثة. الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- العزاوي، اد محمد عبد الوهاب (2005). إدارة الجودة الشاملة. جامعة الأسراء الخاصة: الأردن.
- العساف، صالح محمد. (2012). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط2. الرياض: دار الزهراء.
- على عبد الحفيظ محمد، & محمد. (2018). الضوابط الفقهية لعمارة الحمامات الإسلامية، دراسة تطبيقية على نماذج مختارة من الحمامات في العالم الإسلامي.
- عمر، سالي ومراد، رحمانی (2019). تأثير جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة موبيليس- وكالة المسيلة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد بوضياف- المسيلة.
- كنعان، حامد عمر (2018). الجودة المدركة: أبعادها وأنموذج قياسها في جمعيات القرآن. ورقة بحثية مقدمة للملتقى الجودة والتميز في جمعيات القرآن.
- المجلي، شيراز وهلال، نانسي (2016). اليوم العالمي لدورات المياه 29 تشرين الثاني/نوفمبر. برنامج

- محمد، على عبد الحفيظ محمد، (2018). الضوابط الفقهية لعمارة الحمامات الإسلامية، دراسة تطبيقية على نماذج مختارة من الحمامات في العالم الإسلامي.
- مركز ضمان الجودة، قاموس الجودة والاعتماد
- مشاط، بسام حسين (2021). تعزيز البيئة الصحية الداخلية التي يرتادها الحجاج لتحسين تجربة رحلة ضيف الرحمن للأماكن المقدسة. ورقة مقدمة الى اللجنة العلمية للملتقى العلمي العشرون لأبحاث الحج والعمرة والزيارة. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة جامعة ام القرى.
- مصطفى، أ. م.، أيمن محمد، برهمين، سامي بن ياسين أحمد. (2019). تقييم جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصة بالمسجد الحرام موسم رمضان-1439هـ.
- ملحم، سامي محمد (2015). اساليب البحث العلمي. مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Áfio, A. C. E., Carvalho, L. V. D., Marques, J. F., Oliveira, P. M. P. D., Almeida, P. C. D., & Pagliuca, L. M. F. (2016). Physical accessibility for disabled people: analysis of toilet facilities in primary health care units.
- Anderson D., Seppäläinen T., Valkó B. (2017), Introduction to Probability, Cambridge Mathematical Textbooks, Cambridge University Press, ISBN: 9781108246705.
- Li, Y. Y., Wang, J. X., & Chen, X. (2020). Can a toilet promote virus transmission? From a fluid dynamics perspective. Physics of Fluids, 32(6), 065107.
- Machin, D, Campbell, M.J., Tan, S.B, Tan, S.H.( 2018), 'Sample Sizes for Clinical, Laboratory and Epidemiology Studies, Fourth Edition'. John Wiley and Sons. Hoboken, New Jersey.
- Norman, Geoff, Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics, Adv in Health Sci Educ (2010) 15:625–632 DOI 10.1007/s10459-010-9222-y.
- Shi, Y., Zhou, L., Xu, Y., Zhou, H., & Shi, L. (2018). Life cycle cost and environmental assessment for resource-oriented toilet systems. Journal of cleaner production, 196, 1188-1197.
- Wu, C., Xue, K., & Palmer, M. H. (2019). Toileting behaviors related to urination in women: A scoping review. International journal of environmental research and public health, 16(20), 4000.