

## The effectiveness of the procedures followed by the organizers during the Hajj season on the safety of the elderly in Al-Mashaer train area

Mrs. Lina Mohammed Alsulimani

College of Business Administration | Umm Al-Qura University | KSA

Received:  
27/02/2022

Revised:  
09/03/2022

Accepted:  
25/10/2023

Published:  
30/08/2024

\* Corresponding author:  
[leena.alsulimani@gmail.com](mailto:leena.alsulimani@gmail.com)

**Citation:** Alsulimani, L. M. (2024). The effectiveness of the procedures followed by the organizers during the Hajj season on the safety of the elderly in Al-Mashaer train area. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 8(10), 71 – 89. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.N270222>

2024 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Abstract:** The aim of this study is to identify the authorities responsible for organizing the Hajj season which focus on the most important needs of the elderly in Al-Mashaer train area, and to measure the quality of services provided to elderly people in Al-Mashaer train area, and the most prominent international standards for safety at train stations in Britain - Japan – Australia - America. In addition, the qualitative approach that serves the objectives of the study was used, and the data collection tool represented in the research questionnaire consisting of two parts was also utilized. A special section for the beneficiaries targeting the elderly who had previously performed the Hajj, knowing the obstacles they faced in the train area, and measuring the perceived quality of services from their point of view, and the sample consisted of 61 elderly people, and another questionnaire targeted the organizers in Al-Mashaer train area to measure the perceived quality of services from their point of view. The sample was composed of 106 people who participated in organizing the Hajj season in Al-Mashaer train area. The 19-paragraph for elderly people and 21-paragraph for organizers in Al-Mashaer train area. questionnaire was published using the Service Quality Measurement Model, which consists of five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, safety and emotion. The study concluded with the following most prominent results: That the elements of tangible service and service in terms of reliability in Al-Mashaer train area for providing service to the elderly are widely available, and one of the most important things that shows is the ease of use of elevators in the train area, and the existence of special tracks for elderly vehicles. However, there is a need to develop, improve and increase the number of toilets in the area, while the elderly people are mostly satisfied with the services provided to them. Moreover, there is a need to review and support the emergency plan to achieve the safety and security required for the elderly. The results also revealed that most of the elderly sample agreed that the workers care about them personally, and that there are no statistically significant differences about the quality of services provided at Al-Mashaer to the beneficiaries due to the difference in gender among the elderly people. This indicates that there is a consensus among pilgrims, of different sex, on the level of service provided.

**Keywords:** Hajj and Umrah - the elderly - security and safety - services - service elements.

### مدى فاعلية الإجراءات المتبعة من قبل القائمين على التنظيم في موسم الحج

#### على سلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر

أ. لينه محمد السليمانى

كلية إدارة الأعمال | جامعة أم القرى | المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الجهات القائمة على التنظيم في موسم الحج إلى عام 2021م، والقضاء على أهم احتياجات كبار السن في منطقة قطار المشاعر، وقياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في منطقة قطار المشاعر، وأبرز المعايير الدولية الخاصة بالسلامة في محطات القطارات في بريطانيا-اليابان-أستراليا-أمريكا. كما وتم استخدام المنهج النوعي الذي يخدم أهداف الدراسة، وأداة جمع البيانات الممثلة في الاستبانة البحثية المكونة من قسمين قسم خاص للمستفيدين يستهدف كبار السن الذين سبق لهم الحج، ومعرفة المعوقات التي واجهتهم في منطقة قطار المشاعر، وقياس جودة الخدمات المدركة من وجهة نظرهم وكانت العينة مكونة من 61 مسن، واستبانة أخرى استهدفت القائمين على التنظيم في منطقة قطار المشاعر لقياس جودة الخدمات المدركة من وجهة نظرهم. وكانت العينة مكونة من 106 شخص اشترك في التنظيم في موسم الحج في منطقة قطار المشاعر، وتم نشر الاستبانة المكونة من 19 فقرة للمستفيدين و21 فقرة للقائمين على التنظيم، وخلصت الدراسة بأبرز النتائج التالية: أن عناصر الخدمة الملموسة والخدمة من حيث الاعتمادية في منطقة قطار المشاعر والخاصة بتقديم الخدمة لكبار السن تتوفر بدرجة كبيرة ومن أهم ما يبين ذلك سهولة استخدام المصاعد في منطقة قطار المشاعر، ووجود مسارات خاصة بعربات كبار السن، كما وأن هناك حاجة لتطوير وتحسين وزيادة عدد دورات المياه في المنطقة، وأن كبار السن غالباً يرضون على الخدمات المقدمة لهم. الكلمات المفتاحية: الحج والعمرة- كبار السن- امن وسلامة-خدمات-عناصر الخدمة.

## المقدمة:

تعتبر فريضة الحج ركنا حتمي الأداء لمن استطاع اليه سبيلا؛ حيث يتنافس المسلمون في أن ينالوا شرف وفضيلة الأداء باختلاف أعمارهم والظروف التي تحكمهم.

وبحكم أن هذه الفريضة لا تؤدي إلا في مكة المكرمة، أبرزت الدولة السعودية فائق الاهتمام بالحج والحجيج، حيث نصت المادة الرابعة والعشرون من النظام الأساسي للحكم بالمملكة العربية السعودية على أن "تقوم الدولة بإعمار الحرمين الشريفين وخدمتهما، وتوفير الأمن والرعاية لقاصديهما، بما يُمكن من أداء الحج والعمرة والزيارة بيسر وطمأنينة" (النظام الأساسي للحكم، 1412هـ)، ونظرا لضيق الوقت ومحدودية المساحة وكثرة الوافدين، فإن المملكة العربية السعودية-بحكم سيادتها على الأراضي المقدسة- مُلزَمة أن تضع آلية معينة تضمن من خلالها سلامة كل من يفد على أراضيها المقدسة، وتعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بحاجة مضاعفة إلى السلامة والرعاية مقارنة بغيرهم ويُشكل كبار السن أعلى فئات الاحتياجات الخاصة.

ومما لا شك فيه أن الجهات العاملة في خدمة ضيوف الرحمن تسعى لتعزيز محور السلامة في كافة مستوياتها ومجالاتها، وقد اثبتت هذه الخدمات فعاليتها بناء على نجاحات مواسم الحج خلال السنوات القليلة الماضية، ومن جهة أخرى فإن المعايير والاشتراطات الدولية للسلامة تمثل ركيزة أساسية تستند عليها الخبرات المتراكمة للجهات العاملة والمعنية؛ لتأمين منظومة من الخدمات الآمنة التي تتناسب ورؤية المملكة المباركة؛ لدعم أعمال التطوير في مدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

وبما أن الدول المتقدمة تولي أهمية بالغة بسلامة كبار السن في المواقع التي تشهد حشودا كبيرة؛ فإنه يمكن الاستعانة بتجربتها في الاشتراطات التي تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية تضمن سلامة كبار السن وتسهل حركة مرورهم، ومن هذه الدول بريطانيا يوجد كود-معياري- معين خاص بسلامة كبار السن ضمن كود البناء السعودي العام (SBC 201) أو دليل الشروط الوقائية بالمشاعر المقدسة (دليل الشروط الوقائية بالمشاعر المقدسة، 1438هـ)، يمكن الاستعانة بتجارب هذه الدول لقياس مدى فاعلية الإجراءات المتبعة لسلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر بناء على المعايير التي تلتزم بها الدول المتقدمة، لذلك سيتم في هذه الدراسة قياس مدى فاعلية الإجراءات المتبعة من قبل القائمين على التنظيم في موسم الحج على سلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر، ومعرفة رضا كبار السن-المستفيدين- من الحجيج بالخدمات المقدمة إليهم في المنطقة المذكورة، بالإضافة إلى معرفة وجهة نظر القائمين على التنظيم مدى فاعلية الإجراءات الحالية المتبعة التي من خلالها يُضمن سلامة كبار السن من الحجاج بإذن الله.

## مشكلة الدراسة:

يتضاعف عدد ذوي الاحتياجات الخاصة-ومهم كبار السن-في العالم بشكل ملحوظ وخاصة في الآونة الأخيرة من عصرنا الحديث، وبالرغم من تزايد هذه الأعداد إلا أن الإجراءات الوقائية المتبعة لضمان سلامتهم في موسم الحج غير كافية (عبدالعليم، 1438هـ، صفحة 4).

وبعد الاطلاع على كود البناء السعودي العام (SBC 201) ودليل الشروط الوقائية بالمشاعر المقدسة-وهما المعايير الواجب اتباعها قبل البناء في المملكة العربية السعودية والاشتراطات الواجب توفرها في المكان ليصبح مصححا به-، تبين أنه لا يوجد كود-معياري- معين تحت بند سلامة كبار السن، والذي يُفترض على أصحاب الحملات اتباع معاييرهم في موسم الحج، وتظل الإجراءات الوقائية المتبعة لسلامة كبار السن حاليا في موسم الحج عشوائية، كما أنها غير مرضية بناء على ما ورد في التقرير الخاص برحلة العمل في برنامج خدمة ضيوف الرحمن (وزارة الحج، 1440هـ، صفحة 53).

وقد يترتب على عدم أخذ سلامة كبار السن في عين الاعتبار عواقب وخيمة قد تؤثر على نجاح موسم الحج، كما قد يكون هناك إصابات ووفيات يُمكن أن يُتخذ لها احترازات وقائية مسبقة، لاسيما أن أعدادهم في تزايد كبير في الآونة الأخيرة (عبدالعليم، 1438هـ، صفحة 3)، وتعد منطقة قطار المشاعر من المناطق التي تشهد حشودا كبيرة الأمر الذي يتطلب وجود أنظمة وإجراءات تختص بالسلامة تضمن منع حدوث أي مكروه لا قدر الله لهذه الفئة.

وبما أن الدول المتقدمة تولي أهمية بالغة بسلامة كبار السن-بحكم اعتمادهم على أنفسهم في أغلب تحركاتهم- يمكن الاستفادة من تجربة المملكة المتحدة واليابان وأمريكا وأستراليا في الإجراءات الوقائية التي يتم اتباعها بمحطات القطر الكبرى الخاصة بهم، والتي تشهد حشودا كبيرة من الناس، وتطبيق هذه الإجراءات واستخدامها ككود خاص بسلامة كبار السن في المملكة العربية السعودية في المشاعر المقدسة (برهمن، 1437هـ، صفحة 389)، ولا يمكن-من وجهة نظر الباحثة- تطبيق هذه الاشتراطات دون معرفة مدى فاعلية الإجراءات الحالية المتبعة من قبل القائمين على التنظيم في موسم الحج على سلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر حاليا.

ونظراً لأهمية الموضوع وندرة الدراسات التي تناولته فقد جاءت هذه الدراسة في كونها قد تكون إضافة علمية جديدة للتعرف على الإجراءات الوقائية الواجب اتباعها لضمان سلامة كبار السن في موسم الحج بحيث تصبح هذه الإجراءات معياراً في منطقة قطار المشاعر، وتتلخص مشكلة الدراسة في اجابتها عن السؤال التالي: ما مدى فاعلية الإجراءات المتبعة من قبل القائمين على التنظيم في موسم الحج على سلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر؟

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى فعالية الإجراءات المتبعة من قبل القائمين على التنظيم في موسم الحج على سلامة كبار السن بقطار المشاعر من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة؟
- 2- ما الجهات القائمة على التنظيم في موسم الحج؟
- 3- ما أهم احتياجات كبار السن في منطقة قطار المشاعر؟
- 4- ما جودة الخدمات المدركة المقدمة للمستفيدين في منطقة قطار المشاعر؟
- 5- ما المعايير الدولية الخاصة بالسلامة في محطات القطار؟

#### أهمية الدراسة:

- أهمية علمية
  1. قد يساهم البحث في إثراء المعرفة العلمية الخاصة بجانب السلامة في موسم الحج.
  2. يتماشى هذا البحث مع تطلعات رؤية المملكة (2030) والتي تتجه نحو الجودة والتحسين والتطوير، وزيادة الكفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها الجهات المعنية لراحة وسلامة الحجاج.
- أهمية عملية
  1. يمكن أن يفيد البحث الحالي في تخصيص كود -معياري- خاص بسلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر ضمن المعايير التي تضعها الجهات المعنية.
  2. ضرورة الاستعانة بتجارب الدول المتقدمة كأحد أساليب تحقيق الاحترافية في الأداء وبناء خطط ومعايير مستقبلية على أسس ومنهجية علمية.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: الخدمات المقدمة لكبار السن في منطقة قطار المشاعر.
- الحدود الجغرافية: قطار المشاعر.
- الحدود الزمانية: موسم الحج الفترة من 1440 إلى 1441 هـ.
- الحدود البشرية: حجاج بيت الله الحرام -كبار السن-، القائمين على التنظيم في موسم الحج في منطقة قطار المشاعر

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### أولاً- الإطار النظري

##### نبذة عامة عن قطار المشاعر المقدسة

يقع قطار المشاعر المقدسة في الجهة الجنوبية من مكة المكرمة ويربط بين جنوب شرق مشعر عرفات وجنوب غرب مشعر منى (الجمرات) عبر مشعر مزدلفة بمسار يبلغ 20 كيلو متراً على أعمدة في الجزر الوسطية للطرق، ويتألف من 9 محطات مرتفعة عن الأرض بطول 300 متر لكل محطة، حيث يقطع الحاج طريقه نحو المحطة عبر طريق منحدرات مهيأة ومصاعد وسلالم عادية وكهربائية وبوابات أوتوماتيكية تفصل بين القطار ومناطق التحميل والانتظار، كما ان المحطات مزودة بتقنية الاستشعار عن بعد للتعرف على حاملي التذاكر-التي تعطى للحاج من قبل الحملة الخاصة به-، والقطار يسير دون سائق بواسطة أنظمة آلية للتشغيل يتم التحكم بها عن طريق مركز التشغيل والمراقبة، ويحتوي القطار على 17 قطار و 204 عربة وتتسع الى 3000 راكب، ويبلغ طول السكة الحديدية 18 كم، ويحتوي على 120 باب و9 محطات، وبلغ مجموع الحجاج الذين ارتادوا القطار عام 1440 هـ 2.333.748 حاج، و 2170 رحلة. (الشركة السعودية للخطوط الحديدية سار، 1440) (وكالة الانباء السعودية، حج / قطار المشاعر المقدسة.. قصة 2000 رحلة في سبعة أيام، 2019).

وتتولى حاليا الشركة السعودية للخطوط الحديدية سار إدارة مشروع قطار المشاعر المقدسة من حيث تقديم جميع أعمال الخدمة والصيانة والتشغيل لقطار المشاعر المقدسة، بالإضافة إلى تنظيم وإدارة الحشود والحراسات الأمنية، وإدارة الأصول التابعة للقطار من محطات ومرافق ومعدات وأنظمة تشغيل، وغير ذلك من التجهيزات التابعة له، ولمدة خمسة سنوات، جاء هذا القرار إثر اتفاقية وُقعت من قبل الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة بمشاركة هيئة تطوير مكة المكرمة ووزارة المالية باعتبارهم أطرافا ضمن الاتفاقية. (الدهاس، 2021)

#### احتياجات كبار السن في منطقة قطار المشاعر

تعتبر الفئة العمرية المصنفة ضمن كبار السن من الفئات المتزايدة في السنوات القادمة؛ إذ أن نمط الحياة الصحي في ارتفاع وجوده المعيشة أيضا، هذه الأسباب وغيرها رفعت نسبة كبار السن، فكان عددهم في عام 1980م 376 مليون نسمة حول العالم، وارتفع العدد ليصل في عام 2000م إلى 590 مليون نسمة (زيادة، 2015م)، يؤكد ذلك ماجاء في دراسة أجريت في السويد استنتجت أنه بحلول عام 2060م ستكون نسبة كبار السن في المنطقة أعلى من 25% مقارنة بعام 2011م حيث ان كبار السن لم يتجاوزا 19% من السكان (Nilsson, et al., 2016).

ولاشك أن الاحتياجات الخاصة بكبار السن تختلف عن احتياجات الفئات الأخرى، إذ أن المشكلات التي يواجهونها تختلف عن غيرهم، وتتنحصر في مشكلات معرفية ومشكلات صحية وجسمية ومشكلات انفعالية واجتماعية ونفسية (زيادة، 2015م). و فيما يخص العوامل التي تؤثر على سلامة النقل في محطات نقل القطارات يمكن استخلاص احتياجات كبار السن منها وهي كما يلي: بناء على ماورد في مقال بعنوان أمن وسلامة القطارات و السكك الحديدية (هيئة التحرير (معد)، 2013م)

العوامل التي تؤثر على السلامة في محطات القطار	احتياجات كبار السن بناء على العوامل
الإهمال البشري سواء لمستخدمي القطارات او العاملين فيه	اهتمام القائمين على التنظيم والعاملين في محطات القطار من خلال متابعتهم ومراقبة أدائهم واختيار الكفاءات المؤهلة وتدريبهم.
الضغط الكثيف على حركة النقل	إدارة حشود منظمة تضمن عدم التكدس وتنظم دخول وخروج كبار السن بأمان.
عدم حداثة القطارات	الاهتمام بالصيانة الدورية للقطارات والتعاقد مع شركات عالمية موثوقة.
قلة وندرة و ارتفاع تكاليف قطع غيار القطارات للقيام بالصيانة اللازمة	الحرص على الصيانة الدورية وتشجيع الصناعات المحلية للقطارات.
ضعف الإجراءات الإدارية، والإهمال في تنظيم الرحلات وإدارتها	اختيار الكفاءات من الموظفين واخصائهم لاختبارات دورية ومتابعة حضورهم للدورات التطويرية ومتابعة اداءهم وعملهم من قبل الجهات الإدارية الأعلى.
احتراق داخل القطار نتيجة لعامل بشري او خطأ في التوصيلات الداخلية، او انفجارات للمواد البترولية او مواد اخرى	الحرص على الصيانة الدورية ومتابعة التقارير الخاصة بذلك، وتنفيذ خطط الاخلاء والطوارئ باستمرار لبيتهم تدريب العاملين على التعامل مع كافة المستجدات المفاجئة.
السرعة الزائدة وخرق قواعد السلامة والأمان	تدريب العاملين في المنطقة والتأكد من التزامهم بكافة الأنظمة والقوانين المتعلقة بالسلامة، كما أن الصيانة الدورية ضرورية إذ ان القطار يعمل دون الحاجة الى سائقين.
الانهيارات الأرضية وسوء الأحوال الجوية	التعاون مع الجهات المعنية بذلك والتنبيه المسبق لأي طارئ وكارثة ومعالجة ذلك قبل وقوعه، كما يجب ان يكون فريق العمل مدرب على التعامل مع الكوارث والأزمات قبل وقوعها و حال وقوعها وبعد وقوعها.

وتعتبر هذه العوامل شاملة لأمر السلامة التي تقع على عواتق القائمين بالتنظيم في موسم الحج، وقد اهتمت حكومة خادم الحرمين الشريفين بسلامة الحجيج، ويؤكد ذلك ما ورد في دراسة دراسة سنان، والشمراني (1440هـ) أن الخطط الموجودة في منطقة المشاعر تغطي معظم جوانب السلامة ومكافحة الحريق وذلك لمختلف الجهات والقطاعات المشاركة بخطط حسب التخصص، وهدفت الدراسة إلى تقييم الوضع الحالي لمنظومة السلامة العامة؛ حيث استعرضت الدراسة أبرز المشاكل الحالية والاحتياجات العاجلة ومن ثم

استعرضت الأنماط النموذجية للسلامة العامة وقامت بدراسة حالة فيما يخص اخلاء مخيمات ضيوف الرحمن، وتوصلت الدراسة الى: ان عنصر السلامة في الحج شبه جاهز ليكون له كود عالي خاص منفردا، و أن الخطط قد يلزمها بعض التطوير للوصول الى مرحلة التكويد، مع ضرورة عمل خطة موحدة للمخاطر الوطنية لتسهيل الاجراءات في حالات الإخلاء ومايتبعها. وأوصت بضرورة الاستعجال في تنفيذ خطط مدروسة للبنية التحتية للمشاعر بما يمكن من تحقيق الحج الذكي، ودراسة ربط قطار المشاعر المقدسة بالاستفادة منه لربطه بمكة المكرمة لتأمين وسيلة آمنة لنقل الحجاج إلى الحرم المكي.

وجدير بالذكر هنا عرض ماتطرق له دراسة بعنوان Engaging Adolescents to Care for Elderly Safety in the Community

(Ling Siu, 2012) إلى بعض مواقف السلامة والعوامل التي يجب الاستعداد لها لكبار السن في محطات النقل وهي كما يلي:

- عوامل السقوط.
- العمر.
- نعومة الركوب وخصائصه: مثل سهولة الانزال.
- ترتيب المقاعد للمسنين والترتيب الداخل للمقصورة.
- إدراك التعليمات والشعور والسلوك.
- الجنس.
- الحالة الصحية والجسدية والنفسية، والقدرة على إدراك التباين والعمق.
- عوامل الطلب المقصودة مثل الإضاءة، الأسطح غير المستوية(الظروف المادية لمنصة المقصورات) سطح لامع أو معتم للنوافذ والأبواب.

#### قياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين

تعرف الجودة على أنها: مجموعة من الوسائل والمبادئ الفنية التي تؤدي إلى التحسين المستمر للأداء على كافة مستويات العمليات والوظائف والمخرجات عن طريق استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة لمواجهة احتياجات المستفيدين والعمل على تحقيق الرضا (السامرائي، 2007)، كما وتعرف جودة الخدمة على أنها نتاج الفرق بين توقعات المستفيد النهائي للخدمة الممتازة وبين ادراكه لأداء الخدمة التي يحصل عليها بالفعل (العولقي، 2018)، وتقاس هذه الجودة بطريقتين طريقة تهتم بذات المنتج وهي الجودة الموضوعية، وطريقة تهتم بالخدمة المقدمة وهي: الجودة المدركة، وكلاهما يهدفان الى تحقيق الجودة وكسب رضى العميل، فالجودة المدركة مرتبطة بالعميل وبالأداء الفعلي وتتشكل الإدراكات من خلال تقييم العملاء لخدمة الجودة المقدمة، وقد تتغير هذه الإدراكات مع مرور الوقت، وعليه فمن الضروري التقييم المستمر لإدراكات العملاء.(Maxwell & Thobeleni, 2013)، أما الجودة الموضوعية فهي مختصة بالمنتج او السلعة المقدمة للعميل وعملياته المختلفة (كنعان، 10-7-1441 H).

#### 1- أبعاد جودة الخدمات المدركة

بما أن هذه الدراسة مختصة بقياس الجودة المقدمة للعميل فإن ماهمنا هنا هو الجودة المدركة، وتتعدد المقاييس الخاصة بجودة الخدمات المدركة، وترجع بؤادر قياس جودة الخدمات المدركة لعام 1979م عندما رأى العالم Sasser & others أن هناك ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي: المادية والتسهيلات والأفراد، ثم جاءت دراسة عام 1982م قام بها Lehtinen وضحت أن جودة الخدمة تتعلق بثلاثة أبعاد أساسية وهي: الجودة المادية المتعلقة بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة المتعلقة بالانطباق الذهني عن المؤسسة المقدمة للخدمة، والجودة التفاعلية التي تتعلق بعمليات التفاعل بين العاملين بالمؤسسة الخدمية والعملاء او المستفيدين النهائيين (العولقي، 2018)، وفي عام 1985م على يد berry, Zeithaml, Parasuraman تم تحديد أبعاد للجودة في عشرة أبعاد وهي: الاعتمادية والاستجابة والكفاءة والجدارة والوصول للخدمة والمصادقية والاتصال والأمان واللباقة والجوانب المادية الملموسة والفهم.

وقد تبين فيما بعد أن هناك ارتباط شديد بين هذه الأبعاد مما أدى إلى دمج البعض منها واختصارها إلى خمسة أبعاد أساسية على يد Parasuraman عام 1988م وهي: الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف.

ويطلق على هذا النموذج Service quality Model وهي اختصار من Service quality Model ويطلق على هذا النموذج نموذج الفجوة وهو من أشهر المقاييس المستخدمة لقياس جودة الخدمات (المخلاف، 2016)، وهي ماتم استخدامه في الاستبانة المتعلقة بالدراسة الحالية: حيث انها تهدف لمعرفة الإجراءات المتبعة لخدمة المستفيدين من كبار السن للخدمات المقدمة لهم في منطقة قطار المشاعر المقدسة..

#### 2- طريقة قياس الجودة المدركة

لا بد من الإشارة بداية الى معاني الأبعاد الخاصة بنموذج Servequal وهي كما جاءت في دراسة (كنعان، 10-7-1441 H) مايلي:

- الملموسية: وهي كل مايتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر المنظمة العام.
  - الاعتمادية: وهي مدى تنفيذ الأعمال بشكل صحيح وفي الوقت المناسب واهتمام المنظمة الإجابة على الاستفسارات فضلا عن التوثيق والتدقيق.
  - الاستجابة: وهي مدى استجابة العاملين لحاجات المستفيدين مثل: دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة المستفيدين.
  - الأمان: هو مدى شعور المستفيدين بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين بالمنظمة.
  - العاطفة: وتعتبر عن اهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات العميل وتلبيتها.
- ويتكون المقياس من مجموعتين كل مجموعة تضم 22 فقرة؛ تهدف المجموعة الأولى الى قياس توقعات العملاء نحو الكيان او المؤسسة، وتهدف المجموعة الثانية الى قياس اتجاهات المستفيدين نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من الكيان او المؤسسة. وتظهر النتيجة بالمقارنة بين نتائج المجموعتين. (صلاح الدين، 2016) (كنعان، 10-7-1441 H).
- ولقد تناولت الدراسة الحالية هذا المقياس في تصميم الاستبانة الخاصة للمستفيدين و تضم الأبعاد الخمسة لمقياس Servequal واستبانة خاصة بالقائمين على التنظيم في موسم الحج تضم الأبعاد ذاتها، ويتميز مقياس Servequal بأنه النموذج الأكثر فعالية لقياس جودة الخدمات، ويتميز بالصدق العالي جدا، وانا معادلة الفرق بين المدرك والمتوقع وضحت التمايز اقوى من صيغة عدم الفروق، واستخدمت هذه الأداة على نطاق واسع من قبل المدراء والأكاديميين لتقييم ادركات المستفيدين لجودة مجموعات متنوعة من الخدمات (Vanniarajan & Gurunathan, 2009).
- ولابد من الإشارة إلى المبررات الداعية لتخصيص نموذج Servequal في هذه الدراسة وهي إضافة الى ماسبق حسب مرثيات الدراسة مايلي:

- الاتجاه الحديث نحو التحسين وتطوير الخدمات.
- ضرورة التجاوب الملح مع طلبات المستفيدين من كبار السن .
- الجودة جزء لايتجزء من الإنتاجية.
- اشراك القائمين على التنظيم في عملية التحسين مما يؤدي الى ارتفاع روحهم المعنوية.
- زيادة الفاعلية التنظيمية؛ اذ ان إدارة الجودة الشاملة تسعى لتحقيق اكبر قدر من العمل الجماعي.
- تحقيق رضى الحاج التام، وتطوير قطاع الحج والعمرة وخدمة لضيوف الرحمن.

#### المعايير الدولية الخاصة بالسلامة في محطات القطار في دول العالم المتقدمة

- تم القاء الضوء على الدول التالية: بريطانيا-اليابان-امريكا-استراليا وذلك للأسباب التالية:
- أنها دول أولت عناية كبيرة بكبار السن؛ فضلا عن ارتفاع نسبة كبار السن في هذه الدول.
  - أنها من قارات مختلفة وتخضع لطقس مختلف ودرجات حرارة متفاوتة.
  - دول تختلف في أنظمتها بعض الشيء عن بعضها البعض، وفيما يلي عرض لأهم مايميز الخدمات المقدمة لكبار السن في محطات القطار لهذه الدول.
- 1- محطة (لندن واترلو) ، هذه المحطة تقع في وسط لندن وتم اختيارها لانها تعتبر من اقدم والمحطات في بريطانيا حيث فتحت في عام 1848 وتعتبر واحدة من أكثرمحطات بريطانيا مواكبة للتحديثات. (NetworkRail, 2021). وقد تم تصميم مدونة- معيار- خاص بسلامة ذوي الاحتياجات الخاصة بمحطات القطار في المملكة المتحدة ، والغرض منها A code of Practice (2011) هو مساعدة أولئك الذين يعملون في قطارات الركاب والمحطات في جعل السفر بالسكك الحديدية أسهل للمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة، وتم تنقيح هذه الوثيقة في عام 2008 لمراعاة المعايير الأوروبية القادمة للبنية التحتية للسكك الحديدية التي يمكن الوصول إليها والتي اعتمدها المملكة المتحدة في 1 يوليو 2008، وأجريت مراجعات أخرى في عامي 2010 و 2011 لمراعاة المعايير البريطانية المنقحة ((BS8300: 2009) على تصميم المباني لتلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة، وأهم النتائج التي تم حصرها من خلال هذا المعيار: ان هذه المبادئ ستفيد جميع الركاب، وسيستطيع الركاب الذين لديهم كمية كبيرة من الامتعة، او أطفال صغار وكراسي دفع التحرك بسهولة ويسر، وسيقدر هذه الإجراءات السياح حيث مخططات المحطة المنطقية واللافتات الواضحة والمتسقة، وسيكون لهذا تأثير على فتح الشبكة لمجموعة واسعة من الناس وتوليد رعاية متزايدة للسكك الحديدية.

واستفادت الدراسة الحالية مع معيار الممارسة الصادر من وزارة المواصلات البريطانية في تصميم محطات القطار لكبار السن في أنها اتخذت هذا المعيار منهجية يُقترح أن تطبيق البنود الخاصة به في منطقة قطار المشاعر والتي تشمل:

- مواقف السيارات
- الأبواب
- الارضيات
- الجدران
- مساعدات الحركة الانزلاقية
- الأثاث
- اللوحات الارشادية وشاشات العرض بكافة تفاصيلها
- نقاط بيع التذاكر
- دورات المياه
- المصاعد والسلالم
- تصميم الموقع بصفة عامة مع ما يتناسب مع حاجة كبار السن.
- خطط الطوارئ لسلامة كبار السن.

المؤشرات	المعيار
- ابواب واسعة بما يتلائم واستخدامات الكبار في السن. - كتابات بخط كبير بحيث تساعد القارئ على تحديد الوجهة دون الحاجة لمساعدة.	معايير السلامة في تصميم الابواب
- المصاعد مصممة بحيث تكون واسعة لتناسب الكبار في السن والمستخدمين للكراسي المتحركة. - لوحة التحكم بالمصعد ليست مرتفعة ولكن مصممة في مكان مناسب ليصل لها كبار السن . - ازرار طلب المساعدة داخل المصاعد موضوعة في مكان منخفض ليسهل الوصول اليه في حال حصول عطل في المصعد.	معايير السلامة في المصاعد
- الجدران مصممة بطريقة تساعد جميع مرتادوا المحطة لمعرفة الأماكن التي يتوجهون اليها فهي مزودة بلوحات ارشادية تساعد على تحديد الوجهة المراد الوصول اليها. - الجدران تحوي لوحات ارشادية كبيرة تمكن كبار السن من القراءة بكل سهولة. - الجدران تحوي اضاءات ارشادية وعلامات ترشد مرتادوا المحطة الى الأماكن المراد وصولها.	معايير السلامة في تصميم الجدران
- أرضية المحطة مصممة بطريقة تساعد مرتادوا المحطة على المشي دون عوائق . - أرضية المحطة صممت وزودت بسحابات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في الاماكن التي تحتاج للمشحي لمسافات طويلة مما يسهل عليهم التنقل بيسر. - الأرضية صممت لتناسب مستخدمي الكراسي المتحركة فأماكن المشي واسعة وبدون حواجز او انحدارات .	معايير السلامة في تصميم أرضية المحطة
- الحمامات مصممة بأبواب واسعة وسهلة الفتح لتناسب جميع الفئات العمرية . - المراحيض صممت لتناسب جميع الفئات فهناك ما صمم بشكل منخفض ليناسب كبار السن والاطفال وذوي الاحتياجات الخاصة وهناك ما صمم ليناسب باقي الفئات - علامات ارشادية كبيرة ترشد مرتادوا المحطة وتسهل عليهم الوصول لدورات المياه.	معايير السلامة المتبعة في تصميم دورات المياه
- رفوف الأمتعة صممت بشكل منخفض لتناسب جميع فئات الناس المرتادة للمحطة. - واسعة وسهلة الفتح لتناسب كبار السن.	معايير السلامة المتبعة في تصميم رفوف الأمتعة
- مقاعد واسعة وقبضات في الاطراف ومتمكى لليد . - تصميم المقاعد بشكل واسع وبمسافة واسعة بين كل مقعد وآخر بحيث يسهل دخول المسنين بكل اريحية.	معايير السلامة المتبعة في تصميم المقاعد

## 2- المعايير الدولية الخاصة بالسلامة في محطات القطار في اليابان :

محطة (طوكيو) تقع في حي تشيودا من مدينة طوكيو تعتبر من أكثر محطات اليابان ازدحاماً وأكثرها تطوراً حيث تم افتتاحها

عام 1914.(GoTokyo, 2021).

المؤشرات	المعيار
- تصميم الابواب بشكل واسع وبفتحات واسعة ملائم لاستخدامات كبار السن. -صوت تحذيري مع فتح وغلق الابواب. وجود كتابة ارشادية على الابواب باللغة اليابانية البسيطة بدلاً من الكانجي الصعبة.	معايير السلامة في تصميم الابواب
- المصاعد مصممة لتناسب المستخدمين للكراسي المتحركة. - لوحة التحكم بالمصعد مصممة بشكل أفقي بدلاً عن التصميم العمودي ليصل لها كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بسهولة .	معايير السلامة في المصاعد
- الجدران تحتوي ما يسمى تانجي بروكو وهي لوحات ارشادية لكبار السن غير القادرين على الرؤية بسهولة مما يمكنهم من لمسها لمعرفة اماكن تواجدهم ووجهتهم. - الجدران تحوي لوحات ارشادية كبيرة تمكن كبار السن من القراءة بكل سهولة.	معايير السلامة في تصميم الجدران
- جزء من المحطة يحتوي على أرضية مصممة بمستشعرات أرضية تساعد كبار السن على معرفة وجهتهم. هذه التصميم (يمكنك من الشعور بالارض وتحتوي بروز في الارضية تعرف المرتاد بالاتجاهات) . - أرضية المحطة مصممة بطريقة تساعد مرتادوا المحطة على المشي دون عوائق . - أرضية المحطة صممت وزودت بسحابات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في الاماكن التي تحتاج للمشي لمسافات طويلة مما يسهل عليهم التنقل بيسر.	معايير السلامة في تصميم أرضية المحطة
- دورات المياه مصممة بأبواب واسعة وسهلة الفتح لتناسب جميع الفئات العمرية . - المراحيض صممت بشكل منخفض لتناسب كبار السن. - علامات ارشادية كبيرة تسهل على كبار السن التعرف عليها بسهولة دون الحاجة لمساعدة. (Japan Glances, 2016)	معايير السلامة المتبعة في تصميم الحمامات
- رفوف الأمتعة صممت بشكل منخفض لتناسب كبار السن. - واسعة وسهلة الفتح لتناسب كبار السن.	معايير السلامة المتبعة في تصميم رفوف الأمتعة
- مقاعد واسعة وقبضان في الأطراف ومتكى لليد وأماكن لتعليق الأمتعة الخاصة . - تصميم المقاعد بمسافة واسعة بين كل مقعد واخر بحيث يسهل دخول المسنين دون عوائق. (wikipedia, 2021)	معايير السلامة المتبعة في تصميم المقاعد

## 3- المعايير الدولية الخاصة بالسلامة في محطات القطار في استراليا:

محطة (ساوثرن كروس ستيشن مالبورن ) ، هذه المحطة تقع في مدينة مالبورن وهي واحدة من أقدم محطات استراليا

حيث فتحت عام 1859 وجمعت بين جمالية التصميم ومواكبتها للتحديات والتطورات. (Lumascap، 2021)

المؤشرات	المعيار
- صممت الابواب بشكل ملائم لاحتياجات الكبار في السن ، روعة التصميم في جماليته الملمتة، وتناسبه مع احتياج الناس هو ما جعل محطة ساوثرن كروس ستيشن في مالبورن واحدة من أجمل المحطات في العالم، والأبواب سهلة الفتح وواسعة. - كتابات بخط كبير بحيث تساعد الكبار في السن على تحديد الوجهة دون الحاجة لمساعدة.	معايير السلامة في تصميم الابواب
- المصاعد واسعة لتناسب الكبار في السن والمستخدمين للكراسي المتحركة. - ازرار المصعد موضوعة في مكان مناسب لاستخدام كل الفئات وكذلك ازرار طلب المساعدة داخل المصاعد موضوعة في مكان منخفض ليسهل الوصول اليه في حال حصول عطل في المصعد.	معايير السلامة في المصاعد
- الجدران مصممة بطريقة لتساعد جميع مرتادوا المحطة لمعرفة الاماكن التي يتوجهون اليها فهمي	

المؤشرات	المعيار
<p>مزودة بلوحات ارشادية تساعد على تحديد الوجهة المراد الوصول اليها.</p> <p>- الجدران تحوي لوحات ارشادية كبيرة تمكن كبار السن من القراءة بكل سهولة.</p> <p>- الجدران تحوي اضاءات ارشادية وعلامات ترشد مرتادوا المحطة الى الاماكن المراد وصولها.</p> <p>(YouTube, 2019)</p>	<p>معايير السلامة في تصميم الجدران</p>
<p>- أرضية المحطة مصممة بطريقة تساعد مرتادوا المحطة من المشي دون عوائق .</p> <p>- أرضية المحطة صممت وزودت بسحابات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في الاماكن التي تحتاج للمشحي لمسافات طويلة مما يسهل عليهم التنقل ببسر.</p>	<p>معايير السلامة في تصميم أرضية المحطة</p>
<p>- دورات مياه خاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.</p> <p>- تصميم الحمامات واسع والابواب سهلة الفتح والاعلاق .</p> <p>- علامات ارشادية كبيرة ترشد مرتادوا المحطة وتسهل عليهم الوصول للحمامات.</p> <p>- دورات المياه مجهزة بحيث تنظف ذاتيا-اوتو فلش- ، ذلك يساعد على تنظيفها دون الحاجة للعامل البشري.</p>	<p>معايير السلامة المتبعة في تصميم دورات المياه</p>
<p>- رفوف أمتعة خاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.</p> <p>- واسعة وسهلة الفتح والاعلاق لتناسب كبار السن.</p>	<p>معايير السلامة المتبعة في تصميم رفوف الأمتعة</p>
<p>- مقاعد واسعة وقبضات في الاطراف وممكن لليد .</p> <p>- تصميم المقاعد بشكل واسع وبمسافة واسعة بين كل مقعد واخر بحيث يسهل دخول المسنين بكل اريحية.</p> <p>- صممت اماكن المقاعد في اماكن بعيدة عن اماكن المشي وذلك لمنع اي ازدحام.</p>	<p>معايير السلامة المتبعة في تصميم المقاعد</p>

#### 4- المعايير الدولية الخاصة بالسلامة في محطات القطار في امريكا:

محطة ( جراند سينترال تيرمينال نيويورك)، تقع في مدينة نيويورك وتم اكمال بناءها عام 1913 ،هذه المحطة اختيرت لأنها تعتبر حسب موقع كالشر تريب واحدة من أجمل محطات امريكا وأكثرها مراعاة لمعايير السلامة. (grandcentral, " Grand Central Terminal stands as a universal symbol between New York City's past and present." , 2021).

المؤشرات	المعيار
<p>- ابواب واسعة بما يتلائم واستخدامات الكبار في السن.</p> <p>- كتابات بخط كبير بحيث تساعد القارئ على تحديد الوجهة دون الحاجة لمساعدة.</p> <p>- لوحات مضيئة تساعد على تحديد الوجهة بسهولة.</p>	<p>معايير السلامة في تصميم الابواب</p>
<p>- المصاعد مصممة بشكل واسع لتناسب الكبار في السن والمستخدمين للكراسي المتحركة.</p> <p>- لوحة التحكم وطلب المساعدة سهلة الوصول اليها .</p>	<p>معايير السلامة في المصاعد</p>
<p>- الجدران مصممة بطريقة مرتفعة لتوفر تهوية جيدة للمكان وجماالية فائقة.</p> <p>- الجدران تحوي لوحات ارشادية كبيرة تمكن كبار السن من القراءة بكل سهولة.</p> <p>- الجدران تحوي اضاءات ارشادية وعلامات ترشد مرتادوا المحطة الى الاماكن المراد وصولها.</p>	<p>معايير السلامة في تصميم الجدران</p>
<p>- أرضية المحطة مصممة بطريقة تساعد مرتادوا المحطة من المشي دون عوائق .</p> <p>- أرضية المحطة صممت وزودت بسحابات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في الاماكن التي تحتاج للمشحي لمسافات طويلة مما يسهل عليهم التنقل ببسر.</p> <p>- الأرضية صممت لتناسب مستخدمي الكراسي المتحركة وكبار السن بحيث يمكنهم التنقل بسهولة.</p>	<p>معايير السلامة في تصميم أرضية المحطة</p>
<p>- الحمامات مصممة بأبواب واسعة وسهلة الفتح لتناسب جميع الفئات العمرية .</p> <p>- المراحيض صممت لتناسب جميع الفئات فهناك ما صمم بشكل منخفض ليناسب كبار السن والاطفال وذوي الاحتياجات الخاصة وهناك ما صمم ليناسب باقي الفئات</p> <p>- علامات ارشادية كبيرة ترشد مرتادوا المحطة وتسهل عليهم الوصول لدورات المياه.</p>	<p>معايير السلامة المتبعة في تصميم دورات المياه</p>

المؤشرات	المعيار
- رفوف الأمتعة صممت بشكل منخفض لتناسب جميع فئات الناس المرتادة للمحطة. - واسعة وسهلة الفتح لتناسب كبار السن. (about, grandcentral, 2021)	معايير السلامة المتبعة في تصميم رفوف الأمتعة
- مقاعد واسعة ومناسبة لكبار السن . - تصميم المقاعد بمسافات واسعة وتصميم مريح ليحافظ على اليوسشر او وضعية الجسم لمستخدميه.	معايير السلامة المتبعة في تصميم المقاعد

#### الدراسات السابقة

وبعد استعراض ابرز المعايير يتبين ان جودة وفاعلية الخدمات المقدمة في محطات القطارات تسهم بفاعلية في سلامة كبار السن، ويؤكد ذلك دراسة برهمن، سامي (1437هـ) التي سعت الى وضع منهجية علمية لتطوير مرافق وخدمات الحج والعمرة، وردم الفجوة العلمية في مجال الدراسات المتعلقة بهندسة وإدارة المرافق والخدمات وتطبيقها في صناعة المناسبات الكبيرة؛ حيث وناقشت هذه الدراسة موضوعات مثل التخطيط وهندسة الأماكن التي يستخدمها الحجاج والمعتمرون. وأهمية توافر وتكامل جودة الخدمات المقدمة لهم وإدارة تدبير كل ذلك بطريقة علمية احترافية مع مراعاة كافة الموارد والعوامل الملموسة وغير الملموسة ذات العلاقة. وتوصلت الدراسة إلى ان نجاح وتنظيم وترتيب موسم الحج يعتمد على مدى توافر وتكامل وجودة المرافق والخدمات والتسهيلات المعدة والمقدمة لهذه المناسبة العظيمة، فهناك حاجة الى منهج إدارة يعنى بالجودة الشاملة يمكن توظيفه بشكل فعال في تخطيط وتنظيم وتدبير أعمال المناسبات وهذه الجوانب هي: المرافق والخدمات المطلوبة لتلك المرافق والفوائد التي يستفيد منها الأشخاص ذوي العلاقة. وأوصت بضرورة تطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة وفق منهجية علمية واضحة المعالم، وأسلوب هندسي وإداري يمكن تطبيقه، مع الحرص والعمل على ضمان امن وسلامة الحجاج والمعتمرين وتحقيق تحصيل المنافع لهم.

ولاشك ان المملكة العربية السعودية لديها أكواد ومعايير مطبقة وهي: أولاً: كود البناء السعودي للحريق رقم 201 ، 801 (كود البناء السعودي العام 201-AR SBC الاشتراطات، 2018م) هو المعيار المطبق حالياً لعناصر الأمن والسلامة في موسم الحج، وهو ضمن مدونة اللجنة الوطنية لكود البناء السعودي (2018) الذي يهدف الى نشر ثقافة البناء وفق تعليمات الكود تمهيدا لتطبيقه الالزامي ضمن خطتها المحلية المتوافقة مع رؤية المملكة 2030، واعتمدت في منهجيتها لصياغة الكود ان يكون من مصنفين أساسيين هما: المتطلبات الفنية وتتضمن المواصفات والمعايير الهندسية التفصيلية الواجب تطبيقها في مجالات التصميم والتشييد والتشغيل والصيانة لتحقيق السلامة والصحة العامة، والاشتراطات وهي عبارة عن ترجمة باللغة العربية للمتطلبات الفنية روعيت كتابتها وفق معايير هندسية معينة. ويعتبر هذا المعيار المرجع الأول لوضع آلية العمل.

والمعيار الثاني المتبع لإجراءات السلامة هو تعليمات إدارة الدفاع المدني لمشاريع سابقة (الدفاع المدني، 2020) والذي يهدف الى التعريف بمتطلبات السلامة الواجب توافرها بمنطقة المشاعر المقدسة والاشراف عليها من قبل رجال الدفاع المدني، والزام الحملات باتباع الاشتراطات، وقد اعتمد الدليل على توضيح الاشتراطات العامة، واشتراطات التخزين والنظافة، وتعليمات السلامة بمشعر منى ومزدلفة، وتعليمات السلامة في مواقع الحجاج بمشعر مزدلفة المشمولين بقطار المشاعر، وضوابط الإضافات، وتعليمات نصب الخيام بمشعر عرفة، وتعليمات السلامة في استخدام الفحم والحطب في المطابخ بمشعر مزدلفة، والضوابط والتعليمات الخاصة بالمولدات الكهربائية، والشروط الخاصة بالعمالة (الحراس)، وتعليمات استخدامات البالونات، وأنواع المواقد.

والمعيار الثالث هو دليل الشروط الوقائية بالمشاعر المقدسة لعام 2018م والمعيار الرابع هو معامل اختبارات الجودة (مقاومة الحريق) (الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة)

من هنا يمكن دمج هذه المعايير ضمن معيار او كود واحد خاص بالسلامة في منطقة المشاعر المقدسة ويخصص كود خاص بسلامة كبار السن ضمنه، حتى يكون العمل بدقة أكبر وبأكثر احترافية وصولاً الى تحقيق الحج الأمن لحجاج بصفة عامة ولكبار السن بصفة خاصة.

#### منهجية الدراسة:

##### منهجية التحليل:

تبنت الدراسة المنهج النوعي الذي يخدم أغراض الدراسة، ويُعرف على أنه الدراسة التي يمكن القيام بها أو إجرائها في السياق أو الموقف الطبيعي حيث يقوم الباحث بجمع البيانات ثم يحللها بطريقة استقرائية، كما ويُعرف أيضا بأنه عملية تحقيق للفهم مستندة

على منهج علمي والتي تقوم بالكشف على مشكلة اجتماعية او إنسانية ويقوم الباحث ببناء صورة معقدة وشمولية ويحلل الكميات ويضع تقريراً مفصلاً فيه وجهات نظر المرشدين ثم يقوم بإجراء الدراسة في الموقف الطبيعي (المدخلي، بلا تاريخ).

#### مصادر البيانات:

استبانة: استهدفت المستفيدين من خدمات قطار المشاعر وهم كبار السن الذين سبق لهم الحج، وكانت عينة الدراسة 61 مستفيد، وغاية الاستبانة معرفة المعوقات التي واجهتهم في منطقة قطار المشاعر، وقياس جودة الخدمات المدركة من وجهة نظرهم.  
استبانة: استهدفت القائمين على التنظيم في منطقة قطار المشاعر المقدسة، ويبلغ مجتمع العينة 1700 موظف من (مهندسين-فنيين-سائقين-مشرفين) (عكاظ، 2019) يتم التعاقد معهم من قبل مقاولين متخصصين في موسم الحج، وبلغ عدد عينة الدراسة 106 موظف قائم على التنظيم في المنطقة، وغاية الاستبانة قياس جودة الخدمات المدركة من وجهة نظرهم، ومدى فاعلية الخدمات لكبار السن.

الدراسة النظرية: وتقوم على الأسلوب التحليلي في البحث العلمي وهو الاطلاع على الكتب والمراجع والدوريات والدراسات السابقة التي تخص قطار المشاعر والجهات القائمة على التنظيم في موسم الحج وأهم احتياجات كبار السن في منطقة القطارات، وبعض المعايير الدولية الخاصة بسلامة كبار السن في محطات القطارات، والدراسات الخاصة بالجودة المدركة.  
اعتمدت هذه الدراسة على المنهج النوعي، حيث ركزت الدراسة على دراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة البحث والتي تناولت مدى فعالية الإجراءات المتبعة من قبل القائمين على التنظيم في موسم الحج على سلامة كبار السن بقطار المشاعر من وجهة نظر المستفيدين والقائمين على التنظيم.

#### مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في الدراسة الحالية في القائمين على تقديم الخدمة والعمل في المشاعر المقدسة، ويبلغ مجتمع العينة 1700 موظف من (مهندسين-فنيين-سائقين-مشرفين) (عكاظ، 2019).

#### عينة البحث

تم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع أدوات الدراسة على العينة المستهدفة للوصول إلى العدد الذي يمثل مجتمع الدراسة. حيث شملت عينة الدراسة الحالية عينة من القائمين بخدمة كبار السن في منطقة قطار المشاعر وعددهم 106 موظف، وعينة من المستفيدين المتلقين للخدمة وعددهم 61 مستفيد.

#### جدول رقم (3-1) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.721**	10	0.833**	19	0.694**
2	0.689**	11	0.829**	20	0.881**
3	0.703**	12	0.792**	21	0.901**
4	0.571**	13	0.835**		
5	0.712**	14	0.830**		
6	0.727**	15	0.793**		
7	0.729**	16	0.822**		
8	0.726**	17	0.852**		
9	0.744**	18	0.636**		

\*\* تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من النتائج بالجدول رقم (3-1) ان جميع عبارات الاستبانة ترتبط مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه على نحو دال إحصائياً، كما بينت النتائج أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (-0.636-0.901). وبالتالي نستنتج من ذلك أن جميع العبارات تحقق أهداف القياس المرجوة.

كما قامت الباحثة بحساب درجة ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (3-

(2) التالي:

جدول رقم (3-2) درجة ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبانة

الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
البعد الأول: الخدمات المدركة	0.929	**0.00
البعد الثاني: الاعتمادية	0.904	**0.00
البعد الثالث: الاستجابة	0.895	**0.00
البعد الرابع: تطوير الأمان	0.795	**0.00
البعد الخامس: العاطفة	0.745	**0.00

\*\* تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)

جدول رقم (3-3) معاملات الثبات للاستبانة ومحاورها

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: الخدمات المدركة	9	0.867
البعد الثاني: الاعتمادية	3	0.751
البعد الثالث: الاستجابة	3	0.755
البعد الرابع: تطوير الأمان	4	0.745
البعد الخامس: العاطفة	2	0.740
الثبات الكلي	21	0.936

يتضح من النتائج بالجدول رقم (3-3) أن أداة الدراسة (الاستبانة) قد حققت درجة عالية جداً من الثبات، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي (0.936)، حيث تفوق هذه القيمة الحد المسموح به للثبات والمقدر ب (0.70)، وهذا يطمئن الباحثة على سلامة إجراءات بناء الاستبانة وسلامة الأسئلة التي تحويها.

كما قامت الباحثة بالتحقق من ثبات الاستبانة عن طريق التجزئة النصفية وذلك من خلال حساب درجة الارتباط بين البنود الزوجية والبنود الفردية، حيث تم حساب معامل سبيرمان براون، وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ لكل نصف، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (3-4) التالي:

جدول رقم (3-4) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة عن طريق التجزئة النصفية

الجزء	عدد البنود	قيمة المعامل
الجزء الأول	11	0.895
الجزء الثاني	10	0.883
معامل سبيرمان براون		0.894**
معامل جتمان للتجزئة النصفية		0.890**

\*\* تعني أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

جدول رقم (3-9) معيار الحكم على النتائج

التدرج	درجة الموافقة
من 1- لأقل من 1.80	غير موافق بشدة
من 1.80- لأقل من 2.60	غير موافق
من 2.60- لأقل من 3.40	محايد
من 3.40- لأقل من 4.20	موافق
من 4.20- إلى من 5	موافق بشدة

من إعداد الباحثة

جدول رقم (3-9) معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

التدرج	درجة الموافقة
من 1- لأقل من 1.67	بدرجة ضعيفة

درجة الموافقة	التدرج
بدرجة متوسطة	من 1.67- لأقل من 2.34
بدرجة كبيرة	من 2.34- لأقل من 3.0

من إعداد الباحثة

#### مناقشة النتائج

في ضوء بيانات الدراسة المتعلقة باستجابات القائمين على خدمة كبار السن في منطقة قطار المشاعر وتلك المتعلقة بوجهات نظر عينة كبار السن المشاركين في الدراسة حول مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال أبعادها التي تمثلت في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والعاطفة، فقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

#### أولاً: النتائج الخاصة بالقائمين بالخدمة

1. بينت نتائج الدراسة أن عناصر الخدمة الملموسة في منطقة قطار المشاعر والخاصة بتقديم الخدمة لكبار السن تتوفر بدرجة كبيرة ومن أهم ما يبين ذلك سهولة استخدام المصاعد في منطقة قطار المشاعر، ووجود مسارات خاصة بعربات كبار السن في منطقة قطار المشاعر، كما أن تصميم الأرضيات في منطقة قطار المشاعر مناسب من حيث تحرك عربات كبار السن، حيث توفرت هذه العناصر بدرجة كبيرة. ومن جانب آخر فقد كشفت النتائج أن هناك حاجة لتطوير وتحسين وزيادة عدد دورات المياه في منطقة قطار المشاعر لتقديم خدمة مميزة لكبار السن تناسب احتياجاتهم.
2. كشفت الدراسة أن الخدمة المدركة من حيث الاعتمادية تتوفر في منطقة قطار المشاعر بشكل عام بدرجة كبيرة من وجهة نظر القائمين بالخدمة، ومن أهم ما يدعم ذلك أن تقديم الرعاية الطبية لكبار السن في منطقة قطار المشاعر بشكل صحيح ومن المرة الأولى عند حاجتهم، كما أن خدمة أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة تتوفر بدرجة كبيرة.
3. بينت الدراسة أن الخدمة المدركة من حيث الاستجابة تتوفر في منطقة قطار المشاعر بشكل عام بدرجة كبيرة من وجهة نظر القائمين بالخدمة، ومن أهم ما يعزز ذلك أن غالبية أفراد العينة من القائمين على خدمة كبار السن في منطقة قطار المشاعر يوافقون أن إعلام المستفيدين كبار السن عن مواعيد تحرك القطارات يتم بدقة. بالإضافة إلى ذلك أن العاملين مقدمي الخدمة لكبار السن في منطقة قطار المشاعر يتميزون بسرعة الرد على شكاوى كبار السن وبدرجة كبيرة.
4. أظهرت نتائج الدراسة أن الأمان كأحد أبعاد الخدمة المدركة تتوفر بدرجة كبيرة في منطقة قطار المشاعر بشكل عام من وجهة نظر القائمين، حيث أشارت النتائج أن من أهم ما يدعم ذلك أن الغالبية من القائمين على خدمة كبار السن في منطقة قطار المشاعر يوافقون أن العاملين بمنطقة قطار المشاعر يمتلكون المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة كبار السن وبدرجة كبيرة. إضافة إلى ذلك أن الغالبية يوافقون أنه بالضرورة أن يكون هناك معيار خاص بسلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر، وذلك لقياس جودة الخدمة الخاصة بسلامة كبار السن.
5. بينت نتائج الدراسة أن هناك أهمية لمراجعة خطة الطوارئ ودعمها من أجل تحقيق السلامة والأمان المطلوب لكبار السن.
6. كشفت نتائج الدراسة أن الخدمة المدركة من حيث العاطفة تتوفر بدرجة كبيرة في منطقة قطار المشاعر بشكل عام من وجهة نظر القائمين بالخدمة، ومن أهم ما يدعم ذلك تميز العاملون بالقطاع بالعلم والدراية باحتياجات كبار السن في منطقة قطار المشاعر، كما أن الغالبية يوافقون أن ساعات العمل ملائمة بدرجة كبيرة لكل القائمين على التنظيم في موسم الحج في منطقة قطار المشاعر.
7. كشفت الدراسة أن بعد العاطفة يعتبر من أهم الأبعاد من حيث التوفر من وجهة نظر القائمين بالخدمة في منطقة قطار المشاعر، حيث حاز على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.89) ويليه في المرتبة الثانية بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.86) بينما جاء في المرتبة الثالثة بعد الاستجابة بمتوسط حسابي (3.75) كما بينت النتائج أن بعد الأمان قد نال المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.71) في حين أن بعد الملموسية قد نال المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.70).
8. بينت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية حول مستوى الخدمة المدركة من ناحية الاستجابة والعاطفة تعزى لاختلاف المؤهل التعليمي للقائمين على الخدمة وذلك لصالح القائمين على الخدمة الذين يحملون شهادة ثانوية فأقل وبكالوريوس مقارنة بالدراسات العليا. بينما لم تكشف النتائج وجود فروق حول عناصر الخدمة المدركة تعزى لاختلاف سنوات الخبرة للقائمين بالخدمة في منطقة قطار المشاعر.

## ثانياً: النتائج المتعلقة بعينة كبار السن:

1. أظهرت النتائج أن الخدمة المدركة من خلال الملموسية من وجهة نظر المستفيدين تعتبر مناسبة بالنسبة لهم، مما يشير إلى أن المستفيدين من كبار السن راضون عن العديد من الخدمات المقدمة لهم في منطقة قطار المشاعر ومن أهمها: اللوحات الإرشادية وشاشات العرض والتي تساعد في التعرف على أماكن ومواعيد الرحلات بالقطار كما أن الأرضيات مناسبة لهم من حيث سهولة التحرك، بالإضافة إلى ذلك أن توفر القضبان على الجدران يمكن الاستناد عليها عند الحاجة.
2. بينت النتائج أنه فيما يتعلق برضا كبار السن عن الخدمة المدركة من حيث الاعتمادية أن الاعتمادية في الخدمة تتوفر في منطقة قطار المشاعر بشكل عام بدرجة متوسطة. كما كشفت النتائج أنه يتم تقديم الرعاية الطبية لكبار السن في منطقة قطار المشاعر بشكل صحيح ومن المرة الأولى عند الحاجة لها وبدرجة كبيرة.
3. كشفت النتائج أن الاستجابة في الخدمة تتوفر في منطقة قطار المشاعر بشكل عام بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج أن غالبية الحجاج المستفيدين من الخدمة يعتقدون أن لديهم العلم بدقة مواعيد تحرك القطار في منطقة قطار المشاعر وبدرجة كبيرة، ومن جانب آخر يعتقدون أن تميز العاملون بسرعة الرد على الشكاوى الخاصة بالحجاج في منطقة قطار المشاعر فقد توفرت بدرجة متوسطة.
4. بينت نتائج الدراسة أن الأمان في الخدمة تتوفر في منطقة قطار المشاعر بشكل عام بدرجة متوسطة من وجهة نظر كبار السن. كما أظهرت النتائج أن غالبية الحجاج المستفيدين من الخدمة يؤكدون أنه تم وضع خطة طوارئ واضحة لهم في منطقة قطار المشاعر وبدرجة كبيرة، بينما أظهرت النتائج أن غالبية الحجاج يعتقدون أن العاملون يمتلكون المعرفة الكافية للإجابة على أسئلتهم في منطقة قطار المشاعر وبدرجة متوسطة.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن العاطفة كأحد أبعاد الخدمة المدركة تتوفر في منطقة قطار المشاعر بشكل عام بدرجة كبيرة من وجهة نظر كبار السن. ومن أهم ما يعزز ذلك تمثل في أن غالبية الحجاج المستفيدين من الخدمة يدعمون وبدرجة كبيرة أن العاملون يتميزون بالعلم والدراية باحتياجات كبار السن في منطقة قطار المشاعر وبدرجة كبيرة كما كشفت النتائج أن غالبية أفراد عينة كبار السن يوافقون أن العاملون يهتمون بكبار السن اهتماماً شخصياً وبدرجة كبيرة.
6. كشفت نتائج الدراسة أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الخدمات المقدمة في محطات قطار الحرمين للمستفيدين، تعزى لاختلاف الجنس لدى كبار السن من المستفيدين من الخدمة في منطقة قطار المشاعر. وهذا يدل على وجود توافق بين الحجاج باختلاف الجنس حول مستوى تقديم الخدمات في منطقة قطار المشاعر.

## مناقشة النتائج مع الدراسات السابقة

أشارت الدراسة الحالية إلى أن عناصر الخدمات الملموسة تتوفر بدرجة كبيرة من وجهة نظر القائمين على التنظيم والمستفيدين أيضاً من حيث سهولة استخدام المصاعد وتوفير المسارات الخاصة لكبار السن وتصميم الأرضيات المناسبة لتحرك العربات، في المقابل كانت هناك حاجة لتطوير وتحسين وزيادة عدد دورات المياه في المنطقة ووافقت هذه النتيجة ما توصلت له نتيجة دراسة (الجمال، 1436هـ) التي ناقشت أهم المشكلات التي تواجه الحجاج ومنها عدم وجود مياه في الحمامات في المشاعر وتدني مستوى النظافة وقلة دورات المياه. واتفقت دراسة (عبدالمجيد، 1437هـ) مع دراسة الجمل والدراسة الحالية في الحاجة إلى زيادة عدد دورات المياه في منطقة قطار المشاعر، واختلفت مع الدراسة الحالية في أن هناك صعوبات واجهت الحجاج من صعوبة المنحدرات والأزدحام على القطار في المنطقة وسوء التنظيم؛ ويعزى ذلك الاختلاف إلى طول الفترة بين الدراستين، وحدث تطور في آلية العمل بالمنطقة، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد المجيد (1437هـ) في مجتمع الدراسة وهم الحجاج المستخدمين لمنطقة قطار المشاعر، مع اختلاف العينة حيث أن الدراسة الحالية اقتصر فقط على الحجاج كبار السن والخدمات المقدمة لهم، بينما دراسة عبد المجيد تناولت تقييم الحجاج المستخدمين لقطار المشاعر بكافة فئاتهم.

أما فيما يتعلق باللوحات الإرشادية وشاشات العرض والتي تساعد في التعرف على أماكن ومواعيد الرحلات بالقطار، فقد كانت مناسبة بدرجة كبيرة للمستفيدين، وذلك ما تؤكدته دراسة (عبدالظاهر، 2013) حيث أوضحت نتائجها أن 43.7% من المستفيدين يعتبرون أن شاشات العرض العملاقة أسرع وأفضل الوسائل للوصول للمعلومات أثناء الحج والعمرة مقارنة بمكبرات الصوت والمرشدين.

وفيما يتعلق بالخدمات المدركة من حيث الاعتمادية فقد كانت متوفرة بدرجة كبيرة من وجهة نظر المنظمين وبدرجة متوسطة من وجهة نظر المستفيدين، وفيما يتعلق بخدمة تقديم الرعاية الطبية من المرة الأولى لكبار السن عند حاجتهم فقد توفرت هذه الخدمة

بدرجة كبيرة من وجهة نظر القائمين والمستفيدين، وتتفق مع تلك النتيجة ما تقوم به وزارة الصحة من وضع خطط تنفيذية وتسخير طواقم طبية لمرافقة الحجاج منذ وصولهم الى مغادرتهم (وكالة الأنباء السعودية، حج / وزارة الصحة جهود مشرفة خدمة لضيوف الرحمن، 2020).

أما من ناحية الاستجابة كبعد من أبعاد الخدمات المدركة فقد اتفقت الدراسة الحالية مع ما تقوم به وزارة الحج المتمثلة في الإدارة العامة للموارد البشرية من حرص على تأهيل جميع المتقدمين للعمل في موسم الحج سواء وظيفة موسمية أو تطوعية أو المنسوبيين من خلال عمل دورات وورش عمل مثل الدورة المقامة بعنوان "كيف أكون قدوة وأصنع التغيير" (وزارة الحج والعمرة، 2019) والتي ناقشت أخلاق العمل وضرورة الشعور بعظم الزمان والمكان اثناء خدمة ضيوف الرحمن، ووضحت الدراسة الحالية أن الخدمة الخاصة بسرعة الرد على كبار السن والاستجابة لمشاكلهم إضافة الى إعلامهم بمواقيت الرحلات كانت متوفرة بدرجة كبيرة من وجهة نظر المنظمين وبدرجة متوسطة من وجهة نظر المستفيدين.

من جهة أخرى اتفقت دراسة (سنان و مازن الشمراني، 1440هـ) مع الدراسة الحالية في أن السلامة مطلب أساسي في موسم الحج ويجب أن يكون لها معيار ومنهج خاص يضمن سلامة الحجاج خلال الموسم، مع الحرص على سلامة الحجيج من منظور عملية الإخلاء والوقاية من الحريق، واختلفت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة، حيث ان الدراسة الحالية مقتصرة على سلامة كبار السن في منطقة قطار المشاعر فقط، ودراسة سنان والشمراني قصدت الحجاج عموماً وسلامتهم من منظور عملية الإخلاء والسلامة من الحريق، ويؤكد ذلك ما اثبتته المدونة البريطانية (Scotland, 2011) ان هناك علاقة بين تطبيق المعيار المخصص لكبار السن في محطات القطار وسلامتهم وتسهيل حركتهم.

أما فيما يخص البعد العاطفي من الخدمات المدركة والذي يعتبر من أهم الأبعاد من حيث التوفر، فقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية من حيث تلبية القائمين على التنظيم لاحتياجات كبار السن -والتي كانت درجة التوفر بدرجة كبيرة من وجهة نظر المنظمين والمستفيدين ايضا - مع الدراسة التي أجريت من قبل (درب) التابعة لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن (درب، 2021) حيث وضحت أن العناية بكبار السن وتلبية احتياجاتهم في نقطة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة كانت منخفضة و نقطة تشبع الخدمات المقدمة لهم 25% فقط.

أما من ناحية الخبرة والتعليم للقائمين على التنظيم فقد أظهرت الدراسة أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 51.9% مؤهلهم التعليمي بكالوريوس، وتوزيع العينة حسب طبيعة الوظيفة يشير إلى أن الغالبية وبنسبة 72.6% في سلم الوظائف الموسمية، أما سنوات الخبرة فإن غالبية العاملين بمنطقة قطار المشاعر لخدمة كبار السن وبنسبة 47.2% سنوات خبرتهم من 7 سنوات فأكثر؛ يتبين هنا أنه عند توفر سنوات خبرة ومؤهل جامعي ووظيفة موسمية تظهر الحاجة لضرورة التدريب، وافقت هذه النتيجة ما ناقشته دراسة (القصبي و عابد، 2018) من ناحية ضرورة التثقيف والتدريب والتعليم للعاملين في موسم الحج لرفع كفاءة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وزيادة رضا الحجاج من خلال تقديم أفضل الخدمات وتيسير رحلاتهم.

ومن خلال مراجعة دراسة (عبدالحليم، 1438هـ) والتي شملت التركيز على جميع الخدمات المقدمة لحجاج ذوي الاحتياجات الخاصة بكافة فئاتهم، والحقوق والواجبات المتعلقة بهم، وأكثر المعوقات التي تعترضهم خلال موسم الحج، وبعض المقترحات لتذليل هذه المعوقات التي تواجههم تبين ان هذا ما تشترك فيه الدراسة الحالية معها حيث تسعى الثانية الى تسهيل المعوقات التي تواجه الحجاج، وأما الاختلاف فيكمين في أن الدراسة الحالية مخصصة لكبار السن فقط والتركيز على الخدمات الفعلية المقدمة لهم في منطقة قطار المشاعر طبقاً لإجراءات عالمية لنفس موضوع الدراسة. كما واشتركت دراسة (برهمين، 1437هـ) مع الدراسة الحالية في أنها تناولت عملية توظيف الخدمات والمرافق في موسم الحج من خلال منهجية معينة، وجودة الخدمات أساس في سلامة ونجاح الموسم، واختلفت في أنها تناولت الخدمات من منظور هندسي فقط ولكافة الحجاج، أما الدراسة الحالية فنناقشت ابعاد جودة الخدمة من جميع النواحي الخاصة لفئة كبار السن في منطقة قطار المشاعر فقط.

واشتركت الدراسة الحالية مع دليل المديرية العامة للدفاع المدني (1438هـ) في تعليمات السلامة بقطار المشاعر، واختلفت في المنهجية والعينة المقصودة بالدراسة وهم كبار السن.

ويستخلص من ذلك مايلي:

- اتفقت جميع الدراسات في أنها تؤكد على أهمية السلامة في موسم الحج لتحقيق هدف نجاح الموسم وتجنب المخاطر وراحة الحجاج.
- قامت بعض الدراسات بوضع معايير ومنهجية تسير علمها في التصميم الخاص بالسلامة مثل مدونة كود البناء السعودي (2018م)، و مدونة A code of Practice (2011)

- معظم الدراسات تناولت السلامة والخدمات المقدمة للحجاج بصفة عامة منها دراسة (عبدالمجيد، 1437هـ) ودراسة (برهمن، 1437هـ) ماعدا دراسة (عبد الحليم، 1438هـ) فقد تناولت الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- أكدت دراسة سنان والشمراني (1440هـ) أن السلامة مطلب أساسي في موسم الحج ويجب ان تبني هذه السلامة على قواعد واسس منهجية ويكون لها كود دولي تسيير عليه.
- دراسة عبد المجيد(1437هـ) القت الضوء على اهم الإيجابيات والسلبيات التي تواجه الحجاج في منطقة قطار المشاعر خلال ثلاث سنوات، والسنة الأخيرة كانت نسبة الرضا اقل بنسبة 50%.
- اثبتت مدونة(A code of Practice (Scotland, 2011) ان هناك علاقة بين تطبيق المعيار الخاص بسلامة كبار السن في محطات القطار وبين راحتهم وتسهيل حركتهم، وذلك الأمر ليس خاصا بكبار السن فقط، بل يشمل الأطفال والسياح والذين يحملون الكثير من الأمتعة.

## التوصيات:

- في ضوء النتائج السابق عرضها فيمكن التوصية بما يلي:
- تصميم معيار خاص بسلامة كبار السن في منطقة محطات قطار المشاعر المقدسة ومحطات القطار الأخرى بالمملكة العربية السعودية.
- ضرورة الاهتمام بكبار السن من حيث تنظيم وتصميم المواقع التي تشهد وجودهم المتكرر فيها.
- التأكد من سلامة كبار السن والحرص على تطبيق كافة الخدمات التي تساعدهم على الحج الآمن.
- اثناء المكتبة البحثية بالدراسات المتعلقة بقياس جودة الخدمات المدركة والمتوقعة للمستخدمين في موسم الحج.
- تفعيل دور الوسائل الإعلامية المسموعة والمرئية في توعية الحجاج بكيفية الاستفادة من الخدمات الموجودة في موسم الحج.
- تفعيل دور التقنية والتكنولوجيا لخدمة كبار السن وتسهيل الخدمات لهم؛ للوصول الى الحج الذكي.
- تأسيس مركز عمليات ومنصة لخدمة كبار السن برئاسة شئون المسجد الحرام والمسجد النبوي، لتنسيق عمليات خدمتهم بالتعاون مع الجهات القائمة بالتنظيم خلال موسم الحج تتولى مهمة وضع خطط لتسهيل وصول كبار السن الى الأماكن والمرافق المخصصة لهم وتنفيذها وتطويرها.
- ضرورة وضع خطة تشغيلية مفصلة لخدمة كبار السن لكل موسم حج، تشمل متطلباتهم والأماكن المخصصة لهم والمسارات المناسبة لوصولهم وعودتهم ومحطات وصولهم، وأماكن تجمعهم في محطات قطار المشاعر، والعربات الخاصة بنقلهم.
- اقتراح دراسات بالعناوين التالية:
- فاعلية الخدمات الموضوعية في منطقة المشاعر المقدسة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تأثير التكنولوجيا خلال موسم الحج على أمن وسلامة الحجاج.
- قياس فاعلية أداء العاملين في موسم الحج بعد تلقىهم التدريبات الخاصة بموسم الحج(دراسة مقارنة).

## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية

- الشركات الوكالات السياحية لحجاج. (2021). ملخص المنظمين المؤهلين في القائمة الأولى. تم الاسترداد من وزارة الحج والعمرة: <https://www.haj.gov.sa/ar/InternalPageCategories/Details/15>
- أحمد عبدالمجيد. (1437هـ). مقارنة خصائص وأراء مستخدمي قطار المشاعر الجنوبي في الفترة من 1434هـ حتى 1436هـ معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، 468-489.
- الجزيرة. (1440هـ). العدل: كتابات عدل متنقلة لخدمة الحجيج بالأجهزة الذكية. الجزيرة، 1-3.
- الدفاع المدني. (2020). تم الاسترداد من تعريف ومفهوم السلامة: المديرية العامة للدفاع المدني: <https://www.998.gov.sa/Ar/Aviation/AviationSafety/Pages/safyconcept.aspx>
- الشركة السعودية للخطوط الحديدية سار. (1440). مؤشر قطار المشاعر المقدسة. الشركة السعودية للخطوط الحديدية سار.
- النظام الأساسي للحكم. (24 شعبان، 1412هـ). تم الاسترداد من هيئة الخبراء بمجلس الوزراء: <https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/16b97fcb-4833-4f66-8531-a9a700f161b6/1>

- النقابة العامة للسيارات. (2021). النقابة العامة للسيارات. تم الاسترداد من وزارة الحج والعمرة: <https://www.haj.gov.sa/ar/InternalPages/Details/31>
- الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف. (2021). الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف. تم الاسترداد من الموقع الرسمي لوزارة الحج والعمرة: <https://www.haj.gov.sa/ar/InternalPages/Details/29>
- الهيئة العامة للطيران المدني. (04 يوليو، 2019). المنصوري رعى استقبال أولى رحلات الحجاج القادمين إلى مطار المؤسس وصول أفواج ضيوف الرحمن لأداء مناسك الحج في ظل منظومة متكاملة من الخدمات. تم الاسترداد من الهيئة العامة للطيران المدني: [https://gaca.gov.sa/web/ar-sa/news/translation-of-ar\\_sa-07/07/2019-aa\\_22736](https://gaca.gov.sa/web/ar-sa/news/translation-of-ar_sa-07/07/2019-aa_22736)
- الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة. (بلا تاريخ). تفاصيل تصميمية لعناصر الأمن والسلامة. مكة المكرمة: وزارة الحج والعمرة.
- جعفر ادريس. (12، 10، 1439هـ). اجراءات العمل. تم الاسترداد من موسوعة مهارات مقالات النجاح: <https://sst5.com/Article/2065/77>
- جهان عبدالحليم. (1438هـ). خدمات حجاج ذوي الاحتياجات الخاصة. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، 4.
- حامد عمر كنعان. (10-7-1441 H). الجودة المدركة ودورها في تحسين وتميز الخدمات. د.م. ورقة بحثية مقدمة للملتقى الثامن للجودة في العمل الخيري .
- خالد زيادة. (2015م). مشكلات كبار السن في مدينة الرياض من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم الاجتماعية، 202-249.
- درب. (2021). الخارطة الحرارية للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن. التقرير الدوري لدور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن.
- دليل الشروط الوقائية للمشاعر المقدسة. (1438هـ). تم الاسترداد من المديرية العامة للدفاع المدني: <https://www.998.gov.sa>
- سامي برهمين. (1437هـ). منهجية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة. معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج والعمرة: جامعة أم القرى، 389.
- سعيد الغامدي. (6، 9، 2017م). نجاح موسم الحج. تم الاسترداد من العربية: <https://www.alarabiya.net/ar/saudi-today/2017/09/06>
- عبد اللطيف سنان، و مازن الشمراي. (1440هـ). تطوير أنظمة وإجراءات السلامة العامة في المرافق والخدمات ضمن منظومة المدن الذكية لمكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة. السجل العلمي للملتقى التاسع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، 258.
- عبد الله احمد العولقي. (2018). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 1-24.
- عبد الله الدهاس. (22، 03، 2021). قطار المشاعر المقدسة تحت إشراف شركة «سار». تم الاسترداد من عكاظ: <https://www.okaz.com.sa/news/local/2062351>
- عبد الله ماجد القصبي، و سراج يوسف عابد. (2018). خطة استراتيجية لإنشاء مركز تدريب العاملين في منظومة الحج والعمرة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الصفحات 61-80.
- عبد الواسع عبد الغني المخلافي. (2016). قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الامير سطاتم بن عبد العزيز باستخدام SERVQUAL SCALE. *Egypt. J. of Appl. Sci.*، 370-343.
- عكاظ. (15، 09، 2019). «سار»: نقل 2.33 مليون حاج عبر 2170 رحلة لقطار المشاعر. تم الاسترداد من عكاظ-مكة المكرمة: <https://www.okaz.com.sa/local/na/1741914>
- كود البناء السعودي العام SBC 201-AR الاشتراطات. (2018م). المملكة العربية السعودية: اللجنة الوطنية لكود البناء السعودي.
- ماجد الكيلاني. (2005). التربية والتجديد وتنمية الفاعلية عند العربي المعاصر. دبي: الامارات العربية المتحدة: دار القلم.
- محمد فتحي عبد الهادي. (2003م). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- محمود احمد الجمل. (1436هـ). الخصائص الديموغرافية للحجاج. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة-جامعة ام القرى، الصفحات 1-132.
- مكتب الوكلاء الموحد. (2021). مكتب الوكلاء الموحد. تم الاسترداد من وزارة الحج والعمرة: <https://www.haj.gov.sa/ar/InternalPages/Details/41>

- منظومة العمل في الحج والعمرة. (2021). منظومة العمل في الحج والعمرة. تم الاسترداد من الموقع الرسمي لوزارة الحج والعمرة: <https://www.haj.gov.sa/ar/InternalPages/Details/7>
- مهدي صالح السامرائي. (2007). ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي. كلية التربية ابن الهيثم، 9-184.
- نسرين صالح محمد صلاح الدين. (2016). تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF. مجلة البحث العلمي في التربية، 55-100.
- هيئة التحرير (معد). (2013م). أمن وسلامة القطارات والسكك الحديدية. الأمن والحياة، 42-47.
- هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. (2005). نظام خدمة حجاج الداخل. تم الاسترداد من هيئة الخبراء بمجلس الوزراء: <https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/f55f0003-8b87-4ff0-8f0f-a9a700f20578/1>
- هيئة تطوير منطقة مكة. (2018). هوية الهيئة. تم الاسترداد من هيئة تطوير منطقة مكة: <https://www.mrda.gov.sa/about.php>
- وجددي حلبي عبدالظاهر. (2013). اعتماد الحجاج والمعتمرين على الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال كمصدر للحصول على المعلومات الإرشادية والتوعوية خلال الأزمات. مكة المكرمة، مكة المكرمة، مكة. تم الاسترداد من [https://joa.journals.ekb.eg/article\\_79604\\_93de172bd855aa8b13f33e0dfcef767a.pdf](https://joa.journals.ekb.eg/article_79604_93de172bd855aa8b13f33e0dfcef767a.pdf)
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (01 08، 2019). المملكة تستقبل ضيوف الرحمن بالجيل الخامس ومبادرات مبتكرة لإثراء رحلة الحج رقمياً. تم الاسترداد من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات: <https://www.mcit.gov.sa/ar/media-center/news/174169>
- وزارة الحج والعمرة. (30 6، 2019). "الحج والعمرة" تدرب منسوبيها والعاملين الموسمين استعداداً لموسم حج 1440هـ. تم الاسترداد من وزارة الحج والعمرة: <https://www.haj.gov.sa/ar/News/Details/12329>
- وزارة السياحة. (12 06، 1440هـ). السعودية وجهة المسلمين رحلات ما بعد العمرة. تم الاسترداد من وزارة السياحة: <https://mt.gov.sa/Programs-Activities/Programs/Pages/AfterUmrahTourPro.aspx>
- وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد. (2021). التعريف بالوزارة. تم الاسترداد من وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد: <https://www.moia.gov.sa/AboutMinistry/Pages/AboutMinistry.aspx>
- وزارة الصحة. (5 11، 1439هـ). صحة المسنين. تم الاسترداد من وزارة الصحة: <https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/Health-of-Older-Persons/Pages/What-Is-Aging.aspx>
- وزارة المالية. (11 09، 1440). اختصاصات وزارة المالية. تم الاسترداد من وزارة المالية: <https://www.mof.gov.sa/about/Pages/-specialization.aspx>
- وزارة الحج. (1440هـ). ضعف الرعاية لكبار السن. مكة المكرمة: برنامج خدمة ضيوف الرحمن: المشاعر المقدسة 5-7.
- وكالة الأنباء السعودية. (19 12، 2006). جهود وزارة الخارجية واستعداداتها لموسم الحج. تم الاسترداد من وكالة الأنباء السعودية: <https://www.spa.gov.sa/412484>
- وكالة الأنباء السعودية. (12 08، 2018). حج / وزارة العدل: 18 دائرة قضائية و6 كتابات عدل متنقلة لموسم الحج. تم الاسترداد من وكالة الأنباء السعودية: <https://www.spa.gov.sa/1796885>
- وكالة الأنباء السعودية. (04 08، 2019). حج / قطار المشاعر المقدسة.. قصة 2000 رحلة في سبعة أيام. تم الاسترداد من وكالة الأنباء السعودية: <https://www.spa.gov.sa/1954138>
- وكالة الأنباء السعودية. (07 08، 2019). حج / وزارة العدل تخصص دائرتين للنظر في نزاعات عقود عمل موسم الحج. تم الاسترداد من وكالة الأنباء السعودية: <https://www.spa.gov.sa/1955387>
- وكالة الأنباء السعودية. (1 08، 2020). حج / وزارة الصحة جهود مشرفة لخدمة ضيوف الرحمن. تم الاسترداد من وكالة الأنباء السعودية: <https://www.spa.gov.sa/2116740>
- ويكيبيديا. (5 مارس، 2020). قطار المشاعر. تم الاسترداد من ويكيبيديا: [https://ar.wikipedia.org/wiki/قطار\\_المشاعر\\_المقدسة](https://ar.wikipedia.org/wiki/قطار_المشاعر_المقدسة)
- ياسر المدخلي. (بلا تاريخ). البحث النوعي. تم الاسترداد من ياسر المدخلي: <https://yassermadkhli.com/qual>

#### المراجع باللغة الانجليزية

- Agabu Phiri Maxwell ، و Thobeleni. (2013). Customers Expectations And Perceptions Of Service Quality : The Case Of Pick N Pay Supermarket Stores In Pietermarizburg Area . *International Journal of Research In Social Sciences*.104-96 .
- GoTokyo . تم الاسترداد من GoTokyo . <https://www.gotokyo.org/en/index.html> . (2021).

- grandcentral “.(2021) .*Grand Central Terminal stands as a universal symbol between New York City’s past and present* تم الاسترداد من <https://www.grandcentralterminal.com/>
- grandcentral .(2021) .*about* تم الاسترداد من <https://www.grandcentralterminal.com/about/>
- Japan Glances .(2016 ،09 28) .*Barrier-Free Design in Japan* تم الاسترداد من <https://www.nippon.com/en/features/jg00087/>
- Lumascape .(2021) .*Flinders Street Railway Station* تم الاسترداد من <https://lumascape.com/portfolio/facade-lighting/flinders-street-station>
- Mats E Nilsson ،Catherine Sundling ،Sara Hellqvist ،Leslie R Pendrill ،Ragne Emaedson و ،Birgitta Berglund .(2016) .*Travel behaviour change in old age: the role of critical incidents in public transport* .*CorssMark*.76 .
- NetworkRail .(2021) .*Waterloo is Britain’s largest and busiest station* تم الاسترداد من <https://www.networkrail.co.uk/who-we-are/our-history/iconic-infrastructure/the-history-of-london-waterloo-station/>
- Oi Ling Siu .(2012) .*Engaging Adolescents to Care for Elderly Safety in the Community* .*Procedia Social and Behavioral Sciences*.14-7 ،
- Scotland, D. f. (2011, NOV). *Accessible Train Station Design for Disabled People: A Code of Practice*. Retrieved from A Code of Practice Viersion 03: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/3191/accessible-train-station-design-cop.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/3191/accessible-train-station-design-cop.pdf)
- T Vanniarajan و ،P Gurunathan .(2009) .*Evaluation of Linkge Between Service Qualitym, Customer Satisfaction and Repurchase Intentions: An Application of SEM* .*Asia-pacific Business Review*.118-108 .
- wikipedia تم الاسترداد من [https://en.wikipedia.org/wiki/Tokyo\\_Station](https://en.wikipedia.org/wiki/Tokyo_Station)
- YouTube .(2019 .03 30) .*ICONIC LANDMARK IN MELBOURNE, AUSTRALIA | Flinders Street Station, Melbourne, Australia* .  
ICONIC LANDMARK IN MELBOURNE, AUSTRALIA | Flinders Street Station, Melbourne, Australia - YouTube