



تطوير جودة الخدمة المقدمة لمحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة

د. نحمده عبدالحميد ثابت*

ملخص:

تزدحم مناطق المشاعر المقدسة في موسم الحج من كل عام، بأكثر من مليوني حاج، يأتون لأداء مناسك الحج والعمرة، ليرجعوا من ذنوبهم كيوم ولدتهم أمهاتهم، وقد قدموا من بلاد مختلفة بعادات وسلوكيات متباينة. وبعد أداء المناسك يقوم الحجاج بالحلق أو التقصير مرة واحدة أو مراراً إذا كانوا يأتون بأكثر من عمرة، وقد دعا الرسول - صلى الله عليه وسلم - للمحلقين ثلاث مرات وللمقصرين مرة واحدة؛ مما يجعل التزامهم على أماكن الحلاقة محدودة العدد، وفي فترة زمنية قصيرة، فيه مظنة نقل عدوى الأمراض الفيروسية وانتشارها، مثل الالتهاب الكبدي الوبائي والإيدز، وهو ما يلزم معه تحديد جودة الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة ومراقبتها، لدرء المخاطر الجمة المتوقعة، وتطوير جودة الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن في البلد الحرام.

وقد أظهرت النتائج أن أهم البدائل العملية في آلية الوقاية من عدوى الأمراض الفيروسية في موسم الحج هو تعقيم أدوات الحلاقة بمادة السايديكس (Glutaraldehyde)، وهي المادة المستخدمة حالياً في تعقيم المناظير الجراحية في المستشفيات، مع فرض احتياطات صحية مكتملة، لتجنب الآثار الجانبية للتتعقيم بهذه المادة، وذلك بدلاً من مادة الديتول المستخدمة حالياً في التعقيم، والتي لا تؤثر على الفيروسات، كما أظهرت النتائج آلية جديدة لتطوير جودة الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة ومعالجة قصور الأداء الفعلي للخدمات المقدمة.

* دكتوراه في الإدارة، جامعة المنوفية، عام ١٩٩١م، أستاذ مشارك، قسم العلوم الإدارية، كلية المجتمع، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

المبحث الأول الإطار الفكري للدراسة

١/١ مقدمة:

تزدحم مناطق المشاعر المقدسة في موسم الحج من كل عام بأكثر من مليوني حاج، يأتون لأداء الفريضة - الركن الخامس من أركان الإسلام -، أو يأتون تطوعاً لأداء مناسك الحج تكراراً، ليرجعوا من ذنوبهم كيوم ولدتهم أمهاتهم لقول الرسول - صلى الله عليه وسلم -: «من حج فلم يرفث ولم يفسق، رجع من ذنوبه كيوم ولدته أمه»، (صحيح البخاري، كتاب الحج: رقم ١٥٢١). وعن جابر - رضي الله عنه - عن النبي - صلى الله عليه وسلم - قال: «الحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة»، (صحيح البخاري، كتاب الحج: رقم ١٧٧٣)، وقال - صلى الله عليه وسلم -: «تابعوا بين الحج والعمرة، فإنهما تنفيان الفقر والذنوب، كما ينفي الكير خبث الحديد، والذهب والفضة»، (الترمذي، كتاب الحج: رقم ٨١٠)، والحجاج يأتون من بلاد مختلفة، وذوو عادات وسلوكيات متباينة، فتزداد حدة الزحام منهم بسبب الجهل أو قلة الفقه والوعي مع التقليد والمحاكاة، أو لضعف الوازع الديني لدى البعض، أو لضعف أوامر الأخوة والمودة والتراحم، أو لضعف القيم الأخلاقية كالإيثار وسماحة النفس مع غلبة الأثرة والأنانية، أو لضعف استشعار حرمة الحرم وتوقيره. قال تعالى: ﴿ذَلِكَ وَمَنْ يُعِظْ حُرْمَتِ اللَّهِ فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ عِنْدَ رَبِّهِ﴾ [الحج/ ٣٠].

ويتكرر الازدحام بالكيفية نفسها من المعتمرين خلال شهر رمضان المعظم وبخاصة في العشر الأخيرة من الشهر الفضيل؛ لكون العمرة في هذا الشهر المعظم تعدل حجة فيما سواه في الأجر والمثوبة عند الله - عز وجل - فعن ابن عباس - رضي الله عنه - قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم -: «عمرة في رمضان تعدل حجة» (صحيح البخاري: ١٨٦٣، صحيح مسلم:

١٢٥٦)، وكذلك التماساً لليلة القدر؛ إذ العمل في هذه الليلة وحدها خير وأحب إلى الله - سبحانه - من العمل في ألف شهر من باقي أيام السنة.

وبعد أداء المناسك للحج والعمرة، يقوم الحجاج بالحلُق أو التقصير مرة واحدة أو مراراً إذا كانوا يأتون بعمرة أو أكثر؛ مما يجعل التزامهم على أماكن الحلاقة محدودة العدد، محدودة الإمكانيات، وفي فترة زمنية قصيرة، فيه مظنة نقل بعض الأوبئة والأمراض وانتشارها، وبصفة خاصة في الحلاقة، وعند حدوث تلوث دموي في جلد الرأس، قد يتسبب في عدوى أمراض فيروسية خطيرة مثل التهاب الكبد الوبائي، ومرض الإيدز وهي وبائيات لا يظهر أثرها ونتائجها على الحاج من جراء العدوى التي قد تحدث له إلا بعد أن يرجع إلى بلده، بعد رحلة الحج المباركة، وهو ما يلزم معه تطوير ومراقبة جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام وفاء بالموصفات الصحية العامة، وإكراماً لضيوف الرحمن الذين أتوا من بلاد بعيدة قاصدين بيت الله الحرام.

وغالباً ما يسعى كثير من الحجاج للحلق لقول الرسول - صلى الله عليه وسلم-: «رحم الله المحلقين» قالوا: يا رسول الله والمقصرين؟ قال: «رحم الله المحلقين»، قالوا: يا رسول الله والمقصرين؟ قال: في الرابعة: «والمقصرين» (البخاري: ٦١٦/٢ رقم ١٦٣٩، مسلم: ٤٩/٩ رقم ١٣٠٤)، كما أن الحلق ركن من أركان الحج عند الشافعية، وليس بركن عند الجمهور من الحنفية والمالكية والحنابلة، ولكنه واجب من واجبات الحج (فتح القدير: ٥٠١/٢، ٥٠٣ - ٥٠٤، مواهب الجليل: ٩/٣، ١٢٧، الموسوعة الفقهية ١٧/٧٦).

ونظراً لأن عملية تقديم الخدمة - الحلاقة أو التقصير - تقع في أثناء التفاعل الذي يحدث بين العاملين مقدمي الخدمة والعملاء، وهو ما يعرف بالتقابل الخدمي (Service Encounter (Gronroos, 1984)، وفي ظل التزام الشديدي في طلب الخدمة، ومحدودية الإمكانيات وعدم وجود التوجه الواضح لدى كثير من أصحاب صالونات الحلاقة - المؤجرة بإيجارات مرتفعة - لتوفير

مستويات عالية من الرضا للعاملين في تقديم الخدمة، فإن مظنة حدوث انخفاض في مستوى الخدمة المقدمة، هو الغالب الأعم، سواء كان ذلك من الناحية الوظيفية أم من الناحية الفنية لتقديم الخدمة.

وفي الوقت الذي تبذل فيه حكومة المملكة العربية السعودية جهداً كبيراً في صيانة وتطوير ورعاية وتوفير الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في المشاعر المقدسة، نجد الحاج - في الغالب الأعم - يحصل على خدمة الحلاقة أو التقصير بمستوى جودة منخفض وباستقبال جاف، خال من المشاعر، مليء بحدة الطباع من قبل العامل الذي يقدم الخدمة في عجالة، ليستقبل عدداً أكبر من العملاء، ليزيد أجره، وطلبه إلى العمل، كما أن العامل مقدم الخدمة ربما تختلف جنسيته وعاداته عن جنسية العميل وعاداته، فيؤدي العامل عمله في جفاء وغلظة في ظل ضغوط متعددة؛ مما شكل لنا عائقاً كبيراً في جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة على الرغم من أننا نحمل تصاريح وبطاقات مغلقة ممهورة بخاتم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وبنص قانوني واضح وظاهر في البطاقات صادر عن المقام السامي بضرورة إعطاء البيانات المطلوبة.

ولا تألو المملكة جهداً في تطوير الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام بالصورة التي تساعد على أداء المناسك حتى الرجوع إلى أوطانهم سالمين، مما يقتضي البحث عن أوجه القصور التي تكتنف الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة، والبحث عن كيفية معالجتها، وسبل تطويرها، وهذا هو أساس إعداد هذه الدراسة.

لذا تسعى هذه الدراسة إلى تحليل إدراك كل من: الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية، والعاملين في صالونات الحلاقة مقدمي الخدمة، وحجاج بيت الله الحرام المنتفعين بالخدمة، في إدراكهم لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة في منطقة منى وعند المسجد الحرام، وفي المناطق المتاخمة لهما، باعتبار أنهم جميعاً الحكم النهائي على جودة الخدمة المقدمة، وتحديد

أوجه القصور بها، واقتراح برامج التحسين اللازمة للارتقاء بمستواها، وكذلك للتوصل إلى معايير لجودة الخدمة المقدمة.

٢/١ مشكلة الدراسة:

أظهرت الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لصالونات الحلاقة العاملة في خدمة حجاج بيت الله الحرام، افتقار الخدمة فيها كثيراً من المواصفات الصحية العامة الواقية من انتشار الأوبئة والأمراض الفيروسية، إلى جانب افتقار الإتقان والتؤدة في الأداء الفني للخدمة، واستخدام أدوات الحلق والتقصير كما هي لأكثر من حاج دون تعقيم أو تنظيف، ويفتقد أداء الخدمة كذلك إلى حسن الاستقبال والترحيب تحت ضغط الزحام الشديد والسرعة العالية في أداء الخدمة مع عدم الاهتمام بتنظيف المكان، وعدم الالتفات لمجرد توفير الاشتراطات الصحية الموضوعة من قبل وزارة الصحة، لاستقبال الحاج الذي أتى من بلده قاصداً بيت الله الحرام.

وبشكل أكثر تحديداً، فإنه يمكن التعبير عن مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما أهم العناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة كما يدركها حجاج بيت الله الحرام؟
- ما الأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة كما يدركها الحجاج أنفسهم؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك (العملاء) الحجاج للأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة، وإدراكهم للأداء الفعلي لهذه العناصر؟
- ما أهم العناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة كما يدركها العاملون القائمون بالحلاقة لحجاج بيت الله الحرام؟
- ما الأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة كما يدركها العاملون القائمون بالحلاقة لحجاج بيت الله الحرام؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين القائمين بالحلقة للأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، وإدراكهم للأداء الفعلي لهذه العناصر؟
- ما رؤية الاستشاريين في الطب المتخصصين في المختبرات الطبية، للاحتياطات التي يجب أن يُؤخذ بها لدرء مخاطر الوبائيات الفيروسية الخطيرة التي يمكن أن تنتقل من خلال صالونات الحلقة مثل فيروس الإيدز وفيروسات التهاب الكبد الوبائي، والصورة المناسبة لتقديم الخدمة؟

٣/١ أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الاعتبارات الرئيسية التالية:
- تشكل قضية جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلقة لحجاج بيت الله الحرام، محوراً رئيسياً مهماً، فيما تبذله المملكة العربية السعودية من جهود، وفيما تنفقه من نفقات ضخمة لخدمة ضيوف الرحمن، بما يسهل لهم أداء الفريضة، واستكمال شعائر الحج، إلى أن يرجعوا إلى أوطانهم سالمين، مغفوراً لهم.
 - ويمثل توفير الاشتراطات الصحية الكافية والأمانة مطلباً ضرورياً - وكذلك الجودة الفنية **Technical Quality** - كما أن حسن الاستقبال والترحيب بالحاج، أمر ضروري في تكوين صورة ذهنية قوية (Gronroos, 2001) **Broad Positioning** لدى حجاج بيت الله الحرام، ويُعد دور العاملين في صالونات الحلقة القائمين بها، دوراً حيويًا في التأثير على إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم، فهم الوحيدون في هذه الصالونات الذين يقابلهم الحاج في خط المواجهة **Boundary Spanning Employee** كما أن جزءاً من جودة الخدمة - وهو المتعلق بالجودة الوظيفية **Functional Quality** - يجب أن يأتي من قنوات وإدراك الحجاج أنفسهم، وإلا وقعنا في قصر النظر التسويقي **Marketing Myopia**، وسوف نجني من ورائه

عدم استجابة الحجاج إلى جهود التوعية، وانصرافهم إلى العاملين بالحلاقة المفترشين لقارعة الطريق، دون أي تجهيزات كافية أو نظامية، وبعضهم يستخدم موسى الحلاقة لأكثر من حاج، وكثير منهم يدعي أنه حلاق بحثاً عن الكسب في غفلة من الرقابة، فترى المحلقين والمقصرين لديهم كثيرين، ويسيل الدم من رؤوسهم في منظر مقزز، وبعضهم قد يُصاب إصابات بليغة من أثر الزحام وعدم ثبات "الموسى" أو المقص في يد الحلاق.

ومما يشجع الحاج على اللجوء إلى القائمين بالحلاقة على قارعة الطريق، الجهل بالدين، وافتقار الوعي، وقلة الحيلة، وعدم اهتمام بعض الحجاج بالنظافة، والتواكل، كما أن أتعاب الحلاقة في صالونات الحلاقة في الأيام: العاشر من شهر ذي الحجة، والحادي عشر، والثاني عشر، تراوح بين ٢٠-٥٠ ريالاً للحاج الواحد، مع فترة انتظار في الصالون وقوفاً تراوح بين ساعة وخمس ساعات نتيجة الزحام الشديد، في حين تبلغ هذه الأتعاب ٥-١٠ ريالات مع فترة انتظار من نصف ساعة إلى ساعتين للقائمين بالحلاقة المفترشين للطرق.

- لاحظ الباحث في دراسته الاستطلاعية التي قام بها على عينة من القائمين بالحلاقة في صالونات الحلاقة، أن أغلبهم من غير المتعلمين، ويفتقدون إلى فن التعامل مع العملاء، وحسن التقدير الشخصي، والقدرة على حل المشكلات، وسرعة الملاحظة، إذ لا يوجد أساس لعمليات اختيارهم واستقدامهم من بلادهم، سوى أنهم حلاقون، كما لا تُعقد لهم أي دورات تدريبية لتطوير مهاراتهم الوظيفية والفنية، ويعملون تحت ضغط الزحام الشديد في موسم الحج ومواسم العمرة، ويُقدّرهم صاحب الصالون بمقدار سرعتهم في القيام بمهنتهم، وذلك للمعاونة في تسديد إيجارات الصالون واستهلاكاته، وتحقيق كسب كبير له.

ولا توجد أي معايير لجودة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، داخل صالونات الحلاقة، ومن ثم تفتقد رقابة وزارة الصحة على هذه الصالونات، الأساس الفني في الرقابة؛ مما يجعل عملية الرقابة شكلية.

١/ ٤ أهداف الدراسة:

- تحليل الأهمية النسبية وأوجه الاختلاف لكل من أبعاد جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، كما يجب أن تكون، ومستوى الأداء الفعلي لأبعاد الجودة، من وجهة نظر الحجاج طالبي الخدمة.
- تحليل الأهمية النسبية وأوجه الاختلاف لكل من جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، كما يجب أن تكون، ومستوى الأداء الفعلي لأبعاد الجودة، من وجهة نظر العاملين القائمين بالحلاقة.
- تحليل رؤية الاستشاريين في المختبرات الطبية للاحتياجات التي يجب أن يؤخذ بها لدرء مخاطر الوبائيات الفيروسية الخطيرة التي يمكن أن تنتقل من خلال صالونات الحلاقة، إلى حجاج بيت الله الحرام.
- تقديم المقترحات والتوصيات التي تعالج أهم جوانب القصور في تقديم الخدمة داخل صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام.

١/ ٥ مراجعة الدراسات السابقة:

تعددت البحوث والدراسات عن الجودة، بيد أننا نضع جُل اهتمامنا في مراجعة الدراسات السابقة، التي أضافت جديداً إلى العلم، في أبعاد جودة الخدمة ومقاييسها، والمشكلات والمعوقات أمام تحقيقها، وكيفية تطويرها.

١/ ٥/ ١ أبعاد جودة الخدمة ومقاييسها:

عرف (Cronin & Taylor, 1992, 1994) الجودة بأنها مستوى الأداء الفعلي للخدمة، أما باراشورمان وزملاؤه فقد تمسكوا - عبر سنوات طويلة - في دراساتهم (Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., 1985, 1988, 1991, 1993, 1994 & Zeithaml, V., 2000, 2002, Berry, L., 1997; Parasuraman, A., 2000, 2002) بأن الجودة هي المقارنة بين توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة.

وقد تبنى أيضاً مفهوم قياس جودة الخدمة المعتمد على المقارنة بين توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة كل من: (Gronroos, 1982, 1984, 2001; Gummesson, 1990, 1994).

وتعتبر دراسة (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, 1988) من أهم الدراسات في قياس عناصر جودة الخدمة، لتقديمهم نموذج فجوات جودة الخدمة The Gaps Model of Service Quality، وهو يقيس جودة الخدمة اعتماداً على قياس إدراك العميل للفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لأداء الخدمة، ومن ثمّ تحديد درجة رضا العميل عن جودة الخدمة. وتكون جودة الخدمة مرضية، إذا كانت الفجوة صفراً على متصل جودة الخدمة (Continuum of Service Quality).

أما إذا كانت درجة الجودة المدركة لأداء الخدمة أكثر من درجة الجودة المتوقعة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية، والعكس صحيح. وقد تمّ إجراء الدراسة على عينة من العملاء في أربع صناعات خدمية مختلفة بدرجة عالية من الصدق والثبات، وكانت عناصر جودة الخدمة لهذا النموذج المعروف بـ SERVQUAL تتمثل في عناصر عشرة. وقد خفضت هذه العناصر إلى خمسة في دراسة عام ١٩٨٨، وهي:

- الجوانب المادية الملموسة: Tangible
(وتمثل البيئة المادية في المنظمة التي تقدم الخدمة).
- المصداقية: Reliability
(قدرة المنظمة على الوفاء بما وعدت به من عناصر الخدمة، في السعر والوقت وغيرها).
- الاستجابة: Responsiveness
(الوفاء بعناصر الخدمة فوراً عند الحاجة لها بصدر رحب، والتعامل الفعال مع الشكاوى والاقتراحات).

● الأمان: Assurance

(قدرة العاملين في تقديم الخدمة، على الفوز بثقة العملاء، بتقديم المعرفة لهم، ومجاملتهم، وطمأننتهم أن الخدمة ستخلو من الخطأ والشك).

● التعاطف: Empathy

(بإشعار العميل بأنه محور اهتمام مقدم الخدمة، وكذلك بتفهم احتياجاته، والرغبة في تقديم الخدمة وفقاً لها).

وقد تم تطوير نموذج SERVQUAL بعد ذلك في:

(Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1991 b, 1993) & (Zeithaml, Berry, Parasuraman, 1988, 1993).

وتُعد دراسة (Cronin and Taylor, 1992, 1994) من أشهر الدراسات التي انتقدت مقياس SERVQUAL الذي لقي قبولاً كبيراً، وانتشاراً واسعاً، ويستند إلى درجة عالية من الصدق والثبات في قياس جودة الخدمة.

وكانت أهم الانتقادات التي وجهتها هذه الدراسة لمقياس SERVQUAL، عدم ثبات الأبعاد التي تشكل جودة الخدمة في كل القطاعات؛ إذ تختلف في أهميتها النسبية من قطاع لآخر، كما أن تحديد الفجوات بين التوقعات والأداء في إدراك العملاء لجودة الخدمة يصادف صعوبة وتعقيداً في كيفية الحساب؛ مما يقدر في مصداقية المقياس، بالإضافة لصعوبة استخدامه لقياس جودة الخدمات الجديدة. وقد تم إجراء هذه الدراسة باستخدام الأبعاد الخمسة نفسها لجودة الخدمة والمقياس نفسه في (Parasuraman, et al., 1988) وفق مراجعة عميقة لنماذج قياس جودة الخدمة ورضا العملاء في صناعة الخدمات المصرفية، الأكل السريع، تنظيف الملابس.

وقد توصل الباحثان (Cronin and Taylor, 1992, 1994) إلى أن مقياس جودة الخدمة = الأداء SERVPERF أبقى مقياس لإدراك العملاء لجودة الخدمة، وأن التوقعات لا تدخل ضمن مفهوم جودة الخدمة، وأوصى الباحثان باستخدام مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمة لتمييزه بالبساطة في القياس،

والسهولة في التطبيق والثبات والمصداقية العالية، كما أنه يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة في إدراك العميل للجودة باعتبار أن الجودة ما هي إلا أداء، وأن مستوى إدراك هذا الأداء يختلف باختلاف العملاء أنفسهم.

٢/٥/١ مشكلات تحقيق جودة الخدمة ومعوقاتها:

تتمثل أهم المشكلات والمعوقات أمام تحقيق جودة الخدمة لحجاج بيت الله الحرام، داخل صالونات الحلاقة في:

- تزايد الطلب عن العرض في موسم الحج وفي العشر الأواخر من رمضان، أضعافاً مضاعفة، وفي فترة زمنية محدودة؛ مما يعجل بضرورة أداء الخدمة سريعاً وفي أقصر وقت ممكن، حتى وإن كان ذلك يحمل معه مخاطر التلوث وحوادث إصابات بالخطأ، قد تحمل معها مخاطر جسيمة.
- اختلاف الثقافات والبيئات التي أتى منها الحجاج.
- إن خدمة الحلق أو التقصير ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعلاقة التفاعلية بين العامل الذي يقدم الخدمة والحاج الذي ينتفع بها، ويتوقع الحاج كثيراً - بعد أداء مناسك الحج أو العمرة - أن يجد خدمة عالية الجودة، ولقاءً يخفف عنه مشقة الجهد المبذول في أداء النسك.

٣/٥/١ كيفية تطوير جودة الخدمة:

أضافت المراجعة المهمة التي قامت بها (Zeithaml et al., 2002) للمعارف المتراكمة وخبرات التطبيق للارتقاء بجودة الخدمة، أن معايير تقييم جوانب التطوير لجودة الخدمات المقدمة تتمثل في:

- سهولة الاستخدام (للتصميم ولكيفية التعامل معه).
- سهولة المعلومات المطلوبة للتعامل مع التطوير وكفائتها.
- ثقة المستهلك في الابتكار والتطوير من حيث مراعاة رأيه واتجاهاته الإيجابية المتوقعة في التطوير وقنوات التعامل والتفاعل والدقة في التنفيذ.
- الموضوعية من حيث وقت التنفيذ والخصوصية.
- مراعاة تأثير عامل الزمن، ودوره في حياة التطوير إيجابياً.

- وجود مصادر وإمكانية للتنفيذ والاستجابة والحصول على تفاصيل التعامل وسهولة قبول المستهلك للتطوير المرتقب.
- انخفاض التكاليف الكلية للتطوير مقارنة بالبدائل.
- سهولة علاقات التفاعل بين مقدمي الخدمة والمنتفعين بها (جودة العلاقات)، ووجود توصيات داعمة ومؤيدة من المختصين بموضوع التطوير.

١/٥/٤ تمحيص الدراسات السابقة:

- يوجد نموذجان شائعان للاستخدام في قياس جودة الخدمة؛ أولهما: SERVQUAL، الذي يقيس جودة الخدمة، بالفرق بين مستوى الأداء والتوقعات، وقد تعرض هذا النموذج لانتقادات كثيرة (Cronin & Taylor, 1992, Teas, 1993, 1994).

والثاني: SERVPERF و يقيس جودة الخدمة بمستوى الأداء، ويؤخذ عليه أنه يغفل توقعات العملاء لمستوى الجودة. ولكننا نفضل دمج التوقعات مع الإدراكات لمستوى الأداء الفعلي في مقياس واحد، مثلما اقترح (Brown et al. 1993) باستخدام نموذج SERVPERF مع استخدام نفس مقاييس الجودة التي استخدمها باراشورمان ورفاقه في نموذج SERVQUAL

(Parasuraman et al. 1988) ومثلما اقترح (Cheng & Shueh, 2002).

- إن ثمة توجهاً في الدراسات المعاصرة لقياس جودة الخدمة، إلى مراعاة أبعاد مستوى الجودة، لتكون مستمدة من طبيعة القطاع الذي يتم فيه القياس، ومراعاة اختلاف الثقافات بين المستقضي منهم، كمؤثر محوري على ردود أفعال العميل نحو جودة الخدمة.

لذا يرى الباحث أن يتم قياس جودة الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، في صالونات الحلاقة، من الجنسية المصرية فحسب، بينما لا يمكن التحكم بالصورة نفسها، في البعد الثقافي لقياس علاقة العامل مقدم الخدمة بالعميل، Employee - Customer interface؛ نظراً لتعدد جنسيات العاملين

بالحلاقة داخل الصالونات، أما في استقصاء رأي عينة الاستشاريين في مختبرات التحاليل الطبية في كيفية تطوير الجودة الفنية، فيمكن أن تتعدد الجنسيات أيضاً لكون عملية الاستقصاء تقتصر على أبعاد الجودة الفنية دون أبعاد الجودة الوظيفية.

٦/١ فروض الدراسة:

تختبر هذه الدراسة الفروض التالية، وتتمثل الفرضية الصفرية (فرض العدم) لكل منها، فيما يلي:

الفرض الأول: لا توجد اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام - كما يجب أن تكون - في إدراك الحجاج أنفسهم.

الفرض الثاني: لا توجد اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، كما يراها الحجاج أنفسهم.

الفرض الثالث: لا توجد اختلافات معنوية في إدراك حجاج بيت الله الحرام للأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة لهم في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء هذه الخدمات في الواقع.

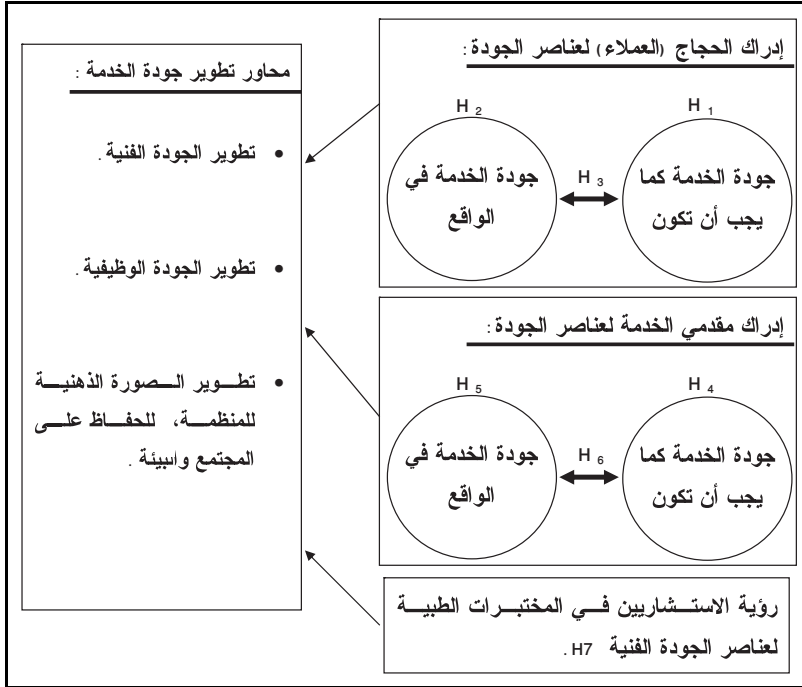
الفرض الرابع: لا توجد اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام - كما يجب أن تكون - في إدراكات العاملين القائمين بالحلاقة.

الفرض الخامس: لا توجد اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، كما يراها العاملون القائمون بالحلاقة أنفسهم.

الفرض السادس: لا توجد اختلافات معنوية في إدراك العاملين القائمين بالحلقة لحجاج بيت الله الحرام، للأهميات النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء هذه الخدمات في الواقع.

الفرض السابع: لا توجد اختلافات معنوية في إدراك الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية، في رؤيتهم لكفاية احتياطات الجودة الفنية، في تقديم الخدمة لحجاج بيت الله الحرام داخل صالونات الحلقة.

ويمكن توضيح الفروض السابقة على النموذج المقترح للدراسة، وفقاً للشكل رقم (١).



شكل رقم (١) - فروض البحث لتطوير جودة الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلقة

المبحث الثاني منهج وأسلوب الدراسة

١ / ٢ متغيرات الدراسة، وأساليب القياس:

قام الباحث بتطوير مجموعة من المقاييس اللازمة لهذه الدراسة، لقياس جودة خدمات الحلق والتقشير المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، باستخدام مقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل SERVPERF لكونه يتصف بالتبسيط وسهولة الاستخدام وخاصة في ظل التزام شديد في أثناء تقديم الخدمة، ومحدودية ثقافات وتعليم معظم العاملين في تقديم خدمات الحلق أو التقشير للحجاج، وكذلك بالنسبة لبعض العملاء طالبي الخدمة من حجاج بيت الله الحرام، كما أن هذا المقياس يتصف بدرجة ثبات ومصدقية عالية (Babakus & Boller, 1992; Oliver, 1993; Edris & Al Ghais, 1996; Cronin & Taylor, 1992; إدريس والمرسي، ١٩٩٣م).

أما الأبعاد المستخدمة في قياس جودة الخدمة، فهي الأبعاد نفسها المستخدمة في نموذج قياس فجوة الإدراكات والتوقعات SERVQUAL في دراسة (Parasuraman et al, 1988)، وهي الجوانب الملموسة، والمصدقية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، مع تطوير بعض المتغيرات الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الخدمة في ضوء الدراسات السابقة ذات العلاقة، وبما يتناسب مع طبيعة الخدمة موضوع البحث، والبيئة التي تكتنف إجراء الدراسة.

وقد تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال أسلوب الاستقصاء، لذا قام الباحث بتصميم ثلاث قوائم استقصاء:

أ - القائمة الأولى: موجهة إلى الحجاج المحليين والمقصرين (العملاء طالبي الخدمة).

ب - القائمة الثانية: موجهة للقائمين بالحلاقة (مقدمي الخدمة على خط المواجهة مع العميل).

ج - القائمة الثالثة: موجهة إلى الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية، لقياس وتطوير الجودة الفنية (من الناحية الطبية) للخدمات المقدمة في صالونات الحلاقة في المشاعر المقدسة، بعدما تعذر استطلاع رؤية عينة تحكمية من عشرين استشارياً أو أكثر في طب الفيروسات، وسبق لكل منهم الحج أكثر من مرة، ومقيم في مكة المكرمة، لعدم توافر هذا العدد بهذه الكيفية.

ولتحقيق درجة عالية لصدق المحتوى Content Validity لكل من الاستقصاءات الثلاثة المستخدمة، والمتغيرات التي اشتملت عليها كل منها، فقد تم أخذ رأي بعض الأساتذة في التسويق والاستشاريين في طب الأمراض الجلدية والمختبرات الطبية، والفيروسات، وكذلك مديري شركات الحج السياحي المصرية، والمشرفين على رحلات حجاج القرعة وحجاج الجمعيات الاجتماعية المصرية.

كما تم اختبار كل من الاستقصاءات الثلاثة على عينات من المستقصى منهم في ظروف مشابهة في موسم الحج نفسه ولكن قبل اشتداد زحام الحجيج بالمشاعر المقدسة، وذلك بغية التأكد من وضوح الأسئلة والمتغيرات المستخدمة وسهولة الإدلاء بالإجابة عنها.

وقد كانت المتغيرات الخاصة بجودة الخدمة (من حيث درجة الأهمية، ودرجة توافر عناصر الخدمة في الأداء الفعلي)، في السؤال الرئيسي في صحيفتي الاستقصاء الأولى والثانية، (حيث يظهر الرقم المسلسل للمتغير في صحيفة الاستقصاء) هي:

* الجوانب المادية للملحمة:

- ١ - المكان المخصص لكرسي الحلاقة متسع.
- ٤ - أرضية صالون الحلاقة نظيفة.
- ٥ - كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.

٨ - وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل الحلق أو التقصير.

*** المصادقية:**

٣ - سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.

٦ - عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.

١٦- استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.

*** الاستجابة:**

٩ - استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.

١١ - عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.

١٤ - تخلص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه، يتم بصورة مناسبة بعد الحلاقة أو التقصير.

*** الأمان:**

٧ - تعقيم حامل "الموسى" أو ماكينة الحلاقة قبل استخدامها بمسحة طبية.

١٢ - استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلق أو التقصير.

١٣ - مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنج بها بوردرة "تلك".

*** التعاطف:**

٢ - فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.

١٥ - يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة.

١٠ - يتم إشعار الحاج بالرعاية والاهتمام في أثناء الحلاقة.

ولقد تم قياس متغيرات جودة الخدمة المقدمة - في السؤال الرئيسي - لقائمتي الاستقصاء المقدمة لكل من حجاج بيت الله الحرام، ومقدمي خدمة الحلق أو التقصير في صالون الحلاقة، باستخدام مقياس ليكرت للموافقة وعدم الموافقة والمتدرج من (١) إلى (٥)، وكذلك بالنسبة لسؤالي قائمة الاستقصاء المقدمة للأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية.

٢/٢ تحديد مجتمع البحث، ووحدة المعاينة، ونوع العينة:

ترتكز هذه الدراسة على ثلاثة أنواع من مجتمع البحث:

١/٢/٢ مجتمع البحث الأول ونوع العينة: ويتمثل مجتمع البحث في جميع حجاج بيت الله الحرام، من الجنسية المصرية، من الذكور، (القادمين من مصر بتأشيرة للحج، والحجاج المقيمين في المملكة)، المحليين والمقصرين في صالونات الحلاقة في المشاعر المقدسة، في موسم حج ١٤٢٤هـ.

وقد اختص الباحث مجتمع البحث، بالجنسية المصرية فحسب لتقليل احتمالات التحيز في الحكم على جودة الخدمة.

أما وحدة المعاينة فهي الحاج الذي تتوافر فيه الخصائص المحددة سلفاً لمجتمع البحث.

وفيما يلي الافتراضات الخاصة بمجتمع البحث:

- بلغ عدد حجاج بيت الله الحرام القادمين من مصر في موسم حج ١٤٢٤هـ ٥٥,٠٠٠ حاج، حيث رفضت بعثة الحج المصرية في هذا الموسم تمرير ١٥,٠٠٠ تأشيرة وهم الذين خصصت لهم السلطات السعودية مكاناً للمبيت في منى الجديدة، خارج حدود منى القديمة، وتقع داخل منطقة المزدلفة، وبعيدة تماماً عن منطقة الجمرات بحجة أنه يصعب استخدام المواصلات للوصول منها إلى منطقة الجمرات مما يشكل مشقة كبيرة على الحاج.

- كما يبلغ عدد الذكور من الحجاج القادمين في هذا الموسم نحو ٧٠٪ (سجلات بعثة الحج الرسمية)، وإذا افترضنا أن ٧٠٪ من الذكور يقومون بالحلق أو التقصير في صالونات الحلاقة دون غيرها (مثل الحلق والتقصير في أماكن الإقامة، أو لدى الحلاقين المفترشين للطرقات وعند دورات المياه في منى وعند المسجد الحرام وفي الأماكن المحيطة بهما)؛ نظراً لارتفاع أتعاب الحلاقة في الصالونات في رؤية المصريين فإن عدد الحجاج المصريين الذكور المحليين والمقصرين في

صالونات الحلاقة يبلغ ٢٧,٠٠٠ حاج، وإذا افترضنا أن عدد الحجاج المصريين المقيمين في المملكة الذكور المحليين والمقصرين في صالونات الحلاقة يبلغ ١٥,٠٠٠ حاج، فيكون عدد مفردات مجتمع البحث حوالي ٤٢,٠٠٠ مفردة.

- وبافتراض أن نسبة المفردات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها ٥٠٪ (فهذه النسبة تعطينا أكبر حجم ممكن للعينة)، ونسبة الخطأ المسموح به عند معامل الثقة ٩٥٪ هي $\pm ٥\%$ ، فحينئذ يكون حجم العينة ٣٧٧ مفردة (بازرعة، ١٩٩٦: ١٨٧) ونظراً للازدحام الشديد في موسم الحج وضيق فترة جمع البيانات، فقد تقرر زيادة حجم العينة إلى ٤٥٠ مفردة بهدف تحقيق معدلات عالية للاستجابة عند جمع البيانات.

أما نوع العينة الذي يتناسب مع خصائص مجتمع البحث هذا، فهو العينة المنتظمة Systematic Sample (بازرعة: ١٩٩٦م؛ Aaker and Day, 1986؛ إدريس، ١٩٩٦م) وقد تم جمع البيانات من العينة بأسلوب العينة الاعتراضية بمقابلة الحاج وهو خارج من صالون الحلاقة بعد إتمام الحلق أو التقصير Exit Interview at Barber Saloon Intercept.

وهو أسلوب ملائم للأسباب التالية:

- إدراك الحاج الواضح للجوانب الرئيسية والفرعية لجودة الخدمة، ومن ثم تختفي مشكلة صعوبة التذكر، وتتوافر دقة البيانات التي يتم الحصول عليها.
- يتم جمع البيانات في وقت ذروة اهتمام العميل بالحلق أو التقصير؛ مما يساعد على تعاون الحاج في توضيح مدركاته، وإبداء رؤياه في تطوير جودة الخدمة بصورة أفضل.

وقد راعى الباحث ضوابط الاختيار العشوائي لمفردات العينة، من حيث اختيار صالونات الحلاقة التي تم عندها مقابلة الحاج لدى خروجه منها، وتعدد الفترات الزمنية لإجراء المقابلة الشخصية خلال اليوم الواحد، وأيام الأسبوع، إذ كانت صحيفة الاستبانة الواحدة تستغرق في جمع بياناتها من ١٠ إلى ١٢ دقيقة في تُوْدَة، لذا تم اعتراض كل حاج مصري يخرج من صالون الحلاقة كل عشرين دقيقة، حيث تستغرق عملية الحلق أو التقصير للحاج في الصالون من ٤ إلى ٥ دقائق في موسم الحج، على ألا يقوم المقابل بجمع البيانات لأكثر من تسعة من صحف الاستبانة في اليوم الواحد وفي الموقع الواحد للصالون مع اعتبار الحاج المرافق لزميل أو أكثر في أثناء المقابلة الشخصية مفردة واحدة فحسب.

٢/٢/٢ مجتمع البحث الثاني ونوع العينة: ويتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين القائمين بالحلاقة (مقدمي الخدمة على خط المواجهة مع العميل)، من مختلف الجنسيات حيث يصعب في موسم الحج تخصيص الدراسة لجنسية معينة، من بين عشرات الجنسيات العاملة في هذه المهنة، في ظل الزحام الشديد وصعوبة جمع البيانات الميدانية، ووفقاً لتقرير مديرية الشؤون الصحية بالعاصمة المقدسة، وتقرير أمانة العاصمة المقدسة بشأن عدد كراسي الحلاقة المخصصة لخدمة حجاج بيت الله الحرام في موسم حج ١٤٢٤هـ، فإنه قد تم حساب عدد مفردات مجتمع البحث، ووُجِد أنه يبلغ نحو ٣٢٠٠ مفردة في المشاعر المقدسة، وهو لاشك عدد قليل بالنسبة لأكثر من ثلاثة ملايين حاج يؤدون مناسك الحج في موسم ١٤٢٤هـ، أما وحدة المعاينة، فهي الشخص القائم بالحلاقة أو التقصير للحاج في المشاعر المقدسة، لذا فإن حجم العينة يبلغ ٣٤١ مفردة (بازرعة، ١٩٩٦: ١٨٧)، بافتراض أن نسبة المفردات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها ٥٠٪، ونسبة الخطأ المسموح به عند معامل الثقة ٩٥٪ هي $\pm ٥\%$ ونظراً للزحام الشديد وضيق فترة جمع البيانات وانشغال القائمين بالحلاقة انشغالاً شديداً (إذ يعتبر الوقت مالاً)، فقد تم زيادة حجم العينة إلى ٤٠٠ مفردة.

ويتمثل نوع العينة من مجتمع مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة على خط المواجهة مع الحاج المحلق أو المقصر، في عينة المساحة متعددة المراحل، Multi-Stage Area Sample حيث تم في المرحلة الأولى تحديد مناطق تركيز صالونات الحلاقة في المشاعر المقدسة والأحياء المرتبطة بها والخدمة لها في موسم الحج (أجساد - المسفلة - العتيبية - المعابدة - الرصيفة - العزيزية - العمرة - الشرائع - منطقة جبل المروة - منطقة جمرة العقبة - مدخل مجر الكبش - الساحة الجنوبية - منطقة المجازر).

واختيرت صالونات الحلاقة في كل منطقة عشوائياً بنسبة عدد الصالونات (في مواقع تركيز الخدمة) واختيرت عينة مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة عشوائياً بنسبة عدد كراسي الحلاقة في الصالونات (١: ٤) (أمانة العاصمة المقدسة، تقرير نتائج الجولات التقيشية على صالونات الحلاقة، ١٤٢٤هـ)، حيث يراوح عدد كراسي الحلاقة في الصالون (أو الموقع الواحد) من ٤-٣٠ كرسي حلاقة في موسم الحج، كما أن بعض الصالونات لا يعمل في غير موسم الحج، مثل الصالونات الموجودة في مناطق جمرة العقبة - مدخل مجر الكبش - الساحة الجنوبية - المجازر - (ويبلغ عدد كراسي الحلاقة في هذه المواقع فحسب ٩٤٦ كرسي حلاقة) وفقاً لإحصائية ١٤٢٤هـ.

٣/٢/٢ مجتمع البحث الثالث ونوع العينة: ويتكون مجتمع البحث من الأطباء الاستشاريين في تخصص المختبرات الطبية، المقيمين في مكة المكرمة (العاصمة المقدسة) في موسم الحج ١٤٢٤هـ وسبق لكل منهم أداء الحج، حيث يتكرر رؤيتهم للجوانب والجودة الفنية في عمليات الحلق والتقصير، للحجاج والمعتمرين، ومن ثم يمكنهم الإدلاء برأيهم في الجودة الفنية حالياً وكيفية تطويرها لتوفير متطلبات الأمن والسلامة والوقاية لحجاج بيت الله الحرام من الوبائيات الفيروسية مثل الإيدز والالتهاب الكبدي الوبائي، وهي أوبئة منتشرة في بعض البلاد التي يأتي منها بعض الحجاج مثل جنوب إفريقيا، أما حجم العينة فهو - في ظل محدودية عدد مفردات مجتمع البحث - لا يزيد على ٢٥ مفردة (عينة صغيرة).

وقد استقر الباحث على أن يكون نوع العينة، هو العينة التحكمية، حيث يتم اختيار المفردات التي يرى الباحث أن تشملها العينة لتكون العينة ممثلة لمجتمع البحث (بازرعة، ١٩٩٦م؛ Aaker and Day, 1986)، وهو ما فرضه على الباحث، الزحام الشديد والانشغال الواضح من الجميع في موسم الحج بالأمور التعبدية والدنيوية.

٣/٢ جمع بيانات الدراسة الميدانية ومراجعتها واختبارها:

تم جمع البيانات الخاصة بصحيفة الاستقصاء الثالثة من السادة الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية من خلال المقابلة الشخصية المتعمقة Depth Interview، وقد قام بهذه المهمة، الباحث نفسه، أما جمع البيانات الخاصة بالحجاج المصريين المحليين والمقصرين، والبيانات الخاصة بمقدمي الخدمة على خط المواجهة في صالونات الحلاقة في المشاعر المقدسة وفي أماكن إقامة الحجاج المصريين، فقد تمت من خلال فريق من جامعي البيانات، وتحمل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج مشكوراً تمويل أجور أربعة منهم، مساهمة منه في تدعيم البحث، وقام الباحث بتدريب جامعي البيانات لمدة ثمانية أيام عمل في مسجد الجامعة بعد صلاة الظهر يومياً، على الطريقة الصحيحة وغير المتحيزة لجمع البيانات بالمقابلة الشخصية، وذلك بعد تعريفهم بطبيعة الدراسة وأهدافها، وكيفية تجنب المشكلات التي قد تواجههم من جراء جمع البيانات في أثناء الزحام، كما قام الباحث بمتابعتهم بصفة دورية لتأمين جانب الدقة في عملية جمع البيانات وفقاً للخطة الموضوعية والإرشادات التي زدوا بها، وقد تمت عملية الجمع خلال الفترة من ٢٠ من ذي القعدة حتى ١٥ من ذي الحجة لعام ١٤٢٤هـ، هذا، إلى جانب قيام الباحث بجمع بعض البيانات الضرورية بالملاحظة وتوجيه الأسئلة والنقاش مع مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة ومع بعض الحجاج المصريين والمعتمرين في الفترة من أول رمضان إلى نهاية شهر ذي الحجة ١٤٢٤هـ.

قام الباحث بمراجعة مكتبية لدقة استيفاء البيانات في قوائم الاستقصاء، فكان عدد القوائم الصالحة للتحليل في عينة الحجاج المصريين المحليين والمقصرين ٣٦٣ صحيفة من إجمالي صحف الاستقصاء (٤٥٠ صحيفة) بنسبة ٨٠,٧٪، وفي عينة مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة على خط المواجهة مع الحاج ٣٢١ صحيفة من إجمالي صحف الاستقصاء (٤٠٠ صحيفة) بنسبة ٨٠,٢٥٪.

وقد تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج SPSS WIN., Version 10، وقبل البدء في تحليل نتائج صحيفتي الاستقصاء، قام الباحث بحساب درجة الاعتمادية على النتائج المحققة (الثبات الداخلي بين محتويات المقياس). **Reliability Coefficient**، ووفقاً للقواعد المتعارف عليها في تنمية المقاييس واختبارها في البحوث الاجتماعية; (Nunnally, 1967; Churchill, 1989) فقد تقرر استبعاد أي متغير (عبارة)، من بنود المقياس يحصل على معامل ارتباط إجمالي **Correlation Item total** بينه وبين باقي العناصر التابعة للمجموعة الواحدة، أقل من ٠,٣٠، وفي ضوء ذلك تم تطبيق أسلوب معامل ألفا خمس مرات منفصلة، وذلك للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة، بالنسبة للأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة، وكذلك للأداء الفعلي لجودة الخدمة، في كل من عينة الحجاج المصريين المحليين والمقصرين، وعينة مقدمي الخدمة القائمين بالحلاقة في صالونات الحلاقة على خط المواجهة مع الحاج، ومن خلال مراجعة معاملات علاقات الارتباط الكلية لكل متغير على حدة، تم استبعاد متغيرين في كل من الحالات الأربع (وهي الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة، والأداء الفعلي لجودة الخدمة، في كل من عينة الحجاج المصريين المحليين والمقصرين، وعينة مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة)، وكانت إحدى العبارتين المستبعدتين متعلقة بالجوانب الملموسة للخدمة، والأخرى متعلقة بالتعاطف (العبارتان رقما ١، ١٠ في قائمة الاستقصاء).

وقد كانت درجة الاعتمادية Reliability Coefficient على النتائج المحققة (الاتساق الداخلي، لمتغيرات مقياس جودة الخدمة المقدمة)، باستخدام اختبار كرونباك ألفا Cronbach Alpha للمقياس المكون من أربعة عشر عنصراً، بعد استبعاد عنصرين (متغيرين)، تفوق الحدود المقبولة في البحوث الاجتماعية، [جدول رقم (١)] كما يلي:

جدول رقم (١)
درجة الاعتمادية على النتائج المحققة
(الثبات الداخلي لمقياس متغيرات جودة الخدمة المقدمة)

البيان	قيمة ألفا
عينة الحجاج المصريين المحليين والمقصرين:	
* درجة أهمية عناصر جودة الخدمة.	٠,٨٢
* مستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمة.	٠,٧٨
عينة مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة:	
* درجة أهمية عناصر جودة الخدمة.	٠,٨٣
* مستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمة.	٠,٨١

ومن ثم تكون قيمة ألفا عالية بما يكفي للقول بتحقيق الاتساق الداخلي (الثبات) لمقياس جودة الخدمة وكذلك يمكن القول بصدق أبعاد المقياس، باعتبار أن كل اختبار ثابت صائق (السيد، ١٩٧٨م؛ الطيب، بدون تاريخ) ومن ثم يمكن الاستمرار في عملية تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

٢/٤ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل بيانات الدراسة الميدانية، واختبار فروض الدراسة، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- الوسط الحسابي Mean.
- الانحراف المعياري Standard Deviation.

- اختبار (T-Test) لاختبار معنوية الفروق للإجابات في صف الاستقصاء بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة، ومستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر.
- اختبار كولموجوروف - سميير نوف The Kolmogorov Smirnov Test لاختبار درجة التوافق بين التوزيع الخاص بمجموعة الدرجات الملاحظة لأداء الأطباء الاستشاريين في تخصص المختبرات الطبية، للجودة الفنية للخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة، وللبدائل الفنية لمنع العدوى بالأمراض الفيروسية من عمليات الحلق والتقشير، مقارنةً بالتوزيع النظري للتكرارات المتوقعة.

المبحث الثالث

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يركز هذا المبحث على تحليل نتائج الدراسة الميدانية بالنسبة لكل فرض من فروض هذا البحث:

٣ / ١ تحليل نتائج قياس الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام - كما يجب أن تكون - في إدراك الحجاج أنفسهم (اختبار الفرض الأول):

ينص الفرض الأول (فرض العدم) على عدم وجود اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لجودة الخدمة المقدمة، وقد استلزم اختبار هذا الفرض حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأهمية كل عنصر من عناصر جودة الخدمة المقدمة - كما يجب أن تكون - في إدراك الحجاج المصريين المحليين والمقصرين للعينة محل الدراسة، ويوضح الجدول رقم (٢) الأهمية النسبية العالية لكل عنصر من عناصر جودة الخدمة المرتقبة، حيث كان مدى الأهمية النسبية يراوح بين (٤,٨٥، ٣,٨٦) على مقياس ليكرت المكون من خمس درجات، وكلما زادت قيمة الوسط الحسابي زادت أهمية العنصر في تشكيل جودة الخدمة المتوقعة.

ولقد أظهر التحليل الإحصائي باستخدام اختبار - ت (T-Test) في الجدول رقم (٤)، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع العناصر بعضها وبعض من حيث أهميتها، ما عدا العنصر الأول مع العنصر (٩) والعنصر (١٤)، والعنصر الثاني مع العنصر (١٤)، والعنصر (٣) مع العنصر (٤)، والعنصر (٤) مع العنصر (١٠)، والعنصر (٥) مع (٨)، (٩)، (١١)، والعنصر (٦) مع (١٠)، والعنصر (٧) مع (٨)، (١١)، (١٢)، (١٣)، والعنصر (٨) مع (٩)، (١١)، والعنصر (١١) مع (١٢)، والعنصر (١٢) مع (١٣).

لذا، نرفض الفرض الأول من البحث بالنسبة لمعظم العناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة، حيث توجد اختلافات معنوية بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة المرتقبة من وجهة نظر الحجاج المصريين المحليين والمقصرين أنفسهم في العينة محل الدراسة.

جدول رقم (٢)

الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة المتوقعة
في صالونات الحلاقة، من وجهة نظر الحجاج

م	عناصر جودة الخدمة	متوسط الأهمية	الانحراف المعياري
١	تعميم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.	٤,٨٥	٠,٤٤
٢	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة.	٤,٨١	٠,٤٨
٣	سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير	٤,٧٥	,٦٩
٤	استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.	٤,٧٠	٠,٧٤
٥	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.	٤,٦٤	٠,٨٣
٦	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.	٤,٥٩	٠,٩٤
٧	عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.	٤,٥٤	٠,٩٨
٨	استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.	٤,٥٠	١,٠٣
٩	مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنجة بها بودرة "تلك".	٤,٤٦	١,٠٩
١٠	وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل الحلق أو التقصير.	٤,٤٣	١,١١
١١	يتم تخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.	٤,٣٩	١,١٥
١٢	يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة.	٤,٣٣	١,٢١
١٣	أرضية صالون الحلاقة نظيفة.	٤,٠٣	١,٤٢
١٤	كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.	٣,٨٦	١,٥٦

٢ / ٣ تحليل نتائج قياس الأهمية النسبية لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، كما يراها الحجاج أنفسهم (اختبار الفرض الثاني):

ينص الفرض الثاني (فرض العدم) على عدم وجود اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لجودة مستوى أداء الخدمة المقدمة، ومن حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى أداء كل عنصر من عناصر جودة الخدمة المقدمة، كما يراها الحجاج، (جدول رقم ٣)، ونجد انخفاضاً واضحاً في مستوى أداء الخدمة فيما يتعلق بآليات النظافة والتعقيم داخل صالونات الحلاقة، وهذه الآليات تعد ضرورية وملحة للوقاية من العدوى بالفيروسات مثل الإيدز والالتهاب الكبدي الوبائي، ويتضح أن أكثر العناصر في جودة الخدمة تميزاً في الأداء (المتوسط الحسابي أكثر من ٣ بقياس ليكرت ذي الدرجات الخمس)، هي العناصر المتعلقة بالترحيب بالحاج وانتظار الدور بشكل منظم، ومسح الرأس بإسفنجة بها بودرة تلك، واستخدام صابون ذي رغوة قبل الحلق، وتخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط عليه، وسهولة عملية الحلق، والسعر المناسب لأداء الخدمة، والكرسي الذي يجلس عليه الحاج مريح، وأرضية صالون الحلاقة نظيفة.

ولقد بين التحليل الإحصائي باستخدام اختبار - ت (T-Test) في الجدول رقم (٤) أن ثمة فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة بعضها مع بعض ما عدا العنصر رقم (٨) مع العنصر رقم (١١).

لذا، نرفض الفرض الثاني من البحث بالنسبة لمستوى أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة، من وجهة نظر الحجاج، حيث توجد اختلافات معنوية في مستوى الأداء بين تلك العناصر.

جدول رقم (٣)

مستوى أداء عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، من وجهة نظر الحجاج

م	عناصر جودة الخدمة	متوسط الأهمية	الانحراف المعياري
١	يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة طيبة.	٤,٣٢	١,٢٢
٢	عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.	٤,٣٠	١,٢٥
٣	مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنج بها بوردرة " تلك "	٤,٢٤	١,٢٩
٤	استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.	٤,٢٠	١,٣٤
٥	يتم تخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.	٤,٠٧	١,٣٩
٦	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.	٣,٩٨	١,٤٦
٧	سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.	٣,٨٣	١,٥٢
٨	كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.	٣,٦٩	١,٥٩
٩	أرضية صالون الحلاقة نظيفة.	٣,٦٠	١,٦١
١٠	وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل الحلق أو التقصير.	٢,٩٤	١,٦١
١١	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.	٢,٩٠	١,٦٠
١٢	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة.	٢,٦١	١,٤٩
١٣	تعقيم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.	٢,٣٨	١,٤١
١٤	يتم استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.	٢,٢٣	١,٣٠

جدول رقم (٤)
نتائج اختبار (T-Test) لمعنوية الفروق بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة
من وجهة نظر الحجاج وكذلك معنوية الفروق بين مستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر

م	قيمة T-Test المحسوبة لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة، ومعنوية فروقات مستويات الأداء في علاقاتها معاً													عناصر جودة الخدمة المقدمة	
	١٤	١٣	١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	في صالون الحلاقة
١	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.
١٨,٦٦	٢١,٩٦	٢٠,٦	٢٠,٦	١٢,٣٠	٢٠,١١	٢٠,٨٤	٢,٩٥	١٦,٢١	٢١,٧٣	١٨,٧٣	١٧,٨٤	١٩,٣٦	١٩,٣٦		
**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	*		سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.
٢٧,٦٠	١٣,١٥	١٠,٦٠	١٠,٣٦	٢٢,٤٦	٧,٧٨	١٢,٢٧	١٩,٠٩	٢٥,٠٧	١٣,٠١	٧,٧٨	١٠,٦٠	٢,٥٣			أرضية صالون الحلاقة نظيفة.
**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		
٢٤,٨٤	١٥,٢٧	١٤,٠١	١٣,٠	٢٠,١٧	١٣,٨١	١٤,٣٧	١٧,٥٣	٢٢,٢٨	١٥,١٦	٦,١٣	٨,٨٦٩	٧,٨٧٣			كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.
**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		
٢٥,٩٨	١٤,٤٨	١٣,١٧	١١,٩٤	٣١,١١	١٣,٠٥	١٣,٥٩	١٨,٤٧	٢٣,٥٨	١٤,٣٨	١,٩١٤	١٠,٠٤	٨,٩٩٢			عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.
**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		
٣١,٩٦	٢,٦٧	١٠,٢٨	٢,٦٠	٣٦,١١	١١,٧٧	٦,٤١	٢١,٣٢	٢٨,٩٣	٧,٥١٤	٦,٥٠٠	٤,١٦٨	٢,٠٤٥			تقديم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.
**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		
٨,٠٤	٢٩,٢٨	٢٧,٣٢	٢٧,٩٣	١٠,٤٤	٢٦,١٨	٢٧,٧٥	١٦,٥١	٦,٠٤	١١,٩٢١	١٠,٤٦٠	٢,٧٨٦	٤,٩٣٤			

تابع / جدول رقم (٤)
نتائج اختبار (T-Test) لمعنوية الفروق بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة
من وجهة نظر الحجاج وكذلك معنوية الفروق بين مستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر

م	قيمة T-Test المحسوبة لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة، ومعنوية فروقات مستويات الأداء في علاقاتها معاً														عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة
	١٤	١٣	١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
٧	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	وضع فوطه نظيفة على صدر الحاج قبل الحلق أو التقصير.
	١٩,١٥	٢١,٥٥	٢٠,٣٢	٢٠,٢١	١٣,٥٤	١٩,٨٠	٢٠,٤٨	٧,٢٣	٢,٤٩	٦,١٤٤	٤,٧٣٩	٥,٤٤٨	٤,٦١٨		استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.
٨	**	**	**	**	**	**	١,٣٩	**	٠,٩٣	**	**	**	**	**	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.
	٣,٤٨	٧,٠٧	٧,١٦	١,٩٥	٢٤,٩٤	١٠,٠٤		٦,٥٢		٦,٧٣٤	٥,٦٤٣	٤,٣٢١	٣,١٥٦		استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.
٩	**	**	**	**	**		١,٩٤	**	١,٠٣	**	**	**	**	١,٤٠٨	مسح الرأس بعد الحلاقة بأسفنجية بها بورة "تلك".
	٢٩,٠٦	١٢,٠٨	٦,١٢	٨,٠٩	٢٣,٥٩		٣,٤٨	٥,٤١	١,٠٣	٨,١٣٠	٦,٩٤٥	٣,٤٨٦		١,٥٩٢	يتم تخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثيابه احرامه، بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.
١٠	**	**	**	**	**	**	١,٨٤	**	**	**	**	**	**	**	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.
	١٤,٩٩	٢٦,٢٨	٢٤,٣٠	٢٥,٢٩	٤,٨١	٦,٠	٦,٧٣	٥,٤٦	١٠,٢٢٢	٢,٨٨٩	٢٤,٦١٨			١,٥٩٢	يتم تخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثيابه احرامه، بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.
١١	**	**	**	*	٠,٥٦	٠,٥٤٩	**	١,٤٧	**	**	**	**	**	٢	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.
	٣٠,٧٣	٢,٤٥	٥,٨٧	٦,٢٣	٢,١٨		٦,١١	١,٤٧	٦,٥٤	٤,٨٦	٤,٧٧	٣		٢	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.
١٢	**	**	١,٦٧	**	**	*	١,٥١	**	**	**	**	**	**	٧,٥١١	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.
	٣٠,١٨	١٠,٨٤	١,٦٧	**	٧,٣٠	٤,٥٩	٢,١٧	٧,٧٨	٢,٧٢	٥٣,٨٩	٤,١٢٩	٦,٠٥٦	٧,٥١١		استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.

٧ وضع فوطه نظيفة على صدر الحاح قبل الحلق أو التقصير.
٨ استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.
٩ عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.
١٠ استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح أثناء الحلاقة.
١١ مسح الرأس بعد الحلاقة بأسفنج بها بوردرة " تلك " .
١٢ يتم تخفيض الحاح من تقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.

نتائج اختبار (T-Test) لمعنوية الفروق بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر الحاج وكذلك معنوية الفروق بين مستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر

*** دال (يوجد اختلاف معنوي) عند مستوى معنوية ٠,٠١ [قيمة ت الجولية = ٢,٥٧٦]	* دال (يوجد اختلاف معنوي) عند مستوى معنوية ٠,٠٥ [قيمة ت الجولية = ١,٩٦]
--	---

٣/٣ تحليل نتائج مقارنة إدراك حجاج بيت الله الحرام المحلقين والمقصرين لأهمية عناصر جودة الخدمة المقدمة لهم في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء هذه العناصر في الواقع (اختبار الفرض الثالث):

ينص الفرض الثالث (فرض العدم) على عدم وجود اختلافات معنوية بين كل من أهمية عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء عناصر جودة الخدمة في الواقع في رؤية الحجاج المحلقين والمقصرين.

وقد استلزم اختبار هذا الفرض مقارنة الوسط الحسابي للأهميات النسبية لعناصر جودة الخدمة - كما يجب أن تكون - مع مستوى أدائها فعلاً، واستخدام اختبار - ت - (T-Test) لاختبار معنوية الاختلاف، وهذا ما يوضحه جدول رقم (٥) حيث:

تتزايد الأهميات النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة، في إدراك الحجاج أنفسهم - كما يجب أن تكون - في حين يقل المستوى الفعلي لأداء هذه العناصر في الواقع، عدا عنصرين، هما: أن كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح، ويتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة، وقد وجد الباحث بالنسبة للعنصرين من ملاحظته الدائمة لهما أنهما غير متوافرين بالصورة الملائمة لتمييز جودة الخدمة المقدمة، بيد أن الحاج المصري المحلق والمقصر يقنع من شدة الزحام في موسم الحج، بالقليل فيهما، إذ يعتبرهما من نافلة الخدمة وكمالياتها مؤثراً أن يحلق أو يقصر في أسرع وقت حتى يتحلل من إحرامه.

لذا، يمكننا أن نرفض الفرض الثالث في الدراسة، حيث توجد اختلافات معنوية بين إدراك الحجاج المحلقين والمقصرين لغالبية الأهميات النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء عناصر جودة الخدمة.

جدول رقم (٥)

مقارنة الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة
لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة مع مستوى أدائها الفعلي
(من وجهة نظر الحجاج)

م	عناصر الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة	درجة الأهمية		مستوى الأداء		قيمة "ت" T.Value	دلالة اختبار "ت"
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
١	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.	٤,٦٤	٠,٨٣	٢,٩٠	١,٦	٢٠,٠٢	دال **
٢	سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.	٤,٧٢	٠,٦٩	٣,٨٣	١,٥٢	١٠,٤٢	دال **
٣	أرضية صالون الحلاقة نظيفة.	٤,٠٣	١,٤٢	٣,٦٠	١,٦١	٤,٤٠	دال **
٤	كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.	٣,٨٢	١,٥٦	٣,٦٩	١,٥٥	١,١٦	غير دال
٥	عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.	٤,٥٤	٠,٩٨	٤,٣٠	١,٢٥	٤,٠١	دال **
٦	تعميم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.	٤,٨٥	٠,٤٤	٢,٣٨	١,٤١	٢٠,٧٢	دال **
٧	وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل الحلق أو التقصير.	٤,٤٣	١,١١	٢,٩٤	١,٦١	١٨,١٥	دال **
٨	استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.	٤,٥٠	١,٠٣	٤,٢٠	١,٣٤	٤,٦٢	دال **
٩	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.	٤,٥٩	٠,٩٤	٣,٩٨	١,٤٦	٧,٩٦	دال **
١٠	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة.	٤,٨١	٠,٤٨	٢,٦١	١,٤٩	٢٦,٤٨	دال **
١١	مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنجة بها بودرة "تلك".	٤,٤٦	١,٠٩	٤,٢٤	١,٢٩	٣,٥٧	دال **

تابع / جدول رقم (٥)

مقارنة الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة
لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة مع مستوى أدائها الفعلي
(من وجهة نظر الحجاج)

م	عناصر الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة	درجة الأهمية		مستوى الأداء		قيمة "ت" T.Value	دلالة اختبار "ت"
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
١٢	يتم تخلص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.	٤,٣٧	١,١٥	٤,٠٧	١,٣٩	٥,٤٧	دال**
١٣	يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة.	٤,٣٣	١,٢١	٤,٣٢	١,٢٢	٠,٢٥١	غير دال
١٤	يتم استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.	٤,٧٠	٠,٧٤	٢,٢٣	١,٣٠	٢٢,٧٢	دال**

** دال (يوجد اختلاف معنوي) عند مستوى معنوية ٠,٠١ حيث ت الجدولية = ٢,٥٧٦.

* دال (يوجد اختلاف معنوي) عند مستوى معنوية ٠,٠٥ حيث ت الجدولية = ١,٩٦.

٣/٤ تحليل نتائج قياس الأهمية النسبية لعناصر جودة

الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون -
في إدراكات العاملين القائمين بالحلاقة (اختبار الفرض الرابع):

ينص الفرض الرابع (فرض العدم) على عدم وجود اختلافات معنوية في
الأهميات النسبية لجودة الخدمة المقدمة - كما يجب أن تكون- في رؤية
العاملين مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة.

ويوضح الجدول رقم (٦) من حساب الوسط الحسابي والانحراف
المعياري لكل عنصر الأهمية العالية لكل عنصر من عناصر جودة الخدمة

المرتقبة، حيث كان مستوى الأهمية النسبية يراوح بين (٤,٨٦، ٣,٨٤) على مقياس ليكرت المكون من خمس درجات، وكلما زادت قيمة الوسط الحسابي زادت أهمية العنصر في تشكيل جودة الخدمة المرتقبة.

وقد أظهر التحليل الإحصائي باستخدام اختبار - ت (T - Test) في الجدول رقم (٨) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع العناصر بعضها مع بعض من حيث أهميتها في إدراك العاملين مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة، ما عدا العنصر الرابع مع رقم (١٣)، والعنصر الخامس مع رقم (٨). لذا نرفض الفرض الرابع من البحث بالنسبة للعناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - من وجهة نظر العاملين مقدمي الخدمة.

جدول رقم (٦)

الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر العاملين بالمهنة، في خدمة حجاج بيت الله الحرام

م	عناصر جودة الخدمة	متوسط الأهمية	الانحراف المعياري
١	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.	٤,٨٦	٠,٤٢
٢	يتم استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.	٤,٧٨	٠,٥٦
٣	يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة.	٤,٧٦	٠,٥٧
٤	كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.	٤,٧٤	٠,٦١
٥	استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.	٤,٦٨	٠,٧٠
٦	عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.	٤,٦٧	٠,٨٢
٧	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.	٤,٦٣	٠,٧٥
٨	وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل عملية الحلق أو التقصير.	٤,٦٠	٠,٧٥
٩	مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنجة بها بودرة "تلك".	٤,٥٣	٠,٨٥

تابع / جدول رقم (٦)

الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر العاملين بالمهنة، في خدمة حجاج بيت الله الحرام

م	عناصر جودة الخدمة	متوسط الأهمية	الانحراف المعياري
١٠	يتم تخلص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.	٤,٤٥	٠,٩١
١١	أرضية صالون الحلاقة نظيفة.	٤,٤٣	٠,٩١
١٢	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة.	٤,٣٩	٠,٩٥
١٣	تعقيم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.	٤,٣٢	٠,٩٩
١٤	سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.	٣,٨٤	١,٤٢

٥/٣ تحليل نتائج قياس الأهمية النسبية لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة في إدراكات العاملين مقدمي الخدمة لحجاج بيت الله الحرام (اختبار الفرض الخامس):

ينص الفرض الخامس (فرض العدم) على عدم وجود اختلافات معنوية في الأهمية النسبية لجودة أداء الخدمة المقدمة، ومن حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى أداء كل عنصر من عناصر جودة الخدمة في إدراكات العاملين مقدمي الخدمة بالصالونات - جدول رقم (٧) - نجد انخفاضاً واضحاً في مستوى أداء الخدمة، ولكن بدرجة أكبر مما يشعر به الحجاج أنفسهم [كما في جدول رقم (٣)]، وهذا هو فحوى العجب، وبصفة خاصة فيما يتعلق بآليات النظافة والتعقيم للوقاية من الأمراض الفيروسية مثل الإيدز والالتهاب الكبدي الوبائي، التي يمكن أن تنتشر كأوبئة خلال موسم الحج، في حالة افتقاد الآليات الصحيحة للوقاية (فدرهم وقاية، خير من قنطار علاج)، فما بالنا والأمر يتعلق بسلامة ضيوف الرحمن في موسم الحج، وقد أنفقوا كل مرتخص وغال، ليكونوا ضيوفاً على الملك العلام، سبحانه وتعالى.

ويتأكد وضوح الصورة المؤلمة لانخفاض مستوى الاهتمام بآليات النظافة والتعقيم في صالونات الحلاقة التي تخدم حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين، إذا عرفنا أن نسبة المحلقين في عينة البحث من الحجاج المصريين كانت ٦٥,٨٤٪، في حين بلغت نسبة المقصرين ٣٤,١٦٪، وأن ما يقرب من ٦٩٪ من الحجاج المصريين هم الذين وافقوا على حمل كيس أدوات الحلاقة ذي الاستعمال الواحد، في حين تخوف الباقيون خشية نسيانه في مكان الإقامة، أو صرفهم عن التركيز والاهتمام بأداء المناسك التي دفعوا جُل مدخراتهم لأدائها، أما القائمون بالحلاقة فقد رفض أكثر من ٦٢٪ من العينة استخدام كيس أدوات الحلاقة ذي الاستعمال الواحد، لما فيه من تقليل سرعتهم في الحلق أو التقصير لعدد أكبر من الحجاج في موسم زحام الحج، أو لأن هذه الأدوات من الممكن توفيرها من قبل الحلاقين أنفسهم (لتكون سبباً في الربح لهم).

ولقد بين التحليل الإحصائي باستخدام اختبار - ت (T-Test) في الجدول رقم (٨) أن ثمة فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة بعضها مع بعض دون استثناء.

لذا، نرفض الفرض الخامس من البحث بالنسبة لمستوى أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر العاملين مقدمي الخدمة، حيث توجد اختلافات معنوية في مستوى الأداء بين تلك العناصر.

جدول رقم (٧)

المستوى الفعلي لأداء عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، من وجهة نظر العاملين بالمهنة

م	عناصر جودة الخدمة	متوسط الأهمية	الانحراف المعياري
١	سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.	٤,٢٠	١,٣٠
٢	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.	٤,١٥	١,٣٤
٣	يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة.	٤,١١	١,٣٧

تابع / جدول رقم (٧)
المستوى الفعلي لأداء عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة
لحجاج بيت الله الحرام، من وجهة نظر العاملين بالمهنة

م	عناصر جودة الخدمة	متوسط الأهمية	الانحراف المعياري
٤	يتم تخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.	٤,٠١	١,٤٢
٥	عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.	٣,٩٣	١,٤٥
٦	كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.	٣,٧٢	١,٥٣
٧	استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.	٣,٤٠	١,٥٢
٨	مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنجة بها بودرة "تلك".	٢,٨٩	١,٤٧
٩	وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل عملية الحلق أو التقصير.	٢,٨٦	١,٤٥
١٠	أرضية صالون الحلاقة نظيفة.	٢,٤٦	١,٣٦
١١	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.	٢,٣٦	١,٣٣
١٢	يتم استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.	٢,١٤	١,٢٤
١٣	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة.	٢,٠٤	١,١٤
١٤	تعقيم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.	١,٩٥	١,٠٩

٦/٣ تحليل نتائج مقارنة إدراك العاملين مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة لأهمية عناصر جودة الخدمة المقدمة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء هذه العناصر في الواقع (اختبار الفرض السادس):

ينص الفرض السادس (فرض العدم) على عدم وجود اختلافات معنوية بين كل من أهمية عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - والمستوى الفعلي لأداء عناصر جودة الخدمة في الواقع، في إدراك العاملين مقدمي الخدمة.

وبمقارنة الوسط الحسابي للأهميات النسبية لعناصر جودة الخدمة - كما

يجب أن تكون- مع مستوى أدائها فعلاً، واستخدام اختبار- ت (T - Test) لاختبار معنوية الاختلاف (جدول رقم ٩)، نجد أن الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة - كما يجب أن تكون- تتزايد بصورة واضحة، في إدراك مقدمي الخدمة أنفسهم، في حين يقل المستوى الفعلي لأداء هذه العناصر في الواقع، وبصفة خاصة فيما يتعلق بآليات النظافة والتعقيم للوقاية من انتشار الأوبئة الفيروسية الفتاكة بالنظر إلى الازدحام الشديد في موسم الحج وضيق الوقت الزمني نسبياً وقلة عدد الصالونات في المشاعر المقدسة وتكالب الحجاج للحلق أو التقصير للتحلل من الإحرام عدا عنصر واحد فقط يوجد له اختلاف معنوي وهو سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير، وربما يرجع ذلك لكون العاملين مقدمي الخدمة في صالونات الحلاقة يتقاضون راتباً ثابتاً مقابل المجهود المضني الذي يبذلونه في موسم الحج، في حين تذهب العوائد كلها من وراء مجهوداتهم إلى صاحب الصالون.

لذا، نرفض الفرض السادس في الدراسة، حيث توجد اختلافات معنوية بين إدراك العاملين مقدمي الخدمة لمعظم الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة منهم، والمستوى الفعلي لأداء هذه العناصر.

جدول رقم (٨)

نتائج اختبار (T-Test) لمعنوية الفروق بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر العاملين بالمهنة، وكذلك معنوية الفروق بين مستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر

قيمة T-Test المحسوبة لمستوى الأداء الفعلي لعناصر جودة الخدمة، ومعنوية فروقات مستويات الأداء في علاقتها معاً														
م	عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة													
	١٤	١٣	١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
١	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
	٩,٧١	٢٧,٧٨	٢٦,٧٧	١٦,٧٧	١٢,٤٧	٢٨,١٨	٢٤,٤٢	١٦,٢٥	١٤,٥٨	٣٦,٢٨	٢٤,٤١	٥,٧٤	٢٨,٩٠	
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
٢	٣١,١٥	٥,٨٥	٨,٦٧	٢٢,٨٨	٣٣,٤٥	٤,٣٦	١٨,٢٧	٢٣,٥١	٢٤,٦٠	١٠,٨٢	١٤,٠٩	٢٧,٧١	١٥,٨٦	
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
٣	١٢,٣٠	٢٦,٧٧	٢٥,٩٣	١٥,٥٣	١٥,٢٤	٢٧,١٠	٢٣,٠٠	١٤,٥٧	١٦,٣٢	٢٥,٥٩	٢٣,٧١	١٤,٤٨	٨,٦٧	
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
٤	٣٦,٢٤	١٣,٢٨	١١,٦٠	٢٠,٠٤	٢٧,٩٠	١٣,٨٧	١٢,٠٣	٢٠,٨٢	٢٨,٦٢	٩,٤٥		٩,٧٨	١٥,٧٠	٥,٢٢
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
٥	٢٨,٥٢	٨,١٢	٥,٢٠	٢١,٩٢	٣٠,٦٥	٩,٢٧	١٦,٨١	٢٢,٤٤	٣١,٧٦		٢,٦٧	٧,٢١	١٥,٢٢	٢,٤٢
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
٦	٨,٤٩	٣٢,٣٧	٣٢,٢٩	٢٢,٨٦	٥,٤٢	١٣,٧٤	٢٧,٦٣	٢٧,٦١		٩,٢٢	١١,٤٨	٦,١٦	١٢,٢٥	١٠,١١
	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***

نتائج اختبار (T-Test) لمعنوية الفروق بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر العاملين بالمهنة، وكذلك معنوية الفروق بين مستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر تابع / جدول رقم (٨)

عناصر جودة الخدمة المقدمة													
٢	في صالون الحلاقة												
١٤	١٣	١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٠,٤٩	٢٣,١٩	٢٢,٥٣	٢,٢١	٢١,٦٢	٢٣,٢٣	١٧,٢٧	١٠,٠٤	٢,٩٨	٦,٧٥	٨,١٣	١٥,٧٢	٢,١٥	
٢٥,١٥	١٧,٨٠	١٧,١٧	١٦,٥٦	٢٢,١٥	١٧,٩٤	٥,٠٩	١٠,٤٣	٠,٣٧	٣,٥٩	٨,٧٣	١٦,١٢	٤,١٠	
٣٠,٣٣	٣,٦٨	٧,٠٤	٢٢,٧١	٣٣,٧٠	٧,٢٧	٨,٥٨	١٢,٣٨	٦,٩٣	٥,٧٣	١١,٠٨	١٥,١٩	٨,٥٥	
٥,٩٥	٣٢,٤١	٢١,٥٠	٢١,٧٧	١١,٥٦	٩,٣٨	٩,١٩	٤,٦١	٨,٢٢	١٠,٤٣	١١,٠٨	١٤,٠٩	٩,١٥	
٢٠,٤٨	٢٢,٥٩	٢١,٩٨	٧,٤١	٩,٧١	٧,٣٢	٤,٨٥	٩,٠٢	٥,٣٣	٨,٥٣	٦,٠٦	١٥,٤٤	٥,٧٤	
٢٩,٦١	٥,٧٤	٥,٢٠	٤,٨٥	١٠,٦٢	٨,٥٢	٧,٤١	٦,٩٤	٧,٠٣	٩,٥٤	٢,٣٦	١٤,٨٢	٨,١٣	
١٢													
يتم تخليص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثيابه احراره بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.													
١١													
مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنجة بها بودرة " تيك ". مناسبة بعد الحلق أو التقصير.													
١٠													
استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة. مناسبة بعد الحلق أو التقصير.													
٩													
عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر. مناسبة بعد الحلق أو التقصير.													
٨													
استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق. مناسبة بعد الحلق أو التقصير.													

نتائج اختبار (T-Test) لمعنوية الفروق بين أهمية العناصر التي تشكل جودة الخدمة في صالونات الحلاقة من وجهة نظر العاملين بالمهنة، وكذلك معنوية الفروق بين مستوى الأداء الفعلي لهذه العناصر

م	قيمة T-Test المقيدة												عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٤
١٣	٦,٩٤	١٥,٧٩	١٠,١٥	١,٩٥	٤,٢٤	١١,٨٧	٧,٦٧	٥,٣١	٥,٧٦	١٠,٨١	٨,٨٦	٩,٩٠	٣٠,٣٠
١٤	٧,٥٠	١٥,٦٩	١٠,٢٦	٢,٦٢	٥,٦٣	١٢,٠٠	٧,٨٩	٥,٩٥	٥,٣١	١٠,٩٣	٨,٨٧	٩,٩٩	٢,١٣
١٤	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣

* دال (يوجد اختلاف معنوية ٠,٠٥ عند مستوى معنوية ٠,٠١) عند مستوى معنوية ٠,٠١
 [قيمة ت الجدولية = ١,٩٦]

جدول رقم (٩)

مقارنة الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة
لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة مع مستوى أدائها الفعلي
(من وجهة نظر العاملين بمهنة الحلاقة)

م	عناصر الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة	درجة الأهمية		مستوى الأداء		قيمة "ت" T. Value	دلالة اختبار "ت"
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
١	فترة انتظار الدور في الحلق أو التقصير مناسبة.	٤,٦٣	٠,٧٥	٢,٣٦	١,٣٣	٣٥,٥٤	دال**
٢	سعر مناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير.	٣,٨٤	١,٤٢	٤,٢٠	١,٣٠	١,٦٦	غير دال
٣	أرضية صالون الحلاقة نظيفة.	٤,٤٣	٠,٩١	٢,٤٦	١,٣٦	٣٥,٠٧	دال**
٤	كرسي الحلاقة الذي يجلس عليه الحاج في أثناء الحلاقة مريح.	٤,٧٤	٠,٦١	٣,٧٢	١,٥٣	١٥,٦٤	دال**
٥	عملية انتظار الدور للحصول على الخدمة تتم بشكل منظم.	٤,٦٧	٠,٨٢	٣,٩٣	١,٤٥	١٣,٧٨	دال**
٦	تعقيم أداة (ماكينة) الحلاقة قبل استخدامها.	٤,٣٢	٠,٩٩	١,٩٥	١,٠٩	٤٥,٣٤	دال**
٧	وضع فوطة نظيفة على صدر الحاج قبل الحلق أو التقصير.	٤,٦٠	٠,٧٥	٢,٨٦	١,٤٥	٢٨,٥٧	دال**
٨	استخدام صابون ذي رغوة قبل عملية الحلق.	٤,٦٨	٠,٧٠	٤,٣٠	١,٥٢	٢٠,٢٨	دال**
٩	عملية الحلق أو التقصير تتم بسهولة ويسر.	٤,٨٦	٠,٤٢	٤,١٥	١,٣٤	١١,٩٣	دال**
١٠	استخدام مادة مطهرة في حالة حدوث جروح في أثناء الحلاقة.	٤,٣٩	٠,٩٥	٢,٠٤	١,١٤	٤٣,٨٤	دال**
١١	مسح الرأس بعد الحلاقة بإسفنج بها بودرة "تلك".	٤,٥٣	٠,٨٥	٢,٨٩	١,٧٤	٢٧,٣٥	دال**

تابع / جدول رقم (٩)

مقارنة الأهمية النسبية للعناصر التي تشكل جودة الخدمة المقدمة
لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة مع مستوى أدائها الفعلي
(من وجهة نظر العاملين بمهنة الحلاقة)

م	عناصر الخدمة المقدمة في صالون الحلاقة	درجة الأهمية		مستوى الأداء		قيمة "ت" T.Value	دلالة اختبار "ت"
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
١٢	يتم تخلص الحاج من بقايا الشعر المتساقط على ثياب إحرامه بصورة مناسبة بعد الحلق أو التقصير.	٤,٤٥	٠,٩١	٤,٠١	١,٤٢	١٢,٦٧	دال**
١٣	يتم الترحيب بالحاج قبل الحلاقة وتوديعه بعد الحلاقة بصورة مناسبة.	٤,٧٦	٠,٥٧	٤,١١	١,٣٧	١٢,٨٢	دال**
١٤	يتم استخدام نوعية جيدة من أمواس الحلاقة أو ماكينات تقصير الشعر الكهربائية.	٤,٧٨	٠,٥٦	٢,١٤	١,٢٤	٤٠,٩٧	دال**

** دال (يوجد اختلاف معنوي) عند معنوية: [وحيث قيمة ت الجدولية = ٢,٥٧٦].

* دال (يوجد اختلاف معنوي) عند مستوى معنوية: ٠,٠٥ [حيث قيمة ت الجدولية = ١,٩٦].

٧/٣ تحليل إدراك الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية، في
رؤياهم لكفاية احتياطات الجودة الفنية، في تقديم الخدمة
لحجاج بيت الله الحرام داخل صالونات الحلاقة (اختبار
الفرض السابع):

ينص الفرض السابع على عدم وجود اختلافات معنوية في رؤية
الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية لكفاية احتياطات الجودة الفنية
في تقديم الخدمة داخل صالونات الحلاقة، وقد تم استخدام اختبار
كولموجورف - سميرونوف، (توفيق، ١٩٨٥م) لتمييز رؤية الأطباء

الاستشاريين في المختبرات الطبية لكفاية احتياطات الجودة الفنية للخدمة المقدمة (جدول رقم ١٠)، وقد وجد الباحث عدم دلالة الاختبار لكفاية الاحتياطات الخاصة بالجودة الفنية للخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة، ومن ثم نرفض الفرضية الصفرية.

ويبين (الجدول رقم ١١) البدائل العلمية لمنع انتقال الأمراض الفيروسية، حيث وجد الباحث عدم وجود اختلافات معنوية كذلك في رأي الأطباء الاستشاريين في المختبرات الطبية للبدائل العملية لمنع العدوى بالأمراض الفيروسية، ووجد الباحث أن أهم البدائل العملية هي:

- تعقيم أدوات الحلاقة (ماكينة الحلاقة الحاملة لشفرة الحلاقة، ماكينة تقصير الشعر الكهربائية للجزء الملامس لشعر الحاج فقط) بمادة السايديكس (Glutaraldehyde).

وهي المادة المستخدمة للتعقيم داخل المستشفيات وخاصة للمناظير والأدوات الجراحية مع فرض احتياطات صحية مكاملة لتجنب الآثار الجانبية للتعقيم بهذه المادة.

- أو يمكن - بحسب اختيار الحاج أن يتحمل التكلفة - طلب استخدام مجموعة مكونة من الموسى ذي الاستعمال الواحد للحلاقة، بعد إزالة حاجز الأمان أمام الحاج، وكذلك فوطة بلاستيكية للصدر، وأخرى لمسند رأس كرسي الحلاقة، ومسحة طبية مشبعة بمادة الشبة للتطهير، وكيس به شامبو، وإسفنجة مشبعة ببودرة التلك، وجميعها ذو الاستعمال الواحد.
- أو تعقيم "موسى" الحلاقة التي تحمل الشفرة أو الجزء الملامس لشعر الحاج من ماكينة الحلاقة، بإشعال نار سريعة فيها، بعد القيام برش الكحول أو عطر (اسبراي)، ثم تكرار الرش ثلاث مرات متتالية عليها، مع التنبيه باستخدام مسحة طبية مطهرة مشبعة بمادة الشبة الطبية للجروح التي تنشأ من الحلق أو التقصير، وكذلك إسفنجة مشبعة ببودرة التلك، وكيس به شامبو سائل على أن يكون جميعها من ذي الاستعمال الواحد.

جدول رقم (١٠)

القيم المحسوبة (ك - س) في اختبار كولموجورف - سميرونوف
لعينة الأطباء الاستشاريين (٢٥ مفردة) في تخصص المختبرات الطبية
[الجودة الفنية للخدمة المقدمة]

م	العناصر الفنية لجودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام	القيمة المحسوبة	الدالة
١	يمكن انتقال العدوى بالأمراض الفيروسية في أثناء عملية الحلق أو التقصير بصورتها الحالية، داخل صالون الحلاقة، بعد أداء مناسك الحج أو العمرة.	٠,٥٢	** غير دال
٢	تعقيم ماكينة الحلاقة الحاملة "الموسى" الحلاقة، بمادة الديتول، يعتبر كافياً لمنع انتشار الأمراض الفيروسية (***)	٠,٥٦	** غير دال
٣	معالجة الجروح التي قد تحدث في أثناء الحلق أو التقصير للحاج، بالأصابع الطبية لمادة الشبة، (على الرغم من استعمال الأصبع الطبي الواحد لجميع الحاج)، يعتبر كافياً لتطهير الجروح، ومنع انتشار الأمراض الفيروسية (***)	٠,٦٠	** غير دال
٤	مسح رأس الحاج بعد الحلاقة أو التقصير، بإسفنجة بها بوردرة تلك وتبعد استخدام الإسفنجة للحجاج، لا يمكن أن ينقل الأمراض الفيروسية. (***)	٠,٣٦	** غير دال
٥	لا يمكن انتقال عدوى الأمراض الفيروسية في أثناء عملية التقصير بالماكينة الكهربائية، بعد أداء الحج، خاصة في حالة وجود حبوب بالرأس، قد يتسبب معها جروح بسيطة، ومع تعدد استعمال الماكينة دون تعقيم لعدد كبير من الحاج (***)	٠,٣٦	** غير دال
٦	استخدام فوطة المصدر من القماش الصناعي، يتعدد استخدامها لعشرات الحاج، في أثناء الحلق أو التقصير قد يؤدي إلى انتقال عدوى الأمراض الفيروسية.	٠,٢٨	* غير دال
٧	عدم استخدام العامل القائم بالحلاقة في الصالون لـ "جوانتي" طبي في أثناء الحلاقة (ذي استعمال واحد) قد يؤدي لانتقال عدوى الأمراض الفيروسية.	٠,٢٨	* غير دال
٨	عدم استخدام كسوة بلاستيكية أو ورقية ذات الاستعمال الواحد، لمسند الرأس في كرسي الحلاقة، قد يؤدي في ظل ازحام الحاج، إلى عدوى الأمراض الفيروسية.	٠,٣٢	** غير دال

تابع / جدول رقم (١٠)

القيم المحسوبة (ك - س) في اختبار كولموجورف - سميرونوف
لعينة الأطباء الاستشاريين (٢٥ مفردة) في تخصص المختبرات الطبية
[الجودة الفنية للخدمة المقدمة]

م	العناصر الفنية لجودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام	القيمة المحسوبة	الدلالة
٩	تعقيم أدوات الحلاقة في ماكينة التعقيم التي تفرض وزارة الصحة السعودية استخدامها في صالونات الحلاقة (تعقيم بالأشعة فوق البنفسجية) يعتبر كافياً من حيث الكيفية التي يتم بها استخدام الجهاز، لمنع انتشار الأمراض الفيروسية (غالبا ما يتم استخدام الجهاز في أثناء الليل فقط) (***)	٠,٢٨	* غير دال
١٠	استخدام الماء والصابون لتهيئة شعر رأس الحاج للحلاقة، ومع تعدد استخدام الصابونة مع جميع الحجاج إلى أن تستهلك، قد يسبب عدوى فيروسية أو حساسية لجلد الرأس للحاج، بعد الحلاقة.	٠,٢٨	* غير دال

* قيمة (ك - س) الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ = ٠,٢٦ .

** قيمة (ك - س) الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ = ٠,٣٠ .

*** عبارة سلبية.

جدول رقم (١١)

يبين القيم المحسوبة (ك - س) في اختبار كولموجورف - سميرونوف
لعينة الأطباء الاستشاريين في تخصص المختبرات الطبية
[البدائل العملية لمنع انتقال الأمراض الفيروسية]

م	البدائل العملية لمنع انتقال الأمراض الفيروسية في أثناء الحلق أو التقصير في الحج والعمرة	القيمة المحسوبة	الدلالة
١	يُفضل استخدام الطريقة الحالية التي يستخدمها العاملون في صالونات الحلاقة للحجاج والمعتمرين، وهي التعقيم بمادة الديتول، بوضع "موسى" الحلاقة، قبل وضع الشفرة بها، في مادة الديتول المخففة بالماء (***)	٠,٤٨	** غير دال

تابع / جدول رقم (١١)

يبين القيم المحسوبة (ك - س) في اختبار كولموجورف - سميرنوف
لعينة الأطباء الاستشاريين في تخصص المختبرات الطبية
[البدائل العملية لمنع انتقال الأمراض الفيروسية]

م	البدائل العملية لمنع انتقال الأمراض الفيروسية في أثناء الحلق أو التقصير في الحج والعمرة	القيمة المحسوبة	الدالة
٢	تعقيم أدوات الحلاقة في ماكينة التعقيم التي تفرض وزارة الصحة السعودية استخدامها في صالونات الحلاقة، في جميع أنحاء المملكة، بالتعقيم بالأشعة فوق البنفسجية، وغالباً يتم استخدامها في أثناء الليل أو عند عدم وجود ضغط عمل (***)	٠,٣٢	** غير دال
٣	يمكن - بحسب اختيار الحاج أن يتحمل التكلفة - طلب استخدام مجموعة مكونة من "الموسى" ذات الاستعمال الواحد للحلاقة، بعد إزالة حاجز الأمان أمام الحاج، وكذلك فوطة بلاستيكية للصدر، وأخرى لمسند رأس كرسي الحلاقة، ومسحة طبية بمادة الشبة للتطهير، وكيس به شامبو، وإسفنج مشبعة ببودرة التلك، وجميعها ذو الاستعمال الواحد.	٠,٦٠	** غير دال
٤	تعقيم "موسى" الحلاقة التي تحمل الشفرة أو الجزء الملامس لشعر الحاج من ماكينة الحلاقة، بإشعال نار سريعة فيها، بعد القيام برش الكحول أو عطر (اسبراي)، ثم تكرار الرش ثلاث مرات متتالية عليها مع استخدام مسحة طبية مطهرة مشبعة بمادة الشبة الطبية للجروح التي تنشأ من الحلق أو التقصير، وكذلك إسفنج مشبعة ببودرة التلك، وكيس به شامبو سائل، على أن يكون جميعها من ذي الاستعمال الواحد.	٠,٣٢	** غير دال
٥	تعقيم أدوات الحلاقة (ماكينة الحلاقة الحاملة لشفرة الحلاقة، ماكينة تقصير الشعر الكهربائية للجزء الملامس لشعر الحاج فقط)، بمادة السايديكس (Glutaraldehyde) وهي المادة المستخدمة للتعقيم داخل المستشفيات وخاصة المناظير والأدوات الجراحية، مع فرض احتياطات صحية مكتملة لتجنب الآثار الجانبية للتعقيم بهذه المادة، ولاستكمال إجراءات الوقاية.	٠,٦٠	** غير دال

* قيمة (ك - س) الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ = ٠,٢٦.

** قيمة (ك - س) الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ = ٠,٣٠.

*** عبارة سلبية.

المبحث الرابع

نتائج الدراسة، والتوصيات، واستشراف المستقبل

١ / ٤ النتائج الرئيسية للدراسة:

١ / ٤ / ١ إن المستوى الفعلي لأداء الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في صالونات الحلاقة، قاصر عن الوفاء بمستوى الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة، كما يجب أن تكون في إدراك الحجاج المصريين أنفسهم.

١ / ٤ / ٢ أظهر تحليل نتائج قياس الأهمية النسبية لعناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة - كما يجب أن تكون - في إدراكات العاملين مقدمي الخدمة، الأهمية النسبية العالية لكل عنصر من عناصر جودة الخدمة المقدمة، بيد أن العناصر المتعلقة بالنظافة وتطهير الجروح في حالة حدوثها، والتعقيم جاءت في ترتيب متأخر نسبياً.

١ / ٤ / ٣ ينخفض المستوى الفعلي لأداء الخدمات المقدمة في صالونات الحلاقة، في إدراكات العاملين مقدمي الخدمة، عما يجب أن يكون، وذلك بالنسبة لعناصر جودة الخدمة المقدمة، عدا عنصر واحد، وهو السعر المناسب لأداء خدمات الحلق أو التقصير، ولعل ذلك لكون العاملين مقدمي الخدمة في الصالونات يتقاضون راتباً ثابتاً للمجهود المضني الذي يبذلونه في موسم الحج.

١ / ٤ / ٤ يرجع انخفاض المستوى الفعلي لأداء عناصر جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة إلى انخفاض عدد كراسي الحلاقة، التي لا تزيد في موسم الحج ١٤٢٤هـ، على ٣٥٠٠، مقارنةً بعدد حجاج بيت الله الحرام في الموسم نفسه الذي يزيد على ثلاثة ملايين حاج - رجالاً ونساءً - مما يدفع الحجاج إلى التكاليف على طلب الخدمة، وشدة التزامهم، والقصور في الوفاء بآليات النظافة والتعقيم للوقاية من الأمراض الفيروسية، إثارةً للسرعة في أداء الخدمة، كما يدفعهم ذلك أيضاً إلى اضطرابهم - مع الجهل وانخفاض مستوى الوعي - إلى اللجوء إلى حلاقي الأرصفة والطرق في المشاعر المقدسة.

٥/١/٤ عدم كفاية الاحتياطات اللازمة، للجودة الفنية للخدمات المقدمة في صالونات الحلاقة، بما يوفر الوقاية من عدوى الأمراض الفيروسية في موسم الحج، إذ وجد الباحث أن طريقتي التعقيم المستخدمتين في صالونات الحلاقة، كلاهما لا يوفر أدنى مستوى من التعقيم، وهاتان الطريقتان هما:

أ - التعقيم بمادة الديتول المخففة بالماء، التي تقتل الميكروبات فحسب، ولكنها لا تقتل الفيروسات، وهو بيت القصيد في التعقيم؛ لأن المستهدف هو الوقاية من عدوى الأمراض الفيروسية مثل الإيدز والالتهاب الكبدي الوبائي، وهما منتشران بصفة خاصة في بعض دول الجنوب الإفريقي، وهي مناطق يأتي منها حجيج كثير.

ب - التعقيم باستخدام ماكينة التعقيم بالأشعة فوق البنفسجية، وفقاً لتعليمات وزارة الصحة السعودية، وقد بينت نتائج الحملات التفتيشية أن نسبة عالية من العاملين في صالونات الحلاقة لا يلتزمون تعليمات التشغيل حيث إن "لمبة" الجهاز ثمنها مائة ريال سعودي ولا تعمر طويلاً فيؤثرون تشغيل الجهاز ليلاً فحسب توفيراً للنفقات حيث إنه بفتح باب الجهاز تطفئ "اللمبة"، وكثرة فتح الجهاز نهراً يتسبب في احتراقها وزيادة نفقات التعقيم.

٦/١/٤ إن أهم البدائل العملية في آلية الوقاية من عدوى الأمراض الفيروسية في موسم الحج هي:

* تعقيم أدوات الحلاقة (ماكينة الحلاقة الحاملة لشفرة الحلاقة، ماكينة تقصير الشعر الكهربائية للجزء الملامس لشعر رأس الحاج فقط) بمادة السايديكس (Glutaraldehyde) مع فرض احتياطات صحية مكاملة لتجنب الآثار الجانبية للتعقيم بهذه المادة، وتتصف هذه المادة بالمميزات التالية:

- رخص سعرها مقارنة بتكلفة التعقيم بجهاز التعقيم بالأشعة فوق البنفسجية، إذ لا يزيد سعر العبوة من مادة السايديكس السائلة (حجم ٢ لتر، تركيز ٢٪) عن خمسين ريالاً سعودياً، وتكفي لتعقيم أدوات

الحلاقة وآلاتها في الصالون كله لفترة شهرين أو أكثر، وبالمقارنة مع سعر "لمبة" التعقيم بالأشعة فوق البنفسجية (مائة ريال سعودي)، للاستخدام لمدة ثلاثة أشهر استخداماً فعلياً.

- سهولة إعداد واستخدام مادة السايديكس في التعقيم، فالمادة يتم إعدادها في الأصل كمسحوق (powder)، ولها فترة صلاحية طويلة بهذه الصفة، بيد أنه يتم إعدادها في صورة سائلة بالتركيز المطلوب من ١٪ إلى ٥٠٪ بالإذابة في الماء النقي للتعقيم بحسب الأدوات والأماكن المطلوب تعقيمها، ويتميز السائل بأنه شفاف، فإذا تغيرت شفافيته وأصبح معتماً من كثرة فترة الاستخدام وطولها، فإن ذلك يعني فقدان صلاحيته في التعقيم، ويجب حينئذ استبداله.

- يسهل استخدام سائل السايديكس تركيز ٢٪ في التعقيم في صالونات الحلاقة، إذ يتم تعقيم أداة الحلاقة التي تحمل الشفرة - قبل وضع الشفرة بها - بأن يتم غمس الجزء الذي يحمل الشفرة في السائل مرة واحدة، في زجاجة طولها لا يتعدى ١٠ سم، ذات فوهة ضيقة بقطر ٣ سم وغطاء ثم المسح بمنديل من الورق السميك، ويتم وضع الغطاء على فوهة الزجاجاة دون الإغلاق تسهياً لأداء المهمة ولتقليل البخار، حيث إن المادة تحدث التهابات وحساسية لدى ملامستها للجلد أو العين وحينئذ يتم إزالة الأثر بالماء المتدفق، مع ضرورة وضع شفاط صغير أو اثنين قطر ١٥ سم أو ٢٠ سم على الباب الزجاجي لصالون الحلاقة لتجديد ١٠٪ من هواء الصالون لتفادي الحساسية أو الرائحة النفاذة للمادة، أما الجزء الملامس لشعر الرأس من ماكينة قص الشعر الكهربائية والأدوات الأخرى للحلاقة، فيتم إمساكها بملقاط ويتم غمسها في إناء زجاجي به مادة التعقيم، متسع ولكن بغطاء محكم الغلق، ثم التجفيف بمناديل الورق السمكية المخصصة للمطبخ، ويفضل أن يتم تعقيم هذه النوعية من الأدوات ليلاً بعد انتهاء عمل الصالون أو في فترات الراحة، حيث إن التعقيم لا يستغرق وقتاً.

• سهولة التزام احتياطات الأمان لتجنب الآثار الجانبية للتعقيم بمادة السايديكس، خاصة إذا تم عقد دورات تدريبية إجبارية للعاملين في مهنة الحلاقة لتدريبهم على كيفية التعقيم بهذه المادة، وكيفية تفادي الآثار الجانبية لاستخدامها.

* يمكن للحاج - بحسب اختياره أن يتحمل التكلفة - طلب استخدام مجموعة أدوات الحلاقة ذات الاستعمال الواحد، ليكون ذلك خاصاً به وحده طلباً للأمان والوقاية من عدوى الأمراض الفيروسية.

* تعقيم "موسى" الحلاقة التي تحمل الشفرة بإشعال نار سريعة فيها، ويعد هذا البديل ذا خطورة واضحة مع شدة التزام من الحجيج في صالون الحلاقة، (لكن يمكن السماح به في غير المواسم كثيفة الطلب).

٧/١/٤ أثبت مقياس الأداء الفعلي SERVPERF مصداقيته وثباته وملاءمته في قياس جودة الخدمة المقدمة في صالونات الحلاقة لحجاج بيت الله الحرام، وفوق ذلك أظهر المقياس سهولة استخدامه وسهولة حساباته في القياس مقارنة بمقياس الإدراكات / التوقعات SERRVQUAL على الرغم من أنهما يتفقان في الأبعاد الرئيسية لقياس جودة الخدمة المقدمة.

٢/٤ التوصيات:

١/٢/٤ يوصي الباحث بضرورة التثبت من توافر معايير جودة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، في صالونات الحلاقة، بما يتوافق مع كونهم ضيوفاً للرحمن، وبما يتناسب مع ما تبذله حكومة المملكة العربية السعودية - جزاهم الله خيراً - في خدمة الحجيج، ومراجعة هذه المعايير وتطويرها بصفة مستمرة لتوفير الخدمة المتميزة للحجاج، في صالونات الحلاقة.

٢/٢/٤ ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين في صالونات الحلاقة، في المواسم منخفضة الكثافة للطلب على خدمات العمرة، لتدريبهم على كيفية التزام معايير جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.

٣/٢/٤ ضرورة مضاعفة أعداد كراسي الحلاقة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن في موسم الحج وفي موسم عمرة رمضان من ثلاثة إلى ستة أضعاف العدد الحالي حتى لا يضطر الحجاج إلى اللجوء إلى حلاقي الأرصفة والشوارع. ٤/٢/٤ نوصي بالاستقدام الموسمي للعاملين المحترفين لمهنة الحلاقة في موسم الحج، كما نوصي بتدريب الشباب السعودي على احتراف المهنة وتحفيزهم على القيام بها من خلال إنشاء معاهد متخصصة لتعليم المهنة والتدريب على احترافها وإتقانها بمستوى التميز.

٥/٢/٤ يوصي الباحث بأن تكون الاحتياطات الفنية لدرء العدوى الوبائية بالفيروسات محصورة في إحدى الوسائل التالية:

أولاً: تعقيم أدوات الحلاقة (ماكينة الحلاقة الحاملة للشفرة - ماكينة تقصير الشعر الكهربائية للجزء الملامس لشعر رأس الحاج فقط)، بمادة السايديكس (Glutaraldehyd)، وهي المادة المستخدمة للتعقيم داخل المستشفيات، وخاصة للمناظير والأدوات الجراحية، إذ تستخدم عادة بنسبة تركيز ٢٪، مع احتياطات صحية مكملّة لتجنب الآثار الجانبية للتعقيم بهذه المادة.

ثانياً: يمكن للحاج - بحسب اختياره أن يتحمل التكلفة - طلب استخدام مجموعة أدوات الحلاقة ذات الاستعمال الواحد.

ثالثاً: يمكن - في غير الزحام في المواسم كثيفة الطلب على الحج والعمرة - تعقيم "موسى" الحلاقة الذي يحمل الشفرة، بإشعال نار سريعة فيها، بعد القيام برش الكحول أو عطر (إسبراي)، ثم تكرار الرش ثلاث مرات متتالية عليها إمعاناً في التعقيم، وهذه الطريقة لا يمكن استخدامها فيما بين أول ذي الحجة وحتى ١٢ ذي الحجة (فترة الذروة في موسم الحج) وكذلك في العشر الأواخر من شهر رمضان المعظم.

وفي كل الأحوال ينبغي التنبيه على ضرورة استخدام فوطة بلاستيكية للصدر ذات الاستعمال الواحد، وفوطة بلاستيكية لمسند رأس كرسي

الحلاقة، ومسحة طبية بمادة الشبة للتطهير للجروح، وكيس به شامبو سائل، وإسفنجة مشبعة ببودرة التلك، وجميعها ذو الاستعمال الواحد (وكلها احتياطات إجبارية للأمان).

٦/٢/٤ ضرورة عقد دورات تدريبية بصفة دورية كل سنتين - على الأقل - كشرط لاستمرار الترخيص بالعمل في مهنة الحلاقة في صالونات خدمة الحجاج في المشاعر المقدسة، وذلك للتدريب على مهارات التعقيم للآلات المستخدمة في الصالونات، والتطهير للجروح الناجمة عن الحلاقة أو تقصير الشعر بالماكينات الكهربائية، وطرق ومعايير النظافة في صالونات الحلاقة، وكيفية التزام الاحتياطات الصحية اللازمة لتجنب الآثار الجانبية للأدوات والمواد المستخدمة في التعقيم والتطهير والنظافة.

٧/٢/٤ ضرورة عمل سجل خاص لدى أمانة العاصمة المقدسة أو وزارة الصحة، للعاملين المرخص لهم في مهنة الحلاقة بالمشاعر المقدسة، حتى يمكن متابعتهم وتأهيلهم فنياً لمستوى التميز في الوفاء بجودة الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين.

٣/٤ استشراف المستقبل للجهود البحثية في تطوير جودة الخدمة:

أظهرت نتائج الدراسة الحالية مجالات اهتمام أخرى تستوجب الدراسة والتمحيص من جانب المسؤولين والباحثين والمهتمين بقضايا جودة الخدمة، لذا نقترح توجيه الاهتمام مستقبلاً لدراسة كل من القضايا البحثية التالية:

١/٣/٤ ينبغي توجيه الاهتمام لقياس وتطوير جودة الخدمات الصحية والطبية الحكومية المقدمة لحجاج بيت الله الحرام في المشاعر المقدسة، وفي منطقة مكة المكرمة (مكة المكرمة - جدة - الطائف) كل بصورة مستقلة؛ ذلك أن منطقة مكة المكرمة يمر بها ويستقر فيها حجاج بيت الله الحرام.

٢/٣/٤ يجب أن تمتد الدراسات المتعلقة بتطوير جودة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، في صالونات الحلاقة، إلى دراسة أثر الاتجاهات

السلوكية للعاملين مقدمي الخدمة، على إدراك العملاء لجودة الخدمة وكيف يمكن تطوير هذه السلوكيات بفعالية.

٣/٣/٤ ينبغي الاهتمام بدراسة إستراتيجية لتطوير جودة الخدمة الحكومية المقدمة من الدولة (إمارة مكة المكرمة - وزارة الصحة - رقابة البلديات الفرعية)، لمساعدة الخدمة في صالونات الحلاقة وتوجيهها وتطويرها؛ ذلك أن الدولة لا تبخل في الإنفاق على رعاية حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين وخدمتهم.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

- أبو حطب، د. فؤاد وصديق، د. آمال، (١٩٩٦م)، مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- إدريس، د. ثابت عبدالرحمن، (١٩٩٦م)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، والكويت: المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، ص ٩-١٤.
- إدريس، د. ثابت عبدالرحمن ود. جمال الدين محمد المرسي، (١٩٩٣م)، "قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء مدخل منهجي تطبيقي"، (طنطا: مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا).
- بازعة، د. محمود صادق، (١٩٩٦م)، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، الرياض، العبيكان للطباعة والنشر.
- البخاري، محمد بن إسماعيل (أ) [ت: ٢٥٦هـ]، (١٩٧٩م)، صحيح البخاري، تحقيق: أبو صهيب الكرمي، الرياض، بيت الأفكار الدولية، ١٤١٩هـ.
- البخاري، محمد بن إسماعيل (ب) [ت: ٢٥٦هـ]، (١٩٨١م)، صحيح البخاري، دمشق، دار القلم، ١٤٠١هـ، ترتيب الدكتور مصطفى البغا.
- الترمذي، محمد بن عيسى أبو عيسى، [ت: ٣٧٩]، (١٩٣٦م)، سنن الترمذي، تحقيق: أحمد محمد شاكر، بيروت، دار الفكر، ١٣٥٦هـ، الطبعة الأولى.
- توفيق، د. عبدالجبار، (١٩٨٥م)، التحليل الإحصائي في البحوث التربوية

والنفسية والاجتماعية، الطرق اللامعلمية، الكويت، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.

- الخطاب، محمد بن محمد المعروف بالخطاب [ت: ٩٥٤هـ]، (١٩٩٢م)، مواهب الجليل شرح مختصر خليل، دمشق، تصوير دار الفكر، ١٤١٢هـ، الطبعة الثالثة.

- خيرى، د. السيد محمد، (١٩٧٠م)، الإحصاء في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الرابعة.

- السيد، د. فؤاد البهي، (١٩٧٨م)، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، القاهرة، دار الفكر العربي.

- الشلقاني، د. مصطفى، (١٩٨٩م)، الإحصاء للعلوم الاجتماعية والتجارية، الكويت، دار القلم.

- الطيب، د. أحمد محمد، (د.ت)، الإحصاء في التربية وعلم النفس، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

- الكمال بن الهمام، محمد بن عبدالواحد السيواسي المعروف بالكمال بن الهمام [ت: ٦٨هـ]، (١٩٩٥م)، فتح القدير (شرح الهداية للمرغيناني)، بيروت، دار الكتب العلمية، ١٤١٥هـ، الطبعة الأولى.

- مقابلات مع مساعد أول وزير الداخلية الرئيس العام لبعثة الحج المصرية، وقيادات بعثة حجاج القرعة بوزارة الداخلية ومع وكيل أول وزارة السياحة المشرف على بحث الحج السياحي، فبراير ٢٠٠٢م.

- النيسابوري، مسلم بن الحجاج القشيري [ت: ٢٦١هـ]، (١٩٣٠م)، صحيح مسلم، القاهرة، المطبعة المصرية ومكتبتها، ١٢٤٩هـ، ومعه شرح النووي.

- وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت (الإعداد والطبع والنشر)،

(١٩٩٠م)، الموسوعة الفقهية، (الكويت، وزارة الأوقاف، ١٤١٠هـ)، الجزء السابع عشر، الطبعة الثانية.

ثانياً – المراجع الأجنبية:

- Aaker, D. and G. Day. (1986), "Marketing Research", Newyork: John Wiley & Sons.
- Babakus, E. and W.G. Boller. (1992), "An Empirical Assessment of SERVQUAL Scale", Journal of Business Research, Vol. 24, May, 253-268.
- Berry, L. and A. Parasuraman. (1997), "Listening to the customer: the concept of a Service- Quality Information system", Sloan Management Review, Vol., 38.,No. 3, (Spring), PP., 65-76.
- Brown; T., G. Churchill and P. Peter. (1993), "Improving the Measurement of Service Quality", Journal of Retailing, Vol., 69, (Spring), PP., 39-127.
- Cheng, Nan Chen and Chin Ting Shueh. (2002), "A Study using the grey system theory to evaluate the importance of Various service quality factors", The International Journal of Quality & Reliability Management, Vol., 19, Iss., 617; PP 838-862.
- Churchill, G.A.Jr. (1979), " A Paradigm for Developing Better Measures of Maketing Constructs", Journal of Marketing Research, Vol. 16, (Feb.), PP. 64-73.
- Churchill, G.A. Jr. and C. Surprenant. (1982), "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction", Journal of Marketing Research, Vol. 19, (Nov.), PP. 491-504.
- Cronin; Joseph. J. and Steven A. Taylor. (1992), "Measuring Service Quality: A Re - examination and Extension", Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3, pp., 55-68.
- Cronin; Joseph. J. and Steven A. Taylor. (1994), "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance - based and Perceptions Minus - Expectations Measurement of Service Quality", Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, pp., 125 - 131.
- Edris, Thabit A. and Mona R. AL- Ghais. (1996), "Education Service Quality As Perceived by Kuwait Consumers: An Applica-

- tion of the SERVPERF Scale " Cairo: Middle East Review, Vol. 1, Iss. 1, PP. 22-42.
- Gronroos, Christian. (1998), "Marketing Services: a Case of a missing Product", Journal of Business industrial Marketing, Vol. 13, No. 3-4, PP. 322-338.
 - Gronroos, Christian. (2001), " The Perceived Service Quality Concept- a mistake?" Measuring Business Excellence, Bradford, Vol. 5, Iss. 4, PP. 46.47.
 - Gronroos; Christian. (1982), "Strategic Management and Marketing in the Service Sector", Research Reports No., 4, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.
 - Gronroos; Christian. (1984), "A service Quality Model and its Marketing Implications", European Journal of Marketing, Vol. 12, No. 4, pp., 36 - 44.
 - Gummesson; E. (1990), "Quality Strategy in Professional Service Firms", Research Report, Vol., 88, No., 1, Univ. of Kalstead.
 - Gummesson; E. (1994), "Service Management: An Evaluation and the Future", International Journal of Service Industry Management, Vol. 5, No. 1, pp., 77-96.
 - Hofstede; Geert. (1980), "Culture's Consequences: International Differences in Work- Related Values", Beverly Hills, CA: Sage.
 - Hofstede; Geert. (1991), "Cultures and Organizations: Software of the Mind", London: McGraw - Hill.
 - Humphreys, M.A. and M.R. Williams. (1996), "Exploring the relative effects of salesperson interpersonal process attributes and technical product attributes on customer satisfaction", Journal of Personal Selling and Sales Management, Vol. 16, No. 3, Summer, PP., 47-57.
 - Nunnally; J. C. (1967), " Psychometric Theory", 1st Ed., London: McGraw - Hill, Series in Psychology.
 - Oliver, R. (1993), "Conceptual Model of Service quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts", In: Advances in Services Marketing and Management, Vol. 2, PP. 65-85.
 - Parasuraman; A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1985), "A conceptual Model of Service Quality and Its Implica-

- tions for Future research”, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, pp., 41 - 50.
- Parasuraman; A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1988), “SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
 - Parasuraman; A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithaml. (1991a), “Understanding Customer Expectations of Service”, Sloan Management Review, Vol. 32, No. 3, pp., 420 - 450.
 - Parasuraman; A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithaml. (1991b), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale”, Journal of Retailing, Vol., 67, No. 1, pp. 39 - 48.
 - Parasuraman; A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithaml. (1993), “More On Improving Service Quality Measurement”, Journal of Retailing, Vol., 69, No., 1, pp., 140 - 147.
 - Parasuraman; A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1994), “Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria” Journal of Retailing, Vol. 70, No. 3, pp., 201- 230.
 - Parasuraman, A. (2000), " Technology Readiness Index (TRI): A Multiple Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies", Journal of Services Research, Vol. 2, No. 4, PP., 307-320.
 - Parasuraman, A. (2002), "Service Quality and productivity; A synergistic Perspective", Managing Service Quality, Bedford, Vol. 12, Iss. 1, PP. 6-9.
 - Taylor, S.A. (1997), " Assessing Regression- based Importance weights for Quality Performance and Satisfaction Judgements in the Presence of Higher Order and / or Interaction Effects", Journal of Retailing, Vol.73, No.1, PP. 135-159.
 - Taylor, S.A. and T.L. Baker. (1994), "An Assessment of Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers Purchase Intentions", Journal of Retailing, vol. 70, No. 2, PP. 163-178.

- Teas; R. K. (1993), "Expectations Performance Evaluation and Consumers Perceptions of Quality", Journal of Marketing, Vol. 57, No. 4, pp., 18 - 34.
- Teas; R. K. (1994), "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment", Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, pp., 132 - 139.
- Zeithaml; V., A. Parasuraman and Arvind Malhotra. (2002), "Service Quality Delivery through Web Sites: A critical review of extant knowledge", Academy of Marketing Science Journal, Vol., 30, Iss., 4; PP. 362-375.
- Zeithaml; Valarie A. (2000), "Service Quality, Profitability, and Economic Worth of Customers; What We Know and What we Need to Learn", Academy of Marketing Science Journal, Vol. 28, No. 1, pp., 67- 85.
- Zeithaml; Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1988), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", Journal of Marketing, Vol. 52, No. 2, pp., 35 - 48.
- Zeithaml; Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1993), "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service", Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 21, No. 1, pp., 1-12.
- Zeithaml; Valarie A. and Mary J., Bitner. (2000), "Service Marketing", Burr Ridge, IN: McGraw - Hill.

Others:

- [Http://www.cdc.gov/niosh/homepage.htm](http://www.cdc.gov/niosh/homepage.htm).

GLUTARALDEHYDE:

- Occupational Exposure Standards.
- Human Health Effects.
- Occupational Hazards in Hospitals.