

مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة

خلود بنت حسين العبيدي المالكي¹، تركي محمد حبيب الله²

¹ ماجستير إداره أعمال حج وعمرة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أم القرى، الأمن العام، القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام، أمن الحج والعمرة- السعودية

² أستاذ دكتور- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة -جامعة أم القرى- السعودية

¹ ro00ozaa12345@gmail.com, ² tmhabeebullah@uqu.edu.sa

قبول البحث: 2022/8/6

مراجعة البحث: 2022/7/24

استلام البحث: 2022 /7/4

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.4>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة

خلود بنت حسين العبيدي المالكي

ماجستير إداره أعمال حج وعمرة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أم القرى
الأمن العام، القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام، أمن الحج والعمرة- السعودية
ro00ozaa12345@gmail.com

تركي محمد حبيب الله

أستاذ دكتور- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة -جامعة أم القرى- السعودية
tmhabeebullah@uqu.edu.sa

استلام البحث: 2022/7/4 مراجعة البحث: 2022 /7/24 قبول البحث: 2022/8/6 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.4>

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معرفة مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما هدفت إلى توضيح المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج أو للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وقد تم اختيار عينة عشوائية من المجتمع بلغت العينة (145) من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، ومن أهم نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما أظهرت النتائج أن أغلب الزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيقات (اعتمرنا، فتاوي الحج، مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حل المشكلات التقنية أثناء استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة، كما أوصت بتوعية ضيوف الرحمن ومكاتب التفويج بأهمية تحميل هذه التطبيقات لتيسير عملية الحج والعمرة والزيارة، وأوصت الدراسة بالإكثار من إنتاج الرسائل الإرشادية التوعوية المختلفة عن الحج والعمرة والزيارة والأزمات من خلال البرامج التطبيقية المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن.

الكلمات المفتاحية: الأجهزة الذكية؛ عمليات الحج والعمرة والزيارة؛ المسجد الحرام.

1. المقدمة:

في ظل التطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال تقنية المعلومات والاتصالات في كافة المجالات والميادين، نجد أن الوقت قد حان للاستفادة مما هو مطبق عالمياً في بيئتنا المحلية خصوصاً إذا ما نظرنا إلى التأثير الكبير والإيجابي الذي أحدثته هذه التقنيات في مجال تنظيم أعمال الحج والعمرة والزيارة فإنه لا بد من الاستفادة من هذه التقنية قدر الإمكان، فالتقنية لا نطلبها فقط في وسائل المواصلات والتنقلات، بل كذلك في العمليات الإدارية حتى نصل للمرحلة التي نتفاخر فيها باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية المتقدمة في تنظيم أعمال الزيارة التخطيطية والتنفيذية والرقابية. في السياق فإن الحج والعمرة والزيارة من الأحداث الفريدة التي تجمع الملايين من الناس في منطقة محدودة، وتعد سلامة الحجاج والزوار والمعتمرين، بالإضافة إلى ضمان جودة الخدمات المقدمة من بين أهم القضايا التي نعتنى بأن تتم شعيرة الحج والعمرة والزيارة بيسر وسلامة، وعلى مدى السنوات القليلة الماضية كشفت التطورات التكنولوجية عن مجموعة من تقنيات التتبع الرقمية المتطورة، وعلى الرغم من هذا التقدم الملحوظ في مجال التكنولوجيا، إلا أن الباحثين في مجالات خدمات الحج والعمرة والزيارة بحاجة إلى المزيد من العمل؛ للاستفادة الكاملة مما تقدمه هذه النظم الجديدة

نسبيًا، لاستحداث وتطوير تطبيقات جديدة تُسهّل وتُحسّن الخدمات المختلفة المُقدّمة خلال مواسم الحج والعمرة والزيرة لكافة ضيوف الرحمن، حيث يعتمد نوع التطبيقات المُقدّمة في المقام الأول على خصائص الخدمة المُقدّمة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تُعد برامج خدمة ضيوف الرحمن ضمن برامج "رؤية المملكة 2030"، حيث أصدرت وزارة الحج العديد من التطبيقات مثل مناسكنا، واعتمرنا، وقراءة أساور الحجاج والمعتمرين، إضافة إلى تطبيق مخالقات، وتطبيق الإرشاد، والتسكين، والرقابة الإلكترونية للحج، ورقابة التفويج، إضافة إلى خدمات حجاج الخارج، حيث يؤدي استخدامها إلى إحداث نقلة نوعية جديدة تُلبّي طموحات ضيوف الرحمن، وتوفّر الخدمات التي تُعينهم على أداء المناسك بكل يسر وسهولة، ونظرًا لزيادة أعداد الحجاج، وتنوع جنسياتهم، وأعراقهم، وزيادة الطلب على الخدمات المختلفة، وكثرة الحركة والنقل، لجموع الحجاج في آن واحد، فإن ضيوف الرحمن يواجهون العديد من الصعوبات والتحديات أثناء رحلة الحج، في المدينتين المقدستين والمشاعر المقدسة، ومن هذه الصعوبات الحصول على المعلومات التوعوية أو الوصول للخدمة التي يطلبها الحاج في الوقت المناسب، وبالتالي تنحصر مشكلة هذه الدراسة في التّعرّف إلى دور التطبيقات الذكية في تسهيل الخدمات لضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وزوّار.

2.1. أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة وما مدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا؟
- ما أهم المميزات التي يجب ان تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيرة وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا؟
- ما إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وما أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا؟
- ما التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيرة وما أثرها على تسهيل تنظيم العمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا؟
- ما آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا وفقًا لتغيرات: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجنس؟

3.1. فرضيات الدراسة:

هذه الدراسة تفترض ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المميزات التي يجب ان تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيرة وبين الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إيجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وبين أثر ذلك في الحد من انتشار فيروس كورونا.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيرة وبين أثرها على تسهيل تنظيم العمرة والزيرة.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري:

في هذه الجزء تتناول الدراسة الأدبيات النظرية عن الأجهزة الذكية والتطبيقات التي استخدمتها رئاسة شؤون الحرمين أثناء جائحة كورونا.

1.1.2. مفهوم التطبيقات والهواتف الذكية:

يشير مفهوم التطبيقات الذكية إلى أنها برامج تُصمّم بواسطة مجموعة برمجيات، إلكترونية، تُثبّت على الأجهزة النّقالة والحواسيب المحمولة والمكتبية، ويرى حميض (2013) بأنها "برامج تُصمّمها الشركات المُصنّعة للهواتف أو الشركات المُقدّمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى مُتخصّصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتزيلها على هاتفه عبر متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف"، وتتاح تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية، بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف النّقالة المدعومة بأنظمة التشغيل البرمجية (Android-IOS-Windows)، وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المُصنّعة لتلك التطبيقات. أما الهاتف الذكي فقد عرف بأنه الذي يُوفّر مزايا تصفّح الإنترنت، ومزامنة البريد الإلكتروني، وفتح ملفات office، ويحتوي على لوحة مفاتيح كاملة، إلّا أنّ

التعريف الأصح اليوم هو أنه الهاتف المحمول الذي يعمل على أنظمة التشغيل أو مشتقاتها مثل ويندوز فون، سيمبيان، لينوكس، بلاك بيري (رمضان وعبيد، 2018). وقد أظهرت الدراسات الحديثة فاعلية استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في العمل الإداري بشكل عام (Morris, & Cicconet, 2016) Lambe, Swinnerton, 2016) وتساهمت الشركات الكبرى مثل آبل إلى إنتاج أجهزة ذكية بمواصفات عالية وإنتاج تطبيقات تخدم المجال الإداري والتعليمي من خلال المتجر الخاص بها وتطبيق iTunes U كما شجعت المطورين على صنع تطبيقات إدارية وتعليمية متنوعة، وتؤكد أهمية تطبيقات الأجهزة الذكية مع الإقبال المتزايد على تحميل واستخدام تطبيقات الهواتف النقالة، فقد أشارت أبحاث آي بي أي (ABIresearch, 2012) إلى أن التقارير التحليلية تتوقع في بداية عام 2012م تحميل قرابة 36 بليون تطبيق للهواتف النقالة عالمياً وذلك بارتفاع 6% عن 35 بليون تطبيق للهواتف النقالة تم تحميلها في عام 2011، ومع انتشار الأجهزة الذكية والإقبال على استخدام تطبيقاتها في مجالات مختلفة بدأ اهتمام الشركات بتدريس برمجة الأجهزة الذكية كما يشير كفاي وبورك (Burke & Kafai, 2013) إلى أهمية تدريس برمجة الأجهزة الذكية لطلبة التعليم العام حيث يندمجون تبعاً لاهتماماتهم ومهاراتهم في تعلم برمجة تطبيقات متنوعة للقصص التفاعلية أو ألعاب الفيديو التي يشاركونها مع أقرانهم في العالم الرقمي.

• أنظمة تشغيل تطبيقات الأجهزة الذكية:

يرتبط الظهور الزمني للتطبيقات الذكية بفترة التسعينات، ولكن كانت محدودة بشكل كبير، في حين ظهر أن الهواتف الذكية قد سبقتها وتحديداً في بداية الألفية، لقد نشأت التطبيقات الذكية بشكل تدريجي بناءً على الإمكانيات البرمجية لكل حقبة، وفيما يلي التسلسل التاريخي لنشأة وتطور الهواتف الذكية لتشمل بعض الأنظمة بحسب العيصاني (2010) مثل الهواتف التي تعمل بنظام أي أو إس (IOS) وهي مملوكة لشركة آبل الأمريكية، ومن الأمثلة على هواتفها الذكية هاتف آيفون، والهواتف التي تعمل بنظام أندرويد، وهي مملوكة لشركة جوجل الأمريكية، ومن الأمثلة على هواتفها سامسونج. وفيما يخص نظام تشغيل آبل "هو نظام تشغيل خاص بالأجهزة الذكية الصادرة عن شركة آبل الأمريكية، المالكة (Jobs Stevr) وكانت تعمل بالبداية في تصنيع وتصميم برامج الكمبيوتر بالإضافة إلى الإلكترونيات الأخرى مثل الآيفون، والآيباد، وتلفزيون آبل، والتي تعمل جميعها بخاصية اللمس وتخضع لتحديثات مستمرة، والمتجر الخاص بالتطبيقات يُسمى آبل ستور" (زهر، 2016)، أما نظام تشغيل أندرويد "هو نظام تشغيل خاص بشركة جوجل الأمريكية، يدعم العديد من الهواتف الذكية التي تُنتجها شركات مختلفة مثل سامسونج، وغيرها وهو من النظم مفتوحة المصدر، وقد أنتجته جوجل عام 2008م، وتعني كلمة أندرويد الروبوت على هيئة إنسان، ويخضع لتحديثات مستمرة بحيث يُطلق على كل تحديث اسم مختلف، وأما المتجر الخاص بالتطبيقات فيسمى بلي ستور (زهر، 2016).

يشير زهر (2016) إلى نوعين من التطبيقات الذكية، والتي تعد الأشهر بين الأجهزة الذكية والحاسوبية وهي:

1. التطبيقات الأصلية: هي التطبيقات التي تتطلب من المستخدم تنزيلها وتثبيتها على هاتفه الذكي، وقد صُممت لتلائم أنظمة التشغيل جميعها، وتتميز بعدة صفات وهي: السرعة في الأداء، تجربة الاستخدام، مرونة الاستخدام، الوصول لكل الواجهات البرمجية، الأداء والانسيابية، تحكم أكثر بالواجهة، بينما تظهر بعض العيوب للتطبيقات الأصلية مثل: تكلفة تطوير وتصميم عالية، تتطلب مهارات عالية في اللغات البرمجية.
2. التطبيقات الهجينة: وهو مزيج من التطبيق الأصلي وتطبيق الويب، لتلائم الأجهزة المحمولة كافة، ومن الصفات التي تمتلكها هي: تطوير أسرع للتطبيق، سهولة الوصول إليها، تطوير التطبيق أقل تكلفة وصيانة فعالة، واجهة التطبيق ملائمة لمتصفح جوجل، بينما تظهر عدة سلبيات لها مثل: صعوبة عملها بدون إنترنت، درجة صيانتها ضعيفة، درجة أمان أقل.

• أهداف تطبيقات الأجهزة الذكية:

أوضح الإغناء (2015) أن التطبيقات الذكية في الأجهزة المحمولة والمكتبية تهدف للوصول إلى المعلومات اللازمة المُراد الوصول إليها، ومن بين تلك الأهداف الوصول لأكثر عدد من المستخدمين، كما تهدف إلى القدرة على الوصول للمعلومات أو المصادر الأولية بسرعة من أي مكان وفي أي وقت، كذلك تهدف إلى التعرف على فوائد استخدام التطبيقات الذكية في خدمات الحج والعمرة وزيرة الأماكن المقدسة، بالإضافة إلى تمكين المستخدمين داخلياً وخارجياً من إدارة خدماتهم المناسبة ذاتياً.

• التطبيقات الذكية المستخدمة:

هنالك عدد من التطبيقات التي تم استخدامها أثناء جائحة كورونا في الحرمين الشريفين ومن تلك التطبيقات:

1. تطبيق (اعتمرنا): من واقع مسؤولية وزارة الحج والعمرة عن خدمة المعتمرين والزائرين والحجاج أطلقت تطبيق (اعتمرنا) وهو عبارة عن منظومة تقنية متكاملة من الخدمات شاركت فيها الكثير من الجهات، وبلغ عددها أكثر من 30 جهة (وزارة الحج والعمرة، 2021)، ويُستخدم تطبيق (اعتمرنا) في إصدار التصاريح وتنظيم دخول الحجاج والمعتمرين والزوار إلى الحرمين الشريفين وفق الطاقة الاستيعابية المُعتمدة، بعد خطوة التسجيل في رحلة العمرة واختيار المُعتمر للفترة الزمنية تأتي خطوة التأكد من الحالة الصحية؛ حيث يُشترط التحصين للحصول على تصريح العمرة، ويعمل تطبيق (اعتمرنا) على إمكانية تحديد نقاط التجمع للمعتمرين وكذلك إمكانية إصدار تصريح مُرافق للمعتمر. (وزان، 2021)، وفي إحصائية تمت خلال بداية شهر رمضان لعام 1442هـ وصل عدد المستفيدين أكثر من 15 مليون مستفيد من تطبيق اعتمرنا (سبق، 2021)، ويتوافر تطبيق (اعتمرنا) عبر متاجر تطبيقات الأجهزة الذكية حيث تم إصداره في شهر أكتوبر لعام 2020م، وهو مُلزم لكل من يرغب في أداء

- العمرة أو الصلاة أو الزيارة للحرمين الشريفين تحقيقاً للضوابط الاحترازية الصحية والتنظيمية بالتكامل مع تطبيق (توكلنا) للتحقق من سلامة الحالة الصحية لطالب التصريح بالعمرة أو الزيارة (اعتمرنا، 2021).
2. **تطبيق (توكلنا):** تم إطلاق تطبيق (توكلنا) من قبل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي لدعم ومساندة الجهات الحكومية لمواجهة خطر فيروس كورونا، ويُعد تطبيق متابعة المخالطة الرسمي المُعتمد في المملكة العربية السعودية، والهدف الرئيسي الذي صُمم لأجله التطبيق هو المساهمة في إدارة عملية منح التصاريح بشكل إلكتروني في فترة حظر التجوال بالتعاون مع وزارة الصحة بالإضافة إلى عدد من الجهات الحكومية، وفي مرحلة العودة بحذر، ورفع إجراءات الحظر، تمت إضافة خدمات أخرى جديدة تُسهّل في تحقيق العودة الآمنة، أبرزها توضيح الحالة الصحية المُستخدم التطبيق من خلال الأكواد المُلونة بأعلى درجات الأمان والخصوصية. (توكلنا، 2021). تم إطلاق التطبيق في شهر مايو لعام 2020م وذلك إنفاذاً لتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود وولي عهده صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع - حفظهما الله - والتي تُلزم الجهات الحكومية كل بحسب اختصاصه بالعمل على تعزيز الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية لمكافحة جائحة فيروس كورونا (واس، 2020).
3. **تطبيق مناسكنا:** يدعم هذا التطبيق في مرحلته الأولى سبعة لغات هي (العربية، الفرنسية، الأردو، التركية، الملايو البنغالية) ويُقدّم التطبيق الكثير من الخدمات منها: خرائط مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة ومدينة جدة، ويشتمل على مجموعة كبيرة من المواقع التي تُهم ضيف بيت الله الحرام خلال رحلته وهي مواقع مُصنّفة وسهلة الاستخدام، حيث تعمل الخاصة دون الحاجة إلى الإنترنت باستخدام (Offline) Maps، وذلك بمجرد تحميل الخرائط، علاوة على حدود الحرم والمشاعر المقدسة. كما يدعم التطبيق خاصية تحديد الموقع الحالي للمستخدم، بالنسبة للحدود الشرعية للحرم المكي، والحرم النبوي والمشاعر المقدسة، إضافةً إلى معرفة الاتجاه والمسافة بين الموقع الحالي للمستخدم وبين كل من المواقع المذكورة، إلى جانب خدمة تتبع مواقع الأهل والأصدقاء على نظام الخرائط، والتواصل معهم والوصول إليهم، والتي يمكن للمستخدم أن يستفيد منها خلال رحلته لأداء النسك أو الزيارة، وكذلك يتضمن هذا التطبيق الأرقام المهمة وأرقام الطوارئ التي قد يحتاجها الضيف، كما يُقدّم التطبيق خدمات أخرى تتمثل في أوقات الصلاة وتحديد اتجاه القبلة، وتحديد المساجد القريبة، وحالة الطقس، وتحويل العملات وغيرها (واس، 2020). وبحسب (واس، 2020) فإن هنالك العديد من التطبيقات التي تم تنفيذها وفقاً للتالي:
4. **تطبيق خدمات الحج:** تطبيق خدمات الحج وهو تطبيق مُخصّص للمسلمين داخل المملكة العربية السعودية والراغبين في أداء فريضة الحج، ويُقدّم التطبيق خدمتين رئيسيتين هما الاستعلام عن تصاريح الحج والبحث عن شركات الحج المُصرّحة.
5. **تطبيق خدمات العمرة:** تُقدّم وزارة الحج والعمرة هذا التطبيق للمسلمين المسافرين إلى المملكة العربية السعودية لتأدية العمرة، ويمكن للمُعتمرين من خلال هذا التطبيق معرفة حالة تأشيراتهم، وتفاصيل الحزمة الفردية المتعاقد عليها، والبحث عن وكالة سفر مُصرّح بها في بلدهم أو مدينتهم على وجه التحديد، قد يبحث الحجاج عن حالة تأشيرة وتفاصيل حزمة التعاقد، وهذا يُعطيه ضماناً للخدمات التي يشترطونها من خلال وكيل سفر معتمد. ولاستخدام هذا التطبيق، يجب على المُعتمرين أن يُدخلوا بيانات جوازات سفرهم والجنسية في صفحات البحث في الخدمات، الإلكترونية، لتعود النتائج مُوضّحة حالة التأشيرة الحالية ومُقدّمي خدمات النقل والفنادق المتعاقدين معهم، ومدة إقامتهم حسب المدينة مع تاريخ بدء وانتهاء التأشيرة، كما يمكن للمُعتمر أيضاً البحث عن وكلاء السفر المأذون لهم بدخول البلد والمدينة، وتسمح وزارة الحج لوكلاء السفر كل عام بناءً على أدائهم في الأعوام السابقة.
6. **تطبيق قراءة أساور الحجاج والمُعتمرين:** ويعمل هذا التطبيق في قراءة الأساور الإلكترونية للحجاج والمُعتمرين، ليساعد مُمثلي الوكالات المعتمدة في تحديد حجاج الداخل والخارج الموجودين داخل المملكة العربية السعودية أثناء أداء مناسك الحج والعمرة. حيث يُصرّح مُمثّل الوكالة المُعتمدة بمسح الأساور الإلكترونية التي يرتديها الحجاج للحصول على المعلومات الشخصية الخاصة بهم، والمعلومات الخاصة بحزمة الخدمات المقدمة لهم، إضافة إلى معلومات لوجستية، ويهدف هذا التطبيق إلى تمكين ممثلي الوكالات المعتمدين من التعرف على حجاج الداخل والخارج وتوفير ممر سهل لهم لأداء جميع مناسك الحج، وكذلك التأكد من مدى التزام مقدمي الخدمة بتوفير الخدمات المتعاقد عليها.
7. **تطبيق مكة ثلاثي الأبعاد:** يعد تطبيق "مكة ثلاثي الأبعاد - رحلة تفاعلية إلى الإسلام" برنامجاً تعليمياً عن الحج والعمرة، يهدف إلى تعريف غير المسلمين بالإسلام، ويُقدّم التطبيق المُخصّص لأجهزة آبل (أنظمة IOS) وأندرويد، شرحاً تفاعلياً ثلاثي الأبعاد لغزوة الخندق وقصة أصحاب الفيل والهجرة النبوية. ويدعم تطبيق مكة ثلاثي الأبعاد، جهاز الواقع الافتراضي "أوكيولوس ريفت" من أجل إتاحة الانغماس التام في التجربة التفاعلية للتطبيق، يُعد هذا التطبيق جيداً حتى الآن من حيث قدراته التفاعلية ثلاثية الأبعاد عن الحج، غير أنه ما زال يحتاج إلى الكثير من التحديثات.
8. **تطبيق الحج للهواتف والأجهزة الذكية (مبرور):** هو تطبيق إرشادي يُساعد حجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة وزوّار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم بالمدينة المنورة القادمين من مختلف دول العالم على أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة بصورة صحيحة، ويُقدّم لهم خدماته بخمسة عشر لغة عالمية متمثلة في مكتبة تعليمية، مرئية ومسموعة ومقروءة متنوعة، وعدد من الخدمات المهمة الأخرى المُعينة للحجاج على أداء مناسكهم وببسر وسهولة كالأدعية المشروعة وخرائط المواقع الهامة وأرقام الطوارئ، ويُعد هذا التطبيق أحد المنتجات الرقمية للرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويتم تثبيت التطبيق على الهواتف الذكية عن طريق متجر تطبيقات أندرويد أو آيفون ويضم

التطبيق مجموعة من المواد المكتوبة (كالكتب، الكتيبات، المطويات)، والمواد المسموعة والمرئية التي تتناول عدة موضوعات في باب العقيدة، والفقه والمناسك وآداب الزيارة، وقد تم تحديث تطبيق مبرور ليكون مرتبطاً بمحتوى الرئاسة العامة للتوعية المركزي بمنصة زاد الحاج التوعوية، كما أُضيفت واجهة جديدة تُسهّل الاستخدام والوصول إلى المحتوى التوعوي وكافة خدمات التطبيق.

9. **منصات التواصل الإلكترونية:** عبارة عن منصة تفاعلية تُقدّم خدمات توعوية للحُجاج والمعتمرين والزُّوار وتُثبّت المحتوى عبر تقنية الواي فاي، حيث تُمكن المستفيد من تصفُّح أو تحميل المحتوى التوعوي على هاتفه الخاص، وفُرتها الرئاسة في كافة مراكزها التوجيهية، كما تم توفيرها في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، ومطار الطائف الدولي، ومحطة قطار الحرمين بمكة المكرمة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة.

10. **تطبيق Hajj Smart Id:** أولى التطبيقات الخاصة بوزارة الحج والعمرة في المملكة السعودية، وهو بمثابة مساعدة شاملة لكل ما يحتاجه الحاج، على سبيل المثال، يتضمن التطبيق دليل خرائط لكل المناطق المفترض زيارتها وأداء مناسكها أثناء أيام الحج المبارك، كذلك هناك خيار الاتصال بأرقام الطوارئ، وقسم خاص بوجبات الطعام على مدار اليوم، وقسم خاص بتنظيم مناسك الحج كل بوقته.

11. **المطوف مناسك الحج والعمرة:** تطبيق تعليمي تثقيفي توعوي لخدمة الحجاج والمعتمرين، وتعليمهم مناسك الحج والعمرة والزيارة وفق الصحيح الثابت من السنة، وبعيداً عن الأخطاء والمخالفات، وشرحها شرحاً مبسطاً بالسؤال المعينة من رسومات وخرائط توضيحية، فعلى سبيل المثال، يُجيز التطبيق مادة شرعية من قبل شرعيين ثقات لعرض المناسك المختلفة (الأفراد-القران- التَّمَتُّع) من خلال قائمة خاصة بكل نسك لتوضيحه بالتفصيل، كذلك هناك أداة "حالة الزحام" في شعائر الحج الثلاث (الطواف- السعي- الجمرات) مما يساعد الحاج على أداء المناسك بسهولة، وكل ذلك يظل نقطة مما يوفره هذا التطبيق.

2.2. الدراسات السابقة:

في هذا الجزء سوف تتناول الدراسة بعض الدراسات السابقة المشابهة للدراسة الحالية بغرض الاستفادة منها في الدراسة الحالية، ومن هذه الدراسات:

- **دراسة الشريف (2021)** هدفت الدراسة إلى قياس درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية التي تم تطويرها لتسهيل وإيجاد حلول فعالة لتحسينها، ودورها في الحد من انتشار الفيروس، تم استخدام المنهج الوصفي وأداة جمع البيانات الممثلة في اجراء تحميل الاستبانات البحثية والتطبيقات عن طريق جمع البيانات من قبل الباحثة، على عينة موجهة لمنسوبي الجهات المعنية بلغت (250) شخصاً، وعينة من المستخدمين لتطبيقات، شملت المواطنين والمقيمين في المملكة، حيث بلغت العينة (708) أشخاص، وأظهرت النتائج وضوح خطوات التسجيل وسهولة استخدام الخدمات عبر تطبيقي توكلنا واعتمرنا، وكذلك ضرورة تحميل التطبيقات (توكلنا، تباعد، صحي) احترازياً للحد من انتشار فيروس كورونا بين المعتمرين والزوار، وتم استنتاج قلة الحاجة لوجود تطبيقات أخرى مساندة لما تتمتع به التطبيقات الحالية من دقة وسرعة ومرونة في الاستخدام؛ بالإضافة لاستيفائها جميع الخدمات التي يحتاجها المعتمر والزائر، ومن أهم التوصيات تمكين كبار السن من الحصول على الأجهزة الذكية واستخدام التطبيقات؛ ودمج تطبيقي توكلنا واعتمرنا.
- **دراسة الفايدي (2021)** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية في المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين من أطباء وممرضين وإداريين وفنيين المدرجين في نظام وتطبيق شفاء بالمستشفى الجامعي، تم توزيع الاستبانة على جميع العاملين في المستشفى الجامعي والبالغ عددهم (355) وقد بلغ عدد الردود التي حصل عليها الباحث (316) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها أنه قد أصبح تطبيق شفاء قناة رئيسية فعالة للتواصل بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمستفيدين، كما توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات، ومن أهمها ضرورة تهيئة وتدريب العاملين على استخدام التطبيقات الذكية بصورة جيدة، سن القوانين الصارمة التي تضمن كافة الحقوق للمستخدمين وتقليل المخاطر التي تواجه التطبيقات الذكية. كما أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التقنيات الحديثة في مجال البرمجيات، والتي تحقق أهداف المستخدمين، وبناءها بصورة سهلة وجذابة حتى يتم استخدامها بالصورة المأمولة.
- **دراسة (Pardely & Nakra, Pardely, 2019)** سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تدخل الهاتف الذكي لمخصصي الرعاية الصحية الذين غالباً ما يواجهون حياة الإنسان في خطر، لذا سعت هذه الدراسة إلى مساعدة المتخصصين في الرعاية الصحية على فهم دور التدخل للهواتف الذكية بشكل أفضل وأدق في سلوك النية لرعاية المرضى، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال جمع البيانات الأولية مثل الأبحاث والمقالات العلمية المنشورة ذات العلاقة، إضافة إلى ذلك، يتدخل الهاتف في علاقة النية بالسلوك لرعاية المرضى في ثالث أوضاع وهي: التزاهة والتطبيقات والتواصل، لذا ساهمت هذه الدراسة إدارة المستشفيات والحكومات والمنظمات الأخرى في صياغة سياسية مناسبة لاستخدام الهواتف الذكية من قبل المتخصصين في الرعاية الصحية.
- **دراسة (Salehi, 2018)** هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير استخدام الهواتف الذكية على الرعاية الصحية والتحقيق في قابلية تطبيق الهواتف الذكية السريرية الروتينية، وقد أجريت الدراسة على المستشفى الأكاديمي غرب مدينة آيو بالولايات المتحدة الأمريكية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يركز على جميع البيانات اللازمة وتحليلها، وقسمت عناصر العينة المستهدفة إلى أطباء وممرضين والمعالجين الفيزيائيين الذين يستخدمون أجهزة

الاستدعاء الأبجدية الرقمية القائمة على الهواتف الذكية للتواصل، واعتمدت أداة الدراسة على (164) مشاركا، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن 85 % من المشاركين أكدوا أن الهواتف الذكية تساهم في تحسين جودة اتصالات الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى، حيث يجد الأطباء أن الهواتف الذكية تساهم في تحديد أولويات المهام بشكل كبير فيما بينهم، إضافة إلى ذلك، مكنت الأجهزة الذكية من سهولة عمليات التسليم بين مقدمي الخدمات من خلال تبادل المعلومات في الهواتف الذكية، مما يوفر تمثيلاً خارجياً بين مقدمي الخدمات.

3. إجراءات الدراسة:

من خلال هذا الجزء بتعريف المنهج والإجراءات المتبعة في الدراسة، والذي يتضمن: تحديد المنهجية المتبعة، والمجتمع والعينة المستهدفة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والأدوات والعمليات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات، وذلك على النحو التالي:

1.3. المنهج المستخدم في الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الكمي في الدراسة الحالية، حيث أن استخدام هذا المنهج سيساهم في التوصل إلى الأهداف المرجوة والخروج بتوصيات ومقترحات تفيد في حل المشكلة التي قام عليها البحث، وقد أثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى نتائج جيدة في العديد من المجالات البحثية، ويُعرّف المنهج الوصفي بأنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج" (مطاوع والخليفة، 2014) وتفترض الباحثة أن استخدام هذا المنهج في الدراسة من شأنه أن يساعد في الوصول إلى أهداف هذه الدراسة.

2.3. مجتمع وعينة الدراسة:

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع الدراسة المستهدف بالدراسة، وهو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري، 2014)، يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وحيث أن المجتمع المستهدف بالدراسة يقدر بحوالي (2600) من الموظفين، أما العينة هي وحدات جزئية من المجتمع يتم اختيارها وفقاً لأسس وقواعد إحصائية محددة، وقد تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وحيث أن العينة المناسبة في هذه الحالة هي ما نسبته (5%) من حجم المجتمع، وقد تم التوصل إلى استجابة (145) من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي ليمثل هذا العدد عينة الدراسة.

3.3. أداة الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات لهذه الدراسة، وتعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث، (نوري، 2014).

4.3. صدق وثبات أدوات الدراسة:

صدق الاتساق الداخلي (صدق البناء):

لحساب صدق الاتساق الداخلي فقد تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون للعلاقة بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له (Hair et al., 2006)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (1): صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة حسب المحاور

المحاور	م	معامل الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية	م	معامل الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة	1	.758**	0.000	5	.868**	0.000
	2	.596**	0.000	6	.912**	0.000
	3	.806**	0.000	7	.887**	0.000
	4	.915**	0.000	8	.764**	0.000
أهم المميزات التي يجب ان تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج والمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء العمرة أو الزيارة وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا	1	.781**	0.000	5	.819**	0.000
	2	.783**	0.000	6	.803**	0.000
	3	.857**	0.000	7	.808**	0.000
	4	.847**	0.000	8	.737**	0.000
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وما أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا	1	.822**	0.000	5	.788**	0.000
	2	.834**	0.000	6	.823**	0.000
	3	.825**	0.000	7	.732**	0.000
	4	.694**	0.000			
التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيارة وما أثرها على تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا	1	.865**	0.000	6	.817**	0.000
	2	.888**	0.000	7	.800**	0.000
	3	.901**	0.000	8	.811**	0.000
	4	.884**	0.000	9	.841**	0.000
	5	.820**	0.000	10	.710**	0.000

(**) دالة عند مستوى معنوية (0.01)

من خلال الجدول (1) والذي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وذلك بحساب معامل الارتباط لبيرون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له العبارة، فنجد أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة تتراوح بين (0.596 – 0.915) وهي قيم موجبة مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي (صدق البناء) لأداة الدراسة، وبالتالي فإن العبارات في كل محور تقيس ما صُممت من أجله.

4. نتائج الدراسة وتفسيرها:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناء على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة تحقيقاً للأهداف والاجابة على التساؤلات التي تم طرحها.

1.4. وصف عينة الدراسة:

جدول (2): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	77	% 53.1
أنثى	68	% 46.9
المجموع	145	% 100.0

يتضح من الجدول (2) أن أكثر من نصف عينة البحث بنسبة بلغت (% 53.1) هم ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (% 46.9).

جدول (3): توزيع العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من (30) سنة	30	% 20.7
من (30) سنة – > (40) سنة	49	% 33.8
من (40) سنة – > (50) سنة	51	% 35.2
من (50) سنة – > (60) سنة	12	% 8.3
(60) سنة فأكثر	3	% 2.1
المجموع	145	% 100.0

يتضح من الجدول (3) أن نسبة (% 35.2) من أفراد العينة في الفئة العمرية (40 – > 50 سنة)، وأن نسبة (% 33.8) في الفئة العمرية (30 – > 40 سنة)، وأن نسبة (% 20.7) في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، وأن نسبة (% 8.3) في الفئة العمرية (50 – > 60 سنة).

جدول (4): توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	27	18.6 %
دبلوم	13	9.0 %
بكالوريوس	85	58.6 %
ماجستير	15	10.3 %
دكتوراه	5	3.4 %
المجموع	145	100.0 %

يتضح من الجدول (4) أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة (58.6%) مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة 18.6% مؤهلهم الدراسي (ثانوي)، وأن نسبة 10.3% مؤهلهم (ماجستير)، وأن نسبة 3.4% فقط مؤهلهم (دكتوراه).

جدول (5): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة العملية

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
1 > 5 سنوات	40	27.6 %
من 5 > 10 سنوات	21	14.5 %
من 10 > 15 سنة	27	18.6 %
من 15 سنة فأكثر	57	39.3 %
المجموع	145	100.0 %

يتضح من الجدول (5) أن نسبة (39.3%) من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر)، وأن نسبة 27.6% تبلغ خبرتهم (1 > 5 سنوات)، وأن نسبة 18.6% تبلغ خبرتهم (من 10 > 15 سنة)، وأن نسبة 14.5% تبلغ خبرتهم (من 5 > 10 سنوات).

2.4. الإجابة على تساؤلات الدراسة:

تم تحليل محاور أداة الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تجاه كل عبارة من عبارات المحاور، وذلك كما يلي:

- الإجابة على السؤال الأول: ما مدى استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا؟
- تم تحليل عبارات المحور الأول في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة مرتبة تنازلياً

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.90	1.02	عالية	3
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	4.63	0.63	عالية جداً	1
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيقات أساور الحجاج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.87	1.08	عالية	4
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق مبرور) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.47	1.12	عالية	7
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق سلام) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.39	1.12	متوسطة	8
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق المطوف) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.52	1.09	عالية	6
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (حج ذكي) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.67	1.10	عالية	5
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (فتاوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل كورونا.	3.92	0.97	عالية	2
المتوسط العام للمحور	3.80		عالية	

الجدول (6) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.80) والذي يقع ضمن الفئة الرابعة (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية، كما نجد أن درجات الموافقة تدرجت بين عالية جداً ومتوسطة إلا أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن جميع عبارات المحور جاءت درجات الموافقة عليها عالية، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية من الموافقة، وهي (أغلب الحجاج والزوار والمُعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا (بدرجة عالية جداً) - وإن أغلب الحجاج يستخدمون تطبيق (فتاوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا (بدرجة عالية)، بينما أقل العبارات موافقة هي (أغلب الحجاج والزوار والمُعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (سلام) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا - بدرجة متوسطة).

- الإجابة على السؤال الثاني: ما أهم المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج والزوار والمُعتمرين أثناء التخطيط لأداء العمرة أو الزيارة أو الحج وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا؟
تم تحليل عبارات المحور الثاني في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج والزوار والمُعتمرين والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا مرتبة تنازلياً

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
تتميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والزيارة والعمرة بسلاسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.61	0.56	عالية جداً	1
تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.56	0.58	عالية جداً	3
باستخدام تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن من المتوقع أن يسهل ذلك أداء المناسك بالشكل الصحيح ويقلل من الأخطاء.	4.50	0.65	عالية جداً	5
تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بأنها تختصر الوقت والجهد ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.54	0.59	عالية جداً	4
تتميز تطبيقات الحج والعمرة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج والمُعتمرين ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والعمرة والزيارة.	4.59	0.52	عالية جداً	2
تتميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة بخاصية الكشف والتنبيه عن المصابين بفيروس كورونا ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.48	0.68	عالية جداً	6
تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بأنها تغطي كل ما يحتاجه الزوار والمُعتمرين ومن شأن ذلك تسهيل الحج والعمرة والزيارة لهم.	4.35	0.72	عالية جداً	7
توفر استعلامات لتقديم خدمات الدعم الفني والتقني عند الحاجة للاستفسار عن أعطال ومشاكل استخدام التطبيقات ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.33	0.78	عالية جداً	88
المتوسط العام للمحور	4.49		عالية جداً	

الجدول (7) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمُعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.49) والذي يقع ضمن الفئة الخامسة (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية جداً، كما نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمُعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، كما نجد أن قيمة الانحراف المعياري للمحور كاملاً بلغ (0.63) ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن جميع عبارات المحور جاءت درجات الموافقة عليها عالية جداً، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية جداً من الموافقة، وهي (تتميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والزيارة والعمرة بسلاسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والزيارة والعمرة - تتميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج والمُعتمرين ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والزيارة والعمرة - تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والزيارة والعمرة).

- الإجابة على السؤال الثالث: ما إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة وما أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا؟

تم تحليل عبارات المحور الثالث في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة وما

أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا مرتبة تنازلياً				
العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
من الإيجابيات أنه يمكن إضافة المزيد من الخدمات التي يحتاجها ضيوف الرحمن في تطبيقات الأجهزة الذكية.	4.51	0.62	عالية جداً	4
من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تساهم التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير وتحسين الأداء.	4.55	0.58	عالية جداً	2
من الإيجابيات تظافر الجهود بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات.	4.57	0.55	عالية جداً	1
من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والزيرة والعمرة المختلفة في تطبيق واحد شامل.	4.52	0.69	عالية جداً	3
من إيجابيات استخدام التطبيقات التقليل من الأخطاء والمخاطر التي تواجه الحجاج والزوار والمعتمرين.	4.43	0.65	عالية جداً	6
من إيجابيات تطبيقات الحج والزيرة والعمرة يمكن التعديل والإضافة على البرنامج والتطبيق في أي وقت.	4.46	0.69	عالية جداً	5
من إيجابيات التطبيقات سهولة الاستخدام من كافة الحجاج والزوار والمعتمرين بمختلف خصائصهم وتوجهاتهم.	4.30	0.78	عالية جداً	7
المتوسط العام للمحور	4.48		عالية جداً	

الجدول (8) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.48) والذي يقع ضمن الفئة الخامسة (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية جداً، كما نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، كما نجد أن قيمة الانحراف المعياري للمحور كاملاً بلغ (0.65) ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن جميع عبارات المحور جاءت الموافقة عليها بدرجة عالية جداً، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية جداً من الموافقة، وهي (من الإيجابيات تظافر الجهود بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات- من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تساهم التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير وتحسين الأداء- من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والزيرة والعمرة المختلفة في تطبيق واحد شامل).

- الإجابة على السؤال الرابع: ما التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيرة والعمرة وما أثرها على تسهيل تنظيم الحج والزيرة والعمرة في ظل جائحة كورونا؟

تم تحليل عبارات المحور الرابع في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات. الجدول رقم (9) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع (التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيرة والعمرة)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.03) والذي يقع ضمن الفئة الثالثة (2.60 > 3.40) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة متوسطة، كما نجد أن درجات الموافقة تدرجت بين عالية ومتوسطة إلا أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيرة والعمرة وأثرها على تسهيل تنظيم الحج والزيرة والعمرة في ظل جائحة كورونا، كما نجد أن قيمة الانحراف المعياري للمحور كاملاً بلغ (1.26) ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن معظم عبارات المحور جاءت الموافقة عليها بدرجة متوسطة، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية من الموافقة، وهي (ضعف خدمات الإنترنت يجعل من الصعوبة استخدام التطبيقات مما يؤثر على تنظيم الحج والزيرة والعمرة (بدرجة عالية) - تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والزيرة والعمرة (بدرجة عالية)، بينما أقل العبارات موافقة هي (طريقة تحميل تطبيقات الحج

والعمرة من المتجر صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة (بدرجة متوسطة)- تساهم تطبيقات الحج والزيارة والعمرة في زيادة الأعباء المالية على الحاج والمعتمر والزائر مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة (بدرجة متوسطة).

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيارة والعمرة مرتبة تنازلياً

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
9	متوسطة	1.29	2.71	طريقة تحميل تطبيقات الحج والزيارة والعمرة من المتجر صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
8	متوسطة	1.25	2.76	خطوات عملية التسجيل في التطبيقات صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
7	متوسطة	1.31	2.79	طريقة استخدام الخدمات في تطبيقات الحج والزيارة والعمرة صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
6	متوسطة	1.28	2.87	صعوبة التغلب على مشكلات تطبيقات الحج والزيارة والعمرة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
3	متوسطة	1.24	3.26	قلة اللغات المستخدمة في تطبيقات الحج والزيارة والعمرة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
5	متوسطة	1.29	3.11	صعوبة استخدام التطبيقات لكل الفئات العمرية من ذكور وإناث مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
2	عالية	1.21	3.41	تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
10	متوسطة	1.26	2.63	تساهم تطبيقات الحج والعمرة في زيادة الأعباء المالية على الحاج والمعتمر والزائر مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
4	متوسطة	1.25	3.19	توجد مشكلات تقنية عند استخدام تطبيقات الحج والزيارة والعمرة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
1	عالية	1.25	3.59	ضعف خدمات الانترنت يجعل من الصعوبة استخدام التطبيقات مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
متوسطة		3.03		المتوسط العام للمحور

- الإجابة على السؤال الخامس: ما آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والزيارة والعمرة في ظل جائحة كورونا وفقاً لمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة؟ تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور الدراسة وفقاً للبيانات الأولية لأفراد العينة، وذلك كما يلي:

جدول (10): نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	قيمة (T)	مستوى الدلالة
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة	ذكر	77	3.90	1.671	0.097
	أنثى	68	3.68		
المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمرة	ذكر	77	4.58	2.031	0.044
	أنثى	68	4.41		
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة	ذكر	77	4.57	2.310	0.022
	أنثى	68	4.37		

الجدول (10) اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد أنه: بلغت قيمة الاختبار (ت) المقابل للمحور (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمرة) بلغت (2.031) بقيمة دلالة إحصائية (0.044) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمرة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى. كما بلغت قيمة الاختبار (ت) المقابل للمحور (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة) بلغت (2.310) بقيمة دلالة إحصائية (0.022) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة نحو (مدى استخدام الأجهزة

الذكاء في عمليات الحج والعمرة والزيرة) وفقاً لمتغير الجنس- حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة للمحور بلغت (0.097) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

أما الجدول (11) فيوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

جدول (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة	بين المجموعات	2.2	3	0.73	1.07	0.362
	داخل المجموعات	95.9	141	0.68		
	الكلية	98.1	144			
المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	0.2	3	0.07	0.27	0.846
	داخل المجموعات	37.0	141	0.26		
	الكلية	37.2	144			
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	0.7	3	0.22	0.85	0.466
	داخل المجموعات	37.0	141	0.26		
	الكلية	37.7	144			

بينما الجدول (12): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة	بين المجموعات	3.3	4	0.82	1.21	0.311
	داخل المجموعات	94.8	140	0.68		
	الكلية	98.1	144			
المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	2.0	4	0.51	2.04	0.093
	داخل المجموعات	35.2	140	0.25		
	الكلية	37.2	144			
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	2.7	4	0.66	1.62	0.236
	داخل المجموعات	35.0	140	0.41		
	الكلية	37.7	144			

5. نتائج وتوصيات الدراسة:

1.5. نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة وبناء على تحليل استبانة الدراسة النتائج التالية:

- تتكون العينة من (145) الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وأظهرت النتائج أن أكثر من نصف عينة البحث بنسبة بلغت (53.1%) هم ذكور، وأن نسبة (35.2%) من أفراد العينة في الفئة العمرية (40 > 50 سنة)، وأن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة (58.6%) مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة (39.3%) من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر).
- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة، وذلك من خلال:

1. أن أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والزيرة

والعمرة في ظل جائحة كورونا.

2. أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (فتاوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.

3. أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.

• أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للزوار والمعتمرين والحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيارة والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، وذلك من خلال:

1. تتميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والعمرة والزيارة بسلاسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.

2. تتميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والعمرة والزيارة.

3. تميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.

• أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وذلك من خلال:

1. من الإيجابيات تظافر الجهود بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات.

2. من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تساهم التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير الأداء.

3. من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والعمرة والزيارة المختلفة في تطبيق واحد شامل.

• أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيارة وأثرها على تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، وذلك من خلال:

1. ضعف خدمات الانترنت يجعل من الصعوبة استخدام التطبيقات مما يؤثر على تنظيم الحج والعمرة والزيارة.

2. تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والعمرة والزيارة.

3. قلة اللغات المستخدمة في تطبيقات الحج والعمرة والزيارة مما يؤثر على تنظيم الحج والعمرة والزيارة.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيارة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة نحو (مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة) وفقاً لمتغير الجنس.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

2.5. توصيات الدراسة:

بناء على نتائج هذه الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

- العمل على حل المشكلات التقنية أثناء استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة.
- البحث على تحميل تطبيقات الأجهزة الذكية (توكلنا، تباعد، صحي) احترازاً للحد من انتشار فيروس كورونا والأمراض المعدية.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإذاعية والتلفاز للدعاية لمثل هذه التطبيقات التي تخدم ضيوف الرحمن.
- مساعدة كبار السن عبر مرشدين للحصول على هذه التطبيقات وطريقة استخدامها.
- توفير مراكز خدمات فنية في كافة الأماكن المقدسة لتقديم الإرشاد والمعالجة التقنية لضيوف الرحمن عند حصول أي أعطال فنية أو تقنية عند استخدام التطبيقات عبر جوالهم.
- الإكثار من إنتاج الرسائل الإرشادية التوعوية المختلفة عن الحج والعمرة والزيارة والأزمات من خلال البرامج التطبيقية المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن.
- توسعة شبكات الهاتف المحمول وزيادة كفاءتها لتغطي كافة الأماكن المقدسة وتستوعب الطلب الزائد عليها أوقات الذروة.
- سن القوانين الصارمة التي تضمن كافة الحقوق للمستخدمين والمؤسسات وتقليل المخاطر التي تواجه التطبيقات الذكية.

- إجراء دراسات مستقبلية حول التحديات التي تواجه مطوري التطبيقات والجهات الرسمية التي أطلقتها لخدمة ضيوف الرحمن إجراء دراسات مستقبلية متعمقة لإيجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيرة، ووضع الحلول والمقترحات لمعالجة أي قصور.
- عقد دورات تدريبية لمتخصصين وفنيين في التعامل مع برامج الهاتف بشكل عام، وبرامج الحج والعمرة والزيرة بشكل خاص، وذلك بهدف تقديم الدعم الفني لضيوف الرحمن أثناء أداء مناسك الحج والعمرة والزيرة.
- تصميم وبناء منصة إلكترونية للطاقة الاستيعابية لحجز الرحلات الترددية للحج والعمرة والزيرة وفقاً لأماكن أداء النسك وشبكة الطرق والموارد المتاحة.
- مستقبلاً تقترح الباحثة للباحثين دراسة متغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في الدراسات الحالية لقياس أثر الأجهزة الذكية في الحج والعمرة والزيرة.
- تقترح الدراسة أيضاً للباحثين المستقبليين تحديد مجتمعات دراسة أخرى لياس أثر الأجهزة الذكية على الأداء المؤسسي، أو على التميز المؤسسي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الأغا، إياد محمد القاسم. (2015). *أساسيات برمجة تطبيقات الهواتف الذكية باستخدام نظام أندرويد*. الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية. غزة، فلسطين.
2. تطبيق اعتمرنا. (2021). *اعتمرنا*. متجر قوقل بلاي. <https://play.google.com>
3. حميض، شهد طارق. (2013). *واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية*. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الجرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، 2392.
4. رمضان، تسامي وعبد، أنوار. (2018). *مدى استخدام الطلبة للهواتف الذكية بهدف الحصول على المعلومات: طلبة كلية الإعلام وكلية تكنولوجيا المعلومات في جامعة النجاح الوطنية أنموذج*. جامعة النجاح الوطنية، نابلس، <https://cutt.us/6lhh9>
5. زهر، سوزان. (2016). *مهارات الطالب في استخدام الهواتف الذكية للوصول إلى مصادر المعلومات، دراسة مقارنة بين كليتي الطب والآداب في جامعة بيروت العربية*.
6. سبق، صحيفة. (2021). *الحج: أكثر من 15 مليون مستفيد من تطبيق (اعتمرنا) ونموذج العمرة*. الرياض، <https://sabq.org/ NYT5GH>.
7. الشريف، حنين مشهور شاهر البركاتي. (2021). *دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا*. *المجلة العلمية لكلية التربية بجامعة أسيوط: إدارة البحوث والنشر العلمي*، 37(7).
8. العيضاوي، محمد بن ذعار. (2015). *أثر استخدام بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تنمية مهارات التحدث باللغة الانجليزية لدى طالب الصف الثالث الثانوي*. رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
9. الفايد، أحمد عطية ربيع. (2021). *أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي (A/SP)*، 2(32).
10. مطاوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر. (2014). *مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية*. مكتبة المتنبي.
11. موقع تطبيق توكلنا: <https://ta.sdaia.gov.sa/en/index>
12. نوري، محمد عثمان الأمين. (2014). *تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، خطوات البحث العلمي (الجزء الأول)*. دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
13. واس، وكالة الأنباء السعودية (2021). *عام / دليل التطبيقات الحكومية*. مركز التواصل الحكومي يقدم الإصدار الأول من <https://www.sa/viewfullstory.php?lang=ar&newsid=2022850>
14. وزارة الحج والعمرة (2021). *جهود المملكة في الحرمين، وزارة الحج والعمرة*. <https://hajministry/status/1358383114003877892?s=24>
15. وزان، عبد العزيز. (2021). *وكيل وزارة الحج والعمرة في الإيجاز الدوري*. <https://twitter.com/cgcsaudi/status/1311351372491763719?s=24>

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1. ABLresearch. (2012). *Smartphone Users Worldwide will download 37 Apps on Average in 2012, Long Term Trend is Downward*. London: UK. <https://www.abiresearch.com/press/smartphone-users.worldwide-will-download-37-apps-o>
2. Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
3. Kafai, Y. B. & Burke, Q. (2013). Computer Programming Goes Back to School. *Phi Delta Kappan*, 95(1), 61-65. <https://doi.org/10.1177/003172171309500111>
4. Morris, N. P., Lambe, J., Cicconet, J. & Swinnerton, B. (2016). Mobile Technology: Students Perceived Benefits of Apps for Learning Neuroanatomy. *Journal of Computer Assisted Learning*, 32(5), 430- 442. <https://doi.org/10.1111/jcal.12144>
5. Nakra, N. & Pandey, M. (2019). Smartphone as an intervention to intention-behavior of patient care. *Health policy and technology*, 8(2), 143-150. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.05.002>
6. Salehi, H. P. (2018). Smartphone for Healthcare Communication. *Journal of Healthcare communications*. 3(3), 1-5. <https://doi.org/10.4172/2472-1654.100144>

The Extent of Using Smart Devices Which Contribute for Hajj, Umrah and Visits Operations

Kholoud Bint Hussein ibn Saeed Alobaidi AL Maliki

Master of Hajj and Umrah Business Administration, College of Business Administration, Umm Al-Qura University,
Public Security, Special Force for the Security of the Grand Mosque, Hajj and Umrah Security, KSA
ro00ozaa12345@gmail.com

Turki Mohamed Habeebullah

Professor at The Institute of the Two Holy Mosques for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University, KSA
tmhabeebullah@uqu.edu.sa

Received: 4/7/2022

Revised: 24/7/2022

Accepted: 6/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.4>

Abstract: The study aimed at identifying the reveal of the extent to which smart devices are used in Hajj, Umrah and visits operations. It also aimed at identifying the features that must be contained in the applications that are provided to pilgrims, or visitors while planning to perform Hajj, Umrah or visit, and what is the expected impact of this in light of the Corona pandemic. The researchers used the descriptive approach, the questionnaire was used as a tool for the study, and the study population included all employees working at the General Authority for the Holy Mosques in Mecca. A random sample was selected from the community, the sample amounted to (145) employees of the General Authority for the Affairs of the Two Holy Mosques in the Grand Mosque in Makkah. One of the most important results of the study is that the majority of the study sample highly agree on the extent to which smart devices are used in the Hajj, Umrah and visit operations. Most of the visitors and pilgrims to the Two Holy Mosques use applications (Umrah, Hajj Fatwas, and Rituals) to a large extent, which facilitates the process of organizing Umrah and visitation in light of the Corona pandemic. The results also showed that the majority of the study sample agreed with a very high degree on the advantages of using smart phone applications to issue Umrah and visit permits and their impact on limiting the spread of the Corona virus. Finally, the study recommended that it is necessary to work on solving technical problems while using the Hajj, Umrah and visit applications, and also recommended educating the pilgrims and the Tafweej offices of the importance of downloading these applications to facilitate the process of Hajj, Umrah and visits. The study also recommended increasing the production of educational guidance messages about Hajj, Umrah and crises, through applied programs specialized in serving the pilgrims.

Keywords: Smart Devices; Hajj, Umrah and Visit Operations; The Grand Mosque.

References:

1. Al'yadany, Mhmd Bn D'ar. (2015). Athr Astkhdam B'd Ttbyqat Alajhzh Aldkyh Fy Tnmyt Mharat Althdth Ballghh Alanjlyzyh Lda Talb Als Althalth Althanwy. Rsalt Majstyr Mnshwrh, Jam't Am Alqra, Almmlkh Al'rbyh Als'wdyh.
2. Alagha, Ayad Mhmd Alqasm. (2015). Asasyat Brmjh Ttbyqat Alhwatf Aldkyh Bastkhdam Nzam and Rwyd. Alklyh Aljam'yh Ll'lwm Alttbyqyh. Ghzh, Flstyn.
3. Alfaydy, Ahmd 'tyh Rby'. (2021). Athr Alttbyqat Aldkyh 'la Alr'ayh Alshyh, Almjlh Al'rbyh Llnshr Al'lmy(Ajsp): 2.(32).
4. Hmyd, Shhd Tarq. (2013). Waq' Tsmym Almstkhdm Fy Ttbyqat Alhwatf Aldkyh. Rsalh Mqdmh Lnyl Shhadh Almajstyr Fy Altsmym Aljrafyky, Klyt Al'marh Waltsmym, Qsm Altsmym Aljrafyky, Jam't Alshrq Alawst, 2392.
5. Mtaw', Dya' Aldyn Mhmd Walkhlyfh, Hsn J'fr. (2014). Mbad' Albhth Wmharath Fy Al'lwm Altrbwyh Walnfsyh Walajtma'yh. Mktbt Almtbnby.
6. Mwq' Ttbyq Twklna: <https://ta.sdaia.gov.sa/en/index>

7. Nwry, Mhmd 'thman Alamyn. (2014). Tsmym Albhwth Fy Al'lwm Alajtma'yh Walslwkyh, Khtwat Albhth Al'lmy (Aljz' Alawl). Dar Khwarzm Al'lmyh Llnshr Waltwzye.
8. Rmdan, Tsamy W'bdh, Anwar. (2018). Mda Astkhdam Altltb Llhwtatf Aldkyh Bhdf Alhswl 'la Alm'lwm: Tlbt Klyt Al'lam Wklyt Tknwlwja Alm'lwm Fy Jam't Alnjah Alwtynyh Anmwdj. Jam't Alnjah Alwtynyh, Nabl, <https://cutt.us/6lhh9>
9. Sbq, Shyfh. (2021). Alhj: Akthr Mn 15 Mlywn Mstfyd Mn Ttbyq (A'tmrna) Wnmwdj Al'mrh. Alryad, <https://sabq.org/nyt5gh>
10. Alshryf, Hnyn Mshhwr Shahr Albrkaty. (2021). Drast Drjt Astkhdam Ttbyqat Alajhzh Aldkyh Almhmwlh Wmsahmtha Fy Tshyl Tnzym Al'mrh Walzyarh Fy Zl Ja'ht Kwrwna. Almjil Al'lmyh Lklyh Altrbyh Bjam't Asywt: Edart Albhwth Walnshr Al'lmy, 37.(7)
11. Ttbyq A'tmrna. (2021). A'tmrna. Mtjr Qwql Blay. <https://play.google.com>
12. Was, Wkalh Alanba' Als'wdyh (2021). 'am / "Dlyl Alttbyqat Alhkwmyh. Mrkz Altwasl Alhkwmy Yqdm Alesdar Alawl Mn <https://www.sa/viewfullstory.php?lang=ar&newsid=2022850>.
13. Wzan, 'bd Al'zyz. (2021). Wkyl Wzart Alhj Wal'mrh Fy Aleyjaz Aldwry. <https://twitter.com/cgcsaudi/status/1311351372491763719?s=24>.
14. Wzart Alhj Wal'mrh (2021). Jhwd Almmlkh Fy Alhrmyn, Wzarh Alhj Wal'mrh. <https://hajministry/status/1358383114003877892?s=24>
15. Zhr, Swzan. (2016). Mharat Altalb Fy Astkhdam Alhwatf Aldkyh Llswl Ela Msadr Alm'lwm, Drash Mqarnh Byn Klyty Altb Waladab Fy Jam't Byrwt Al'rbyh.