

مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة

خلود بنت حسين العبيدي المالكي¹, تركي محمد حبيب الله²

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

² أستاذ دكتور- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمره -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](#)



مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة

خلود بنت حسين العبيدي المالكي

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

تركي محمد حبيب الله

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

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

الملخص:

هدف هذه الدراسة إلى الكشف عن معرفة مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما هدفت إلى توضيح المميزات التي يجب أن تحتوتها 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 يوفرون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما أظهرت النتائج أن أغلب الزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيقات (اعتمرنا، فتاوى الحج، مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوفرون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكي لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثراها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حل المشكلات التقنية أثناء استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة، كما أوصت بتوسيع ضيوف الرحمن ومكاتب التفويج بأهمية تحميل هذه التطبيقات لتسهيل 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 والعمره والزيارة فإنه لابد من الاستفادة من هذه التقنية قدر الإمكان، فالتقنية لا تظلمها فقط في وسائل المواصلات والنقلات، بل كذلك في العمليات الإدارية حتى نصل للمرحلة التي تفخر 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 تُعنى بأن يتم شعيرة الحج والعمره 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

نسبة، لاستحداث وتطوير تطبيقات جديدة تُسهل وتحسن الخدمات المختلفة المقدمة خلال مواسم الحج والعمرة والزيارة لكافة ضيوف الرحمن، حيث يعتمد نوع التطبيقات المقدمة في المقام الأول على خصائص الخدمة المقدمة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تُعد برامج خدمة ضيوف الرحمن ضمن برنامج "رؤية المملكة 2030"، حيث أصدرت وزارة الحج العديد من التطبيقات مثل مناسكنا، واعتمرنا، وقراءة أساور الحجاج والمعتمرين، إضافة إلى تطبيق مخالفات، وتطبيق الإرشاد، والتسكين، والرقابة الإلكترونية للحج، ورقابة التفويج، إضافة إلى خدمات حجاج الخارج، حيث يؤدي استخدامها إلى إحداث نقلة نوعية جديدة تُلبي طموحات ضيوف الرحمن، وتتوفر الخدمات التي تُعینهم على أداء المناسب بكل سهولة، 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 يطلبه الحاج في الوقت المناسب، وبالتالي تنحصر مشكلة هذه الدراسة في التعرّف إلى دور التطبيقات الذكية في تسهيل الخدمات لضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وزوار.

1.2. أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

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

1.3. فرضيات الدراسة:

هذه الدراسة تفترض ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيارة وبين الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إيجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة 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 والزيارة وبين أثيرها على تسهيل تنظيم العمرة والزيارة.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

2.1. الإطار النظري:

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

2.1.1. مفهوم التطبيقات والهواتف الذكية:

يشير مفهوم التطبيقات الذكية إلى أنها برمجيات، إلكترونية، تُثبتت على الأجهزة النقالة والحواسيب المحمولة والمكتبية، ويرى حميس (2013) بأنها "برامج تُصمِّمها الشركات المُصنِّعة للهواتف أو الشركات المُقدِّمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتثبيتها على هاتفه عبر متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف"، وتحتاج تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية، بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهاتف النقالة المدعومة بأنظمة التشغيل البرمجية (Android-IOS-Windows)، وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المُصنِّعة لتلك التطبيقات. أما الهاتف الذكي فقد عرف بأنه الذي يُوفر مزايا تُصفَّح الإنترنٌت، وزماننة البريد الإلكتروني، وفتح ملفات office، ويحتوي على لوحة مفاتيح كاملة، إلأ أن

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

• أنظمة تشغيل تطبيقات الأجهزة الذكية:

يرتبط الظهور الزمني للتطبيقات الذكية بفترة التسعينيات، 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 للنشأة وتطور الهواتف الذكية لتشمل بعض الأنظمة بحسب العيضاني (2010) مثل الهاتف الذي تعمل بنظام آي أو إس (IOS) وهي مملوكة لشركة آبل الأمريكية، ومن الأمثلة على هواتفها الذكية هاتف آيفون، والموقف الذي تعمل بنظام آندرويد، 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، مالكيها (Jobs Stevr) وكانت تعمل بالبداية في تصنيع وتصميم برمج الكمبيوتر بالإضافة إلى الإلكترونيات الأخرى مثل الآيفون، والإياد، وتلفزيون آبل، والتي تعمل جميعها بخاصية اللمس وتخضع لتحديثات مستمرة، والمتجر الخاص بالتطبيقات يسمى 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 2008 م، وتعني كلمة أندرويد الروبوت على هيئة إنسان، ويُخضع 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 والحواسيب وهي:

1. التطبيقات الأصلية: هي التطبيقات التي تتطلب من المستخدم تثبيتها على هاتفه الذكي، وقد صُممّت لتلائم أنظمة التشغيل جميعها، وتتميز بعدة صفات وهي: السرعة في الأداء، تجرية الاستخدام، مرونة الاستخدام، الوصول لكل الوجهات 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 المجانية: 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 الأغا (2015) أن التطبيقات الذكية في الأجهزة المحمولة والمكتبية تهدف للوصول إلى المعلومات الازمة المراد الوصول إليها، ومن بين تلك الأهداف الوصول لأكبر عدد من المستفيدين، كما تهدف إلى القدرة على الوصول للمعلومات أو المصادر الأولية بسرعة من أي مكان وفي أي وقت، كذلك تهدف إلى التعريف على فوائد استخدام التطبيقات الذكية في خدمات الحج والعمراء وزيارة الأماكن المقدسة، بالإضافة إلى تمكين المستفيدين داخلياً وخارجياً من إدارة خدماتهم المناسبة ذاتياً.

• التطبيقات الذكية المستخدمة:

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

1. تطبيق (اعتمرنا): من واقع مسؤولية وزارة الحج والعمراء عن خدمة المعتمرين والزائرين والحجاج أطلق تطبيق (اعتمرنا) وهو عبارة عن منظومة تقنية متكاملة من الخدمات شاركت فيها الكثير من الجهات، وبلغ عددها أكثر من 30 جهة (وزارة الحج والعمراء، 2021)، ويستخدم تطبيق (اعتمرنا) في إصدار التصاريح وتنظيم دخول الحجاج والمعتمرين والزوار إلى الحرمين الشريفين وفق الطاقة الاستيعابية المعتمدة، بعد خطوة التسجيل في رحلة العمرة واختيار المعتمر للفترة الزمنية تأتي خطوة التأكيد من الحالة الصحية؛ حيث يُشترط التحصين للحصول على تصريح العمرة، ويعمل تطبيق (اعتمرنا) على إمكانية تحديد نقاط التجمع للمعتمرين وكذلك إمكانية إصدار تصريح لمرافق 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)، ويتوفر تطبيق (اعتمرنا) عبر متاجر تطبيقات الأجهزة الذكية حيث تم إصداره في شهر أكتوبر لعام 2020م، وهو ملزم لكل من يرغب في أداء

العمرة أو الصلاة أو الزيارة للحرمين الشريفين تحقيقاً للضوابط الاحترازية الصحية والتنظيمية بالتكامل مع تطبيق (توكلنا) للتحقق من سلامـةـ الحالـةـ الصحـيـةـ لـطـالـبـ التـصـرـيـحـ بـالـعـمـرـةـ أـوـ الـزـيـارـةـ (اعـتـرـمـنـاـ،ـ 2021ـ).

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 الرسمى المعتمد في المملكة العربية السعودية، والمهدى الرئيسي الذى صُمم لأجله التطبيق هو المسـاهـمةـ فيـ إـداـرـةـ عـلـىـ اـعـلـىـ درـجـاتـ الـأـمـانـ وـالـخـصـوصـيـةـ.ـ (توكـلـنـاـ،ـ 2021ـ)،ـ تمـ إـلـاـقـ تـطـبـيـقـ فـيـ شـهـرـ ماـيـوـ لـعـامـ 2020ـ مـ وـذـلـكـ إـنـفـادـاـ لـتـوـجـهـاتـ خـادـمـ الـحـرـمـينـ الشـرـيفـينـ الـمـلـكـ سـلـمـانـ بـنـ عـبـدـ العـزـيزـ آلـ سـعـودـ وـولـيـ عـهـدـ صـاحـبـ السـمـوـ الـمـلـكـيـ الـأـمـيرـ مـحمدـ بـنـ عـبـدـ العـزـيزـ نـائـبـ رـئـيسـ مـجـلـسـ الـوزـراءـ وـزـيـرـ الدـفـاعـ -ـ حـفـظـهـمـ اللـهـ -ـ وـالـيـ تـلـزمـ الـجـهـاتـ الـحـكـومـيـةـ كـلـ بـحـسـبـ اـخـتـصـاصـهـ بـالـعـملـ عـلـىـ تعـزيـزـ الـإـجـرـاءـاتـ الـاحـتـراـزـيـةـ وـالـتـدـابـيرـ الـوقـائـيـةـ لـمـكـافـحةـ جـائـحةـ فـيـروـسـ كـوـرـونـاـ (واسـ،ـ 2020ـ).

3. تطبيق مناسكنا: يدعم هذا التطبيق في مرحلته الأولى سبعة لغات هي (العربية، الفرنسية، الأردو، التركية، الملايو البنغالية) ويُقدّم التطبيق الكثـيرـ مـنـ الخـدـمـاتـ مـهـاـ خـرـائـطـ مـكـةـ الـمـكـرـمـةـ وـالـمـشـاعـرـ الـمـقـدـسـةـ وـالـمـدـيـنـةـ الـمـنـورـةـ وـمـدـيـنـةـ جـدـهـ،ـ وـيـشـتـملـ عـلـىـ مـجـمـوعـةـ كـبـيرـةـ مـنـ الـمـوـاقـعـ الـتـيـ تـهـمـ ضـيـفـ بـيـتـ اللـهـ الـحـرـامـ خـالـلـ رـحـلـتـهـ وـهـيـ مـوـاـقـعـ مـصـفـفـةـ وـسـهـلـةـ الـاسـتـخـدـامـ،ـ حـيـثـ تـعـمـلـ الـخـاصـيـةـ دـوـنـ الـحـاجـةـ إـلـىـ الـإـنـتـرـنـتـ باـسـتـخـدـامـ (Offline) Mapsـ،ـ وـذـلـكـ بـمـجـدـ تـحـمـيلـ الـخـرـائـطـ،ـ عـلـوـةـ عـلـىـ حـدـودـ الـحـرـمـ وـالـمـشـاعـرـ الـمـقـدـسـةـ.ـ كـمـ يـدـعـمـ تـطـبـيـقـ خـاصـيـةـ تـحـدـيدـ الـمـوـقـعـ الـحـالـيـ لـلـمـسـتـخـدـمـ،ـ بـالـنـسـبـةـ لـلـحـدـودـ الـشـرـعـيـةـ لـلـحـرـمـ الـمـكـيـ،ـ وـالـحـرـمـ النـبـويـ وـالـمـشـاعـرـ الـمـقـدـسـةـ،ـ إـضـافـةـ إـلـىـ مـعـرـفـةـ الـاتـجـاهـ وـالـمـسـافـةـ بـيـنـ الـمـوـقـعـ الـحـالـيـ لـلـمـسـتـخـدـمـ وـبـيـنـ كـلـ مـنـ الـمـوـاقـعـ الـمـذـكـورـةـ،ـ إـلـىـ جـانـبـ خـدـمـةـ تـبـعـ مـوـاـقـعـ الـأـهـلـ وـالـأـصـدـقـاءـ عـلـىـ نـظـامـ الـخـرـائـطـ،ـ وـالـتـوـاـصـلـ مـعـهـمـ وـالـوـصـولـ إـلـيـهـمـ،ـ وـالـتـيـ يـمـكـنـ لـلـمـسـتـخـدـمـ أـنـ يـسـتـفـيدـ مـهـاـ خـالـلـ رـحـلـتـهـ لـأـداءـ النـسـكـ أـوـ الـزـيـارـةـ،ـ وـكـذـلـكـ يـتـضـمـنـ هـذـاـ تـطـبـيـقـ أـرـقـامـ الـمـهـمـةـ وـأـرـقـامـ الـطـوارـىـ الـتـيـ قـدـ يـحـتـاجـهـاـ الـضـيـفـ،ـ كـمـ يـقـدـمـ تـطـبـيـقـ خـدـمـاتـ أـخـرىـ تـمـتـلـيـنـ فـيـ أـوـقـاتـ الـصـلاـةـ وـتـحـدـيدـ اـتـجـاهـ الـقـبـلـةـ،ـ وـتـحـدـيدـ الـمـسـاجـدـ الـقـرـيبـةـ،ـ وـحـالـةـ الـطـقـسـ،ـ وـتـحـوـيلـ الـعـمـلـاتـ وـغـيرـهـاـ (واسـ،ـ 2020ـ).ـ وـبـحـسـبـ (واسـ،ـ 2020ـ)ـ فإنـ هـنـالـكـ العـدـيدـ مـنـ الـتـطـبـيـقـاتـ الـتـيـ تـمـ تـنـفـيـذـهـاـ وـفـقـاـ لـلـتـالـيـ:

4. تطبيق خدمات الحج: تطبيق خدمات الحج وهو تطبيق مُخصص للمسلمين داخل المملكة العربية السعودية والراغبين في أداء فريضة الحج، ويُقدّم التطبيق خدماتين 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 للمعتمرين من خلال هذا التطبيق معرفة حالة تأشيرتهم، وتفاصيل الحزمة الفردية المتعاقد عليها، والبحث عن وكالة سفر مُصرّح بها في بلدـهمـ أوـ مدـيـنـهـمـ عـلـىـ وـجـهـ التـحـديـ،ـ قدـ يـبـحـثـ الـحـجـاجـ عـلـىـ حـالـةـ تـأـشـيرـةـ وـتـفـاصـيلـ حـزمـةـ التـعاـقـدـ،ـ وـهـذـاـ يـعـطـهـمـ ضـمـانـاـ لـلـخـدـمـاتـ الـتـيـ يـشـتـرـوـهـاـ مـنـ خـلـالـ وـكـيلـ سـفـرـ معـتمـدـ.ـ وـلـاستـخـدـامـ هـذـاـ تـطـبـيـقـ،ـ يـجـبـ عـلـىـ الـمـعـتـمـرـيـنـ أـنـ يـدـخـلـواـ بـيـانـاتـ جـواـزـاتـ سـفـرـهـمـ وـالـجـنـسـيـةـ فـيـ صـفـحـاتـ الـبـحـثـ فـيـ الـخـدـمـاتـ،ـ الإـلـكـتروـنـيـةـ،ـ لـتـعـودـ النـتـائـجـ مـوـضـحـةـ حـالـةـ تـأـشـيرـةـ الـحـالـيـةـ وـمـقـدـمـيـ خـدـمـاتـ النـقـلـ وـالـفـنـادـقـ الـمـعـاـقـدـيـنـ مـعـهـمـ،ـ وـمـدـةـ إـقـامـهـمـ حـسـبـ الـمـدـيـنـةـ مـعـ تـارـيـخـ بدـءـ وـانـتـهـاءـ التـأـشـيرـةـ،ـ كـمـ يـمـكـنـ لـلـمـعـتـمـرـ أـيـضـاـ الـبـحـثـ عـنـ وـكـلـاءـ السـفـرـ الـمـأـذـونـ لـهـمـ بـدـخـولـ الـبـلـدـ وـالـمـدـيـنـةـ،ـ وـتـسـمـحـ وـزـارـةـ الـحـجـ لـوـكـلـاءـ السـفـرـ كـلـ عـامـ بـنـاءـ عـلـىـ أـدـائـهـمـ فـيـ الـأـعـوـامـ السـابـقـةـ.

6. تطبيق قراءة أساور الحجاج والمعتمرين: ويعمل هذا التطبيق في قراءة الأساور الإلكترونية للحجاج والمعتمرين، ليُساعد مُمثّلي الوكالات المعتمدة في تحديد حاجـاجـ الدـاخـلـ وـالـخـارـجـ الـمـوـجـودـينـ دـاخـلـ الـمـلـكـةـ الـعـرـبـيـةـ السـعـوـدـيـةـ أـنـتـاءـ أـدـاءـ منـاسـكـ الـحـجـ وـالـعـمـرـةـ،ـ حـيـثـ يـصـرـحـ لـمـمـثـلـ الـوـكـالـاتـ الـمـعـتـمـدـةـ بـمـسـحـ الأـسـاوـرـ الـإـلـكـتروـنـيـةـ الـتـيـ بـرـتـدـهاـ الـحـجـاجـ لـلـحـصـولـ عـلـىـ الـمـعـلـومـاتـ الـشـخـصـيـةـ الـخـاصـيـةـ بـهـمـ،ـ وـالـمـعـلـومـاتـ الـخـاصـيـةـ بـحـزمـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـقـدـمـةـ لـهـمـ،ـ إـضـافـةـ إـلـىـ مـعـلـومـاتـ لـوـجـسـتـيـةـ،ـ وـيـهـدـفـ هـذـاـ تـطـبـيـقـ إـلـىـ تـمـكـنـ مـمـثـلـ الـوـكـالـاتـ الـمـعـتـمـدـيـنـ مـنـ الـتـعـرـفـ عـلـىـ حـجـاجـ الدـاخـلـ وـالـخـارـجـ وـتـوـفـيرـ مـمـرـ سـهـلـ لـهـمـ لـأـدـاءـ جـمـيعـ منـاسـكـ الـحـجـ،ـ وـكـذـلـكـ التـأـكـدـ مـنـ مـدـىـ التـرـازـ مـقـدـمـيـ الـخـدـمـةـ بـتـوـفـيرـ الـخـدـمـاتـ الـمـعـاـقـدـيـنـ عـلـهـمـ.

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 لغزوته الخندق وقصة أصحاب الفيل والهجرة النبوية. ويدعم تطبيق مكة ثلاثي الأبعاد، جهاز الواقع الافتراضي "أوكولوس 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 (ميرور): هو تطبيق إرشادي يُساعد حجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة ورُؤَار 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 وسموعة ومقروءة متعددة، وعدد من الخدمات المهمة الأخرى المعنية للحجاج على أداء مناسكهم وبيسر وسهولة كالأدعيـة المشروـعة وخرائـط المـوـاـقـعـ الـهـامـةـ وـأـرـقـامـ الـطـوـارـىـ،ـ وـيـعـدـ هـذـاـ تـطـبـيـقـ أـحـدـ الـمـنـتـجـاتـ الـرـقـمـيـةـ لـلـرـئـاسـةـ الـعـامـةـ لـهـيـةـ الـأـمـرـ بـالـمـعـرـوفـ وـالـنـبـيـ عنـ الـمـنـكـرـ،ـ وـيـتـمـ تـبـيـتـ الـتـطـبـيـقـ عـلـىـ الـهـوـاـفـ الذـكـيـةـ عـنـ طـرـيقـ مـتـجـرـ تـطـبـيـقـاتـ آنـدـروـيدـ أوـ آيـفـونـ وـيـضـمـ

التطبيق مجموعة من المواد المكتوبة (الكتب، الكتب، المطويات)، والمعلومات المسموعة والمرئية التي تتناول عدة موضوعات في باب العقيدة، والفقه والمناسك وأداب الزيارة، وقد تم تحديث تطبيق مبرور ليكون مرتبطاً بمحتوى الرئاسة العامة التوعوي المركزي بمنصة زاد الحاج التوعوية، كما أضيفت واجهة جديدة تُسهل الاستخدام والوصول إلى المحتوى التوعوي وكافة خدمات التطبيق.

9. منصات التواصل الإلكتروني: عبارة عن منصة تفاعلية تُقدم خدمات توعوية للحجاج والمعتمرين والزوار وتُثبت المحتوى عبر تقنية الواي فاي، حيث تُمكّن المستفيد من تَصْفُح أو تحميل المحتوى التوعوي على هاتفه الخاص، وفرتها 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 بالوسائل المبينة من رسومات وخرائط توضيحية، فعلى سبيل المثال، يُجهّز التطبيق مادة شرعية من قبل شرعيين ثقافتان لعرض المناسف المختلفة (الفرد- القراءة- التمتع) من خلال قائمة خاصة بكل نسخ لتوضيحه بالتفصيل، كذلك هناك أدلة "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 الفايروس، تم استخدام المنهج الوصفي وأداة جمع البيانات الممثلة في إجراء تحميل الاستبيانات 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 تطبيق توكلنا واعتنينا، وكذلك ضرورة تحميل التطبيقات (توكلنا، تباعد، صحي) احترازاً للحد من انتشار فيروس كورونا بين المعتمرين والزوار، وتم استنتاج قلة الحاجة لوجود تطبيقات أخرى مساندة لما تمتلكه التطبيقات الحالية من دقة وسرعة ومونة في الاستخدام؛ بالإضافة لاستيفائها جميع الخدمات التي يحتاجها المعتمر والزائر، ومن أهم التوصيات تمكين كبار السن من الحصول على الأجهزة الذكية واستخدام التطبيقات؛ ودمج تطبيق توكلنا واعتنانا.
- 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 ومرضى وإداريين وفنين المدرجين في نظام وتطبيق شفاء بالمستشفى الجامعي، تم توزيع الاستبيانة 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 تهيئه 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, 2019) سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تدخل الهاتف الذكي لمتخصصي 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: الزواحة والتطبيقات والتواصل، لذا ساهمت هذه الدراسة إدارة المستشفيات والحكومات والمنظمات الأخرى في صياغة سياسية مناسبة لاستخدام الهاتف الذكي من قبل المتخصصين في الرعاية الصحية.

- دراسة (Salehi, 2018) هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير استخدام الهاتف الذكي على الرعاية الصحية والتحقيق في قابلية تطبيق الهاتف الذكي السريرية الروتينية، وقد أجريت الدراسة على المستشفى الأكاديمي غرب مدينة آيوا بالولايات المتحدة الأمريكية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يركز على جميع البيانات اللازمة وتحليلها، وقسمت عناصر العينة المستهدفة إلى أطباء ومرضى والمعالجين الفيزيائيين الذين يستخدمون أجهزة

الاستدعاء الأبيجدية الرقمية القائمة على الهاتف الذكي للتواصل، واعتمدت أداة الدراسة على (164) مشاركاً، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن 85% من المشاركين أكدوا أن الهاتف الذكي تساهم في تحسين جودة اتصالات الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى، حيث يجد الأطباء أن الهاتف الذكي 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 مستخدمة 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 ومقترنات تفيد في حل المشكلة التي قام عليها البحث، وقد أثبتت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى نتائج جيدة في العديد من المجالات البحثية، ويُعرف المنهج الوصفي بأنه "مجموعة الإجراءات البُعْنَيَّة التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج" (مطاوع والخليفة، 2014) وفترض 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 تمأخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وحيث أن العينة المناسبة في هذه الحالية 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 الاستبيان 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

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

(**) دالة عند مستوى معنوية (0.01)

من خلال الجدول (1) والذي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وذلك بحساب معامل الارتباط لييرسون 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 صُممَت 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 تحديداً للأهداف والاجابة على التساؤلات التي تم طرحها.

1.4. وصف عينة الدراسة:

جدول (2): توزيع العينة حسب الجنس

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

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

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

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	المجموع	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	27	18.6%	% 18.6
دبلوم	13	9.0%	% 9.0
بكالوريوس	85	58.6%	% 58.6
ماجستير	15	10.3%	% 10.3
دكتوراه	5	3.4%	% 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	المجموع	العدد	النسبة المئوية
5 <-> 1 سنوات	40	27.6%	% 27.6
من 5 -> 10 سنوات	21	14.5%	% 14.5
من 10 -> 15 سنة	27	18.6%	% 18.6
من 15 سنة فأكثر	57	39.3%	% 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 والزيارة 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 والزيارة مرتبة تنازلياً

العبارات	العمر	الجنس	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	3	عالية	1.02	3.90	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	1	عالية جداً	0.63	4.63	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيقات أسوار الحجاج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	4	عالية	1.08	3.87	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرmins الشريفين يستخدمون (تطبيق مبرور) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	7	عالية	1.12	3.47	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرmins الشريفين يستخدمون (تطبيق سلام) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	8	متوسطة	1.12	3.39	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرmins الشريفين يستخدمون (تطبيق الملووف) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	6	عالية	1.09	3.52	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرmins الشريفين يستخدمون تطبيق (حج ذكي) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.	5	عالية	1.10	3.67	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرmins الشريفين يستخدمون تطبيق (فتاوی الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل كورونا.	2	عالية	0.97	3.92	الاتجاه	المعياري	الدرجات	الترتيب	العبارات
المتوسط العام للمحور				3.80					

الجدول (6) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمراء والزيارة)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.80) والذي يقع ضمن الفئة الرابعة (4.20 > 3.40) من مقياس ليكرت الخمسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية، كما نجد أن درجات الموافقة تدرج بين عالية جداً ومتوسطة إلا أن غالبية أفراد العينة الدراسية يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمراء 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 والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمراء والزيارة في ظل جائحة كورونا (درجة عالية جداً)- وإن أغلب الحجاج يستخدمون تطبيق (فتواوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمراء والزيارة في ظل جائحة كورونا (درجة عالية)، بينما أقل العبارات موافقة هي (أغلب الحجاج والزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق سلام) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمراء والزيارة في ظل جائحة كورونا- بدرجة متوسطة).

- الإجابة على السؤال الثاني: ما أهم المميزات التي يجب أن تحتوتها التطبيقات التي تقدم للحجاج والزوار والمعتمرين 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 تحتوتها التطبيقات التي تقدم للحجاج والزوار والمعتمرين والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا مرتبة تنازلياً

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	عالية جداً	0.56	4.61	تميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والزيارة والعمراء بسلسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء والزيارة.
3	عالية جداً	0.58	4.56	تميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء والزيارة.
5	عالية جداً	0.65	4.50	باستخدام تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن من المتوقع أن يسهل ذلك أداء المنسك بالشكل الصحيح ويقلل من الأخطاء.
4	عالية جداً	0.59	4.54	تميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن ب أنها تختصر الوقت والجهد ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء والزيارة.
2	عالية جداً	0.52	4.59	تميز تطبيقات الحج والعمراء في أنها تنشر الوعي بين الحجاج والمعتمرين ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والعمراء والزيارة.
6	عالية جداً	0.68	4.48	تميز تطبيقات الحج والعمراء والزيارة بخاصية الكشف والتنبؤ عن المصاين بفيروس كورونا ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء والزيارة.
7	عالية جداً	0.72	4.35	تميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن ب أنها تغطي كل ما يحتاجه الزوار والمعتمرين ومن شأن ذلك تسهيل الحج والعمراء والزيارة لهم.
88	عالية جداً	0.78	4.33	توفر استعلامات لتقديم خدمات الدعم الفني والتقني عند الحاجة للاستفسار عن أعطال ومشاكل استخدام التطبيقات ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء والزيارة.
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 تحتوتها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين 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 الخمسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية جداً، كما نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على المميزات التي يجب أن تحتوتها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين 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 (تميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والزيارة والعمراء بسلسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء- تتميز تطبيقات الحج والعمراء والزيارة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج والمعتمرين ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والزيارة والعمراء- تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمراء والزيارة).

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

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

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإيجابيات أفراد العينة على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة وما أثّرها في الحد من انتشار فيروس كورونا مرتبة تناظرياً

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

الجدول (8) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإيجابيات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة 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 الخامي 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 والزيارة 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 تناظرياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية جداً من الموافقة، وهي (من الإيجابيات تطابق الجهد بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات- من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تسهم في التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير وتحسين الأداء- من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والزيارة والعمرة المختلفة في تطبيق واحد شامل).

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

تم تحليل عبارات المحور الرابع في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإيجابيات أفراد العينة على العبارات.

الجدول رقم (9) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإيجابيات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع (التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيارة والعمرة)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.03) والذي يقع ضمن الفئة الثالثة (2.60 - 3.40) من مقياس ليكرت الخامي 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 والزيارة والعمرة وأثرها على تسهيل تنظيم الحج والزيارة 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 تناظرياً 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 والزيارة والعمرة (درجة عالية)- تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة (درجة عالية)، بينما أقل العبارات موافقة هي (طريقة تحميل تطبيقات الحج

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

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

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

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

جدول (10): نتائج اختبار(t) للعينات المستقلة للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاورأداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

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

الجدول (10) اختبار (t) 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 (t) المقابل للمحور (المميزات التي يجب أن تحتوتها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمراء) 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 تحتوتها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمراء) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى. كما بلغت قيمة الاختبار (t) المقابل للمحور (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكي لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمراء) 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 الذكي لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمراء) 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

الذكية في عمليات الحج والعمراء والزيارة) 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) للفرق 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) للفرق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية

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

بينما الجدول(12): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرق 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) للفرق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي

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

5. نتائج ونوصيات الدراسة:

1.5. نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة وبناء على تحليل استبيانه 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 والعمراء والزيارة، وذلك من خلال:

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

- والعمرة في ظل جائحة كورونا.
2. أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (فتاوي 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 الميزات 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. تميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والعمرة والزيارة بسلامة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.
 2. تميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة 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 الذكي لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثراها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وذلك من خلال:
 1. من الإيجابيات تطابق الجهد 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 وأثراها 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 (الميزات 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 الذكي 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 العلمية.
 - 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.
 - الحث على تحميل تطبيقات الأجهزة الذكية (نوكلنا، تباعد، صحي) احترازاً للحد من انتشار فيروس كورونا والأمراض المعدية.
 - استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإذاعية والتلفاز للدعайمة مثل هذه التطبيقات التي تخدم ضيوف الرحمن.
 - مساعدة كبار السن عبر مرشددين 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 جوالاتهم.
 - الإكثار من إنتاج الرسائل الإرشادية التوعوية المختلفة عن الحج والعمرة والزيارة والأزمات من خلال البرامج التطبيقية المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن.
 - توسيعة 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 تواجهه مطوري التطبيقات والجهات الرسمية التي أطلقها لخدمة ضيوف الرحمن إجراء دراسات مستقبلية متعمقة لإيجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة، وضع الحلول المقترنات لمعالجة أي قصور.
- عقد دورات تدريبية لمتخصصين وفنين في التعامل مع برامج الهاتف بشكل عام، وبرامج الحج والعمرة والزيارة بشكل خاص، وذلك بهدف تقديم الدعم الفني لضيوف الرحمن أثناء أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة.
- تصميم وبناء منصة إلكترونية للطاقة الاستيعابية لحجز الرحلات الترددية للحج والعمرة والزيارة وفقاً لأماكن أداء النسك وشبكة الطرق والموارد المتاحة.
- مستقبلاً تفتح الباحثة للباحثين دراسة متغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في الدراسات الحالية لقياس أثر الأجهزة الذكية في الحج والعمرة والزيارة.
- 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، اياد محمد القاسم. (2015). *أساليب برمجة تطبيقات الهاتف الذكية باستخدام نظام آند رويد*. الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية. غزة، فلسطين.
2. تطبيق اعتمتنا. (2021). اعتمتنا. متجر قوقل بلاي. <https://play.google.com>
3. حميض، شهد طارق. (2013). *واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهاتف الذكية*. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكى، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الجرافيكى، جامعة الشرق الأوسط، 2392.
4. رمضان، تسامي وعبدة، أنوار. (2018). *مدى استخدام الطلبة للهواتف الذكية بهدف الحصول على المعلومات: طلبة كلية الإعلام وكلية تكنولوجيا المعلومات في جامعة النجاح الوطنية* نموذج. 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 كلية الطب والأداب في جامعة بيروت العربية*.
6. سبق، صحيفة. (2021). *الحج: أكثر من 15 مليون مستفيد من تطبيق (اعتمتنا) ونموذج العمرة*. الرياض، <https://sabq.org/NYT5GH>
7. الشريف، حسين مشهور شاهر البركاتي. (2021). *دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا*. *المجلة العلمية لكلية التربية بجامعة أسيوط*: إدارة البحث والنشر العلمي، 37(7).
8. العيضاوي، محمد بن ذمار. (2015). *أثر استخدام بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تنمية مهارات التحدث باللغة الإنجليزية لدى طالب الصف الثالث الثانوي*. رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
9. الفايدي، أحمد عطية ربيع. (2021). *أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية*. *المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)*: 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 البحث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، خطوات البحث العلمي (الجزء الأول)*. دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
13. واس، وكالة الانباء 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>

ثانياً: المراجع الاجنبية:

1. ABIresearch. (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.hpt.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:

- Al'ydany, Mhmd Bn D'ar. (2015). Athr Astkhdam B'd Ttbyqat Alajhzh Aldkyh Fy Tnmyt Mharat Althdth Ballghh Alanjlyzyh Lda Talb Alsf Althalth Althanwy. Rsalt Majstyr Mnshwrh, Jam't Am Alqra, Almmikh Al'rbyh Als'wdyh.
- Alagha, Ayad Mhmd Alqasm. (2015). Asasyat Brmjh Ttbyqat Alhwatf Aldkyh Bastkhdam Nzam and Rwyd. Alklyh Aljam'yh Li'lwm Alttbyqyh. Ghzh, Flstyn.
- Alfaydy, Ahmd 'tyh Rby'. (2021). Athr Alttbyqat Aldkyh 'la Alr'ayh Alshyh, Almjih Al'rbyh Llnshr Al'lmy(Ajsp): 2.(32).
- Hmyd, Shhd Tarq. (2013). Waq' Tsmym Almstkhdm Fy Ttbyqat Alhwatf Aldkyh. Rsalh Mqdmh Lnly Shhadh Almajstyr Fy Altsmym Aljrafyky, Klyt Al'marh Waltsmym, Qsm Altsmym Aljrafyky, Jam't Alshrq Alawst, 2392.
- Mtaw', Dya' Aldyn Mhmd Walkhlyfh, Hsn J'fr. (2014). Mbad' Albhth Wmharath Fy Al'lwm Altrbwiyh Walnfsyh Walajtma'yh. Mktbt Almtnb.
- 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 Altlbt Llhwatf Aldkyh Bhdf Alhswl 'la Alm'lwmat: Tlbt Klyt Al'lam Wklyt Tknwlwjya Alm'lwmat Fy Jam't Alnjah Alwtnyh Anmwjdj. Jam't Alnjah Alwtnyh, Nabls, <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 Almhmwih Wmsahmtha Fy Tshyl Tnzym Al'mrh Walzyarh Fy Zl Ja'ht Kwrwna. Almjlh 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 Alhkwmhy. Mrkz Altwasl Alhkwmhy 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 Almmilkh Fy Alhrmyn, Wzrah Alhj Wal'mrh. <https:///hajministry/status/1358383114003877892?s=24>
15. Zhr, Swzan. (2016). Mharat Altalb Fy Astkhdam Alhwatf Aldkyh Llwsdl Ela Msadr Alm'lwmat, Drash Mqarnh Byn Klyty Altb Waladab Fy Jam't Byrwt Al'rbyh.