

واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد19 (دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة)

**The Reality of Crisis Management in the General Presidency for
the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque in
Light of the Corona Covid 19 Pandemic (An Evaluation Study of the
Reality of the Services Provided)**

نوف بنت محمد قحل

Nouf Bint Mohammad Qahel

Accepted

قبول البحث

2022/8/28

Revised

مراجعة البحث

2022 /8/4

Received

استلام البحث

2022 /7/12

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.6.4>



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



واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد19 (دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة)

The Reality of Crisis Management in the General Presidency for the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque in Light of the Corona Covid 19 Pandemic (An Evaluation Study of the Reality of the Services Provided)

نوف بنت محمد قحل

Nouf Bint Mohammad Qahel

ماجستير إدارة أعمال الحج والعمرة- كلية إدارة الأعمال- جامعة أم القرى- الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي- السعودية
Master's Degree in Hajj and Umrah Business Administration, College of Business Administration, Umm Al-Qura University
General Presidency for the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque, KSA
qnm734@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وإدارتها في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) وتحدياتها، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للحصول على البيانات الأولية، وتم توجيهها إلى عينة عشوائية (غير احتمالية) من العاملين بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين، حيث استطاعت الباحثة الحصول على الردود من عدد (152) فرد، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بذلت جهوداً كبيرة لمواجهة أزمة كورونا من خلال المتابعة المستمرة وال المباشرة لتطورات الأزمة، كما أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي قامت بالعديد من الأدوار الإيجابية ذات الأثر الفعال لتدارك الأزمة، كما تم تفعيل تطبيق نظام التباعد بين المصلين حفاظاً على سلامة المصلين والمُعتمرین والتأكد الدائم على لبس الكمامات والتعقيم بشكل مستمر. كما أظهرت النتائج أن هناك تحديات رئيسية ترتبط غالبيتها بزوار الحرمين الشريفين ومن أبرز تلك التحديات عدم التزام الحجاج بالاشتراطات الصحية، وجود خلل في الوعي، ضعف الرقابة الصحية وإهمال النظافة في أماكن السكن مما يزيد من فرص انتشار العدوى بين الزوار. وأوصت الدراسة بأهمية تكثيف جهود التوعية وسط الزوار والمُعتمرین والحجاج مع ضرورة الإلتزام بكافة التوجيهات الصحية وتطبيق الإحترازات منعاً لانتشار العدوى، كما أوصت الدراسة بتفعيل دور أفراد المجتمع المحلي في كل من مكة والمدينة في نشر التوعية الصحية وسط تجمعات الحجاج والمُعتمرین والزوار، سواء داخل الحرمين الشريفين أو خارجهما في أماكن السكن، وذلك من أجل تحقيق الهدف المنشود وهو تحقيق السلامة الصحية للجميع.

الكلمات المفتاحية: الأزمة، إدارة الأزمات: كوفيد19: الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.

Abstract:

The study aimed to identify the reality of crisis management in the General Presidency for the affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque, its management in light of the Corona pandemic (Covid-19) and its challenges. To achieve this goal, the descriptive analytical approach is used, and the questionnaire used as a tool to obtain the primary data. It was directed to a random sample of workers in the General Presidency for the Affairs of the Two Holy Mosques, where the researcher was able to obtain responses from (152) individuals. The study was concluded with several findings. The most prominent findings are that: the General Presidency for the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque made great efforts to confront the Corona crisis through continuous and direct follow-up to the developments of the crisis, the results also showed that the General Presidency for the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque played many positive roles with an effective impact to remedy the crisis, the presidency has also implemented the social distance system between worshipers in order to preserve the safety of worshipers and pilgrims, and the constant emphasis on wearing masks and sterilization on an ongoing basis. The results also revealed that there are major challenges, most of that are related to visitors to the Two Holy Mosques, whether they are pilgrims, or other worshippers, and the most prominent of these challenges are the pilgrims' lack of commitment to health requirements, neglect of awareness, poor health control and neglect of hygiene in places of residence, which increases the chances of the spread of infection among visitors, and non-compliance with health requirements. The study recommended the importance of intensifying awareness-raising efforts among visitors, and pilgrims about the need to adhere to all health directives and apply precautions to prevent the spread of infection, the study also recommended activating the role of members of the local community in both Makah and Al-Madinah in spreading health awareness among the gatherings of pilgrims, Umrah performers and visitors, whether inside or outside the Two Holy Mosques, particularly in the places of residence, in order to achieve the desired goal of achieving health safety for all.

Keywords: Crisis; Crisis Management; Covid 19; the General Presidency for the Affairs of the Two Holy Mosques.

1. المقدمة:

تعتبر الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر بدءاً من الأزمات التي يمر بها الفرد مروراً بأزمات الحكومات والمؤسسات وإنتماء بالأزمات الدولية على كافة المستويات والأبعاد، ولقد أصبحت إدارة الأزمات في المملكة العربية السعودية سلوك ومنهج عمل في طياته ملائم رؤية لتفاعل والتكامل مع متطلبات الحياة المعاصرة ومع متطلبات التكيف، وهذا ما يتضح في أزمة كورونا (كوفيد-19)، حيث استطاعت أن تدير أزمة كورونا (كوفيد-19) بنجاح وتقلل من أثارها، كما سجلت مرونة في التوسع في استخدام التكنولوجيا لتسهيل أداء الأعمال في جميع القطاعات الحكومية، ومن ضمنها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث بذلت جهود كبيرة بهذا الشأن وهذا ما أشارت إليه دراسة بوشة (2021)، والتي هدفت إلى التعرف على تقييم الخدمات المقدمة لزوار بيت الله الحرام، في إدارة تجربة ضيوف الرحمن في موسم العمرة لعام 1442هـ في ظل أزمة كورونا (كوفيد-19)، حيث توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المقدمة في المسجد الحرام كانت عالية جداً، ودراسة الشريف (2021) والتي توصلت إلى أهمية استخدام التطبيقات الذكية في خدمات الحرمين. وعلى الرغم من أهمية دور الرئاسة العامة في إدارة الأزمة في ظل أزمة كورونا (كوفيد-19)، إلا أن هناك ندرة في وجود دراسات تبرز أهمية الدور الذي قدمته، وانطلاقاً من ذلك تسعى الدراسة الحالية إلى تقييم الخدمات المقدمة بالرئاسة العامة في ظل أزمة كورونا (كوفيد-19)، ومن هنا المنطلق إزداد شغف الباحثة في دراسة واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة، لكون هذا البحث متطلب لنيل درجة الماجستير، بالإضافة إلى كون الباحثة تعمل في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

1.1. مشكلة الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى عرض وتقييم واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا وهي دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة، وكيف أن الرئاسة العامة أخذت على عاتقها استشعار هذه المسؤولية لمواجهة هذه الأزمة والاعتماد على هيكلها القيادي، والأساليب التي تتبعها في السيطرة على الأوضاع وإدارة العمليات بنجاح من خلال تنفيذ الإستجابة المنصوص عليها، ورفع مستوى القيادة خلال الأزمة، كما يهدف إلى (التفاؤل الحذر) عن الثقة المطلقة في الواقع في ظهور قادة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وثقتهم في تحطيم موقفها الصعب، مع الاعتراف في الوقت ذاته بصعوبة الوضع وإدراك أبعاد الأزمة غير المتوقعة والبدء في التعامل مع الأزمة من خلال جمع المزيد من المعلومات، الأمر الذي يتطلب الاعتراف بالتحديات الشخصية والمهنية التي واجهها الموظفون خلال الأزمات في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وأن هذا هو أهم وقت يظهر فيه القادة جانبًا جوهريًا من دورهم كقادة والذي يقتضي منهم إحداث فارق إيجابي في حياة ضيوف الرحمن. وبالتالي تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما هو واقع إدارة الأزمات في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)؟

2. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).
- معرفة دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).
- استعراض التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل إدارتها لأزمة كورونا (كوفيد-19).
- استيضاح آراء عينة الدراسة حول واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، باختلاف المتغيرات: الجنس، المؤهل الدراسي، والخبرة العملية.

3. أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)؟
- ما هو دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)؟
- هل هناك تحديات تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل إدارتها لأزمة كورونا (كوفيد-19)؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، باختلاف المتغيرات: الجنس، المؤهل الدراسي، والخبرة العملية؟

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري:

يتناول هذا الجزء الجوانب النظرية المتعلقة بعناصر الدراسة من خلال الحديث عن إدارة الأزمة والخدمات المقدمة من الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).

1.2.1. تعريف مفهوم الأزمة وإدارة الأزمة:

تعتبر الأزمة نقطة تحول، أو موقفًا مفاجئًا يؤدي إلى أوضاع غير مرغوب فيها، في وقت قصير، وتستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة، في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على المواجهة، ومن هنا المنطلق تبع أهمية دراسة الأزمات في محاولة لتصنيف وتحليل وتقدير الأزمات تبعًا لاحتمال الحدوث وشدة الخطورة ودرجة التحكم من قبل المجتمع وذلك كله بغرض مواجهة الأزمة المحتملة من خلال صور للمخاطر التي يمكن أن تحدث نتيجة التغيرات البيئية أو الأخطاء البشرية، ونظرًا لاستمرار تواجد العوامل المسببة للأزمات المختلفة، فإنه يجب إعداد خطط لاستعداد لمواجهة هذه الأزمات ومحاولة وضع أسس ومبادئ التنبؤ بها أو الحد من آثارها التدميرية في حالة صعوبة إجراء التنبؤ (Mark, 2016: 8-9)، وعرفت الأزمة بأنها "لحظة حرج وحساسة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخد القرار تجعله في حيرة باللغة فيصبح أي قرار يتخد داخل دائرة من عدم التأكيد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحم الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة" (جاد الله، 2010: 6)، وقد ارتبط مصطلح إدارة الأزمات ارتباطًا قويًا بالإدارة العامة لإدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات الازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير الازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة. (Bundy, 2017: 2).

• أنواع الأزمات وأبعادها:

تعددت الآراء في تقسيم أنواع الأزمات وتصنيف أبعادها، إلا أنه يمكن تصنيفها في مجموعات متمايزة مثل (مدى تكرارها حدتها، تأثيرها، شدتها، محاورها) بحسب (Luoma-Verhoeven, 2017: 223) كما يلي:

من حيث تكرار الأزمة: يعد التكرار من أهم الأسس في تصنيف الأزمات وعلى الرغم من أن حدوثها الدوري يتبع رصد مقدماتها وتجنبها، فإن أي كيان إداري سواء كان فرداً أو مؤسسة أو دولة، لا يستطيع تلافيها على ما يملك من أجهزة وقائية ويمكن تقسيمها إلى:

1. أزمات دورية متكررة: تكرر الأزمات بتوازن حدوثها، فإنه لا يتيح التنبؤ تنبئاً دقيقاً واتساع مجالها وهي تمثل في الأزمات الاقتصادية المرتبطة بالدورة الشرائية والناجمة عن الكساد، والتي قد تنتهي كذلك عن الاتعاش نتيجة لخلل في قوى الإنتاج، أو جودة الخدمات وتحديد نطاق جودة الخدمات.

2. أزمات غير دورية: هذه الأزمات عشوائية الحدوث، لا ترتبط في حدوثها بأسباب دورية متكررة مثل الأزمات المرتبطة بالدورة الاقتصادية، ومن ثم لا يسهل توقعها، والأزمات غير الدورية تحدث نتيجة عوامل متعددة، وإن كانت عادة تكون فجأة وبدون مقدمات مثل الأزمات الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، أو تغير الظروف المناخية.

من حيث حدة الأزمات: وهي قوة التأثير بالأزمة وحجم الخسائر المختلفة الناتجة عنها ويمكن تقسيم الأزمات طبقاً لمدى تغلغلها وتمكّنها من الكيان الذي إصابته إلى نوعين أساسين بحسب (رشاد، 2011: 1190-1191) هما:

1. الأزمات السطحية: وهي أزمات لا تشكل خطراً إذ إنها تحدث فجأة وتنقضي بسرعة وخاصة إذا عولجت أسبابها وهي تنجم عن الشائعات الكاذبة مثل الأزمات التموينية المفتعلة.

2. الأزمات العميقية: وهي أخطر أنواع الأزمات ذات طبيعة شديدة القسوة لإرتباطها ببنيان الكيان الذي حدثت به الأزمة، ومن ثم فقد تدمّر إن أهملت مواجهتها.

من حيث تأثير الأزمات: وهو الوصف العام لمدى ما نتج عن الأزمة ويمكن تقسيم الأزمات بحسب (الصيري، 2008: 48-49) وفقاً لمقدار وحجم تأثير الأزمة على أداء الكيان الذي حدثت فيه الأزمة إلى نوعين هما:

1. أزمات محدودة التأثير: وهي أزمة وليدة ظروف معينة، ويحدث عادة دون أن تترك بصمات أو معالم واضحة على الكيان الذي حدثت فيه الأزمة، مثل أزمة عدم توفير سلعة تموينية معينة ولديها بديل يحل محلها بالكامل ومتوفّر بالأسواق في بنية الكيان الذي يحلّ به.

2. أزمات جوهرية: يؤثّر هذا النوع من الأزمات تأثيراً ينعكس على أدائه، ويساعد على حرمانه حاجاته ومطالبه الأساسية، التي لا يمكنه الاستغناء عنها ولذلك فإنه لا يمكن تجاهل هذا النوع من الأزمات، أو إهمال مواجهتها إذ إن استمرارها قد يسفر عن نتائج وخيمة.

وبحسب (Carolina and Małgorzata, 2017: 169-204) يمكن تصنيفها وفقاً لأبعاد الأزمات ومدى علاقتها بالعالم الخارجي على النحو التالي:

1. أزمات عالمية لها تأثير محلي: غالباً ما تنجح الدول الكبرى في نقل أزماتها إلى الدول التي تدور في فلكها.

2. أزمات محلية لها تأثير خارجي: يتضمن مثل هذه الأزمات كلما كانت الدول النامية متربطة، ويمكنها ترابطها وعلاقتها التعاونية من جعل أزماتها تطول العالم الخارجي فتدفع الدول الكبرى إلى التهوض بمسؤولياتها تجاه تلك الأزمات، وتحمل الدول الكبرى فاتورة عبء هذه الأزمات وتجعلها تدفعها نيابة عنها.

3. أزمات محلية فقط: وهي الأزمات التي لا يتعدى تأثيرها حدود الدولة بل تقتصر على قطاع محدود منها ولا يمكن ترحيلها إلى الخارج ولذلك فهي تعالج في إطار محلي داخلي فقط.

2.2.1.2. نهج العمليات في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في ظل الجائحة:

يشير نهج العملية في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل الجائحة إلى فعل تنفيذ العمليات من أجل تحقيق الوقاية من الأزمة الوبائية، والمحافظة على مستوى جودة الخدمات لضيوف الرحمن، والمهدى الأساسى منها هو إنشاء توحيد العمليات في رئاسة شؤون الحرمين والتأكد من أن الأشخاص والوحدات التنظيمية المختلفة في المنظمة تعمل بطريقة موحدة، والتي تهدف بحسب (زين الدين، 2015) إلى خلق الوعي والفهم في المنظمة فيما يتعلق في مسؤولية إدارة الأزمات والمخاطر والخدمات الميدانية والإدارية، بالإضافة إلى تنفيذ طريقة لتحديد وتحطيط الأنشطة اللازمة لتشغيل نظام جودة الخدمات المقدمة في ظل الجائحة، وتحديد التسلسل بين العمليات والتدفق المرن في سير العمل، وتحديد مضمون التفاعل بين العمليات ودقة تسليم المدخلات إلى العمليات، أيضًا ضمان سلامة مخرجات العمليات فيما يحقق النتائج المرجوة، وزيادة التصدى للمخاطر ومن الأخطاء غير المتوقعة.

• التطبيقات الذكية المستخدمة أثناء أزمة كورونا:

أنشأت الرئاسة عدة تطبيقات وهي بحسب (الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، 2021)، (المنصة الوطنية الموحدة، 2021) كما يلي:

1. تطبيق الحرمين: هو تطبيق يهدف إلى تحقيق رؤية واستراتيجية الرئاسة بناء على رؤية المملكة في تسخير التقنية الحديثة لخدمة الحرمين الشريفين والقادرين من الحجاج والمعتمرين والزوار، ويساهم في تمكين المستفيدين من مشاهدة خطبة الجمعة والبث اليومي للصلوات عبر البث المباشر وبأكثر من لغة عالمية ومعرفة مناسك وأداب الزيارة بشكل مبسط ومختصر يسهل التنقل في محتوياته، كما تعرف خدمة أرشدني المستفيد بدلائل الأماكن المراد الذهاب إليها في المسجد الحرام والمسجد النبوي مع إمكانية البحث فيها وحفظ المكان والرجوع إليه بكل سهولة.

2. تطبيق معتمرون: ويحتوي التطبيق على المعلومات الازمة لتوضيح نقاط التجمع والدخول ومسارات الحركة والمصليات وشرح ألوانها ومعانها، وموقع العريات، كما يهدف التطبيق إلى توضيح وتسهيل العملية التنظيمية لدخول وخروج المعتمرين والمصلين، وإيجاد وعي لدى القاصدين بطرق التباعد الاجتماعي، وأهمية التفويج المنظم والأمن في تيسير وسلامة أداء العبادات والنسك.

3. تطبيق زائرون: ويهدف لخدمة قاصدي المسجد النبوي، ويستطيع الزائر من خلاله اختيار ما يرغب القيام به، سواء الصلاة في الروضة الشريفة أو السلام على النبي صلى الله عليه وسلم، حيث يتم إعطاًءه موعداً للذهاب إلى المسجد النبوي، كما يوضح التطبيق لزائري المسجد النبوي، آلية الزيارة لهم والمداخل والمخارج والأعمال التي يمكن أن يقوموا بها في الحرم النبوي الشريف وتنظيم عمليات دخول وخروج الزائرين من وإلى المسجد النبوي بما يتوافق مع الطاقات الاستيعابية المخصصة خلال الموسم.

4. تطبيق تنقل: ويعمل تطبيق "تنقل" على تسهيل شراء التذكرة وحجز العريات الكهربائية والعادمة عبر هواتفهم الذكية لأداء الطواف والسعى داخل المسجد الحرام، كما يتيح آلية الحجز المسبق ويقلل التزاحم على نقاط بيع التذكرة وتسليم العريات؛ مما يحقق التباعد الجسدي الآمن بين المعتمرين خلال موسم رمضان المبارك على مدار الساعة.

5. تطبيق المقصد: ويتم من خلاله البحث عن أي موقع داخل المسجد الحرام، عبر نظام الملاحة الإلكتروني وهو أول نظام من نوعه يخدم قاصدي المسجد الحرام يعتمد على تقنية عالية بواسطة البلوتوث، والذي يحدد موقع حامل الهاتف النقال ويتم إرشاده إلى مقصدته داخل المسجد، وخارجه بالربط بنظام التحديد العالمي (GPS).

6. منصة منارة الحرمين: وتهدف منصة منارة الحرمين الخاصة بعرض الخطب والدروس والمحاضرات الشرعية وتقديم الإرشاد والوعظ الديني وتمكين الجمهور من الوصول إلى خدمات الحرمين الشريفين ذات الصلة عبر منصات رقمية سلسة الاستخدام وفائقة الجودة يتم فيها بث الخطب والدروس مباشرةً، وخدمة القرآن المترجم بلغات متعددة والذي يخدم بدوره غير الناطقين باللغة العربية مباشرةً ومن أي مكان في العالم.

2.2. الدراسات السابقة:

إن الهدف الأساسي من عرض الدراسات السابقة هو توفير نظرة شاملة على كل الأعمال السابقة بما تشمله من هدف والمنهجية العلمية المتبعة في تحقيق ذلك الهدف واستخلاص أبرز نتائجها، مما يوفر لدى الباحثة أساساً علمياً، يساعدها في تحديد التوجه المنهجي لدراستها. في هذا الجزء من الورقة العلمية تحاول الباحثة عرض بعض النتائج السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

• دراسة حمدي (2022) والتي هدفت إلى التعرف على تأثير التطبيقات الإلكترونية في تنظيم العمرة والزيارة في ظل وباء كورونا-كوفيد-19 (تطبيق اعتمدنا أئمذجاً)، ومدى تأثير استخدامه في الحد من انتشار كوفيد-19. تم استخدام المنهج الوصفي المسرحي، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع

البيانات والتي طبقت على عينة مكونة من (300) شخص مما سبق لهم استخدام تطبيق اعتمتنا. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن أكثر الآثار المترتبة على استخدام تطبيق اعتمنا، تتمثل في مساهمته في تخفيف الزحام في الطواف والزيارة وال عمرة للحرمين الشريفين، كما تساهم في تجنب التكدس في المنطقة المركزية وذلك من خلال تنظيم مواعيد العمرة. كما كان له الأثر الأكبر في منع دخول المصاين بفيروس كوفيد-19 للحرمين، ومساهمته في الحد من انتشار العدوى بالفيروس المستجد بين المعتمرين والزوار.

كما هدفت دراسة بوشه، والعتبي (2021) للتعرف على تقييم (المعتمرين- مقدمي الخدمات- المواطنين السعوديين) للخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية في إدارة تجربة العمرة عام 1442هـ في ظل أزمة كورونا (كوفيد-19). وتصنف الدراسة من البحوث الوصفية حيث اعتمدت على أسلوب المسح بالعينة للمعتمرين ومقدمي الخدمات للمعتمرين عام 1442هـ، والمواطنين السعوديين. واعتمدت الدراسة على عينة متاحة قوامها (227) من المعتمرين ومقدمي الخدمات للمعتمرين والمواطنين السعوديين. حيث تم استخدام الاستبيانات التي تهدف لقياس جودة الخدمات المقدمة. ومن أهم النتائج فيما يتعلق بتقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمرين وأشارت النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمرين.

• أما دراسة الشريف (2021) فقد هدفت إلى قياس درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية التي تم تطويرها لتسهيل تنظيم العمرة والزيارة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا وإيجاد حلول فعالة لتحسينها، ودورها في الحد من انتشار الفيروس. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، ولجمع البيانات استخدمت استبيان وجهت الاستبيانات الأولى إلى عينة مكونة من (250) من منسوبي الجهات المعنية، بينما تم توجيه الاستبيانات الثانية إلى عينة من المواطنين والمقيمين بالمملكة بلغت (708) فرد. وأظهرت النتائج وضوح خطوات التسجيل وسهولة استخدام الخدمات عبر تطبيقي توكلنا واعتمتنا، وكذلك ضرورة تحميل التطبيقات (توكلنا، تباعد، صحتي) احترازاً للحد من انتشار فيروس كورونا بين المعتمرين والزوار.

• هدفت دراسة محمد (2020) إلى تحديد متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل، ولجمع البيانات تم استخدام المقابلات واستمارة الاستبيان التي تضمنت ثلاثة محاور رئيسية تتضمن متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث، ومتطلبات ممارسة الدور الوقائي ومقدرات لمارسة الدور الوقائي، حيث تم توجيه الاستبيانات إلى جميع العاملين بالمؤسسات محل الدراسة حيث بلغ عددهم (236). ولقد خلصت النتائج أن أهم متطلبات البرامج الوقائية هي التدريب على نظم الرصد المبكر، وتنوع البرامج الوقائية وتنفيذ برامج للتدريب على التقنيات الحديثة، وأهم المتطلبات الفنية هي تنفيذ حملات توعوية لتقليل الصحفوط المجتمعية وإقامة ندوات لتنمية القيم المجتمعية وجود أجهزة إتصال متقدمة وتطوير آليات الرصد والإندار المبكر، وأهم المتطلبات التنسيقية هي إقامة شراكة بين المؤسسات المحلية والاتصال المستمر لتحديث المعلومات وتكامل جهود المؤسسات المحلية والأهلية لتوفير الخدمات والمساهمة مع أجهزة الإعلام في توعية الرأي العام بالوقاية من الأزمات.

• أما دراسة سويدان (2020) فقد هدفت إلى إلقاء الضوء حول جائحة فيروس كورونا المستجد وجهود الأخصائيين الاجتماعيين كأعضاء بفريق العمل الطبي. وتعتبر الدراسة من أنواع الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تم استخدام منهج المسح الاجتماعي. كما تم استخدام استبيانين لجمع البيانات، أحدهما خصصت للاخصائيين الاجتماعيين الذين بلغ عددهم (35)، بينما الاستبيان الثانية وجهت لعينة الفرق الطبية العاملين بمستشفيات عزل مرضى كورونا بمحافظة البحيرة. كما تم استخدام أسلوب المعاينة لاختيار عينة الفرق الطبية من ثلاث مستشفيات حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (411) وتم اختيار عينة بلغ حجمها (135) من الذكور والإإناث بالفرق الطبية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف. كما خلصت الدراسة إلى برنامج مقترن من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي بمستشفيات عزل مرضى كورونا.

• دراسة محمد (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الأزمات في مصر، وأسلوب أداء الدولة في إدارتها ومواجهتها، والمعوقات التي تحول دون وجود إدارة لمواجهتها، تُعد هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية ميدانية تستهدف وصف وتحليل الأبعاد الاجتماعية والثقافية للدور الذي تقوم به الدولة المصرية في مواجهة الأزمات وخاصة المستحدثة، وقد اعتمدت الدراسة على كلاً من: الأسلوب الوصفي، والأسلوب التاريخي لتوضيح الدور التاريخي للدولة المصرية في التعامل مع الأزمات. تم الاعتماد على "دليل المقابلة المعمقة"، حيث تم التطبيق على عدد (70) حالة تم اختيارهم "بطريقة عمدية" من ينتهيون لفنتان اجتماعية مختلفة من عاملين وغير عاملين في وحدات إدارة الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى أن ثمة علاقة قوية بين زيادة الأزمات في الدولة المصرية وبين تراجع دور الدولة عن أداء أدوارها، بالإضافة إلى فقدان الثقة بها، وعدم وجود منظومة حقيقة للإدارة الفعالة، وعدم وجود تنسيق وتكامل بين خطط مواجهة الأزمات، وقد انعكس ذلك على حالة الوعي المجتمعي بالأزمات وإدارتها،

مجالات الاستفادة مع الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري وفي تصميم الإستبيان وفي الجوانب الإجرائية للدراسة الحالية، حيث تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها يمثل أحد الاتجاهات أو التماذج المعاصرة في موضوع واقع إدارة الأزمات، كما استفادت الباحثة من

الدراسات السابقة من حيث المنهج والأدوات وتحديد عينة الدراسة، وإختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، وما ورد فيها أيضاً من نتائج وتوصيات، كما إن اختلاف الدراسات السابقة وتتنوعها كان له دور مهم في دعم وتعزيز الدراسة الحالية، مما أكسب الباحثة سعة في الإطلاع بجوانب عديدة فيما يخص موضوع إدارة الأزمة.

3. منهجة الدراسة وإجراءاتها:

تناولت الباحثة في هذا الفصل منهجة الدراسة وإجراءاتها التي تم تطبيقها لتحقيق أهداف الدراسة، حيث يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19). حيث تم في هذا الجزء توضيح منهج البحث العلمي المتبعة في الدراسة الحالية، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الحصول على البيانات الأولية، وذلك من خلال قياس مؤشرات صدقها وثباتها، بالإضافة إلى ذلك تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل وتفسير النتائج، وفيما يلي يتم عرض منهجة الدراسة الحالية وإجراءاتها:

3.1. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية بشكل أساس على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويعرف المنهج الوصفي بأنه "مجموعه الإجراءات الباحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو لوصف موضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج" (مطاوع والخلفية، 2014: 111)، والمنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى "الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية أو إنسانية أو إدارية أو مجموعة من الظواهر المترابطة معاً من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة وهي المقابلة واللاحظة وغيرها مما يجعل الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديداً واقعياً تمهدأ لاختبار الفرض حولها" (الاشعري، 2007: 118)، وعليه ترى الباحثة أن استخدام هذا المنهج من شأنه أن يساعد في الوصول إلى أهداف الدراسة.

3.2. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث لم تتوفر لدى الباحثة معلومات عن حجم مجتمع الدراسة، ولذلك تم اعتبار عينة الدراسة بأسلوب العينة الغرضية، حيث قامت الباحثة بتوجيه الاستبانة إلى العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث استطاعت الحصول على الردود من عدد (152) فرد.

3.3. مؤشرات صدق الاستبانة:

هناك العديد من الأساليب والإجراءات منهجة التي تستخدم للتحقق من اختبار صدق أدوات القياس المستخدمة في جمع البيانات الأولية، وفي هذه الدراسة تم استخدام عدة إجراءات للتحقق من صدق الاستبانة ومن بينها الصدق المنطقي (الظاهري)، حيث تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المتخصصين الأكاديميين في مجال البحث العلمي. حيث أبدى الجميع ملاحظاتهم وتمأخذها بعين الاعتبار. كما تم استخدام صدق الاتساق الداخلي وذلك من خلال قياس درجة ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية المحور الذي تنتهي إليه، كما موضح بالجدول 1، حيث بينت النتائج أن أي فقرة من فقرات الاستبانة ترتبط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه على نحو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت ما بين (0.631-0.973). وبالتالي نستنتج من ذلك أن جميع فقرات أداة الدراسة تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق.

جدول (1): معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع المحور الذي تنتهي إليه

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.780**	24	0.832**	11	0.756**	1
0.709**	25	0.858**	12	0.906**	2
0.671**	26	0.885**	13	0.800**	3
0.661**	27	0.727**	14	0.725**	4
0.688**	28	0.973**	15	0.920**	5
0.869**	29	0.681**	16	0.940**	6
0.759**	30	0.885**	17	0.923**	7
0.787**	31	0.783**	18	0.902**	8
0.830**	32	0.726**	19	0.893**	9
0.735**	33	0.798**	20	0.713**	10
		0.943**	21		
		0.873**	22		
		0.631**	23		

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

وفي ذات السياق، قامت الباحثة بالتحقق من مؤشرات الصدق للاستبانة وذلك من خلال قياس درجة ارتباط كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول (2): معاملات الارتباط بين درجة كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة

الدالة الإحصائية	معامل الارتباط	محاور الاستبانة
0.00	0.753**	المحور الأول: واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19.
0.00	0.837**	المحور الثاني: دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19.
0.00	0.739**	المحور الثالث: التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل إدارتها للأزمة كورونا كوفيد-19.

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

أظهرت النتائج بالجدول (2) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة جاءت على نحو دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين درجة كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة، وبالتالي نستنتج من ذلك أن جميع محاور الاستبانة تحقق أهداف القياس المرجوة للحصول على بيانات موثوقة، وهذا يدل على أن الاستبانة تحقق درجة عالية من المصداقية.

4.3. مؤشرات الثبات للاستبانة:

يقصد بثبات الاختبار أو المقياس أو الأداة أن يقيس الاختبار نفس السمة إذا أعيد تطبيقه مرة أخرى تحت نفس الظروف. وقياس الثبات يعتبر ذو أهمية كبيرة وذلك لأننا نعتمد عليه في الحصول على بيانات موثوقة فيها. ولقد أشار (حسن، 2006) أن معامل الثبات المناسب هو الذي تبلغ قيمته (0.70) فأكثر، وبعد معامل الثبات مرتفعاً إذا بلغت قيمته (0.80) فأكثر، ومتواصلاً إذا تراوحت قيمته ما بين (0.70-0.60)، ومنخفضاً إذا كان أقل من ذلك، قامت الباحثة باختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال حساب معامل ألفا كرو نباخ للأداة ككل ولمحاورها كما هو مبين بالجدول رقم (3) التالي، حيث بينت نتائجه أن أداة الدراسة قد حققت درجة عالية من الثبات حيث بلغت قيمته (0.936) وبالتالي نستنتج من ذلك أن أداة الدراسة حققت شيئاً عالياً يفوق الحد المسموح به لثبات أدوات القياس المحددة قيمته بـ (0.70)، مما يدعم الوثوق بالنتائج التي تتوصل إليها الدراسة، كما تشير النتائج أن قيم ثبات محاور الاستبانة قد تراوحت ما بين (0.913-0.952)، وبالتالي فإن ذلك يطمئن الباحثة على سلامة إجراءات بناء الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

جدول (3): معاملات ثبات محاور أداة الدراسة والثبات الكلي عن طريق ألفا كرو نباخ

رقم	المحاور	عدد البنود	معامل ألفا كرو نباخ
1	المحور الأول: واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19.	10	0.952
2	المحور الثاني: دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19.	13	0.944
3	المحور الثالث: التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل إدارتها للأزمة كورونا كوفيد-19.	10	0.913
	الثبات الكلي لأداة الدراسة	33	0.936

5.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحليل وتفسير نتائج الدراسة الحالية تحليلًا إحصائياً سليماً، تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، حيث شملت الأساليب الإحصائية الوصفية التكرارات والنسب المئوية، وذلك لتوضيف عينة الدراسة وفقاً لخصائصها الديمغرافية، كما تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لتقدير إستجابات أفراد العينة حول فقرات محاور الدراسة. أما الأساليب الإحصائية الاستدلالية، فقد تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة وذلك لقياس مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى لاختلاف الجنس، كما تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لاختلاف متغيرات: (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، والعمur). بالإضافة إلى ذلك فقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون وذلك للتحقق من صدق الاستبانة، بينما تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ وذلك للتحقق من ثبات الاستبانة. ومن أجل تقدير مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع دور إدارة الأزمة وتحدياتها في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

4. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

يتم التركيز هنا على الإجابة عن الأسئلة البحثية وذلك للتعرف على واقع إدارة الأزمة ودور إدارتها في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).

تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

تم في هذا الجزء عرض وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفقاً لخصائص: (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي والعمur) وتم عرض النتائج كما هو مبين بالجدول (4) التالي:

جدول (4): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من العاملين بشؤون رئاسة الحرمين الشريفين

الخصائص الديموغرافية	العدد	النسبة المئوية %
1. الجنس		
ذكر	25	16.4
أنثى	127	83.4
2. سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	16	10.5
5-لأقل من 10	46	30.3
10-لأقل من 15	52	34.2
15 سنة فأكثر	38	25.0
3. المؤهل التعليمي		
ثانوي	19	12.5
دبلوم عالي	16	10.5
بكالوريوس	92	60.6
دراسات عليا	25	16.4
4. العمر بالسنوات		
20-لأقل من 30	14	9.2
30-لأقل من 40	63	41.4
40-لأقل من 50	60	39.5
50 سنة فأكثر	15	9.9

بيّنت النتائج بالجدول (4) توصيف عينة العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي والمشاركين في الدراسة الحالية وفقاً لخصائصهم الديموغرافية. ويتضح من النتائج أن توصيف العينة تبعاً لمتغير الجنس يشير إلى أن الإناث يشكلن الغالبية بنسبة 83.4%， بينما الذكور يمثلون 16.6%. وفي ذات السياق، أظهرت النتائج بالجدول (4) أن توصيف العينة تبعاً لسنوات الخبرة يبيّن أن 34.2% تراوحت سنوات خبرتهم ما بين (10-15) سنة، بينما 30.3% سنتات خبرتهم ما بين (5-10) سنوات، في حين أن 25% منهم سنتات خبرتهم 15 سنة فأكثر، بينما 10.5% سنتات خبرتهم أقل من 5 سنوات، وبالتالي يستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين بوزارة شؤون الحرمين الشريفين المشاركين في الدراسة الحالية سنتات خبرتهم من 10 سنوات فأكثر حيث يشكلون 59.2%， كما بيّنت النتائج بالجدول (4) أن توصيف عينة العاملين تبعاً للمؤهل التعليمي، يتضح أن الحاصلين على درجة البكالوريوس يشكلون الغالبية بنسبة 60.5%， ويليهم حملة الماجستير والدكتوراه بنسبة 16.4%， بينما الشهادة الثانوية 12.5%， وأن حملة الدبلوم العالي 10.5%. وبالتالي نستنتج مما سبق أن الحاصلين على شهادة البكالوريوس والماجستير يشكلون نسبة 77% من إجمالي العينة. وفي ذات السياق أن توصيف العينة حسب الفئة العمرية، يظهر أن 41.4% تراوحت أعمارهم ما بين (30-40) سنة، بينما 39.5% تراوحت أعمارهم ما بين (40-50) سنة، في حين أن 9.9% أعمارهم 50 سنة فأكثر، بينما هناك 9.2% أعمارهم ما بين (20-30) سنة، وبالتالي نستنتج مما سبق أن الغالبية إنحصرت أعمارهم في فئتي العمر الثانية والثالثة، حيث يشكلون نسبة 80.9% من إجمالي العينة.

1.4. الإجابة عن السؤال الأول: ما هو واقع إدارة الأزمات في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد19؟

وللإجابة عن السؤال الأول تم عرض النتائج كما هو مبين بالجدول (5) التالي:

جدول (5): واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

رقم	النوع	وأقع إدارة الأزمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أنشأت إدارة خاصة بالأزمة خلال جائحة كورونا كوفيد19	4.42	0.79	عالية جداً	6
2	فريق عمل إدارة الأزمة يعمل على مدار الساعة أثناء جائحة كورونا كوفيد19	4.42	0.75	عالية جداً	7
3	يتم متابعة تطورات أزمة كورونا كوفيد19 بشكل مباشر ويجري تعديل خطط الحرمين الشريفين عند الضرورة.	4.59	0.65	عالية جداً	1
4	أطلقت منصة تفاعلية تتضمن جميع البرامج والتلابوات والدروس والمحاضرات والخطب.	4.48	0.73	عالية جداً	3
5	اقامت برنامج سلسلة فوائد وعبر من دروس المسجد الحرام عبر (اليوتيوب).	4.41	0.75	عالية جداً	8
6	هناك اهتمام خاص من الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بإدارة الأزمة ومتطلباتها لعملها أثناء جائحة كورونا كوفيد19	4.57	0.71	عالية جداً	2
7	توافر لدى إدارة الحرمين الشريفين قاعدة بيانات شاملة يعتمد عليها أثناء أزمة كورونا كوفيد19.	4.30	0.91	عالية جداً	10
8	يتم بالمؤشرات المساعدة لحدوث الأزمة وهو يساعد في وضع خطط المواجهة للأزمة.	4.36	0.81	عالية جداً	9
9	يتوفر لدى إدارة الحرمين الشريفين كم هائل من المعلومات النوعية اللازمة للتعامل مع أزمة كورونا كوفيد19	4.43	0.78	عالية جداً	5
10	إطلاق مبادرة الحلقات الرمضانية عن بعد لتعليم القرآن الكريم عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي.	4.48	0.71	عالية جداً	4
	المتوسط الحسابي المرجع العام	4.45	0.63	عالية جداً	

في الجدول (5) تم عرض استجابات أفراد العينة المشاركين في الدراسة حول واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا كوفيد19، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام بلغت (4.45) وانحراف معياري (0.63). وعليه نستنتج من ذلك أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة أن هناك إدارة للأزمة بدرجة عالية جداً من وجهة نظر العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف، في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وهذا يؤكد إن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي قد بذلت جهوداً جباراً لإدارة الأزمة بكفاءة عالية جداً. وفيما يلي تناول الباحثة تحليل وتفسير أهم المؤشرات والدلائل التي تؤكد مدى قدرة وكفاءة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19:

أظهرت النتائج بالجدول (5) أن الفقرة رقم (3) حيث نصت على " يتم متابعة تطورات أزمة كورونا كوفيد19 بشكل مباشر ويجري تعديل خطط الحرمين الشريفين عند الضرورة" قد حازت على المرتبة الأولى من بين الفقرات التي تفسر واقع إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19 من قبل الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.59) وانحراف معياري قدره (0.65). وبالتالي نستنتج من ذلك أن غالبية أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة أن من أهم ما يبرز كفاءة وفعالية إجراءات الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19 يتمثل في أن هناك متابعة لتطورات أزمة كورونا كوفيد19 بشكل مباشر ويجري تعديل خطط الحرمين الشريفين عند الضرورة. كما بينت النتائج بالجدول رقم (6) أن الفقرة رقم (6) "هناك اهتمام خاص من الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بإدارة الأزمة ومتطلبات عملها أثناء الجائحة كورونا كوفيد19 قد حازت على المرتبة الثانية من بين الفقرات التي تفسر واقع إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19، من قبل الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.57) وانحراف معياري قدره (0.71). وبالتالي نستنتج من ذلك أن الغالبية يوافقون بشدة أن من بين أبرز ما يبرز كفاءة وفعالية إجراءات الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، يمثل في وجود اهتمام خاص من الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بإدارة الأزمة ومتطلبات عملها، مما ساهم في التحكم في إدارة الأزمة بنجاح. وفي ذات السياق، فقد كشفت النتائج بالجدول رقم (5) أن الفقرة رقم (4) حيث نصت على "أطلقت منصة تفاعلية تتضمن جميع البرامج والتلاؤات والدروس والمحاضرات والخطب" قد نالت المرتبة الثالثة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.48) وانحراف معياري قدره (0.73). وعليه يتضح مما سبق أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة أن من بين أبرز ما يبرز كفاءة وفعالية إجراءات الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين يتمثل في إطلاق منصة تفاعلية تتضمن جميع البرامج والتلاؤات والدروس والمحاضرات والخطب، التي تحقق الاطمئنان النفسي والروحي لكافة الناس. كما بينت النتائج بالجدول (5) أن الفقرة رقم (10) والتي نصت على "إطلاق مبادرة الحلقات الرمضانية عن بعد لتعليم القرآن الكريم عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي" قد نالت المرتبة الرابعة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.48) وانحراف معياري قدره (0.71). وعليه يستنتج مما سبق أن غالبية يوافقون بشدة أن من بين أبرز ما يبرز كفاءة وفعالية إجراءات الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، مما يتيح إمكانية إلقاء المحاضرات والخطب، التي تتحقق الاطمئنان النفسي والروحي لكافة الناس. كما بينت النتائج بالجدول (5) أن الفقرة رقم (9) والتي نصت على "يتوفر لدى إدارة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي كم هائل من المعلومات النوعية الازمة للتعامل مع أزمة كورونا كوفيد19" قد جاءت في المرتبة الخامسة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.43) وانحراف معياري قدره (0.78). وبالتالي يتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي توفر كم هائل من المعلومات النوعية الازمة للتعامل مع الأزمة بكل شفافية وقدرات عالية، مما يساعد في السيطرة والتحكم في إدارة الجائحة.

وفي ذات السياق، فقد أظهرت النتائج بالجدول (5) أن الفقرة رقم (8) والتي نصت على "يهم بالمؤشرات المسبقة لحدوث الأزمة وهو يساعد في وضع خطط المواجهة للأزمة" قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة من بين الفقرات المتعلقة بواقع إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.36) وانحراف معياري قدره (0.81)، وبالتالي يتضح من ذلك أن غالبية المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة أن هناك اهتمام بالمؤشرات المسبقة لحدوث الأزمة مما ساهم في وضع خطط المواجهة الازمة والتي كان لها دور فعال في كبح انتشار فيروس كورونا (كوفيد19). وأخيراً، فقد أظهرت النتائج بالجدول (5) أن الفقرة رقم (7) والتي نصت على "يتوفر لدى إدارة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي كم هائل من المعلومات النوعية الازمة للتعامل مع أزمة كورونا كوفيد19" قد جاءت في المرتبة الأخيرة ويشير إلى ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (4.30) وانحراف معياري قدره (0.91). وبالتالي يستنتج من ذلك أن غالبية أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة على توفر قاعدة بيانات شاملة لدى إدارة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي يتم الاعتماد عليها أثناء أزمة كورونا كوفيد19 مما ساهم في وضع السياسات والإجراءات المتعلقة بالقضاء على الفيروس كورونا كوفيد19 وبناء على ما سبق من تحليل لآراء المشاركين في الدراسة المتعلقة بإدارة أزمة جائحة كوفيد-19، يتضح أن جميع المؤشرات الخاصة بإدارة الأزمة تشير إلى أن الرئاسة العامة قد سعت في بذل جهود جباراً في مواجهة أزمة كورونا كوفيد19 ولقد أظهرت النتائج أن من بين أهم المؤشرات التي تبين تلك الجهود يتمثل في أن هناك متابعة لتطورات أزمة كورونا كوفيد19، بشكل مباشر ويجري تعديل الخطط في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي عند الضرورة بدرجة عالية جداً، كما أن هناك اهتمام خاص من الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بإدارة الأزمة ومتطلبات عملها أثناء جائحة كورونا بدرجة كبيرة جداً، بالإضافة إلى ذلك تم إلقاء منصة تفاعلية تتضمن جميع البرامج والتلاؤات والدروس والمحاضرات والخطب، كما تم إطلاق مبادرة الحلقات الرمضانية عن بعد لتعليم القرآن الكريم عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي، وفي ذات السياق، يتتوفر لدى إدارة الرئاسة العامة

لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي كم هائل من المعلومات النوعية الازمة للتعامل مع أزمة كورونا، بكل شفافية وقدرات عالية، مما يساعد في السيطرة والتحكم في إدارة الجائحة.

2.4. الإجابة عن السؤال الثاني: ما هو دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19؟
للإجابة عن السؤال الثاني تم عرض النتائج كما هو مبين بالجدول (6) التالي:

جدول (6): دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كوفيد-19

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دور إدارة الأزمة	نقطة	رقم
عالية جداً	0.78	4.61	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أغلقت المشرببات الداخلية والخارجية وجميع حافظات زمزم	10	11
عالية جداً	0.54	4.76	طبقت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي نظام التباعد بين المصلين حفاظاً على سلامة المصلين والمعتمرين.	3	12
عالية جداً	0.55	4.76	رفعت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي مستوى التعقيم داخل المسجد الحرام وساحاته بالتنسيق مع وزارة الصحة.	2	13
عالية جداً	0.57	4.80	وضعت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي حواجز حول محيط الكعبة المشرفة ومقام إبراهيم	1	14
عالية جداً	0.61	4.73	وفررت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أجهزة كشف الحرارة اليدوي والكشف الصحي على الموظفين والعمال.	5	15
عالية جداً	0.83	4.49	أنشأت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي فريق طوارئ متخصص لنقل الحالات المصابة لا سمع الله وكيفية التعامل.	13	16
عالية جداً	0.60	4.72	حددت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أعداد الطائفين بالتنسيق مع الجهات الأمنية لمنع التجمعات البشرية.	6	17
عالية جداً	0.72	4.59	وزعت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي رسائل توعوية بعدة لغات غير الشاشات الموزعة في الحرمين الشريفين.	11	18
عالية جداً	0.67	4.65	علقت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي نظام البصمة الخاصة بإثبات الحضور والانصراف للموظفين.	8	19
عالية جداً	0.75	4.63	أعلنت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي كبار السن وأصحاب الأمراض المزمنة من الدوام خلال فترة الجائحة.	9	20
عالية جداً	0.65	4.69	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أكدت على عدم المصادفة باليد بين الموظفين وترك مسافة آمنة.	7	21
عالية جداً	0.56	4.76	أكذب الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي على ليس الكمامات والتعقيم باستمرار أثناء الدوام.	4	22
عالية جداً	0.85	4.51	عملت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتقليل أعداد الموظفين بما يتناسب مع طبيعة العمل	12	23
المتوسط الحسابي المرجع العام					
عالية جداً	0.53	4.67			

تناولت الباحثة في الجدول رقم (6) عرض استجابات المشاركين في الدراسة حول دور إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في ظل جائحة كوفيد-19، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجع العام بلغت (4.67) وانحراف معياري (0.53)، وبالتالي نستنتج من ذلك أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة أن هناك دور بدرجة عالية جداً للرئاسة العامة في إدارة أزمة جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف، في ظل جائحة كوفيد-19، وهذا يدل على قدرة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة أزمة جائحة كورونا بمستوى عالي جداً من الفعالية، وفيما يلي تناول الباحثة تحليل وتفسير أهم المؤشرات التي تفسر دور الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا:

أظهرت النتائج بالجدول (6) أن الفقرة رقم (14) "وضعت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي حواجز حول محيط الكعبة المشرفة ومقام إبراهيم" قد حازت على المرتبة الأولى من بين الفقرات التي تفسر دور الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين في إدارة الأزمة، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.80) وانحراف معياري قدره (0.57). وبالتالي نستنتج من ذلك أن غالبية المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة أن من أهم ما يظهر دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة أزمة جائحة كورونا يتمثل في وضع حواجز حول محيط الكعبة الشريفة ومقام سيدنا إبراهيم، وذلك تحقيقاً للتباعد بين الطائفين، كما بينت النتائج بالجدول (6) أن الفقرة رقم (13) "رفعت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي مستوى التعقيم داخل المسجد الحرام وساحاته بالتنسيق مع وزارة الصحة" قد حازت على المرتبة الثانية ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.76) وانحراف معياري قدره (0.55). وعليه نستنتج من ذلك أن غالبية المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة أن من بين الأدوار التي تمت في إدارة أزمة كورونا تمثلت في أنها عملت على رفع مستوى التعقيم داخل المسجد الحرام وساحاته بالتنسيق مع وزارة الصحة وفي ذات السياق، فقد كشفت النتائج بالجدول (6) أن العبارة رقم (23) والتي نصت على "عملت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتقليل أعداد الموظفين بما يتناسب مع طبيعة العمل" قد حازت على المرتبة قبل الأخيرة من بين الإجراءات الإدارية التي تبين دور الرئاسة العامة في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد-19، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.51) وانحراف معياري قدره (0.85). وعليه تستنتج الباحثة

من ذلك أن غالبية المشاركين يوافقون وبدرجة عالية جدًا أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي قد وضعت خطة لتقليص أعداد الموظفين بما يتناسب مع طبيعة العمل، مما كان له أثير إيجابي في إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19. وأخيرًا، فقد خصصت النتائج بالجدول (6) أن العبارة رقم (16) حيث نصت على "أثبتت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي فريق طوارئ متخصص لنقل الحالات المصابة لا سمح الله وكيفية التعامل" قد نالت المرتبة الأخيرة من بين الإجراءات الإدارية التي تبين دور الرئاسة العامة في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.49) وإنحراف معياري قدره (0.83). وعليه تستنتج الباحثة من ذلك أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة أن الرئاسة العامة قد عملت من البداية على إنشاء فريق طوارئ متخصص لنقل الحالات المصابة لا سمح الله وكيفية التعامل معها، وهذا يبين أن جهود الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بادارة الأزمة بنجاح لا تتوافق فقط على الجوانب الإدارية للأزمة، بل تعدد الحدود الإدارية إلى الجوانب الصحية، وبالتالي تستخلص الباحثة من خلال آراء أفراد العينة وال المتعلقة بالأدوار التي قامت بها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، فقد أظهرت النتائج أن إدارة الرئاسة العامة قامت بالعديد من الأدوار الإيجابية ذات الأثر الفعال لإدارة الأزمة خلال جائحة كورونا كوفيد19 وبدرجة عالية جدًا، حيث كشفت النتائج أن من أهم تلك الأدوار تمثلت في وضع حواجز حول محيط الكعبة المشرفة ومقام سيدنا إبراهيم، رفع مستوى التعقيم داخل المسجد الحرام وساحاته بالتنسيق مع وزارة الصحة، تطبيق نظام التباعد بين المصلين حفاظًا على سلامة المصلين والمعتمرين، والتاكيد على لبس الكمامات والتعقيم باستمرار أثناء الدوام، بالإضافة إلى ذلك توفير أجهزة كشف الحرارة اليدوي والكشف الصحي على الموظفين والعملاء.

3.4. الإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك تحديات تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل إدارتها للأزمة كورونا كوفيد19؟

للإجابة عن السؤال الثالث من الدراسة تم عرض وتحليل استجابات أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية، كما مبين بالجدول (7) التالي:

جدول (7): التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل إدارتها للأزمة جائحة كورونا كوفيد19

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين لإدارة أزمة كورونا كوفيد19	رقم	نوع
عالية جداً	0.98	4.28	عدم التزام الزوار والمعتمرين والحجاج بالاشتراطات الصحية يشكل تحدياً للرئاسة في مواجهة الأزمة.	5	24
عالية جداً	0.81	4.51	الإهمال في الوعي يقود إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسى بين الزوار أصحاب الأمراض المزمنة مما يعرضهم للإصابة بالأدوى.	2	25
عالية جداً	0.85	4.47	ضعف الرقابة الصحية والإهمال في أماكن السكن يزيد من فرص انتشار العدوى بين الزوار.	3	26
عالية جداً	0.90	4.52	عدم التزام الحجاج بالاشتراطات الصحية قد يؤدي أحياناً إلى ضياع الهدف الأساسي من وجوده بالحرمين وهو منسق الحج أو العمارة.	1	27
عالية جداً	1.06	4.38	عدم الالتزام بمنع استلام الحجر الأسود وأستار الكعبة من شأنه زيادة انتشار العدوى بين الزوار.	4	28
عالية	1.33	3.77	ضعف الخدمات المساعدة وعدم توفر المخصصات المالية الازمة لتسهيل الخطة الموضوعية.	7	29
عالية	1.31	3.68	نقص عدد العاملين من ذو الكفاءات العالية الممارسين للدور الوقائي أثناء مواجهة الأزمة.	8	30
متوسطة	1.21	3.27	عدم استعانة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة.	10	31
عالية	1.37	3.86	ضعف الامكانيات المادية لدى بعض الزوار لمارسة الدور الوقائي يشكل تحدياً للرئاسة في إدارة الأزمة.	6	32
عالية	1.37	3.44	عدم وجود مشاركة فعالة من أفراد المجتمع المحلي بمكة والمدينة في تنفيذ الانشطة الوقائية.	9	33
عالية	0.82	4.02	المتوسط الحسابي المرجع العام		

تناولت الباحثة في الجدول رقم (7) عرض استجابات المشاركين في الدراسة حول التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارتها للأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجع العام لاستجابات العينة بلغت (4.02) وإنحراف معياري (0.82). وبالتالي تستنتج من ذلك أن غالبية أفراد العينة يوافقون أن هناك عدد من التحديات تواجه الرئاسة العامة في إدارتها للأزمة من وجهة نظر العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف، في ظل جائحة كورونا كوفيد19.

وفيما يلي تتناول الباحثة تحليل وتفسير أهم المؤشرات التي تفسر وجود تلك التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19، حيث أظهرت النتائج بالجدول رقم (7) أن الفقرة رقم (27) والتي نصت على "عدم التزام الحجاج بالاشتراطات الصحية قد يؤدي أحياناً إلى ضياع الهدف الأساسي من وجوده بالحرمين وهو منسق الحج أو العمارة." قد جاءت في المرتبة الأولى من بين الفقرات المفسرة للتحديات التي تواجه إدارة الأزمة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.52) وإنحراف معياري قدره (0.90). وبالتالي تستنتج من ذلك أن غالبية المشاركين في الدراسة الحالية يوافقون بشدة أن من أهم التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19 يتمثل في عدم التزام الحجاج بالاشتراطات الصحية. كما بينت النتائج بالجدول (7) أن الفقرة رقم (25) "الإهمال

في الوعي يقود إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسي بين الزوار أصحاب الأمراض المزمنة مما يعرضهم للإصابة بالعدوى، قد حازت على المرتبة الثانية من بين الفقرات المفسرة للتحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.51) وانحراف معياري قدره (0.81). وعليه نستنتج من ذلك أن غالبية المشاركين في الدراسة يوافقون بشدة أن من بين أبرز التحديات التي تواجه الرئاسة العامة تمثلت في أن الإهمال والانخفاض في الوعي يقود إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسي بين الزوار أصحاب الأمراض المزمنة مما يعرضهم للإصابة بالعدوى.

وفي ذات السياق، فقد كشفت النتائج بالجدول (7) أن الفقرة رقم (26) والتي نصت على "ضعف الرقابة الصحية والإهمال في أماكن السكن يزيد من فرص انتشار العدوى بين الزوار" قد نالت المرتبة الثالثة من بين الفقرات التي تفسر التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (4.47) وانحراف معياري قدره (0.85). وعليه يتبيّن مما سبق أن غالبية المشاركين في الدراسة يوافقون بشدة أن من بين أهم التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين تمثلت في ضعف الرقابة الصحية والإهمال في أماكن السكن مما يزيد من فرص انتشار العدوى بين زوار الحرمين الشريفين وعلى وجه الخصوص أثناء مواسم الحج والعمرمة.

كما أظهرت النتائج بالجدول (7) أن العبارة رقم (33) حيث نصت على "عدم وجود مشاركة فعالة من أفراد المجتمع المحلي بمكة والمدينة في تنفيذ الأنشطة الوقائية" قد حازت على المرتبة الأخيرة من بين التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (3.44) وانحراف معياري قدره (1.37). وبالتالي يتضح من ذلك أن هناك نسبة مقدرة من العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي يعتقدون أن عدم وجود مشاركة فعالة من أفراد المجتمع المحلي بمكة والمدينة في تنفيذ الأنشطة الوقائية يعد تحدياً يواجه إدارة أزمة كورونا (كوفيد19).

وختاماً، فقد خلصت النتائج بالجدول (7) أن العبارة رقم (31) حيث نصت على "عدم استعانة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة" قد حازت على المرتبة الأخيرة من بين التحديات التي تواجه الرئاسة العامة في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجع (3.27) وانحراف معياري قدره (1.37). وبالتالي يتضح من ذلك أن عدم الإستعانة بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة يعتبر تحدياً بدرجة متوسطة. وهذا يدل على وجود تباين في الآراء حول موضوع الاستعانة بالمتخصصين لوضع الخطط الوقائية للأزمات، وبالتالي تستخلص الباحثة من خلال استعراض وتحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19، فقد كشفت النتائج أن هناك تحديات رئيسية، حيث ترتبط غالبية تلك التحديات بزوار الحرمين الشريفين سواء كانوا معتمرين، وحجاج أو غيرهم من المصلين. حيث خلصت النتائج أن من أبرز التحديات التي تواجه الرئاسة العامة في إدارة الأزمة تمثل في: عدم التزام الحجاج بالاشتراطات الصحية، الإهمال في الوعي يقود إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسي بين الزوار أصحاب الأمراض المزمنة مما يعرضهم للإصابة بالعدوى، ضعف الرقابة الصحية والإهمال في أماكن السكن يزيد من فرص انتشار العدوى بين الزوار، عدم التزام الزوار والمعتمرين والحجاج بالاشتراطات الصحية وعدم الالتزام بمنع استلام الحجر الأسود وأستار الكعبة من شأنه زيادة انتشار العدوى بين الزوار. وبالتالي ولمعالجة مثل هذه التحديات ترى الباحثة أن هناك أهمية لتكثيف جهود التوعية وسط الزوار والمعتمرين والحجاج بضرورة الالتزام بكافة التوجيهات الصحية وتطبيق كافة الإحترازات التي تهدف إلى منع انتشار العدوى بين زوار الحرمين الشريفين.

4. نتائج الإجابة عن السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لعينة الدراسة حول واقع إدارة الأزمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد19 باختلاف المتغيرات: الجنس، المؤهل الدراسي، والخبرة العملية؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة وذلك لاختبار دلالة الفروق تجاه واقع إدارة الأزمة ودور الرئاسة العامة للحرمين الشريفين في إدارتها وتحدياتها، باختلاف الجنس، بينما تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لاختبار دلالة الفروق باختلاف المؤهل الدراسي والخبرة العملية، وتم عرض النتائج كما يرد في الجداول التالية:

جدول (8): نتائج اختبارات (ت) لدلالات الفروق حول واقع إدارة الأزمة ودور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارتها والتحديات التي تواجهها تعزى لإختلاف الجنس

الدالة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة المحسوبة	أنثى			ذكر	دلالات الأزمات
			المعارف المعايير	المعارف الحسابي	المعارف المعايير		
0.41		-0.829	0.63	4.47	0.63	4.35	واقع إدارة الأزمة
0.97		-0.040	0.55	4.67	0.43	4.66	دور الرئاسة العامة للحرمين
	150						الشريفين في إدارة الأزمة
0.30		-1.030	0.82	4.05	0.82	3.86	التحديات التي تواجه
							الرئاسة العامة في إدارة
							الأزمة

يتضح من النتائج بالجدول (8) أن جميع قيم اختبار "ت" تعتبر غير دالة إحصائياً، ويدعم ذلك قيم الدلالة الإحصائية لاختبار "ت" حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نستنتج من ذلك أنه ليست هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة الحالية حول واقع إدارة الأزمة ودور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارتها والتحديات التي تواجهها، تعزى لاختلاف الجنس. وهذا يدل على وجود توافق بين العاملين بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين حول واقع إدارة الأزمة ودور الرئاسة في ذلك والتحديات التي تواجهها. وهذا التوافق يعزز من أهمية الموضوع كونه يخص الحرمين الشريفين، والزوار والمعتمرين والحجاج.

جدول (9): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلاله الفروق حول و اقع إدارة أزمة كورونا كوفيد19 تعزى لإختلاف المؤهل التعليمي

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين			
الإحصائية	0.69	0.488	0.196	3	0.584	واقع إدارة الأزمة		
			0.399	148	59.094	بين المجموعات		
			151		59.679	داخل المجموعات		
دور الرئاسة العامة لشؤون	0.70	0.481	0.136	3	0.408	المجموع		
			0.283	148	41.819	بين المجموعات		
			151		42.228	داخل المجموعات		
المسجد الحرام والمسجد	0.81	0.322	0.219	3	0.658	المجموع		
			0.681	148	100.851	بين المجموعات		
			151		101.508	داخل المجموعات		
تحديات إدارة الأزمة								
المجموع								

يتضح من النتائج بالجدول (9) أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19، ودور الرئاسة في ذلك والتحديات التي تواجهها تعزى لإختلاف المؤهل التعليمي، وبين عدم وجود فروق قيم الإحصائية لاختبار تحليل التباين حيث جاءت جميع القيم أكبر من مستوى المعنوية (0.05). وعليه نستنتج من ذلك أن اختلاف المؤهل التعليمي لا يعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق بين العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بشأن إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19 وتحدياتها وذلك لأنها قضية صحة تواجه جميع أفراد المجتمع، وكذلك قضية ذات خصوصية لأنها ترتبط بالحرمين الشريفين والمعتمرين والحجاج وسلامتهم.

جدول (10): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلاله الفروق حول و اقع إدارة أزمة كورونا كوفيد19 تعزى لإختلاف الخبرة العملية

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
الإحصائية	0.29	1.263	0.497	3	1.490	بين المجموعات
			0.393	148	58.189	داخل المجموعات
			151		59.679	المجموع
دور الرئاسة العامة	0.38	1.038	0.290	3	0.870	بين المجموعات
			0.279	148	41.357	داخل المجموعات
			151		42.228	المجموع
للحرمين الشريفين في إدارة	0.82	0.314	0.214	3	0.642	بين المجموعات
			0.682	148	100.867	داخل المجموعات
			151		101.508	المجموع
تحديات إدارة الأزمة						

يتضح من النتائج بالجدول رقم (10) أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19 ودور الرئاسة العامة في ذلك والتحديات التي تواجهها تعزى لاختلاف الخبرة في العمل، ويشير إلى عدم وجود فروق قيم الإحصائية لاختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه، حيث جاءت جميع القيم أكبر من مستوى المعنوية (0.05). وعليه يتضح من ذلك أن اختلاف سنوات الخبرة لا يعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق بين العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بشأن إدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19 وتحدياتها وذلك لأن الجائحة تعيّر ظاهرة تهدّد حياة المجتمعات في مختلف دول العالم.

5. مناقشة النتائج والتوصيات:

الدراسة الحالية هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ودورها في ذلك، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجهها في إدارة الأزمة، ومن أجل الوصول إلى تلك الأهداف قامت الباحثة باستطلاع آراء عينة من العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي للتعرف على الجهود التي بذلتها الرئاسة للمواجهة والسيطرة على انتشار فيروس كورونا كوفيد19 وأهم التحديات التي تواجهها في إدارة الأزمة، وتحاول الباحثة في هذا الفصل مناقشة أبرز وأهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وربطها بنتائج الجهود البحثية السابقة التي هدفت إلى معالجة الأزمة.

1.5. مناقشة النتائج:

من خلال تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها، فقد خلصت الدراسة الحالية إلى العديد من النتائج المتعلقة بواقع إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 والأدوار التي قامت بها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وأهم التحديات التي واجهتها في إدارة الأزمة، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة من نتائج فيما يتعلق بواقع إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) أن جميع المؤشرات الخاصة بإدارة الأزمة تشير إلى أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي سعت لبذل جهود جبارية في مواجهة أزمة كورونا، ولقد بينت النتائج أن من بين أهم وأبرز المؤشرات التي تفسر ما بذلتة الرئاسة العامة في ذلك أن هناك متابعة لتطورات أزمة كورونا كوفيد19 بشكل مباشر ويجري تعديل خطط الحرمين الشريفين عند الضرورة بدرجة عالية جداً، وفي ذات السياق، فقد بينت النتائج أن هناك اهتمام خاص من الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بإدارة الأزمة ومتطلبات عملها أثناء جائحة كورونا (كوفيد19) بدرجة كبيرة جداً، بالإضافة إلى ذلك تم إطلاق منصة تفاعلية تتضمن جميع البرامج والتلقيات والدورات والمحاضرات والخطب، كما تم إطلاق مبادرة الحلقات الرمضانية عن بعد لتعليم القرآن الكريم عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي، وفي ذات السياق، يتتوفر لدى إدارة الحرمين الشرفيين كم هائل من المعلومات النوعية الازمة للتعامل مع أزمة كورونا كوفيد19، بكل شفافية وقدرات عالية، مما يساعد في السيطرة والتحكم في إدارة الجائحة، وتتفق هذه النتائج والخاصة بواقع إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19، مع نتائج العديد من الدراسات التي أجريت، ومن بين تلك الدراسات دراسة محمد (2020) حيث هدفت إلى تحديد متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية والتي خلصت نتائجها إلى أن أهم متطلبات البرامج الوقائية: التدريب على نظم الرصد المبكر، وتنوع البرامج الوقائية وتنفيذ برامج للتدريب على التقنيات الحديثة، وأهم المتطلبات الفنية: تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية وإقامة ندوات لتنمية القيم المجتمعية وجودة أجهزة اتصال متطرفة وتطوير آليات الرصد والإذار المبكر، وأهم المتطلبات التنسيقية: إقامة شراكة بين المؤسسات المحلية والاتصال المستمر لتحديث المعلومات وتكامل جهود المؤسسات المحلية والأهلية ل توفير الخدمات والمساهمة مع أجهزة الإعلام في توعية الرأي العام بالوقاية من الأزمات، حيث تتفق هذه النتائج مع نتائج دراستنا الحالية في عدة جوانب وخاصة فيما يتعلق بتبويب البرامج المخصصة للحد من آثار الجائحة. حيث بينت أن كل العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، يعملون على إعداد منهجيات عمل متكاملة وبنـل كل الجهود الممكنة لتصبح نموذجاً حقيقياً للعمل المؤسسي والحكومة والجودة وتأسيس بيات عمل إبداعية تساهـم في التطوير والكفاءة. إلا أن النتائج السابقة قد اختلفت مع نتائج دراسة سويدان (2020) التي هدفت إلى إلقاء الضوء حول جائحة فيروس كورونا كوفيد19 المستجد وجهود الأخصائيين الاجتماعيين كأعضاء بفريق العمل الطبي، حيث خلصت نتائجها إلى أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف.

وفي ذات السياق، وفيما يتعلق بالأدوار التي قامت بها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي لإدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد19، فقد خلصت النتائج أن الرئاسة العامة قامت بالعديد من الأدوار الإيجابية ذات الأثر الفعال لإدارة الأزمة خلال جائحة كورونا ودرجة عالية جداً، حيث كشفت النتائج أن من أهم تلك الأدوار تمثلت في وضع حواجز حول محيط الكعبة المشرفة ومقام سيدنا إبراهيم، ورفع مستوى التعقيم داخل المسجد الحرام وساحاته بالتنسيق مع وزارة الصحة. بالإضافة إلى ذلك بينت النتائج أن الرئاسة العامة قامت بتطبيق نظام التباعد بين المصليين حفاظاً على سلامة المصليين والمعتمرين، والتاكيد على ليس الكمامات والتعقيم باستمرار أثناء الدوام، بالإضافة إلى ذلك توفير أجهزة كشف الحرارة اليدوي والكشف الصحي على الموظفين والعمال. وتفقـد هذه النتائج مع النتائج التي خلصت إليها دراسة بوشة (2021) والتي هدفت للتعرف على تقييمـ كـلـاـ منـ المعـتمـرـينـ،ـ مـقـدـمـيـ الخـدـمـاتـ وـالـمـوـاطـنـيـنـ السـعـوـدـيـنـ،ـ لـلـخـدـمـاتـ الـمـقـدـمـةـ مـنـ الـمـلـكـةـ الـعـرـبـيـةـ السـعـوـدـيـةـ فـيـ إـدـارـةـ تـجـرـيـةـ الـعـمـرـةـ عـامـ 1442ـهـ فـيـ ظـلـ أـزـمـةـ كـوـفـيـدـ 19ـ حيثـ توصلـتـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ أـنـ غالـبـيـةـ الـمـشـارـكـيـنـ فـيـ الـدـرـاسـةـ قـدـ أـشـارـوـاـ إـلـىـ جـوـدـةـ الـخـدـمـاتـ الصـصـحـيـةـ الـمـقـدـمـةـ دـاـخـلـ الـحـرـمـ الـمـكـيـ لـلـمـعـتمـرـيـنـ وـبـمـعـدـلـ يـواـزـيـ درـجـةـ عـالـيـةـ جـداـ مـنـ الـجـوـدـةـ فـيـ الـخـدـمـاتـ،ـ كـمـ اـتـقـنـتـ نـتـائـجـ درـاسـتـنـاـ الـحـالـيـةـ الـمـتـعـلـقـةـ بـأـدـوـارـ الرـئـاسـةـ الـعـامـةـ لـشـؤـونـ الـمـسـجـدـ الـحـارـمـ وـالـمـسـجـدـ الـنـبـوـيـ مـعـ نـتـائـجـ درـاسـةـ الشـرـيفـ (2021)ـ وـالـقـيـسـ إـلـىـ قـيـاسـ درـجـةـ اـسـتـخـادـ تـطـبـيـقـاتـ الـأـجـهـزـةـ الـذـكـرـيـةـ الـتـيـ تـمـ تـطـيـبـهـاـ لـتـسـبـيلـ تـنـظـيمـ الـعـمـرـةـ وـالـزـيـارـةـ فـيـ الـحـرـمـيـنـ فـيـ ظـلـ جـائـحةـ إـيـجادـ حلـولـ فـعـالـةـ لـتـحـسـيـنـهـاـ،ـ وـدـورـهـاـ فـيـ الـحـدـ مـنـ اـنـتـشـارـ الـفـيـرـوـسـ،ـ حـيـثـ أـطـهـرـتـ نـتـائـجـهـاـ وـضـوـخـ تـطـبـيـقـاتـ الـتـسـجـيلـ وـسـهـوـلـةـ اـسـتـخـادـ الـخـدـمـاتـ عـبـرـ تـطـبـيـقـاتـ توـكـلـنـاـ،ـ تـبـاعـدـ،ـ صـحـيـ)ـ اـحـتـراـزاـنـاـ للـحدـ مـنـ اـنـتـشـارـ الـفـيـرـوـسـ كـوـرـونـاـ بـيـنـ الـمـعـتمـرـيـنـ وـالـزـوـارـ.

كما خلصت دراستنا الحالية فيما يتعلق بالتحديات التي واجهت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، أن من أبرز تلك التحديات تتمثل في عدم التزام الحجاج بالاشتراطات الصحية، الإهمال في الوعي الذي يقود إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسي بين الزوار أصحاب الامراض المزمنة مما يعرضهم للإصابة بالعدوى، ضعف الرقابة الصحية والإهمال في أماكن السكن مما يزيد من فرص انتشار العدوى بين الزوار. كما أظهرت نتائج دراستنا الحالية أن من بين التحديات عدم التزام الزوار والمعتمرين والحجاج بالاشتراطات الصحية وعدم الالتزام بمنع استلام الحجر الأسود وأستار الكعبة والذي ربما يؤدي لزيادة انتشار العدوى بين الزوار. وتشير الباحثة هنا إلى أن غالبية هذه التحديات مصدرها الأفراد الذين تقدم لهم الخدمات والتوجيهات التي يجب مراعاتها في الحرمين الشريفين وهم الزوار والمعتمرين والحجاج، حيث تبين أن هناك عدم التزام من جانب المستفيدين من الخدمات. وتتفق النتائج أعلاه في بعض جوانبها مع نتائج دراسة محمد (2020) والتي أشارت إلى أن من أهم متطلبات الوقاية من الأزمات إقامة شراكة بين المؤسسات المحلية

والاتصال المستمر لتحديث المعلومات وتكامل جهود المؤسسات المحلية والأهلية لتوفير الخدمات والمساهمة مع أجهزة الإعلام في توعية الرأي العام بالواقية من الأزمات. وتشير الباحثة هنا أنه من أجل نشر الوعي بين الزوار والمعتمرين والحجاج أنه لا بد من مشاركة المجتمع المحلي في توعية الوفود بالالتزام بالإرشادات الصحية والحفاظ على نظافة المكان داخل وخارج الحرمين الشريفين، من أجل ضمان وجود سلوك صحي كامل من قبل زوار الحرمين الشريفين. كما اتفقت النتائج السابقة من حيث مضمون وجود تحديات تواجه إدارة الأزمات، مع الدراسة التي أجرتها محمد (2015) والتي خلصت إلى وجود معوقات تحول دون إدارة الأزمة بكفاءة في الدولة المصرية، حيث كشفت نتائجها وجود علاقة قوية بين ازدياد الأزمات وبين تراجع دور الدولة عن أداء أدوارها، إلا أن الدراسة الحالية تختلف مع نتائج دراسة إنعام والتي تمثلت في فقدان الثقة بدور الدولة وعدم وجود منظومة حقيقية للإدارة الفعالة وعدم وجود تنسيق وتكامل بين خطط مواجهة الأزمات، مما انعكس على حالة الوعي المجتمعي بإدارة الأزمات.

ومن بين النتائج التي خلصت إليها دراستنا الحالية فيما يتعلق بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين تجاه واقع إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا ودور الرئاسة العامة في إدارة الأزمة والتحديات التي تواجهها، أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة أزمة جائحة كورونا ودور الرئاسة العامة للحرمين الشريفين في ذلك والتحديات التي تواجهها تعزى لاختلاف متغيرات الجنس، المؤهل التعليمي وسنوات الخبرة. وبالتالي نستنتج من ذلك أن اختلاف العاملين من حيث الخصائص الديموغرافية لا يعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق بين العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بشأن إدارة أزمة جائحة كورونا وتحدياتها وذلك لأنها قضية صحة تواجه جميع أفراد المجتمع، وكذلك قضية ذات خصوصية لأنها ترتبط بالحرمين الشريفين والمعتمرين والحجاج وسلامتهم.

2.5. ملخص نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي قد بذلت جهوداً جباراً في مواجهة أزمة كورونا، حيث يتضح أن من بين أهم وأبرز المؤشرات التي تفسر ذلك أن هناك متابعة لتطورات أزمة كورونا بشكل مباشر ويجري تعديل خطط الحرمين الشريفين عند الضرورة بدرجة عالية جداً.
- بينت نتائج الدراسة أن هناك اهتمام خاص وبدرجة كبيرة من الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بإدارة الأزمة ومتطلبات عملها أثناء جائحة كورونا (كوفيد19)، بالإضافة إلى ذلك تم إطلاق منصة تفاعلية تتضمن جميع البرامج واللقاءات والدورات والمحاضرات والخطب، كما تم إطلاق مبادرة العلاقات الرمضانية عن بعد لتعليم القرآن الكريم عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي، وفي ذات السياق، يتتوفر لدى إدارة الحرمين الشريفين كم هائل من المعلومات النوعية الازمة للتعامل مع أزمة كورونا، بكل شفافية وقدرات عالية، مما يساعد في السيطرة والتحكم في إدارة الجائحة.
- بينت نتائج الدراسة أن الرئاسة العامة لشؤون الحرمين قامت وبدرجة عالية جداً بالعديد من الأدوار الإيجابية ذات الأثر الفعال لإدارة الأزمة خلال جائحة كورونا، ومن أهم تلك الأدوار وضع الحواجز حول محيط الكعبة المشرفة ومقام سيدنا إبراهيم، ورفع مستوى التعقيم داخل المسجد الحرام وساحاته بالتنسيق مع وزارة الصحة.
- بينت النتائج أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي قامت بتطبيق نظام التباعد بين المصليين حفاظاً على سلامة المصليين والمعتمرين، والتأكيد الدائم على أهمية ليس الكمامات والتعقيم باستمرار أثناء الدوام، بالإضافة إلى ذلك توفير أجهزة كشف الحرارة اليدوي والكشف الصحي على الموظفين والعملاء.
- كشفت نتائج الدراسة عن وجود تحديات رئيسية يرتبط غالبيتها تلك التحديات بزوار الحرمين الشريفين سواء كانوا محظوظين، وحجاج أو غيرهم من المصليين. حيث خلصت النتائج أن من أبرز تلك التحديات تمثل في: عدم إلتزام الحجاج بالاشتراطات الصحية، الإهمال في الوعي الذي يقود إلى انتشار أمراض الجهاز التنفسي بين الزوار أصحاب الامراض المزمنة مما يعرضهم للإصابة بالعدوى، ضعف الرقابة الصحية والإهمال في أماكن السكن مما يزيد من فرص إنتشار العدوى بين الزوار.
- أظهرت النتائج أن من بين التحديات عدم إلتزام الزوار والمعتمرين والحجاج بمنع استلام الحجر الأسود وأستار الكعبة الذي من شأنه زيادة إنتشار العدوى بين الزوار، وبالتالي وملائحة مثل هذه التحديات ترى الباحثة أهمية تكثيف جهود التوعية وسط الزوار والمعتمرين والحجاج بضرورة الالتزام بكافة التوجيهات الصحية وتطبيق كافة الإحترازات التي تهدف إلى منع انتشار العدوى بين زوار الحرمين الشريفين.
- كشفت نتائج الدراسة أنه ليست هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف جنس المشاركين في الدراسة حول واقع إدارة الأزمة ودور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارتها والتحديات التي تواجهها، وهذا يدل على وجود توافق بين العاملين بالرئاسة حول واقع إدارة الأزمة ودورها في ذلك والتحديات التي تواجهها، وهذا التوافق يعزز من أهمية الموضوع كونه يخص الحرمين الشريفين، والزوار والمعتمرين والحجاج.
- أظهرت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف المؤهل التعليمي للمشاركين في الدراسة حول واقع إدارة أزمة جائحة كورونا ودور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ذلك والتحديات التي تواجهها. وبالتالي نستنتج من ذلك أن اختلاف المؤهل التعليمي لا يعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق بين العاملين في الرئاسة العامة للحرمين الشريفين بشأن إدارة أزمة جائحة كورونا

وتحدياتها وذلك لأنها قضية صحة تواجه جميع أفراد المجتمع، وكذلك قضية ذات خصوصية لأنها ترتبط بالحرمين الشريفين والمعتمرين والحجاج وسلامتهم.

• بینت نتائج الدراسة أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف سنوات الخبرة لدى المشاركين في الدراسة حول واقع إدارة أزمة جائحة كورونا دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ذلك والتحديات التي تواجهها. وعليه يتضح من ذلك أن اختلاف سنوات الخبرة لا يعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق بين العاملين في الرئاسة العامة للحرمين الشريفين بشأن إدارة أزمة جائحة كورونا وتحدياتها وذلك لأن جائحة كورونا تعتبر ظاهرة تهدى حياة المجتمعات البشرية.

3. توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، توصي الباحثة بما يلي:

- لمعالجة التحديات التي تواجه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أن هناك أهمية كبيرة لتكثيف جهود التوعية وسط الزوار والمعتمرين والحجاج بضرورة الالتزام بكافة التوجهات الصحية وتطبيق كافة الاحترازات التي تهدف إلى منع انتشار العدوى بين زوار الحرمين الشريفين.
- تفعيل دور أفراد المجتمع المحلي في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة في نشر التوعية الصحية وسط تجمعات الحجاج والمعتمرين والزوار سواء داخل الحرمين الشريفين أو خارجها في أماكن السكن، بضرورة الالتزام بالإشتراطات الصحية والإهتمام بالنظافة وخاصة في مقرات السكن من أجل تحقيق الهدف المنشود وهو تحقيق السلامة الصحية للجميع.
- ضرورة الإستفادة من تكنولوجيا العصر والتطبيقات الحديثة وموقع التواصل الاجتماعي لنشر برامج التوعية الصحية بين الزوار والمعتمرين والحجاج وخاصة بالتوعية الصحية والأنشطة الوقائية التي تلقى من الإصابة بفيروس كوفيد19.
- الحرص كل الحرص على وجود تنسيق وتكامل بين الجهات المبذولة من مختلف الجهات الرسمية وغير الرسمية والتي تهدف لمواجهة أزمة جائحة كورونا.

4. مقتراحات لدراسات مستقبلية:

- فاعلية التطبيقات التكنولوجية (توكلنا، اعتمدنا، صحتي وتباعد) في الحد من جائحة كوفيد-19 في المشاعر المقدسة "دراسة مقارنة".
- تفعيل مشاركة المجتمع المحلي بمكة المكرمة والمدينة المنورة في توعية المعتمرين والحجاج للالتزام بالإلتزام بالإحترازات الصحية. "دراسة مسحية على عينة من سكان مكة المكرمة".

المراجع:

- الأشعري، أحمد بن داؤد المزجاجي. (2007). *الوجيز في طرق البحث العلمي*. خوارزم للنشر والتوزيع.
- بوشة، افتان عقيل. (2021). إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا كوفيد19: دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة. جامعة عين شمس. دار المنظومة. (3).
- جاد الله، حمود. (2010). *ادارة الازمات*. دار أسامة للنشر والتوزيع والطباعة.
- رشاد، حسن. (2011). *ادارة الازمات في قطاع السياحة*. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي السادس عشر لإدارة الازمات والكوارث، وحدة بحوث العملية، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الرئاسة العامة لشؤون الحرمين. (2021). *خدمات وتطبيقات إلكترونية توفرها رئاسة شؤون الحرمين للمعتمرين والمصلين خلال شهر رمضان المبارك*. زين الدين، (2015). *الدليل الكامل لأنظمة إدارة الجودة*. الجزء الأول.
- سويدان، محمد عبد المجيد. (2020). برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا – دراسة مطبقة على مستشفيات العزل بمحافظة البحيرة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية: 2(52).
- الشريف، حنين مشهور شاهير البركاتي. (2021). دراسة درجة استخدام تطبيقات الاجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا. جامعة اسيوط. دار المنظومة. (37).
- الصيري، محمد. (2008). *ادارة الازمات*. مؤسسة حوس الدولية للطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد، إنعام يوسف. (2015). *الابعاد الاجتماعية والثقافية لإدارة الازمات والكوارث*. دراسة تحليلية ميدانية لدور المرأة المصرية في ادارة الازمات المستحدثة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة.
- محمد، حسن مشهور حمدي. (2022). *أثر التطبيقات الالكترونية في تنظيم العمرة والزيارة في ظل وباء كوفيد 19*، تطبيق اعتمدنا نموذج. الملتقى العلمي الواحد وعشرون لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، السجل العلمي للأوراق العلمية، الجزء العربي، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

- محمد، هيثم سيد عبد الحليم. (2020). متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلي من منظور تنظيم المجتمع، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، 1 (49).
- مطاوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر. (2014). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية. مكتبة المتنبي.
- المنصة الوطنية الموحدة. (2021). الحج والعمرة.
- Al-Ash'ari, A. B. (2007). Alwajiz Fi Turuq Albaith Aleilmi 'Al-Wajeez in Scientific Research Methods'. Khawarzum for publishing and distribution. [in Arabic]
- Al-Serafi, M. (2008). 'Iidarat Al'azmati 'Crisis Management'. Haws International Corporation for printing, publishing and distribution. [in Arabic]
- Al-Sharif, H, Al-Barakati, Sh. (2021). Dirasat Darajat Aistikhdam Tatbiqat Alajihizat Aldhakiat Almahlumat Wamusahamatiha Fi Tashil Tanzim Aleumrat Walziyarat Fi Zili Jayihat Kuruna 'A study of the degree of use of mobile smart device applications and their contributions to facilitating the organization of Umrah and visitation in light of the Corona pandemic'. Assiut University. *The house of Almanzumati*. 37(7). [in Arabic]
- Bundy, J. (2017). Crises and Crisis Management Integration. *Journal of Management*, Arizona State University.
- Busha, A. A. (2021). Adarat Tajribat Aleumrat Fi Zili Jayihat Kuruna Kufid19: Dirasat Taqyimiat Liwaqie Alkhadamat Almuqadamati 'Managing the Umrah Experience in Light of the Corona Covid 19 Pandemic: An Evaluation Study of the Reality of the Services Provided'. *Ain-Shams University. The house of Almanzumati*. 25(3). [in Arabic]
- Carolina A. D., and Malgorzata, Z. (2017). *Effective Crisis and Emergency Responses in the Multinational Corporation*, ISBN.978, 1- 71784831, Publishing by Emerald.
- General Presidency for the Affairs of the Two Holy Mosques. (2021). *Khadamat Watatbiqat 'Ilikuruniat Tuafiruha Riasat Shuunn Alharamayn Lilmuetamirin Walmusaliyn Khilal Shahr Ramadan Almubaraki* 'Electronic services and applications provided by the Presidency of the Affairs of the Two Holy Mosques for pilgrims and worshipers during the holy month of Ramadan'. [in Arabic]
- Jadallah, H. (2010). 'Iidarat Al'azmati 'Crisis Management'. Dar 'Usamat for publishing, distribution and printing. [in Arabic]
- Mark H., et. Al. (2016). *The New Rule for Crisis Management*, Harvard Business Review.
- Muhammad, H. M. (2022). 'Athar Altatbiqat Alalkuruniat Fi Tanzim Aleumrat Walziyarat Fi Zili Waba' Kufid 19, Tatbiq Aietamarna Namudhaja 'The impact of electronic applications in organizing Umrah and visiting in light of the Covid 19 epidemic, an application that we used as a model'. The Twenty-first Scientific Forum for Hajj, Umrah and Visit Research, Scientific Record of Scientific Papers, Arabic Part, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University, Makkah Al-Mukarramah. [in Arabic]
- Muhammad, H. S. (2020). Mutatalabat Mumarasat Aldawr Alwiqayiyi Bimurasasat Muajahat Al'azamat Walkawarith Almahaliyi Min Manzur Tanzim Almuqtamaei 'Requirements for the exercise of the preventive role in the institutions of facing crises and local disasters from the perspective of community organization'. *Journal of Studies in Social Work*: Helwan University, Faculty of Social Work, 1 (49). [in Arabic]
- Muhammad, I. Y. (2015). *Alaibead Alajtimaeiat Walthaqafiat Li'iidarat Al'azamat Walkawarthisi, Dirasat Tahaluyliyt Muydaniyt Lidawr Almar'at Almisriat Fi Adarat Al'azamat Almustahdathatan* 'Social and cultural dimensions of crisis and disaster management, an analytical field study of the role of Egyptian women in managing emerging crises'. Unpublished PhD thesis, Faculty of Arts, Ain Shams University, Cairo. [in Arabic]
- Mutawa, D. M. and Al-Khalifa, H. J. (2014). *Mabadi Albaith Wamaharatih Fi Aleulum Altarbawiat Walnafsiat Walajtimaeiat* 'Research principles and skills in educational, psychological and social sciences'. Almutanabiy Library. [in Arabic]
- Rashad, H. (2011). 'Iidarat Al'azamat Fi Qitae Alsiyahati 'Crisis management in the tourism sector'. A working paper presented to the Sixteenth Annual Conference on Crisis and Disaster Management, Operation Research Unit, Faculty of Commerce, Ain Shams University, Cairo. [in Arabic]
- Swaidan, M. A. (2020). Barnamaj Muqtarah Min Almanzur Alwiqayiyi Litaruqiat Khidmat Aljamaeiat Litafeil Dawr Al'akhisaayiyi Alajtimaeii Fi Alfariq Altiibiyyi Limuajahat Jayihat Kruna - Dirasat Mutbaqat Ealaa Mustashfayat Aleuzl Bimuhafazat Albuhayra 'A proposed program from the preventive perspective of the community service method to activate the role of the social worker in the medical team to confront the Corona pandemic - a study applied to isolation hospitals in Buhaira Governorate'. *Journal of Studies in Social Work and Human Science*, 2 (52). [in Arabic]
- Unified National Platform. (2021). *Alhaju Waleumratu* 'Hajj and Umrah'. [in Arabic]
- Vilma, L.- A., and Piet, V. (2017). Crisis responds strategies in Finland Spain. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 25(4), 223-231. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12163>
- Zainuddin, (2015). *Aldalil Alkamil Li'anzzimat Iidarat Aljawdati* 'The Complete Guide to Quality Management Systems'. part One. [in Arabic]