

قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية

Measuring the Satisfaction of Officials in the Central Hajj Committee with the Level of Services Provided by the Executive Authorities

حليمة محمد نور المصطفى

Halima Mohammed Nour Al-Mustafa

| | | |
|-----------------|----------------|-----------------|
| Accepted | Revised | Received |
| قبول البحث | مراجعة البحث | استلام البحث |
| 2022/9/15 | 2022 /9/6 | 2022 /8/13 |

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.6.7>



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

قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية

Measuring the Satisfaction of Officials in the Central Hajj Committee with the Level of Services Provided by the Executive Authorities

حليمة محمد نور المصطفى

Halima Mohammed Nour Al-Mustafa

ماجستير إدارة الأعمال حج وعمرة - كلية إدارة الأعمال - جامعة أم القرى - السعودية

Master of Business Administration Hajj and Umrah, College of Business Administration

Umm Al-Qura University, KSA

rayidataalmaali700@gmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة، والكشف عن أهم الآليات المستخدمة من قبل لجنة الحج المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة أداة الاستبيان في جمع المعلومات، وطُبقت على عينة متاحة قوامها (112) من المسؤولين بلجنة الحج المركزية بكافة الجهات التي تشترك في عضوية اللجنة المركزية للحج. أشارت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الأمنية الأعلى في مستوى الرضا عن باقي الخدمات المقدمة لدى المسؤولين بلجنة الحج المركزية بنسبة 85.3 %، وأن خدمات الرحيل والمغادرة الأقل في مستوى الرضا لدى المسؤولين بلجنة الحج المركزية عن باقي الخدمات المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل التسجيل الإلكترونية هي الأهم بين خدمات القُدوم والاستقبال لما حققته من تيسير على زوار المملكة بعكس النظم التقليدية المتبعة سابقاً، بينما أشارت نتائج الخدمات الصحية إلى كفاءة المستشفيات بمكة المكرمة في تقديم خدمات طبية مميزة لضيوف الرحمن، وأوصت بضرورة الاستمرار في تحسين مستوى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بشكل يناسب زيادة الأعداد وفقاً لرؤية المملكة 2030.

الكلمات المفتاحية: قياس الرضا؛ لجنة الحج المركزية؛ الخدمات؛ الحج والعمرة.

Abstract:

This study aimed to identify the extent of the satisfaction of officials in the Central Hajj Committee with the level of services provided by the authorities concerned with Hajj and Umrah, and to reveal the most important mechanisms used by the Central Hajj Committee to measure the satisfaction of pilgrims and Umrah performers. It relied on the descriptive analytical approach using the questionnaire tool in collecting information. It was applied to an available sample of (112) officials of the Central Hajj Committee in all the parties that participate in the membership of the Central Hajj Committee. The results of the study indicated that the security services had the highest level of satisfaction with the rest of the services provided by the officials of the Central Hajj Committee by 85.3%, and that the departure services were the lowest in the level of satisfaction of the officials of the Central Hajj Committee for the rest of the services provided. It concluded that the electronic means of registration are the most important among the arrival and reception services, which facilitated visitors to the Kingdom in contrast to the traditional systems used previously. While the results of health services indicated the efficiency of hospitals in Makkah Al-Mukarramah in providing distinguished medical services to the pilgrims, it recommended the need to continue improving the level of all services provided to the pilgrims in a manner appropriate to the increase in numbers according to the 2030 vision of the Kingdom.

Keywords: satisfaction measure; Central Hajj Committee; Services; Hajj and Umrah.

1. المقدمة:

الحمد لله الذي أنعم على بلادنا بنعمة الأمن والأمان وشرفها على مر العصور والأزمان بخدمة ضيوف الرحمن الذين يتوافدون من كل حذب وصوب لأداء فريضة الحج والعمرة استجابة لنبي الله إبراهيم عليه السلام ﴿وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ﴾ [الحج الآية 27]، ومن نعم الله تعالى على هذه البلاد الطاهرة أن سخر لها القيادة الرشيدة وشرفها بخدمة الحرمين الشريفين؛ فأولى هؤلاء القادة من الملوك -منذ المؤسس- الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن طيب الله ثراه- هذه النعمة العظيمة وعناية فائقة واهتمامًا كبيرًا وشهد الحرمين الشريفان في عصر الدولة السعودية الزاهر تطورات فائقة وتوسعة كبيرة و توفيرًا لكل مستلزمات الأمن والراحة والطمأنينة والسلامة للحجاج. (السلي، 2015).

ومن الجوانب المتعددة التي شملتها رعاية الحرمين الشريفين من هذه الدولة -أيدها الله- ممثلة في إنشاء الهيئات والمؤسسات كل من: وزارة الشؤون البلدية والقروية، أمانة العاصمة المقدسة، وزارة الحج والعمرة وهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والأمن العام والدفاع المدني ومعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة وسنن الأنظمة والقوانين المنظمة والمحددة لمهام الجهات المعنية بتقديم الخدمات لضيوف الرحمن في مواسم الحج والعمرة.

فرعاية مكة المكرمة والمشاعر المقدسة شرف تسابق إليه ولاه الأمر والعامه منذ ظهور الاسلام ولكنه نال عناية خاصة في ظل العهد السعودي، حيث كانت الرعاية شاملة لكل تفاصيل مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وفي مقدمتها الإنسان المكي وزوار مكة المكرمة ومشاعرها المقدسة. وفي هذا الصدد أنشأت المملكة لجنتي الحج العليا والمركزية لتقوم بالإشراف على كافة الأعمال المتعلقة بالحج في المملكة تخطيطاً وتنظيماً وإشرافاً وتطويراً، وذلك من خلال خطط استراتيجية يتم اعدادها سنوياً من قبل اللجنة العليا والمركزية للحج بمشاركة وحضور كافة الجهات المعنية بتقديم الخدمات لضيوف الرحمن، وتأسست اللجنة العليا للحج بتاريخ 12-18-1394 هـ وفق المرسوم الملكي، واللجنة المركزية للحج بتاريخ 22 / 9 / 1398 هـ (الموقع الإلكتروني لصحيفة المدينة، 2016).

ويتأثر لجنة الحج العليا وزير الداخلية السعودي رئيس اللجنة الأمير عبد العزيز بن سعود بن نايف ورئيس لجنة الحج المركزية بمكة المكرمة الأمير خالد الفيصل والأمير فيصل بن سلمان رئيس لجنة الحج والزيرة بالمدينة المنورة (موقع صحيفة الوثام الإلكترونية، 2017).

ونسبة لتوافد ملايين الحجاج كل عام تجاه الأراضي المقدسة من أكثر من 164 جنسية حول العالم بلغات وثقافات مختلفة في المواسم الطبيعية قبل انتشار جائحة كورونا حيث بلغ عدد الحجاج لموسم 1440 هـ إلى 2، 489، 406 مليون، وفقاً للهيئة العامة للإحصاء والتعبئة (الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للإحصاء والتعبئة، 1440 هـ)، وكان لابد من وضع خطط فاعلة لإدارة خدمات الحج والعمرة من قبل اللجنة المركزية للحج والعمرة وذلك بمشاركة الجهات المعنية بتنفيذها والعمل على الإشراف عليها ومتابعتها بشكل مستمر وتقييمها من خلال كافة الوسائل الرقابية للتأكد من تنفيذ ما تم إعداده من خطط مسبقة.

يتناول هذا البحث المسؤولين في لجنة الحج المركزية ومعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية للحج والعمرة باعتبار أن عمل هذه اللجنة عمل إشرافي ورقابي على الجهات التنفيذية وذلك للتأكد من تنفيذ كافة الخطط التي تم وضعها واعتمادها من قبل اللجنة المركزية للحج بما يسهم في تهيئة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة لاستقبال ضيوف الرحمن بشكل يحقق كافة سبل السلامة والطمأنينة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في تقييم مستوى الرضا عن كافة الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بشؤون الحج والعمرة في الحرمين الشريفين وكافة المشاعر المقدسة من قبل المسؤولين في لجنة الحج المركزية للوقوف على نقاط القوة بهذه الخدمات وكذلك نقاط القصور والضعف للعمل على تعديلها بشكل يحقق الزيادة المرجوة في الأعداد وفقاً لرؤية المملكة 2030 وبشكل يتناسب مع الظروف غير الاعتيادية التي يمر بها العالم من انتشار جائحة كورونا.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة على تساؤل رئيس وهو: ما مدى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة؟ وينبثق عن هذا السؤال الرئيس التساؤلات التالية:

- ما تقييم لجنة الحج المركزية لخدمات القدوم والاستقبال؟
- ما تقييم لجنة الحج المركزية لخدمات البنية التحتية؟
- ما تقييم لجنة الحج المركزية للخدمات الصحية؟
- ما تقييم لجنة الحج المركزية للخدمات التقنية والتكنولوجية؟
- ما تقييم لجنة الحج المركزية للخدمات الحرمين الشريفين؟
- ما تقييم لجنة الحج المركزية للخدمات الأمنية المقدمة؟
- ما أهم الآليات التي تستخدمها لجنة الحج المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين؟

2.1. أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من مجموعة من النقاط، يمكن إيجازها فيما يلي:

الأهمية العملية:

- أهمية المرحلة التي تمر بها المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة، والتي حظيت باهتمام وتناول إعلامي دولي واسع وخصوصاً مع إطلاق الأمير محمد بن سلمان ولي العهد رؤية المملكة 2030 والتي يعد أحد برامجها زيادة أعداد الحجيج والمعتمرين إلى 30 مليون .
- شمولية الدراسة وتطرقها لتقييم كافة الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة بداية من خدمات الاستقبال والدخول ومروراً بالخدمات الصحية والأمنية وتجهيز البنية التحتية بالحرمين والمشاعر المقدسة وختاماً بخدمات الرحيل والمغادرة.

الأهمية العلمية:

- تناول الدراسة لموضوع جديد لم تتطرق له كافة الدراسات السابقة وهو الدور الإشرافي والرقابي للجنة الحج المركزية على الجهات المعنية بتقديم خدمات الحج والعمرة.
- قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة لمعرفة مدى تطبيقها وفقاً للخطط المعتمدة من لجنة الحج المركزية.
- تقديم بيانات تفصيلية عن مستوى الخدمات للجهات الرقابية والإشرافية للحج والعمرة كاللجنة العليا واللجنة المركزية للحج والعمرة وترجمة ما توصلت إليه الدراسة إلى مجموعة من القرارات لرفع مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة.

3.1. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة من قبل المسؤولين في اللجنة المركزية للحج والعمرة من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:
- التعرف إلى مدى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة.
 - التعرف إلى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آلية وضع الخطط ومتابعة تنفيذها.
 - الكشف عن أهم آليات التي تستخدمها لجنة الحج المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين.

4.1. التعريفات الإجرائية:

• لجنة الحج المركزية:

لجنة إشرافية على كل الأعمال المتعلقة بالحج والعمرة في منطقة مكة المكرمة تخطيطاً وتنظيماً وإشرافاً وتطويراً تم الموافقة على تأسيسها وفقاً للمرسوم الملكي بتاريخ 22/ 9/ 1398 هـ، ويرأسها صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة مكة المكرمة، وتضم في عضويتها الإدارات الحكومية ذات العلاقة بأعمال الحج بالمنطقة (الموقع الإلكتروني لصحيفة المدينة، 2016) .

• رضا المسؤولين :

الرضا في اللغة: ضد السخط وهو الشعور بالارتياح النفسي والاطمئنان (الفيروز أبادي، 2005، 426). وعرفه (العديلي، 1995، 189) بأنه الشعور النفسي، والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه. وتعرفه الباحثة 'جرائياً بأنه: " قبول المسؤولين ورضاهم واطمئنائهم لمستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية في موسم الحج والعمرة في الحرمين الشريفين وكافة المشاعر المقدسة بما يحقق الأهداف المعدة مسبقاً في خطط اللجنة المركزية بشكل يحقق أعلى فاعلية وسلامة لضيوف الرحمن.

• مفهوم الخدمات لغوياً:

"خدمة جمع خدم، وخدمات واجبات شخص يعمل لحساب الآخرين، يقوم بحاجاتهم" (عصماني، 2006، 3). ومفهوم الخدمات إصطلاحاً: يقصد بها "المساعدة وتقديم ما يحتاجه الإنسان من خدمات تساعد على حل مشكلاته" (عبد اللطيف، 2013، 36) وتعرف الباحثة مستوى الخدمات إجرائياً بالآتي: يقصد بها الخدمات المقدمة من الجهات والوزارات التي تشترك في موسم الحج لتلبية احتياجات ضيوف الرحمن بداية من خدمة القُدوم والاستقبال ومروراً بالخدمة الصحية والتكنولوجية وخدمات البنية التحتية والخدمات الأمنية وخدمات تجهيز وتأهيل الحرمين والمشاعر المقدسة لاستقبال ضيوف الرحمن وختاماً بخدمات المغادرة.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.1. الإطار النظري:

1.1.2. مسؤوليات القائمين على إدارة الحج بالمملكة:

تتمثل أبرز المسؤوليات التي يتوجب على القائمين على تنظيم وإدارة موسم الحج فيما يلي: (عيد، 2019، 24-25)

- العناية بالإنسان بالدرجة الأولى:
- ويشمل الحاج والمعتمر ومقدمي الخدمة وأفراد المجتمع، مما يساعد في تحقيق مقاصد الحج والعمرة.
- العناية بالموارد الملموسة:
- وتتمثل في كافة المرافق والخدمات اللازمة لأداء مناسك الحج والعمرة، وينبغي أن تبدأ في مرحلة التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى الذي يعني بتوافر وتكامل منظومة الخدمات في كل موقع يمر عليه أو يستخدمه أو يقيم فيه الحجاج والمعتمرون.
- العناية بالخدمات المطلوبة:
- وتتمثل في الأمن والسلامة، وحسن الاستقبال، والنقل، والإسكان، والتغذية، ووسائل الاتصال والمعلومات وغيرها، وتعتبر الخدمات أهم عنصر للمنتج الرئيسي في صناعة الضيافة وهو الخبرة أو التجربة التي يدركها ويحس بها الضيف أثناء تلقي الخدمة وبعدها، فإذا كانت مستوى جودة الخدمة مساوياً أو أفضل مما كان يتوقعه، وكانت الخدمة بسعر معقول فإن الضيف سوف يكون راضياً وإلا كان العكس.
- العناية باستخدام التقنية:
- وهو إنجاز الأعمال بأفضل وأحدث الوسائل والأساليب والطرق والأجهزة، وهو يمثل التطبيق العملي للمعرفة خاصة في حقل معين، ويندرج تحت ذلك أهمية إنجاز العمل بحرفية عالية بأقل ما يمكن من أخطاء أو مشاكل أو هدر في الموارد، والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في نفس المجال.
- العناية بإدارة الوقت:
- مناسك الحج والعمر تؤدي ضمن إطار زمني ومكاني مثل أشهر الحج، أوقات الصلاة، أوقات رمي الجمرات، حدود المشاعر المقدسة، المطاف، والمسعى، والعناية بهذه الجوانب هي الجوهر والوظيفة الرئيسية للقائمين على خدمة ضيوف الرحمن.

2.1.2 خدمات الحج :

هي "سلسلة من البرامج والأنشطة ذات طبيعة ملموسة وغير ملموسة تقدم لحجاج بيت الله الحرام، والتي تساعدهم أداء شعائر فريضة الحج بسهولة ويسر" (عيد، 2019، 21)

وتحدد الباحثة ماهية خدمات الحج المقصودة في صدد هذه الدراسة كالآتي:

- خدمات القدوم والاستقبال وتشمل الآتي: الخدمات الأساسية بداية من وسائل التسجيل الإلكترونية في إجراءات القدوم، وخدمات الضيافة والسكن بالفنادق، مخيمات سكن الحجاج بالمشاعر المقدسة، التغذية والسقيا.
- الخدمات الأمنية المقدمة بالحرمين الشريفين وكافة المشاعر المقدسة والتي تنقسم إلى:

 1. (خدمات الأمن العام- والدفاع المدني).
 2. خدمات البنية التحتية: وتشمل هذه الخدمات مجموعة من العناصر الهامة لإتمام نسك الحج لضيوف الرحمن بكل سهولة ويسر وتتمثل في (تهيئة وتجهيز المشاعر والأماكن المقدسة- شبكة الطرق والمواصلات- خدمات قطار الحرمين- صيانة دورات المياه).
 - الخدمات الصحية وتنقسم هذه الخدمات إلى عنصرين:

 1. الأول: يتمثل في جانب المرافق الصحية وتشمل (المستشفيات بمكة المكرمة- المستشفيات الميدانية المتنقلة- سيارات الإسعاف المتواجدة بالمشاعر المقدسة).
 2. الثاني: يتمثل في جانب العنصر البشري الطبي المتمثل في (الفرق والأطقم الطبية - خدمات العزل).
 - الخدمات التقنية التكنولوجية المستخدمة في الحج:

هناك العديد من التقنيات التكنولوجية التي تم الاستعانة بها من قبل القائمين على إدارة موسم الحج لتسهيل الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين (Shambour , Gutub, 2021, p7) حددها في الآتي:

 1. أجهزة الشاشة الذكية: حيث أن استخدام أجهزة الشاشة الذكية يسهم في تقليص عدد حالات فقدان الحجاج والمعتمرين، ويتم توزيع الأجهزة في أماكن معينة في المدينتين المقدستين لمساعدة الناس على معرفة مكان إقامتهم في حالة ضياعهم، كما يستخدم الشخص المفقود السوار الموجود على الجهاز باستخدام تقنية (NFC) "Near Field Communication" (اتصال المدى القريب)، ويرسم الجهاز مساراً من موقعه الحالي إلى الموقع المطلوب باستخدام خريطة ويقدر المسافة ووقت الوصول المتوقع.
 2. نظام مراقبة الأحداث غير الاعتيادية: فهناك العديد من كاميرات المراقبة المستخدمة في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة التي تقوم بمهام أمنية مختلفة لرصد جميع الأحداث من خلال الكاميرات، ويتطلب الأمر متابعة وتركيز وجه كبير من جانب المراقبين.

3. نظام وقوف السيارات الذكي: حيث يتم تطوير أجهزة تفاعلية في المخارج الرئيسية المؤدية إلى مواقف السيارات الكبيرة، مثل مواقف السيارات في المدينة المنورة، مما يساعد على تحديد موقع وقوف المركبات من خلال رقم لوحة المركبة، وتعرض الأجهزة صورة المركبة وتوجه المستخدم إلى مكان وقوف السيارة من خلال خريطة تفاعلية على الشاشة، بالإضافة إلى إبلاغ السائق بموقعه الحالي.
4. نظام الكتلة: حيث يتم تطوير تطبيق عنقودي على شكل شجرة لتنظيم مجموعات صغيرة من مؤدي فريضة الحج والعمرة، تتكون كل مجموعة من 50-100 شخص تحت إشراف قائد لديه اتصال مباشر معهم، ويوجه القائد أعضاء المجموعات الصغيرة ويحدد لهم، ويسهل تحديد موقع كل عضو في المجموعة، كما يسهل هذا النظام عملية التواصل والتنسيق بين المديرين التنفيذيين وجميع الحجاج والمعتمرين، ويسهل إيجاد المفقودين، وتسهيل الحركة والتنقل.
5. الأبنية الذكية: ويمكن التوسع في استخدام مفهوم البناء الذكي باستخدام تقنية إنترنت الأشياء، ويأتي ذلك من خلال التحكم تلقائيًا والذكاء في وظائف وحالة المباني من خلال أجهزة استشعار تراقب حالة المباني، حيث توفر هذه المستشعرات البيانات اللازمة للتحكم تلقائيًا في مستوى الراحة وتحسين استخدام الموارد المتاحة (مثل الطاقة والمياه)، بالإضافة إلى تأمين المكان والحفاظ على سلامة ساكنيه.
6. تضييف الباحثة للخدمات التكنولوجية السابقة (خدمة wifi المجانية بالمشاعر المقدسة- التطبيقات الإلكترونية على الهواتف الذكية- الأساور الإلكترونية).
7. خدمات الحرمين الشريفين: وقسمتها الباحثة إلى الآتي: (بوابات الدخول والخروج للحرمين- الحركة في المطاف- السيارات الكهربائية- خدمات التوعية الدينية- اللوحات الإرشادية- خدمات التطهير والنظافة- خزانات المياه المبردة- المولدات الكهربائية ووحدات الإضاءة والإنارة).
8. خدمات المغادرة والرحيل: وتتمثل في: (إجراءات المغادرة- الانتقال من أماكن السكن والمطارات- نقل الأمتعة- صالات المطارات وتهيتها).

3.1.2. مراحل تطور منظومة إدارة الحج بالملكة:

لقد مرت الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية بمراحل تطور عديدة منذ توحيدها على يد الملك عبد العزيز آل سعود في عام 1934م، وحتى الآن. وشملت هذه التطورات إدارة وتنظيم الحج (ففي عام 1923م تم تشكيل (إدارة الحج (برئاسة نائب الملك. وفي عام 1929م تمت إعادة تشكيل هذه الإدارة وسميت لجنة الحج وتضم ممثلين عدد من الأجهزة الحكومية. وفي عام 1930م تم إنشاء (هيئة الحج العليا) لتحل محل (لجنة الحج) وتضم في عضويتها ممثلين من القطاع الخاص (المطوفين) وترتبط إداريًا بوزارة الداخلية (الحسن، 2016).

ومع زيادة أعداد الحجاج ومتطلباتهم من الخدمات ظهرت الحاجة إلى وجود جهة إدارية مستقلة للإشراف على شؤون الحج والحجاج، لذا تم إنشاء (المديرية العامة لشؤون الحج) في عام 1943م ربطها بوزارة المالية، وفي عام 1958م تم فصلها عن وزارة المالية وربطها بوزارة الداخلية.

إلا أن توسع أعمال الحج وازدياد أعداد الحجاج سنة بعد أخرى تطلب إنشاء جهاز إداري مستقل للإشراف على إدارة وتنظيم الحج، لذا أنشأت وزارة الحج والأوقاف في عام 1959م لتقوم بتنظيم الحج والحجاج. (وكالة الأنباء السعودية، 2017).

وفي عام 1994م تم فصل أعمال الأوقاف عن وزارة الحج وأصبح للحج وزارة مستقلة تحت مسمى (وزارة الحج) وهي الجهة الحكومية الرسمية المسؤولة عن شؤون الحج والحجاج بمشاركة العديد من الوزارات والمؤسسات والشركات الأهلية العاملة في مجال الحج، حيث أن تقدم الخدمات وتنظيم التحركات لهذه الأعداد الكبيرة من البشر من مختلف الجنسيات والأعمار والحالة الاقتصادية والثقافية يتطلب إدارة فاعلة، ولا شك أن تطبيق نظم الجودة في منظومة إدارة الحج سيرفع من قدرة هذه المنظومة على تقديم خدمات ذات جودة عالية جعل رحلة الحج آمنة وممتعة وتحول المشاعر المقدسة في موسم الحج إلى مدن مؤقتة يجب أن تتوفر بها كافة الخدمات التي يحتاجها سكان أي مدينة في العالم. (الشريف، 2009، 386).

بل إن هذه خدمات يجب أن تقدم في الوقت الصحيح وبالشكل السليم وإلا فقدت قيمتها، بل إن تأخرها ربما يؤدي إلى كارثة لذا فإن إدارة وتنظيم الحج تتطلب مشاركة العديد من الجهات الحكومية والخاصة.

4.1.2. لجنة الحج المركزية:

لجنة منبثة من لجنة الحج العليا وتنقسم إلى فرعين الأول لجنة الحج المركزية بمكة المكرمة ويرأسها سمو أمير منطقة مكة المكرمة الأمير خالد الفيصل بن عبد العزيز آل سعود، ولجنة الحج المركزية بالمدينة المنورة ويرأسها سمو أمير منطقة المدينة المنورة الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود (المطرفي، 2017، موقع العربية).

• تشكيل لجنة الحج المركزية:

تشكلت لجنة الحج المركزية بمكة المكرمة بناء على الموافقة الكريمة بتاريخ 22-9-1398هـ، وتقوم اللجنة بالإشراف على كل الأعمال المتعلقة بالحج والعمرة في منطقة مكة المكرمة تخطيطاً وتنظيماً وإشرافاً وتطويراً، وتضم في عضويتها الإدارات الحكومية ذات العلاقة بأعمال الحج بالمنطقة. (الموقع الإلكتروني لصحيفة المدينة، 2016)، حيث تشكلت عضويتها من 24 عضواً (رئيس للجنة ويعاونه 23 عضواً).

• مهام لجنة الحج المركزية:

تعقد لجنة الحج المركزية اجتماعاتها بصفة دورية في مكة المكرمة برئاسة مستشار خادم الحرمين الشريفين صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل أمير منطقة مكة المكرمة رئيس اللجنة، وذلك لمناقشة كل خطط الجهات المعنية بخدمات الحجاج والمعتمرين والتأكد من استكمال كل الترتيبات والتجهيزات اللازم توافرها لمواجهة متطلبات مواسم الحج والعمرة بما يكفل حسن وسلاسة الأداء، وتشعر لجنة الحج المركزية في مكة المكرمة من خلال اجتماعاتها الدورية في ديوان الإمارة بمكة المكرمة بالإضافة إلى عقد الاجتماعات الأخرى سنوياً قبيل موسم الحج في مقر الإمارة بمزدلفة، إلى القيام بجولات ميدانية لمنطقة المشاعر المقدسة ومجمع صالات الحج والعمرة في مطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة ومرافقه، وجولاتها الميدانية كل عام لتفقد الاستعدادات والمشروعات المعدة لاستقبال وخدمة الحجاج والمعتمرين بميناء جدة الإسلامي.

وتعكف اللجنة المركزية من خلال اجتماعاتها قبل حلول مواسم الحج والعمرة والزيارة على بحث كل الموضوعات ودراسة كل التقارير الواردة ذات العلاقة بأمور الحج والعمرة، بتوسع وتفصيل دقيق للوصول للتوصيات وإقرار الخطط التشغيلية بعد المناقشة النهائية. (الموقع الإلكتروني لصحيفة المدينة، 2016) وتقوم اللجنة بالاختصاصات الآتية:

1. الإشراف على كل الأعمال المتعلقة بالحج والعمرة في منطقة مكة المكرمة.
2. التنسيق والمتابعة لكل أعمال الجهات المنوط بها تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين.
3. التأكد من استكمال كل الترتيبات والتجهيزات اللازم توافرها لمواجهة متطلبات مواسم الحج والعمرة.
4. دراسة مواسم الحج المنصرمة وتحليلها من أجل تحديد مكامن أي قصور أو ملاحظات.
5. وضع الخطط والتدابير الكفيلة بمعالجتها لمنع تكرار حدوثها.
6. مناقشة النتائج المتحققة وإقرار ما يمكن اتخاذه لتعزيز تلك الإيجابيات للرقى بمستوى الأداء.
7. بحث ومناقشة كل ما يستجد من أعمال وما يحال لها من قضايا ودراسات ذات علاقة بشؤون الحج والعمرة من لجنة الحج العليا أو من وزارة الداخلية لإبداء الرأي المناسب حيالها والرفع بالنتائج للجهات العليا.
8. طرح الملاحظات والسلبيات المرصودة على الأداء خلال المواسم السابقة أو الحالية للحوار والنقاش للوصول لأفضل الحلول لمعالجتها وإقرار الخطط التشغيلية.

• اجتماعات لجنة الحج المركزية لموسم حج 1442 هـ - 2021 م

اجتماع في مقر الإمارة بجدة:

ترأس مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية الأمير خالد الفيصل اجتماع مع أعضاء لجنة الحج المركزية في مقر الإمارة بجدة، تخلله استعراض خطط الجهات خلال موسم حج العام الحالي، والتأكد من جاهزية المرافق واكتمال منظومة الخدمات لاستقبال ضيوف الرحمن، والمحافظة على صحتهم وسلامتهم في ظل الظروف الراهنة لجائحة كورونا، وناقشت اللجنة خلال الاجتماع الآتي:

1. جاهزية مرافق وخدمات مراكز التجمع والاستقبال الـ 4 مداخل لمكة المكرمة، ومحطات النقل الداخلية المخصصة لنقل الحجاج إلى المسجد الحرام بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة
2. كما تناول الاجتماع خدمات الفرق الطبية وقائية المتحركة حيث قدمت القطاعات المختلفة نبذة عن خططها التي أخذت في الاعتبار المحافظة على صحة ضيوف الرحمن وتقديم أفضل وأرقى الخدمات لهم، حيث هيأت الشؤون الصحية مرافق طبية لتقديم الرعاية الصحية اللازمة لضيوف الرحمن عبر مستشفيات عرفات ومنى الوادي والمستشفى المتنقل إضافة لعدد من المراكز الصحية. (الموقع الإلكتروني لصحيفة عكاظ، 2021).

برنامج خدمة ضيوف الرحمن وفقاً لرؤية المملكة 2030 :

أحتل تطوير منظومة الحج والعمرة أولوية لدى حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود -حفظه الله- امتداداً للدور التاريخي للقيادة السعودية في خدمة الإسلام والمسلمين، وجاءت رؤية المملكة 2030 لتقدم استراتيجية متكاملة لتطوير هذه المنظومة (الموقع الإلكتروني أرقام، 2016). ويتمثل برنامج خدمة ضيوف الرحمن في إتاحة الفرصة لأكثر عدد ممكن من المسلمين لأداء فريضتي الحج والعمرة على أكمل وجه، والعمل على إثراء وتعميق تجربتهم، من خلال تهيئة الحرمين الشريفين، وتحقيق رسالة الإسلام العالمية، وتهيئة المواقع السياحية والثقافية، وإتاحة أفضل الخدمات قبل وأثناء وبعد زيارتهم لمكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وعكس الصورة المشرفة والحضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن. (الموقع الإلكتروني لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2022)

صمم برنامج خدمة ضيوف الرحمن رحلته وفق سبع نقاط اتصال رئيسية: (رؤية المملكة 2030)

1. نقطة ما قبل الوصول.
2. القدوم والمغادرة.
3. التنقل.

4. زيارة الحرمين والمشاعر المقدسة.
5. أداء النسك بصحة وأمن.
6. الضيافة.
7. اكتشاف المملكة.

• أهداف البرنامج الاستراتيجية (رؤية المملكة 2030):

1. تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين.
 2. تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.
 3. إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين.
- أبرز الإنجازات التي حققها برنامج خدمة ضيوف الرحمن وفقاً لرؤية المملكة 2030 (رؤية المملكة 2030):
1. اعتماد التأشيرات الإلكترونية للحجاج والمعتمرين وتقليص مدة الحصول على تأشيرة القدوم للمملكة لإداء مناسك والعمرة من 14 يوماً 5 دقائق فقط .
 2. 15 دقيقة معدل انتظار ضيوف الرحمن عند المنافذ حيث ساهمت مبادرة طريق مكة في تسهيل إجراءات دخول ضيوف الرحمن عبر منافذ المملكة.
 3. انطلاق مبادرة التأمين الصحي الشامل لضيوف الرحمن وهو مشروع وطني لتوفير تغطية شاملة (صحية- حوادث- سفر) لتعويض ضيوف الرحمن في حالة الحوادث والكوارث ومشاكل السفر.
 4. مشروع تطوير 40 موقعاً ومسجداً تاريخياً وإسلامياً من خلال القيام بحملات تهيئة وحماية المواقع ذات الأولوية ومنع الهدم والطمس للأثار الإسلامية وإطلاق مبادرة العناية بجبل النور .
- إحصائيات الحج عام 1442 هـ / 2021 م (الهيئة العامة للإحصاء المملكة، 1442 وفقاً للبيانات السجلية التابع لوزارة الحج والعمرة فقد أدى فريضة الحج في عام 1442 هـ / 2021 م.

58,745 من الجنسين واقتصر حج هذا العام على الحجاج من المواطنين والمقيمين من داخل المملكة العربية السعودية دون استقبال الحجاج من خارج المملكة، وذلك نظراً للتوجهات الكريمة التي صدرت من الحكومة السعودية بتطبيق الإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس كوفيد 19 والتي حددت من عدد مقارنة بالأعوام السابقة ولكن يظل هذا الرقم أعلى بكثير من عدد الحجاج في عام 1441 هـ / 2020 م حيث لم يتجاوز عند الحجاج الألف حاج، وهي السنة التي كان انتشار مرض كورونا في أشد صوره مما حدا بالحكومة السعودية إلى فرض قيود مشددة مع الاستمرار في إقامة هذه الشعيرة .

• الحجاج السعوديون:

وفقاً للأنظمة التي فرضتها الحكومة السعودية على الإجراءات التنظيمية لحج عام 1942 هـ فقد بلغ إجمالي عدد الحجاج السعوديين 33,034 حاجاً من الجنسين دون مشاركة الأطفال في أداء المناسك.

وكشفت البيانات السجلية الصادرة عن وزارة الحج والعمرة أن الحجاج الذكور بلغت نسبتهم (50.78 %) من مجموع الحجاج السعوديين، فيما بلغت نسبة الإناث (49.3 %).

2.2. الدراسات السابقة:

تهتم هذه الدراسة بقياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية، وحتى يتم صياغة المشكلة البحثية بشكل علمي دقيق، فقد حرصت الباحثة على رصد أدبيات البحث من إسهامات الباحثين ودراساتهم السابقة في هذا المجال، وعرضها مرتبة من الأحدث للأقدم على النحو التالي:

- دراسة رواس (2022): بعنوان "تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة في منظومة الحج والعمرة بالتطبيق على مؤسسات التموين والإعاشة بمكة المكرمة" هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التموين والإعاشة بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريين والعاملين بها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة بمطابخ الإعاشة بمكة المكرمة والبالغ عددها 115 مطبخاً، وقد تم اختيار عينة الدراسة من العاملين والإداريين في تلك المطابخ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: تطبيق مؤسسات الإعاشة والتموين بمكة المكرمة إدارة الجودة الشاملة، وتلتزم الإدارة العليا بمؤسسات التموين بإنجاح إدارة الجودة الشاملة، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة: بضرورة أن تقوم الإدارة العليا بمؤسسات الإعاشة والتموين بمكة المكرمة بتوفير كافة الموارد اللازمة للتطوير والتحسين المستمر في أنظمتها بشكل مناسب، وضرورة إشراك العاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي.

- دراسة حريزي (2021): بعنوان "تقييم تجربة العمرة من وجهة نظر المعتمرين خلال عودة الحج في ظل جائحة كورونا" هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة المرافق والخدمات المقدمة في موسم عمرة رمضان 1442هـ من وجهة نظر المعتمرين وذلك في ظل الإجراءات الاحترازية المشددة لعودة العمرة في ظل جائحة كورونا، عن طريق وضع مؤشرات للتقييم، منها مؤشرات خاصة بالمعتمرين مثل الجنسية والعمر والنوع والمستوى التعليمي، وعدد مرات العمرة السابقة ووجود مرافقين وغير ذلك من تفاصيل، وكذلك مؤشرات خاصة برحلة العمرة مثل جهة القدوم ووسائل الانتقال لمكة المكرمة والحرم المكي، كما تضمنت الدراسة قياس مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين مثل الإجراءات المتبعة لإصدار تصاريح العمرة من خلال تطبيق اعتمرنا وتوكلنا، والخدمات المقدمة قبل أداء نسك العمرة، مواقيت الإحرام، خدمات النقل لمكة المكرمة، وأيضاً تقييم الخدمات المقدمة أثناء أداء نسك العمرة والتواجد بالحرم المكي من طواف وسعي، بالإضافة للخدمات المقدمة بعد أداء نسك العمرة من الحلاقة ودورات المياه، وقد تم استنتاج مؤشرات الرضا لتلك المحاور الأربعة، وتم اختبار الفروض الإحصائية على أساس وجود اختلافات جوهرية بين آراء المعتمرين وفقاً للخصائص الديموغرافية على أساس الجنس للمعتمرين، المستوى التعليمي وفئاتهم العمرية وبينت النتائج أن لا توجد فروق جوهرية وفقاً لاختلاف الجنس بينما توجد فروق جوهرية وفقاً لاختلاف المستوى التعليمي والفئات العمرية، وخلصت الدراسة إلى أن مؤشر الرضا العام للمعتمرين عن رحلتهم وصل إلى 91% وعموماً كانت آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمات المقدمة لهم؛ كما بينت أن أعلى خدمة نالت مستوى الرضا من قبل المعتمرين هي خدمة هي الإجراءات الأمنية المتبعة عند منافذ القدوم بمكة المكرمة والإجراءات الاحترازية المتبعة بمواقيت الإحرام بنسبة 99%.
- دراسة بوشة (2021): بعنوان "إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا كوفيد-19" (دراسة تقويمية لواقع الخدمات المقدمة) هدفت الدراسة التعرف 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، وتنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية، والتي تعتمد على أسلوب المسح بالعينة للمعتمرين ومقدمي الخدمات للمعتمرين عام 1442هـ، والمواطنين السعوديين، واعتمدت الدراسة الحالية على عينة متاحة قوامها (227) مفردة من المعتمرين ومقدمي الخدمات للمعتمرين عام 1442هـ، والمواطنين السعوديين، ومن أهم النتائج: فيما يتعلق بتقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمرين أشارت النتائج إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمرين كان (موافق بشدة) بمتوسط عام مقداره (4.31) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.545)، وبمستوى موافقة موافق بشدة على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.78 – 4.57) بانحرافات معيارية (1.096 – 0.623) على التوالي وبدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا.
- دراسة شودري (2021): بعنوان "تقييم الوضع الراهن للخدمات في دورات المياه بميقات التنعيم" هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمات المقدمة داخل دورات المياه بميقات التنعيم، كالخدمات العامة، والاشتراطات الصحية، إضافة إلى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة للعام الحالي 1442هـ وتقييم وضعها الراهن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على عينة قوامها (200) مفردة من قاصدي ميقات التنعيم من المحرمين والمصلين، واستخدمت الدراسة صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصلت لمجموعة من النتائج أهمها ما يلي: فيما يتعلق بتقييم الخدمات داخل دورات المياه بميقات التنعيم أشارت النتائج إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة كانت (محايد) بمتوسط عام مقداره (3.08)، أما بالنسبة لتقييم الاشتراطات الصحية داخل دورات المياه بميقات التنعيم فقد أشارت النتائج إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة كانت (محايد) بمتوسط عام مقداره (3.15)، وبدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة كانت متوسطة لهذا المحور، ومن حيث تقييم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة داخل دورات المياه بميقات التنعيم، فقد أوضحت النتائج أن المعدل العام لدرجة الموافقة كانت (محايد) بمتوسط عام مقداره (3.16)، وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: وضع معايير للخدمات المقدمة بدورات المياه بميقات التنعيم وتنفيذها ومتابعة جودتها بشكل دوري، ويشمل ذلك دورات المياه، الإضاءة، التهوية، الأدوات المستخدمة في أماكن الوضوء وداخل دورات المياه وفي الممرات، ضرورة تجهيز دورات مياه خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة مزودة بالمستلزمات الصحية ووسائل المساعدة المطلوبة.
- دراسة السقاف (2020): بعنوان "قياس رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم بالمدينة المنورة لحج عام 1441هـ" هدفت الدراسة إلى قياس نسبة رضا زوار المدينة المنورة عن الخدمات المقدمة لهم: خدمات النقل، والسكن، والإقامة بالمدينة، وخدمات المسجد النبوي الشريف بهدف التعرف على أهم الخدمات التي نالت استحسان ورضا من المستخدمين، وتلك التي لم تثل قسطاً كبيراً من الرضا. وتم تطبيق استبيان على عينة قوامها (8857) زائر للمدينة المنورة خلال موسم الحج الاستثنائي للعام 1441هـ، وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة الرضا العام 83.39%، ونسبة الرضا عن خدمات النقل 78.79%، وعن خدمات السكن 79.8%، وعن خدمات المسجد النبوي الشريف 83.79%، وعن خدمات الإقامة بالمدينة المنورة 84.78%، وبالنسبة لخدمات النقل فقد كانت نسبة الراضين من الزوار عن زمن الانتقال من السكن إلى المسجد النبوي الشريف 93%، وعن مستوى نظافة الحافلات 88%، وعن الخدمات التي لم تثل قسطاً كبيراً من الرضا جاءت توفر الكمادات بالحافلات بنسبة 53% فقط، وتوفر المعقمات والكحول أيضاً بنسبة 68%، وعن خدمات السكن فقد أشاد الزوار بكفاءة التكييف والتهوية والإضاءة بالسكن بنسبة 92.5%

لكل منهما، بينما جاءت خدمات توفر الكمادات في الاسكان بأقل نسبة راضين 58%، وتوفر الكحول والمعقمات 70%، أما خدمات المسجد النبوي الشريف فقد كانت نسبة الرضا عن جودة التهوية والتكييف ونظافة الساحات بنسبة مرتفعة جداً 98%، أما الخدمات التي لم تزل قدرًا وافقياً من الرضا جاء توفر الكمادات بالمسجد 26%، وتوفر المعقمات والكحول 59.2%، وأخيراً يمكننا القول بأن خدمات الإقامة بالمدينة احتلت أعلى نسب الرضا عن الخدمات بصفة عامة حيث سجلت كافة الخدمات نسب رضا مرتفعة تتراوح ما بين 97% لأكثر الخدمات وهي جودة الإنارة في الشوارع، و86.5% لخدمة توفر المعقمات بالصيديات وهي نسب رضا مرتفعة جداً.

- **دراسة مصطفى (2020):** بعنوان "معايير ومؤشرات جودة الخدمات المقدمة في المسجد الحرام لذوي الاحتياجات الخاصة" سعت هذه الدراسة إلى استقصاء رضا ذوي الاحتياجات الخاصة (معاق- كبار السن- مصطحب الاطفال) عن جودة المرافق والخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام، من خلال وضع معايير (المساحة- سهولة الوصول- سهولة التوجيه- سهولة الاستعمال- سهولة الحركة- الوقت) ومؤشرات لتقييم كل معيار، وتم تحديد الخدمات ذات الجودة العالية وذات الجودة المتوسطة وذات الجودة المنخفضة من وجهة نظر الحجاج طبقاً لمسطرة القياس والتقويم، وخلص البحث إلى بعض النتائج الهامة الإيجابية مثل سهولة الوصول للأدوار العليا بالسلالم المتحركة والرضا عن المساحات المخصصة للصلاة وسهولة استعمال المواضع وبعض النتائج السلبية مثل الإجهاد الحراري في المطاف والسطح والساحات وصعوبة فهم الخطيب والإمام لغير الناطقين بالعربية وصعوبة الطواف بالنسبة لكثافة الازدحام.
- **دراسة عيد (2019):** بعنوان "نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافي لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات"، هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوظيفي والمبني لمؤسسات الطوافة، فقد أشارت (43%) من عينة الدراسة من مقدموا الخدمات والعاملون بمؤسسات الطوافة إلى أن عملية استقبال الحجاج في جدة يعد أمراً تنفيذياً ويجب أن يقوم مكتب الوكلاء بهذا العمل، بينما أشار (19%) إلى أن هذا العمل يعد أمراً إشرافياً، أما ما يتعلق بخدمات النقل فقد أشار (52%) من الباحثين أن تزويد الحافلات بالمرشدين من مؤسسات الطوافة يعد من المهام التنفيذية وواجبات مؤسسات الطوافة، وأوضح (23%) من الباحثين أن تقديم المساعدات في تسكين الحجاج تعد من المهام التنفيذية الأساسية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة. كما أشار (70%) أن تقديم المعلومات والمصقات والمطويات للحجاج الخاصة بالتوعية والإرشاد هي من المهام التنفيذية الأساسية لمؤسسات الطوافة. أما ما يرتبط بخدمات التفويج والتصعيد فقد جاء تصعيد الحجاج إلى منى وعرفات والمزدلفة في مقدمة المهام التنفيذية حسب رأي (75%) من عينة الدراسة، وفي الخدمات الصحية فقد أشار (53%) من عينة الدراسة أن تعيين مؤسسات الطوافة مندوبين لها في المستشفيات في مكة والمشاعر المقدسة من المهام التنفيذية التي تتلزم بها مؤسسات الطوافة تجاه الحجاج.
- **دراسة غزاوي (2018):** بعنوان "قياس مدى رضا مستخدمي المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة (مكاتب الخدمة الميدانية- مؤسسات الطوافة)" هدف البحث بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر تطبيق "أثر استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة" من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة الميدانية في مكة المكرمة والتي لها الجانب الأكبر في التعرف على حقيقة احتياجات وتوقعات مستخدمي المسار الإلكتروني المؤثرين والمتأثرين بأدائه وترجمتها إلى حلول وبرامج عمل تستجيب لاحتياجاتهم وتعكس توقعاتهم، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبيان كأداة وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة حيث أخذت عينة هذه الدراسة من مجموع العاملين على مؤسسات الطوافة وموظفي الدعم لديها ومكاتب الحج ورؤساء ونواب وأعضاء وموظفين مكاتب الخدمة الميدانية في مدينة مكة المكرمة. وقد شملت العينة عدد (100) فرداً من مكاتب خدمات الحجاج المختلفة وتم التوصل إلى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج إلى الاستخدام الجيد والملموس للمسار الإلكتروني بدرجات ومستويات إيجابية أو سلبية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج تضعها الوزارة التي تنتهجها سنوياً، ومن توصيات الباحث: ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوض.
- **دراسة برهمين (2018):** بعنوان "تقييم مستوى جودة المرافق من وجهة نظر المعتمرين بموسم رمضان 1438هـ" هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة المرافق والخدمات المقدمة في موسم عمرة رمضان 1438هـ من وجهة نظر المعتمرين، عن طريق وضع مؤشرات للتقييم، منها مؤشرات خاصة بالمعتمرين مثل الجنسية والعمر والنوع والمستوى التعليمي والوظيفة والدخل والحالة الاجتماعية واللغة وعدد مرات العمرة السابقة ووجود مرافقين وغير ذلك من تفصيلات، وكذلك مؤشرات خاصة برحلة العمرة مثل جهة القدوم ونوع السكن وعدد الأفراد بالغرفة ووسائل الانتقال ومصادر التوعية وخلافه، كما تتضمن مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين، مثل الإرشاد الديني والخدمات الصحية والغذاء ودورات المياه وخلافه، وخلصت الدراسة إلى أن التحليل المقارن للنتائج على أساس الجنس للمعتمرين أوضح اختلاف الإناث عن الذكور في عدم رضائهم عن ستة عناصر: (سهولة التحرك داخل المسجد الحرام- سهولة الوصول لدورات المياه- الخدمات في معابر القدوم- مستوى الضوضاء- سهولة الوصول للأدوار العليا). أما التحليل المقارن للنتائج على أساس مستوى التعليم، وفتاتهم العمرية، فلا توجد فروق

جوهريّة في النتائج. وعموماً كانت آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار؛ كما بينت أن أعلى خدمة نالت مستوى الرضا من قبل المعتمرين هي خدمة "النظافة بالمسجد الحرام"، وفي المقابل "أسعار السلع والخدمات" نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمرين.

- وقد سعت دراسة عبدالرحيم وآخرون (2018): بعنوان "تقييم الوضع البيئي والصحي بمواقف الإحرام (مقاييس ذو الحليفة حج 1438هـ)" إلى تقييم الوضع البيئي والصحي بالمقاييس بالإضافة إلى قياس مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة لهم بالمقاييس، وقد أشارت نتائج الدراسة أن مقاييس ذي الحليفة يعتبر مقياساً نموذجياً حيث يقدم تقريباً كافة الخدمات التي يحتاجها ضيوف الرحمن والتي تم رصدها وحصرها، وأن دورات المياه بالمقاييس مستوفية إلى حد كبير أهم الاشتراطات الصحية المطلوبة، وبالنسبة لقياس مؤشرات رضا الحجاج عن الخدمات التي يقدمها مقاييس ذو الحليفة فإن خدمات سهولة الوصول إلى المقاييس، توافر المواقف، خدمة التوعية الدينية والإرشاد، النظافة العامة بالمقاييس، خدمات الدورات الصحية والمرافق والمواضع، مسجد المقاييس، الخدمات الصحية، توافر محال بيع مستلزمات الإحرام فقد حازت رضا الحجاج بنسب تتراوح ما بين 85-99%.
- دراسة العلوي (2017): بعنوان "الخدمات الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن رؤية لصناعة مميزة" هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحقيق رؤية 2030 من خلال تقديم خدمات غذائية مميزة للحجاج والمعتمرين تكون مأمونة من الناحية الصحية وتفي باحتياجات الحاج والمعتمر من الناحية الغذائية، والارتقاء بمستوى الإعاشة المقدمة للحجاج والمعتمرين من خلال توظيف تقنيات الأغذية لإنتاج وجبات في تناول ضيوف الرحمن تتواءم مع رؤية 2030 في تيسير الحج والعمرة، وتحقيق عائد مالي مجز للمستثمرين وتقليل الهدر في الموارد. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات من أهمها: الدعوة إلى إنشاء مدينة متكاملة البنى التحتية تضم جميع شركات تقديم الخدمات الغذائية للحجاج لتحقيق متطلبات الاشتراطات الصحية بها وتفعيل دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وإصدار لائحة موحدة لهذا النشاط بمشاركة جميع الجهات المعنية وتحديثها كل خمس سنوات لمواكبة المستجدات الحديثة.
- دراسة غزاوي، (2017): بعنوان "مفهوم أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج"، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج والتي لها الجانب الأكبر في تسهيل حركة الحجاج، وتوفير أفضل المقاييس للجودة الشاملة لتحسين أداء هذه المرافق من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمات. وذلك من خلال التركيز على الحجاج، ووضع الاستراتيجيات والسياسات بهدف التحسين والتطوير المستمر من خلال اتباع نظم إدارة مرنة تتميز بالمشاركة الجماعية من قبل المخططين لها، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات وتحليلها على مجتمع الدراسة ممثلاً بالطبقة الإدارية العليا من المشرفين على مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات مهمة أبرزها: ضرورة توفر نظم إدارية مرنة قابلة للتجديد والتطوير والتعديل باستمرار لملاءمة الخدمات المقدمة لحجاج مكة المكرمة في الحرم الشريف.
- دراسة آل رمان (2017): بعنوان "دور القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام في خدمة ضيوف الرحمن"، هدفت الدراسة إلى التعرف بدور القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام في توفير الأمن والطمأنينة لزوار بيت الله الحرام في جميع الأوقات عبر ثلاثة محاور: المحور الأمني، والمحور التنظيمي، والمحور الإنساني. كما تم إيضاح الخطط الأمنية المتكاملة التي تنتهجها القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام لكل مناسبة كصلاة الجمعة، وصلاة الأعياد، وشهر رمضان، وشهر ذي الحجة. وفي نهاية الورقة استعرض الباحث بعض المعوقات مثل الكثافة البشرية، والوقت، والمواقع التي تحول تؤثر في تنفيذ الخطط الأمنية.
- وهدفت دراسة أصغرواخرين (2016): بعنوان "التقييم الصحي لدورات المياه بالمشاعر المقدسة" إلى تقييم الوضع الصحي ومكافحة الملوثات الناتجة من استخدام دورات المياه بالمشاعر المقدسة، خضعت 244 دورة مياه تم اختيارها عشوائياً من مختلف دورات المياه بالمشاعر المقدسة إلى التقييم الصحي والذي يشمل الاشتراطات الصحية التي يجب توافرها بالإضافة إلى تقييم التلوث بمقاييس أبواب دورات المياه وأخذ مسحات وزراعتها مخبرياً، وكانت أهم النتائج هو عدم توفر وسائل لغسيل وتجفيف الأيدي في دورات المياه بالمشاعر وعدم وجود لافتات إرشادية لغسيل الأيدي وعدم توفر صابون ومطهرات بكمية كافية وتبين تواجد أكثر الزحام في دورات المياه بمزدلفة تلها عرفات ثم منى، كما تبين قلة الإضاءة بدورات المياه بعرفات تلها منى ثم مزدلفة. كما تبين وجود تلوث بكتيري عالي بمقاييس الأبواب بدورات المياه بمزدلفة تلها تلك بعرفات.
- دراسة الزهراني وآخرون (2015): بعنوان "تقييم الخدمات الصحية في المدينة المنورة خلال موسم حج 1433هـ". وقد سعت هذه الدراسة إلى تقييم مدى رضا زوار المدينة المنورة عن مستوى الخدمات الصحية بالمدينة المنورة خلال مراجعتهم لها خلال موسم حج 1433هـ 2014م، وأشارت النتائج إلى أن رضا زوار المدينة عن الخدمات الصحية المقدمة لهم كانت هي السمة البارزة، حيث أشار المبحوثون إلى رضائهم عن سرعة صرف الدواء والتجهيزات المادية، ومدى توافر الأدوية في الخدمات الصحية، كما كان مجانية الخدمات عاملاً محفزاً في إيجابية التقديم.

التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال اطلاع الباحثة على مجمل الدراسات التي لها ارتباطاً بموضوع الدراسة الحالية، والتي أتاحت لها الإطلاع عليها، تبين أنها أسهمت في فهم وتعميق المشكلة البحثية لدى الباحثة، وبناء صورة شاملة لفهم أبعادها، وقد أمكن رصد عدد من الملاحظات أهمها ما يلي:
- هدفت أغلبية الدراسات إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة في موسم الحج، وكذلك عمرة شهر رمضان.
 - ألفت بعض الدراسات السابقة الضوء على قياس مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين.
 - تنوع الجمهور التي أجريت عليه الدراسات السابقة ما بين (المعتمرين- مقدمي الخدمات- مؤسسات الطوافة- المواطنين السعوديين) .
 - ركزت غالبية الدراسات السابقة على عدد محدود من الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن كالخدمات (الصحية- الأمنية- والغذائية- والبيئية) بشكل منفرد ولم تجمع أي دراسة بين الأنواع المختلفة من الخدمات.
 - الدراسات تم إجرائها في أماكن متعددة بالملكة العربية السعودية تمثلت في (الحرمين الشريفين بين مكة والمدينة المنورة- ميقات ذو الحليفة- المشاعر المقدسة)
 - اعتمدت غالبية الدراسات السابقة على صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادت الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة في جوانب مختلفة وهي كالآتي:
- التعرف على موضوع الدراسة بشكل أفضل، ووضع التصور العام للدراسة، وإضافة أبعاد جديدة للدراسة.
 - صياغة دقيقة للمشكلة وتحديد الأهداف التي تسعى لتحقيقها الدراسة.
 - صياغة تساؤلات وفروض الدراسة بشكل علمي لتحقيق أهداف الدراسة.
 - رصد أهم الجوانب المنهجية، والتعرف على المناهج والأدوات المستخدمة والاختيار الأمثل لمنهج وأداة الدراسة.
 - ساهمت في تحديد مجتمع الدراسة وعينها المناسبة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تناول الدراسة لموضوع جديد من نوعه لم تتطرق له كافة الدراسات السابقة المتمثل في الدور الأشرافي والرقابي للجنة المركزية للحج.
- دراسة مدى رضا اللجنة المركزية عن الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من قبل الجهات المعنية.
- تناول الدراسة لكافة أنواع الخدمات التي تتلقها وفود الحج بداية من خدمات القدوم والاستقبال ومروراً بالخدمات الصحية وخدمات البنية التحتية والخدمات الأمنية والخدمات التقنية التكنولوجية وختاماً بخدمات الرحيل والمغادرة.
- تطرق الدراسة لتقييم الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة لضيوف الرحمن.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1.3. منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي اللذان يعتمدان على دراسة الواقع، أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها كياناً وكمياً، ويكون التعبير الكيفي من خلال وصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، ويكون التعبير الكمي من خلال وصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدار وجودها، وحجمها ودرجة ارتباطها مع متغيرات أخرى، ومن ثم الوصول إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها، وذلك بغض النظر عن وجود أو عدم وجود فروض محددة مسبقاً (حسن، 2011، 79).

2.3. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من المسؤولين بكافة الجهات التنفيذية التي تشترك في عضوية لجنة الحج المركزية.

3.3. عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على عينة متاحة قوامها (112) مفردة من المسؤولين بالجهات التنفيذية التي تشترك في عضوية لجنة الحج المركزية وذلك خلال فترة اجراء الدراسة للعام الدراسي 1443 هـ.

4.3. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

1.4.3. صدق الاستبانة:

• الصدق الظاهري:

تم قياس استمارة الاستبيان في ضوء أهداف الدراسة وبعد إعداد الباحثة للاستمارة في شكلها المبدئي قامت الباحثة بعرضها على عدد من المحكمين من الأساتذة المتخصصين في إدارة الأعمال، واستفادت الباحثة من آراء المحكمين لتعديل عدد من الأسئلة والعبارات التي تقيس المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيطة، وكذلك تعديل صياغة الأسئلة للوصول إلى أفضل ترتيب للأسئلة.

• صدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل محور من المحاور والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.01 وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (1): محاور رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية

| م | المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|----------------|---------------|
| 1 | خدمات القُدوم والاستقبال | **0.849 | دال عند 0.01 |
| 2 | الخدمات الأمنية | **0.624 | دال عند 0.01 |
| 3 | خدمات الرحيل والمغادرة | **0.799 | دال عند 0.01 |
| 4 | خدمات البنية التحتية | **0.835 | دال عند 0.01 |
| 5 | الخدمات الصحية | **0.671 | دال عند 0.01 |
| 6 | الخدمات التقنية التكنولوجية | **0.843 | دال عند 0.01 |
| 7 | خدمات الحرمين الشريفين | **0.848 | دال عند 0.01 |
| 8 | آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم | **0.769 | دال عند 0.01 |
| 9 | آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة | **0.694 | دال عند 0.01 |

**معاملات الارتباط عند مستوى (0.01) * معاملات الارتباط عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (1) أنَّ جميع معاملات ارتباط مفردات أداة البحث موجبة ودالة إحصائية عند (0.01)، وهذا يعني تمتُّع الأداة بدرجة صدقٍ مرتفعة.

2.4.3. ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات أداة الدراسة (الاستبيان) أن يعطى هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) استخدمت الباحثة طريقة معامل (ألفا كرونباخ)، للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (15) مفردة من منسوبي الجهات التابعة للجنة الحج المركزية، وقد تم استبعاد تلك العينة الاستطلاعية من العينة الكلية عند التطبيق، والجدول رقم (2)، يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول (2): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة ن=20

| المحاور | عدد الوحدات | الثبات |
|-----------------------------|-------------|------------------|
| | N of Items | Cronbach's Alpha |
| خدمات القُدوم والاستقبال | 7 | 0.882 |
| الخدمات الأمنية | 4 | 0.776 |
| خدمات الرحيل والمغادرة | 3 | 0.911 |
| خدمات البنية التحتية | 5 | 0.899 |
| الخدمات الصحية | 5 | 0.906 |
| الخدمات التقنية التكنولوجية | 6 | 0.894 |
| خدمات الحرمين الشريفين | 11 | 0.785 |
| الاستبيان (الدرجة الكلية) | 41 | 0.928 |

♦ ضعيفة أقل (0.5) ♦ متوسطة بين (0.5-0.7) ♦ مرتفعة أكبر من (0.7)

يتضح من بيانات الجدول أنَّ معاملات الثبات مقبولة، وهي أكبر من (0.7)، وهذا يعطي مؤشراً جيداً لثبات الأداة، وبناءً عليه يمكن العمل بها والاعتماد عليها.

4. النتائج الخاصة بمحاور الدراسة:

المحور الأول: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات القدوم والاستقبال المقدمة من الجهات التنفيذية:
 للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات القدوم والاستقبال المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن خدمات القدوم والاستقبال

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|--|---------|-------------------|--------|
| 1 | يسرت وسائل التسجيل الإلكترونية في إجراءات القدوم | 2.98 | 0.311 | أوافق |
| 2 | الإجراءات الاحترازية والوقائية تم تطبيقها بشكل يحقق السلامة والأمان لضيوف الرحمن | 2.84 | 0.415 | أوافق |
| 3 | تم تهيئة صالات الاستقبال بالمطارات ورفع طاقتها الاستيعابية لاستقبال ضيوف الرحمن خلال موسم الحج | 2.77 | 0.424 | أوافق |
| 4 | تناسبت الطاقة التشغيلية للفنادق مع أعداد وفود ضيوف الرحمن | 2.70 | 0.534 | أوافق |
| 5 | تم تطبيق الإجراءات الاحترازية في أماكن سكن الحجاج | 2.70 | 0.462 | أوافق |
| 6 | مخيمات سكن الحجاج تم تجهيزها بمستويات عالية من الجودة والأمان | 2.54 | 0.629 | أوافق |
| 7 | تم الالتزام بمعايير الجودة للوجبات المقدمة لضيوف الرحمن | 2.59 | 0.594 | أوافق |
| | المعدل العام | 2.71 | 0.323 | أوافق |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات القدوم والاستقبال المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.71) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.323)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.59 – 2.98) بانحرافات معيارية (0.311 – 0.629) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور .
 ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الأول حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 74.2% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات القدوم والاستقبال المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 2.6% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (4): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات القدوم والاستقبال المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 582 | 74.2% |
| أوافق إلى حد ما | 182 | 23.2% |
| لا أوافق | 20 | 2.6% |
| المجموع | 784 | 100% |

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج:

دراسة السقاف (2020) والتي أكدت على وجود رضا عام بدرجة مرتفعة بنسبة (83.9%) لدى زوار المدينة المنورة عن خدمات الاستقبال والتي تمثلت في خدمات السكن وكذلك في الدراسة الحالية حصلت عبارة "مخيمات سكن الحجاج تم تجهيزها بمستويات عالية من الجودة والأمان" على متوسط مقداره (2.59) بدرجة موافقة كبيرة من قبل المسؤولين بلجنة الحج المركزية مما يؤكد توافق رأي اللجنة مع رأي زوار المدينة المنورة .
 وتفسر الباحثة النتائج السابقة بالآتي:

عبارة "يسرت وسائل التسجيل الإلكترونية في إجراءات القدوم" في الترتيب الأول بمتوسط مقداره (2.98) ويرجع ذلك إلى الإجراءات التي تتخذها المملكة في هذا الشأن في عمليات تسهيل الحصول على تأشيرة الزيارة للعمرة وكذلك الحج وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 والتي تستهدف توفير وقت استخراج التأشيرات خلال 24 ساعة من أجل تسهيل إجراءات استقبال ضيوف الرحمن بأعداد كبيرة تتماشى مع ما هو مستهدف في رؤية 2030 ووصول عدد زوار المملكة إلى 30 مليون زائر سنوياً .

المحور الثاني: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الأمنية المقدمة من الجهات التنفيذية
 للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الأمنية المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن الخدمات الأمنية

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|--------------|--|---------|-------------------|--------|
| 1 | تم توزيع رجال الأمن بالمشاعر المقدسة بشكل يناسب أعداد الحشود | 2.91 | 0.344 | أوافق |
| 2 | أفراد الأمن يلتزمون بكافة الإجراءات الاحترازية والوقائية . | 2.88 | 0.332 | أوافق |
| 3 | الخطط والتدابير الاستباقية المعدة لمواجهة الأزمات تم تنفيذها بفاعلية عالية | 2.86 | 0.399 | أوافق |
| 4 | لم تحدث أي مشكلات تزاممية بالمشاعر | 2.70 | 0.534 | أوافق |
| المعدل العام | | 2.83 | 0.289 | أو اقل |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الأمنية المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.83) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.289)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.70 – 2.91) بانحرافات معيارية (0.332 – 0.534) على التوالي وبديل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور.

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الثاني حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 85.3 % لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الأمنية المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 1.8 % لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (6): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الأمنية المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 382 | 85.3% |
| أوافق إلى حد ما | 58 | 12.9% |
| لا أوافق | 8 | 1.8% |
| المجموع | 448 | 100% |

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج:

دراسة حريري (2021) والتي أكدت أن أعلى خدمة نالت مستوى الرضا من قبل المعتمرين هي خدمة الإجراءات الأمنية المتبعة عند منافذ القدوم بمكة المكرمة لذلك جاء توافق ورضا المسؤولين بلجنة الحج المركزية عن الخدمات الأمنية متوافقاً مع آراء المعتمرين. وتفسر الباحثة النتائج السابقة بالآتي:

جاءت عبارة " تم توزيع رجال الأمن بالمشاعر المقدسة بشكل يناسب أعداد الحشود " في الترتيب الاول بمتوسط مقداره (2.98) وتعد هذه النتيجة أمر مقبول ومنطقي في الفترة الأخيرة في موسم الحج الاستثنائي من خلال أعداد محدودة من الحجاج من داخل المملكة وفقاً لإجراءات السلامة التي اتخذتها المملكة في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد وكذلك إقامة العمرة على مدار العام وفقاً لمجموعة من الإجراءات الاحترازية لذلك عملية توزيع رجال الأمن بالمشاعر المقدسة تناسبت مع أعداد الحشود المحدودة في موسم حج 1442 هـ وكذلك عمرة رمضان لعام 1443 هـ .

المحور الثالث: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات البنية التحتية المقدمة من الجهات التنفيذية

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات البنية التحتية المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن خدمات البنية التحتية

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|--------------|---|---------|-------------------|--------|
| 1 | تم تهيئة وتجهيز المشاعر والأماكن المقدسة لاستقبال ضيوف الرحمن بشكل يناسب حشود الحج | 2.86 | 0.442 | أوافق |
| 2 | (قطار الحرمين) ساهم في توفير الوقت والجهد في انتقال الحجاج دون أي تعب وعناء | 2.77 | 0.424 | أوافق |
| 3 | عملية انتقال الحجاج بين المشاعر المقدسة تمت بكل سهولة ويسر دون حدوث أي حوادث أو اختناقات مرورية | 2.73 | 0.484 | أوافق |
| 4 | شبكة الطرق تسع حركة حشود الحج والعمرة ومهيئة ومجهزة بكافة الخدمات التي يسرت وسهلت التنقل | 2.68 | 0.573 | أوافق |
| 5 | مستوى الصيانة الخاص بدورات المياه بالمشاعر المقدسة تم اجرائها وفقاً لإرشادات السلامة | 2.59 | 0.705 | أوافق |
| المعدل العام | | 2.72 | 0.393 | أو اقل |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات البنية التحتية المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.72) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.393)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.59 – 2.86) بانحرافات معيارية (0.424 – 0.705) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور، حيث جاءت عبارة "تم تهيئة وتجهيز المشاعر والأماكن المقدسة لاستقبال ضيوف الرحمن بشكل يناسب حشود الحج في الترتيب الأول بمتوسط مقداره (2.86) .

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الثالث حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 77.1% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات البنية التحتية المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 4.7% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (8): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات البنية التحتية المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 432 | 77.1% |
| أوافق إلى حد ما | 102 | 18.2% |
| لا أوافق | 26 | 4.7% |
| المجموع | 560 | 100% |

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج

دراسة أصغر وآخرون (2016) والتي أكدت عدم توفر بعض خدمات البنية التحتية المتمثلة في دورات المياه بالمشاعر المقدسة ومستوى جاهزيتها وفقاً لأعداد الحجاج.

وتفسر الباحثة ذلك:

بأن دراسة (أصغر) تم تطبيقها في موسم حج (2016) في ظروف طبيعية امتازت بكثرة أعداد الحجاج والى وصلت إلى 1.952.817 حاجاً وفقاً لتصريح الهيئة العامة للإحصاء مما شكل ذلك عبئ كبير على خدمات البنية التحتية بالمشاعر المقدسة على العكس من الفترة الحالية التي تم إجراء فيها الدراسة الحالية والتي اتسمت بموسم استثنائي من خلال أعداد محدودة فلم يشكل ذلك عبئ على خدمات البنية التحتية فكان من الطبيعي أن يكون مستوى رضا المسؤولين بلجنة الحج المركزية مرتفع جداً عن خدمات البنية التحتية المقدمة من حكومة المملكة والجهات المعنية وذلك لتناسبها مع أعداد ضيوف الرحمن.

المحور الرابع: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة من الجهات التنفيذية

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن الخدمات الصحية

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|--|---------|-------------------|--------|
| 1 | تم توزيع كفاءة المستشفيات بمكة المكرمة لتقديم خدمة طبية مميزة لضيوف الرحمن | 2.89 | 0.364 | أوافق |
| 2 | توسعت المملكة في إنشاء مستشفيات ميدانية متنقلة في المشاعر المقدسة | 2.84 | 0.369 | أوافق |
| 3 | الفرق والأطعم الطبية تلقت تدريبات ذات مستوى عالٍ | 2.84 | 0.369 | أوافق |
| 4 | خدمات العزل الطبي مهيأة ومجهزة لاستقبال حالات العزل | 2.80 | 0.442 | أوافق |
| 5 | سيارات الإسعاف المتواجدة بالمشاعر المقدسة تناسبت مع حجم أعداد الحجاج | 2.79 | 0.412 | أوافق |
| | المعدل العام | 2.83 | 0.300 | أوافق |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.83) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.300)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.79 – 2.89) بانحرافات معيارية (0.364 – 0.442) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور، حيث جاءت عبارة "تم توزيع كفاءة المستشفيات بمكة المكرمة لتقديم خدمة طبية مميزة لضيوف الرحمن" في الترتيب الأول بين باقي العبارات وحصلت على أعلى مستوى للرضا والتقييم الإيجابي من قبل المسؤولين بلجنة الحج المركزية بمتوسط مقداره (2.89)، والعبارة الأقل في الترتيب رغم ارتفاع مستوى رضا المسؤولين بلجنة الحج المركزية عنها عبارة "سيارات الإسعاف المتواجدة بالمشاعر المقدسة تناسبت مع حجم أعداد الحجاج" بمتوسط مقداره (2.79).

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الرابع حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 83.9% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 0.7% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (10): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 470 | 83.9% |
| أوافق إلى حد ما | 86 | 15.4% |
| لا أوافق | 4 | 0.7% |
| المجموع | 560 | 100% |

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج:

دراسة بوشة (2021) والتي أكدت أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمدين كان (موافق بشدة) بمتوسط عام مقداره (4.31)، وترجع الباحثة ذلك إلى الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها حكومة المملكة بشأن إقامة الحج في موسم استثنائي لعام 1442 هـ من أجل ضمان سلامة ضيوف الرحمن لذلك تم الاستعداد بخدمات صحية تتماشى مع الظروف التي يمر بها العالم من انتشار لفيروس كورونا المستجد لضمان إقامة شعائر الحج العمرة بكل سهولة ويسر وبشكل يحقق الطمأنينة والسكينة لضيوف الرحمن.

المحور الخامس: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات التقنية التكنولوجية المقدمة من الجهات التنفيذية

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات التقنية التكنولوجية المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن الخدمات التقنية التكنولوجية

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|--|---------|-------------------|----------|
| 1 | ساهمت أجهزة نظام مراقبة الاحداث غير الاعتيادية بالمشاعر المقدسة في حل الكثير من المشكلات قبل وقوعها | 2.79 | 0.454 | أوافق |
| 2 | ساهمت الأنظمة الإلكترونية بالمشاعر المقدسة بحصر الأعداد الكتروني مما يسر عملية تنظيم انتقالها من منسك لآخر | 2.77 | 0.537 | أوافق |
| 3 | التطبيقات الإلكترونية تم اعدادها بشكل يناسب مختلف الجنسيات واللغات | 2.73 | 0.520 | أوافق |
| 4 | لبت الشاشات الذكية والإرشادية بالمشاعر المقدسة احتياجات ضيوف الرحمن المعرفية | 2.70 | 0.499 | أوافق |
| 5 | الأساور الإلكترونية أسهمت في حل الأزمات قبل وقوعها | 2.61 | 0.676 | أوافق |
| 6 | لم تسجل أي مشاكل لخدمة Wi-Fi المجانية بالمشاعر المقدسة | 2.37 | 0.645 | أوافق |
| | المعدل العام | 2.66 | 0.419 | أو أوافق |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات التقنية التكنولوجية المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.66) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.419)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.37 – 2.79) بانحرافات معيارية (0.454 – 0.676) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور.

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الخامس حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 74.1% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات التقنية التكنولوجية المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 2.7% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (12): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات التقنية التكنولوجية المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 498 | 74.1% |
| أوافق إلى حد ما | 156 | 23.2% |
| لا أوافق | 18 | 2.7% |
| المجموع | 672 | 100% |

وتفسر الباحثة النتائج السابقة بالآتي:

جاءت عبارة " ساهمت أجهزة نظام مراقبة الأحداث غير الاعتيادية بالمشاعر المقدسة في حل الكثير من المشكلات قبل وقوعها " في الترتيب الأول بمتوسط عام مقداره (2.79) حيث تعتبر أجهزة ونظم مراقبة الأحداث من العناصر الهامة في إدارة وتنظيم حشود الحج والتي تعتمد عليها المملكة بشكل كبير في تنظيم ومراقبة حشود الحج مما جعل لها الريادة في هذا المجال بين سائر دول العالم، كما حصلت عبارة "الأساور الإلكترونية أسهمت في حل الأزمات قبل وقوعها" على درجة عالية من الموافقة والرضا من قبل المسؤولين بلجنة الحج المركزية حيث تعد الأساور الإلكترونية من أهم الإجراءات التأمينية الجديدة لضيوف الرحمن التي أتبعها حكومة المملكة في السنوات الأخيرة والتي أصبحت ضرورة ملحة في هذه الفترة لما تقدمه هذه الأساور الإلكترونية من خدمات لضيوف الرحمن مثل التتبع ومعرفة الأماكن في حالة الفقد أو التعرف على هوية الحاج في حالة وقوع الوفاة، كما حصلت عبارة " لم تسجل أي مشاكل لخدمة Wi-Fi المجانية بالمشاعر المقدسة " على درجة عالية من الموافقة بمتوسط عام مقداره (2.37) وترجع الباحثة ذلك إلى تفوق المملكة في تقديم خدمات الإنترنت حيث حققت المملكة المرتبة الخامسة عالميًا من بين 140 دولة، في مؤشر سرعة نطاق الإنترنت المتنقل، وفقًا لتقرير الهيئة العامة للإحصاء لعام 2021 م.

المحور السادس: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الحرمين الشريفين المقدمة من الجهات التنفيذية

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الحرمين الشريفين المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن خدمات الحرمين الشريفين

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|--------------|---|---------|-------------------|--------|
| 1 | المولدات الكهربائية ووحدات الإضاءة والإنارة بالحرمين الشريفين تعمل بكفاءة عالية | 2.93 | 0.259 | أوافق |
| 2 | الحركة في المطاف تم تنظيمها بشكل يحقق الأمن والسلامة للحاج | 2.87 | 0.383 | أوافق |
| 3 | تنظيم الدخول والخروج إلى الحرمين الشريفين تم وفقا للطاقة الاستيعابية لهما | 2.84 | 0.415 | أوافق |
| 4 | خدمات التوعية الدينية لضيوف الرحمن تمت بشكل فعال في مختلف الأماكن والمشاعر المقدسة | 2.82 | 0.469 | أوافق |
| 5 | عمليات التطهير والنظافة الخاصة بدورات المياه بالحرمين الشريفين تم اجرائها وفقا لإرشادات السلامة | 2.80 | 0.517 | أوافق |
| 6 | خزانات المياه المبردة تم توزيعها بشكل مناسب على كافة المناطق بالحرمين الشريفين | 2.79 | 0.492 | أوافق |
| 7 | الانتقال من المطاف إلى المسعى يتم بشكل مناسب ولا يشكل أي تراحم | 2.77 | 0.537 | أوافق |
| 8 | خدمات ارشاد التائبين تم تصميمها بشكل يحقق الأهداف المرجوة منها | 2.68 | 0.573 | أوافق |
| 9 | اللوحات الإرشادية تم تصميمها بلغات تتناسب مع جنسيات الحجاج المتعددة | 2.66 | 0.637 | أوافق |
| 10 | حركة السيارات الكهربائية في المسعى تمت بانسيابية مع استمرار عمليات التعقيم والتطهير | 2.66 | 0.578 | أوافق |
| 11 | الأماكن المخصصة لأداء ركعتي الطواف تم ادارتها بشكل يناسب الاعداد ويحقق السلامة والأمان لضيوف الرحمن | 2.59 | 0.623 | أوافق |
| المعدل العام | | 2.76 | 0.331 | أوافق |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الحرمين الشريفين المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.76) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.331)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.59 – 2.93) بانحرافات معيارية (0.259 – 0.637) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور حيث جاءت عبارة " المولدات الكهربائية ووحدات الإضاءة والإنارة بالحرمين الشريفين تعمل بكفاءة عالية " في الترتيب الأول بمتوسط عام مقداره (2.93)، وتلاها في الترتيب عبارة " الحركة في المطاف تم تنظيمها بشكل يحقق الأمن والسلامة للحاج " الأول بمتوسط عام مقداره (2.87)، وبنسبة متقاربة جدًا عبارة " تنظيم الدخول والخروج إلى الحرمين الشريفين تم وفقًا للطاقة الاستيعابية لهما "، وفي الترتيب الأخير جاءت عبارة " الأماكن المخصصة لأداء ركعتي الطواف تم إدارتها بشكل يناسب الأعداد ويحقق السلامة والأمان لضيوف الرحمن " بمتوسط عام مقداره (2.59).

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور السادس حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 81.1% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الحرمين الشريفين المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 4.4% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (14): توزيع نسب اجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الحرمين الشريفين المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 999 | 81.1% |
| أوافق إلى حد ما | 179 | 14.5% |
| لا أوافق | 54 | 4.4% |
| المجموع | 1232 | 100% |

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج:

دراسة مصطفى (2020)، ودراسة السقاف (2020)، ودراسة برهمن (2018) والتي أكدت الرضا التام من قبل الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين بنسب مقاربة لما توصلت له الدراسة حيث سجلت دراسة مصطفى (2020) معدل رضا عام عن خدمات الحرمين الشريفين من قبل الزوار بنسبة (83.39%). وترجع الباحثة النتائج السابقة إلى:

زيادة اهتمام حكومة المملكة بكل ما يخص شؤون الحج والعمرة داخل الحرمين الشريفين ومختلف المشاعر المقدسة وذلك لتحقيق رؤية المملكة 2030 في خدمة ضيوف الرحمن ووصول الأعداد إلى 30 مليون زائر، كما ترجع الباحثة أيضًا ارتفاع معدل رضا المسؤولين بلجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية داخل الحرمين الشريفين نظرًا لكفاية هذه الخدمات من أعداد الحشود والزوار المحدودة في هذه الفترة وفقًا لإجراءات السلامة الوقائية التي تتخذها المملكة لمواجهة فيروس كورونا مع زيادة الاهتمام برفع مستوى الخدمات استعدادًا لمواسم الحج الجديدة بعد عودة الأمور لطبيعتها.

المحور السابع: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الرحيل والمغادرة المقدمة من الجهات التنفيذية

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الرحيل والمغادرة المقدمة من الجهات التنفيذية طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن خدمات الرحيل والمغادرة

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|--|---------|-------------------|--------|
| 1 | لم يحدث تكديس بين أفواج ضيوف الرحمن خلال الانتقال من وإلى المطارات | 2.54 | 0.629 | أوافق |
| 2 | إجراءات المغادرة تمت بكل سهولة ويسر وبتوقيات زمنية قياسية كما هو معد مسبقا | 2.54 | 0.657 | أوافق |
| 3 | تم نقل أمتعة الحجاج دون وجود فقد أو خسارة | 2.45 | 0.627 | أوافق |
| | المعدل العام | 2.50 | 0.517 | أو اقق |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الرحيل والمغادرة المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.50) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.517)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.45 – 2.54) بانحرافات معيارية (0.627 – 0.657) على التوالي وبدل المعدل العام للفقرات على ان درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور، حيث جاءت عبارة "لم يحدث تكديس بين أفواج ضيوف الرحمن خلال الانتقال من وإلى المطارات" في الترتيب الأول بمتوسط عام مقداره (2.54)، وفي الترتيب الأخير عبارة "تم نقل أمتعة الحجاج دون وجود فقد أو خسارة" بمتوسط عام مقداره (2.45).

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور السابع حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 58.3% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الرحيل والمغادرة المقدمة من الجهات التنفيذية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 7.8% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (16): توزيع نسب اجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الرحيل والمغادرة المقدمة من الجهات التنفيذية

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 196 | 58.3% |
| أوافق إلى حد ما | 114 | 33.9% |
| لا أوافق | 26 | 7.8% |
| المجموع | 336 | 100% |

تعلق الباحثة على النتائج السابقة بالآتي:

يتضح من نتائج المحور السابق حصول خدمات الرحيل والمغادرة على أقل مستوى من الرضا من قبل المسؤولين بلجنة الحج المركزية حيث أكدت المؤشرات أن نسبة (58.3%) من عينة الدراسة لديها رضا عن خدمات الرحيل والمغادرة بدرجة كبيرة، نسبة (33.9%) لديها رضا بدرجة متوسطة، وتعتبر هذه النسب الأقل في رضا المسؤولين بلجنة الحج المركزية عن هذه الخدمات إذا ما قرنت بباقي الخدمات المقدمة من الجهات الأخرى، مما يجعل ذلك ضرورة ملحة في دراسة أسباب تراجع مستوى خدمات الرحيل والمغادرة لأنها تعد الخدمات الأخيرة التي يتلقاها زوار المملكة من الحجاج والمعتمرين والتي تترك أثر كبير وصورة ذهنية راسخة لديهم سواء كانت بالإيجاب أو بالسلب فكما تميزت خدمات القدوم والاستقبال بالترحيب والحفاوة ينبغي أن تكون خدمات الرحيل والمغادرة بنفس الدرجة لما تتركه من انطباع وأثر كبير.

المحور الثامن: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

| جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم | | | |
|--|--|---------|-------------------|
| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري |
| 1 | يتم متابعة خطط الجهات أثناء الموسم بشكل مستمر | 2.84 | 0.527 |
| 2 | هناك تقييم دائم لكافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والعمل على تعديل بعضها وفقاً لأهم المستجبات بالمشاعر والأماكن المقدسة | 2.80 | 0.415 |
| 3 | يتم عرض الخطط من الجهات التنفيذية ومناقشتها بوقت كاف | 2.71 | 0.421 |
| | المعدل العام | 2.78 | 0.481 |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.78) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.481)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.71 – 2.84) بانحرافات معيارية (0.415 – 0.527) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور.

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الثامن حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 81.5% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 3% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (18): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آلية اعتماد الخطط ومتابعة تنفيذها خلال المواسم

| العبارة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 276 | 81.5% |
| أوافق إلى حد ما | 52 | 15.5% |
| لا أوافق | 10 | 3% |
| المجموع | 336 | 100% |

تفسير الباحث نتائج المحور السابق بالآتي:

يتضح من نتائج المحور السابق الدور الكبير الذي تقوم به لجنة الحج المركزية من عمليات إشرافه ورقابية على كافة الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة للتأكد من تنفيذ ما تم عرضه من خطط في اجتماعات اللجنة المركزية من أجل تيسر الحج والعمرة على ضيوف الرحمن حيث حصلت عبارة "يتم متابعة خطط الجهات أثناء الموسم بشكل مستمر" على أعلى متوسط بمقدار (2.84) مما يؤكد أن دور المسؤولين بلجنة الحج المركزية دور إشرافي ورقابي مستمر طوال العام سواء كان ذلك في تقييم الخدمات المقدمة للمعتمرين أو الخدمات المقدمة في موسم الحج.

المحور التاسع: رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة

للتعرف على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس مدى رضاهم عنها.

جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المسؤولين عن آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة

| م | العبرة | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---|---------|-------------------|-----------------|
| 1 | التقارير التي ترفعها مختلف الجهات المشاركة في الموسم | 2.89 | 0.410 | أوافق |
| 2 | الزيارات الميدانية التي تقوم بها اللجنة | 2.87 | 0.405 | أوافق |
| 3 | عمل استطلاعات لآراء الحجاج والمعتمرين | 2.49 | 0.684 | أوافق |
| 4 | مراجعة تعليقات ضيوف الرحمن على وسائل التواصل الاجتماعي | 2.39 | 0.727 | أوافق |
| 5 | المقترحات والشكاوى المقدمة عبر الاتصال المباشر أو البوابة الإلكترونية | 2.33 | 0.741 | أوافق إلى حد ما |
| 6 | البيانات التفصيلية المعلن عنها من خلال مصلحة الإحصاء العامة بشكل يومي | 2.09 | 0.734 | أوافق إلى حد ما |
| | المعدل العام | 2.51 | 0.273 | أوافق |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة كان (مرتفع) بمتوسط عام مقداره (2.51) على مقياس ليكرت الثلاثي، وانحراف معياري (0.273)، وبمستوى موافقة أوافق على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.09 – 2.89). بانحرافات معيارية (0.741 – 0.405) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن درجة رضا أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور.

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور التاسع حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة بـ «أوافق» كانت 63.1% لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 11.6% لـ «لا أوافق» إذا ما استثنينا «أوافق إلى حد ما» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

جدول (20): توزيع نسب إجابات العينة لفقرات رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة

| العبرة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أوافق | 424 | 63.1% |
| أوافق إلى حد ما | 170 | 25.3% |
| لا أوافق | 78 | 11.6% |
| المجموع | 672 | 100% |

تفسير الباحثة لنتائج المحور السابق بالآتي:

يتضح من نتائج المحور السابق نوعية الآليات التي تستخدمها لجنة الحج المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة والتي تتنوع ما بين (تقارير رسمية ترفعها مختلف الجهات للجنة الحج المركزية وكذلك الزيارات الميدانية التي تقوم بها اللجنة للتأكد من تنفيذ ما تم عرضه من خطط باجتماعاتها على أرض الواقع من قبل الجهات التنفيذية، مع الأخذ بالمقترحات والشكاوى المقدمة عبر الاتصال المباشر أو البوابة الإلكترونية، وتفسر الباحثة وجود آلية البيانات التفصيلية المعلن عنها من خلال مصلحة الإحصاء في الترتيب الأخير لأن لجنة الحج المركزية تتلقى البيانات ولا تصدر أحكاما عليها إلا بعد المراجعة الميدانية للتأكد من صحتها كما هو معتاد في نظام عملها فعلى سبيل المثال نجد اجتماع من قبل اللجنة بأعضائها يتم عرض بعض الخطط من بعض الجهات، وبعد فترة قليلة يتواجد أعضاء من اللجنة بزيارات مفاجئة للتأكد من تنفيذ ما تم عرضه فالمصادقية لديها تتمثل في ما هو ملموس على أرض الواقع من خدمات وليس أرقام فقط.

5. النتائج والتوصيات:

1.5. النتائج:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات القدوم والاستقبال المقدمة من الجهات التنفيذية كان (مرتفع) بنسبة 74.2% وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 23.2% ويدل ذلك على أن تقييم أفراد العينة مرتفع لهذا المحور.
- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الأمنية كان (مرتفع) بنسبة 85.3%، وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 12.9% ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة مرتفع لهذا المحور.
- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات البنية التحتية كان (مرتفع) بنسبة 77.1%، وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 18.2% ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة مرتفع لهذا المحور.
- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات الصحية كان (مرتفع) بنسبة 83.9%، وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 15.4% ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة مرتفع لهذا المحور.

- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات التقنية التكنولوجية كان (مرتفع) بنسبة 74.1% ، وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 23.2% ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة مرتفع لهذا المحور.
- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الحرمين الشريفين كان (مرتفع) بنسبة 81.1%، وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 14.5% ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة مرتفع لهذا المحور.
- أن المعدل العام لدرجة رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى خدمات الرحيل والمغادرة كان (مرتفع) بنسبة 54.3%، وبمستوى موافقة إلى حد ما بنسبة 33.9% ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة متوسط لهذا المحور.
- أن أهم آليات عمل المسؤولين في لجنة الحج المركزية متابعة خطط الجهات أثناء الموسم بشكل مستمر. بمتوسط عام (مرتفع) مقداره (2.78).
- أن أهم آليات قياس رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة من قبل المسؤولين بلجنة الحج المركزية التقارير التي ترفعها مختلف الجهات المشاركة في الموسم، والزيارات الميدانية التي تقوم بها اللجنة.
- نسبة 35.7% من المسؤولين بالجهات التي تشترك بعضوية لجنة الحج المركزية لديهم خبرة كبيرة في مجال الحج لأكثر من (10) سنوات.
- أكثر الجهات التي تفاعلت مع الاستبانة المسؤولين التابعين للرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.
- وسائل التسجيل الإلكترونية الأهم بين خدمات القدوم والاستقبال لما حققته من تيسير على زوار المملكة بعكس النظم التقليدية المتبعة سابقاً.
- أشارت نتائج الخدمات الأمنية إلى كفاية الأعداد المشاركة من رجال الأمن بالمشاعر المقدسة بشكل يناسب أعداد الحشود.
- الخدمات الأمنية الأعلى في مستوى الرضا عن باقي الخدمات المقدمة لدى المسؤولين بلجنة الحج المركزية بنسبة 85.3%.
- أشارت نتائج الخدمات الصحية إلى كفاءة المستشفيات بمكة المكرمة في تقديم خدمات طبية مميزة لضيوف الرحمن.
- نظام مراقبة الاحداث غير الاعتيادية بالمشاعر المقدسة الأهم بين الخدمات التقنية التكنولوجية المقدمة لضيوف الرحمن.
- خدمات الرحيل والمغادرة الأقل في مستوى الرضا لدى المسؤولين بلجنة الحج المركزية عن باقي الخدمات المقدمة.
- التقارير الرسمية والزيارات الميدانية أهم الآليات المستخدمة في قياس رضا الحجاج والمعتمرين من قبل المسؤولين بلجنة الحج المركزية.

2.5. التوصيات:

- وبناءً على النتائج التي خلصت إليها الدراسة فإننا نوصي بما يلي:
- ضرورة الاستمرار في تحسين مستوى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بشكل يناسب زيادة الأعداد وفقاً لرؤية المملكة 2030، وذلك بإجراء العديد من الدراسات عن تقييم مستوى كافة الخدمات بمواسم الحج للأعوام المقبلة وتنفيذ ما جاءت به هذه الدراسات من توصيات.
- ضرورة توفر نظم إدارية مرنة قابلة للتجديد والتطوير والتعديل باستمرار لملاءمة الخدمات المقدمة للحجاج من كافة الجنسيات المختلفة.
- ضرورة إنشاء مدينة متكاملة البنى التحتية تضم جميع شركات تقديم الخدمات الغذائية للحجاج.
- ضرورة الاهتمام بخدمات الرحيل والمغادرة لاعتبارها الخدمات الأخيرة التي يتلقاها الحجاج والمعتمرين والتي تترك أثر كبير وصورة ذهنية راسخة لديهم.
- ضرورة زيادة مشاركة الشباب في مجال إدارة الحج والعمرة لإعداد جيل جديد قادر على حمل الراية خلفاً للأجداد، وذلك بالإعلان عن آلية لتطوع الشباب في خدمة ضيوف الرحمن وتدريبهم الجيد من قبل الوزارات المختصة.

المراجع:

- أصغر، عاطف حسين، احمد، عبدالرحيم، دبلول، الخالدي، مشاط. (2016). *التقييم الصحي لدورات المياه بالمشاعر المقدسة*. الملتقى العلمي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- برنامج خدمة ضيوف الرحمن وفقاً لرؤية المملكة 2030 <https://na.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/pep>
- برهمن، سامي بن ياسين أحمد، مصطفى، هلال. (2018). *تقييم مستوى جودة المرافق من وجهة نظر المعتمرين بموسم رمضان 1438 هـ*. المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- بوشة، أفنان. (2021). *إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا كوفيد 19*. (دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة). بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة أعمال الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- حريري، بكر. (2021). *تقييم تجربة العمرة من وجهة نظر المعتمرين خلال عودة الحج في ظل جائحة كورونا*. بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة أعمال الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- حسن. عبد الباسط محمد. (2011). *أصول البحث الاجتماعي*. ط14، مكتبة وهبة، 79.
- الحسن، غزوان. (2016). *بعد 72 عامًا.. وزارة الحج أسسها الملك عبدالعزيز ورعاها ملوك أبرار*. صحيفة سبق الإلكترونية، 10 سبتمبر.

- آل رمان، مشبب بن عبد الله. (2017). دور القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام في خدمة ضيوف الرحمن. *مجلة البحوث الأمنية: العدد (68)*، الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيرة، المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- رواس، حسن. (2022). تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة في منظومة الحج والعمرة بالتطبيق على مؤسسات التموين والإعاشة بمكة المكرمة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: (5)*.
- الزهراني، رمزي بن أحمد، وآخرون. (2015). *تقييم الخدمات الصحية في المدينة المنورة خلال موسم حج 1433 هـ*. الملتقى العلمي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيرة، المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- السقاف، حمزة. (2020). *قياس رضا الزوار عن الخدمات المقدمة لهم بالمدينة المنورة لحج عام 1441 هـ*. المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- السلي، إبراهيم عطية الله. (2015). *المراسيم والأوامر الملكية في رعاية مكة المكرمة والمشاعر المقدسة في العهد السعودي*. كرسي الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود.
- الشريف، رجاء بنت يحيى. (2009). *تقييم جودة خدمات مؤسسات الطوافة*. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: (1): 386*.
- شودري، منال أنيس. (2021). *تقييم الوضع الراهن للخدمات في دورات المياه بميقات التعميم*. مشروع بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، كلية إدارة الأعمال بقسم إدارة أعمال الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد. (2013). *أسس الخدمة الاجتماعية*. دار المتنبي، 36.
- عبدالرحيم، إبراهيم، مشاط، أحمد، مرسى، قاضي، السباعي. (2018). *تقييم الوضع البيئي والصحي بمواقف الإحرام (ميقات ذو الحليفة حج 1438 هـ)*. المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- العديلي، ناصر. (1995). *السلوك الإنساني والتنظيمي*. معهد الإدارة العامة، 189.
- عصمانى، سفيانى. (2006). *دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بو ضياف، 3.
- العلوي، على بن سليمان. (2017). *الخدمات الغذائية المقدمة لضيوف الرحمن رؤية لصناعة مميزة*. *مجلة البحوث الأمنية: (68)*، الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة، المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- عيد، عادل. (2019). *نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات*. *مجلة العلوم الاجتماعية: (1): 24-25*.
- غزاوي، عمر حسن محمد صالح. (2017). *أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج*. المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- غزاوي، عمر حسن محمد صالح. (2018). *قياس مدى رضا مستخدمي المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة*. مكاتب الخدمة الميدانية – مؤسسات الطوافة. المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- الفيروز أبادي، مجد الدين. (2005). *القاموس المحيط*. ط 2، 426.
- مصطفى، أيمن. (2020). *معايير ومؤشرات جودة الخدمات المقدمة في المسجد الحرام لذوي الاحتياجات الخاصة*. المملكة العربية السعودية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
- المطرفي، سعد. (2017). *برنامج مقابلة خاصة مع سمو الأمير خالد الفيصل*. موقع العربية، 3 سبتمبر. <https://www.alarabiya.net/programs/special>
- موقع أرقام الإلكتروني. (2016). *نجاح استراتيجية تطور خدمات ضيوف الرحمن في قلب "رؤية المملكة 2030"*، 26 / 8 / 2016. <https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/441691>
- الموقع الإلكتروني لصحيفة المدينة. (2016). *"اللجنة العليا للحج" انضباطية تامة في الإشراف والمتابعة والتقويم للخطط التطويرية*، 10 أبريل. <https://www.al-madina.com>
- الموقع الإلكتروني لصحيفة الوثام 21 يونيو 2017. <https://www.alweeam.com.sa>
- الموقع الإلكتروني لصحيفة عكاظ (2021). *الفيصل يرأس اجتماع لجنة الحج ويستعرض خطط الجهات وجاهزية المرافق*، 6 يوليو 2021. <https://www.okaz.com.sa/news>
- الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للإحصاء والتعبئة، 1440 هـ. <https://www.stats.gov.sa>
- الموقع الإلكتروني لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2022). *برنامج ضيوف الرحمن*، 16 رجب 1443 هـ. <https://hrsd.gov.sa/ar/page>

- وكالة الأنباء السعودية. (2017). اليوم الوطني/ وزارة الحج والعمرة: "مهام عظيمة خدمة لضيوف الرحمن: 19 سبتمبر. <https://www.spa.gov.sa/1667674>
- Abd al-Rahim, Ibrahim., Mashat, A., Qadi, Al-Sibai. (2018). *Taqyim Alwade Albiyaa Walsuhaa Bimawaqit Al'ihram (Miqat Dhu Alhalifih Hajun 1438هـ)* 'Evaluation of the environmental and health situation at the times of Ihram (the times of Dhu Hulaifah Hajj 1438 AH)'. Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Abdul Latif, R. A. (2013). *'Usus Alkhidmat Al'iitima'iat* 'Foundations of social service'. Dar Almutanabaa, 36. [in Arabic]
- Al Rumman, M. (2017). Dawr Alquat Alkhasat Li'amn Almasjid Alharam Fi Khidmat Duyuf Alrahman 'The role of the special force for the security of the Grand Mosque in serving the guests of Rahman'. *Security Research Journal*: Issue (68), The Seventeenth Scientific Forum for Hajj, Umrah and Visit Research, Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Al-Adili, N. (1995). *Alsuluk Al'iinsaniu Waltanzimi* 'Human And Organizational Behaviour'. Institute of Public Administration, 189. [in Arabic]
- Al-Alawi, A. (2017). Alkhadamat Alghidhayyat Almuqadamat Liduyuf Alrahman Ruyat Lisinaeat Mumayazatin 'Food services provided to pilgrims are a vision of a distinguished industry'. *Security Research Journal*: (68), The Seventeenth Scientific Forum for Hajj and Umrah Research, Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Alfayruz, A, M. (2005). *Alqamus Almuhi* 'Ocean Dictionary'. I 2, 426. [in Arabic]
- Al-Matrafi, S. (2017). *Barnamaj Muqabalat Khasat Mae Sumui Al'amir Khalid Alfaysal* 'A special interview program with His Highness Prince Khaled Al-Faisal'. Al-Arabiya website, September 3. <https://www.alarabiya.net/programs/special> [in Arabic]
- Al-Salami, I. A. (2015). *Almarasim Wal'awamir Almalakiat Fi Rieayat Makat Almukaramat Walmashaeir Almuqadasat Fi Aleahd Alsa'udii* 'Royal decrees and orders in the care of Makkah Al-Mukarramah and the holy sites in the Saudi era'. Chair of King Salman bin Abdulaziz Al Saud. [in Arabic]
- Al-Saqqaf, H. (2020). *Qias Rida Alzuwaar Ean Alkhadamat Almuqadamat Lahum Bialmadinat Almunawarat Lihajin Eamin 1441 Hu* 'Measuring visitors' satisfaction with the services provided to them in Medina, Lahj, in 1441 AH'. Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Al-Sharif, R. B. (2009). *Taqyim Jawdat Khadmat Muasasat Altawaafati* 'Evaluation of the quality of services of the raft institutions'. *Scientific Journal of Economics and Trade*, (1), 386. [in Arabic]
- Al-Zahrani, R., and others. (2015). *Taqyim Alkhidamat Alsihiyat Fi Almadinat Almunawarat Khilal Mawsim Hajin 1433h* 'Evaluation of health services in Medina during the Hajj season 1433 AH'. The Fifteenth Practical Forum for Hajj, Umrah and Visit Research, Kingdom of Saudi Arabia, Institute of the Custodian of the Two Holy Mosques for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Asghar, A. H., Ahmad, A., al-Khalidi, M. (2016). *Altaqyim Alsihiyu Lidawrat Almia Bialmashaeir Almuqadasati. Almultaqaa Aleilmii Alsaadis Eashar Li'abhath Alhaji Waleumrat Walziyarati* 'Sanitary assessment of toilets in the holy sites. The Sixteenth Scientific Forum for Hajj, Umrah and Visit Research, Kingdom of Saudi Arabia'. Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Brahmin, S. and Mustafa, H. (2018). *Taqyim Mustawaa Jawdat Almarafiq Min Wijhat Nazar Almu'etamirin Bimawsim Ramadan 1438هـ* 'Evaluation of the level of quality of facilities from the point of view of pilgrims during the Ramadan season 1438 AH'. Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Busha, Afnan. (2021). *'Idarat Tajribat Aleumrat Faa Zili Jayihat Kuruna Kufid 19. (Dirasat Taqwimi 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)'. Research submitted to obtain a master's degree in Hajj and Umrah business management, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- City newspaper website. (2016). "The Higher Committee for Hajj" is a complete discipline in supervising, following up and evaluating development plans, April 10. <https://www.al-madina.com> [in Arabic]
- Eid, A. (2019). Nahw Muashirat Takhtitiat Liziadat Kafa'at Manzumat Alkhadamat Alataa Tuqadimuha Muasasat Altawafat Lihuj Bayt Allah Alharam Faa 'Atar Ma Yueraf Bieasr Sinaeat Alkhadamat 'Towards planning indicators to increase the efficiency of the system of services provided by the raft institutions to the pilgrims of the Sacred House of God within the framework of what is known as the age of the service industry'. *Journal of Social Sciences*, 12 (1), 24-25. [in Arabic]
- Ghazzawi, O. H. M. (2017). *'Athar Tatbiq Mabadi Aljawdat Alshaamilat Ealaa Khadamat Wamarafiq Alhaji* 'The impact of applying the principles of total quality on Hajj services and facilities'. Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]

- Ghazzawi, O. H. M. (2018). *Qias Madaa Rida Mustakhdimi Almasar Alalkitrunii Liwizarat Alhaji Waleumrati. (Makatib Alkhidmat Almaydaniat - Muasasat Altawaafati)* 'Measuring the extent of satisfaction of users of the electronic path of the Ministry of Hajj and Umrah. (Field Service Offices - Tawafah Institutions)'. Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Hariri, B. (2021). *Taqyim Tajribat Aleumrat Min Wijhat Nazar Almuetaamin Khilal Eawdat Alhaji Faa Zili Jayihat Kuruna* 'Evaluation of the Umrah experience from the point of view of pilgrims during the return of Hajj in light of the Corona pandemic'. A research submitted to obtain a master's degree in Hajj and Umrah business management, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Hassan, G. (2016). *Baed 72 Eaman.. Wizarat Alhaji 'Asasaha Almalik Eabdaleaziz Waraeaha Muluk 'Abrar* 'After 72 years... the Ministry of Hajj was founded by King Abdulaziz and sponsored by righteous kings'. Sabq electronic newspaper, September 10. <https://sabq.org/saudia> [in Arabic]
- Hassan. A. B.M. (2011). *'Usul Albahth Aliajtimaeia* 'The origins of social research'. 14th edition, Wahbata Library, 79. [in Arabic]
- Mustafa, A. (2020). *Maeayir Wamuashirat Jawdat Alkhadamat Almuqadamat Fi Almasjid Alharam Lidhawi Alaihtiajat Alkhasati* 'Standards and indicators of the quality of services provided in the Grand Mosque for people with special needs'. Kingdom of Saudi Arabia, Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- Numbers website. (2016). The success of the strategy to develop the services of the pilgrims at the heart of the "Kingdom's Vision 2030", 8/26/2016 <https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/441691> [in Arabic]
- Okaz newspaper website (2021). Al-Faisal chairs the meeting of the Hajj Committee and reviews the plans of the authorities and the readiness of the facilities, July 6, 2021. <https://www.okaz.com.sa/news> [in Arabic]
- Osmani, S. (2006). *Dawr Altaswiq Fi Qitae Alkhadamat Alsihiyati* 'The role of marketing in the health services sector'. Unpublished master's thesis, Faculty of Economic and Commercial Sciences, Mohamed Bou Diaf University, 3. [in Arabic]
- Rawas, H. (2022). *Taqyim Waqie 'Iidarat Aljawdat Alshaamilat Fi Manzumat Alhaji Waleumrat Bialtatbiq Ealaa Muasasat Altamwin Wal'ieashat Bimakat Almuqadamat* 'Evaluating the reality of total quality management in the Hajj and Umrah system by applying it to the catering and subsistence institutions in Makkah Al-Mukarramah'. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, (5). [in Arabic]
- Saudi Press Agency. (2017). National Day / Ministry of Hajj and Umrah: "Great tasks in service to the pilgrims: September 19. <https://www.spa.gov.sa/1667674> [in Arabic]
- Shambour, M. K., and Gutub, A. (2021). Progress of IoT Research Technologies and Applications Serving Hajj and Umrah. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 47(2), 1253 -1273. <https://doi.org/10.1007/s13369-021-05838-7>
- Shudri, M. A. (2021). *Taqyim Alwade Alraahin Lilkhadamat Fi Dawrat Almiaah Bimiqaat Altaneim* 'Assessment of the current status of services in toilets with timers'. A research project submitted to complete the requirements for obtaining a master's degree, College of Business Administration, Hajj and Umrah Business Administration Department, Umm Al-Qura University. [in Arabic]
- The Program for Serving the Guests of Rahman according to the Kingdom's Vision 2030 <https://na.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/pep> [in Arabic]
- The website of Al Weeam newspaper, June 21, 2017. <https://www.alweeam.com.sa> [in Arabic]
- The website of the General Authority for Statistics and Mobilization, 1440 AH, <https://www.stats.gov.sa> [in Arabic]
- The website of the Ministry of Human Resources and Social Development. (2022). The Guests of the Merciful Programme, Rajab 16, 1443 AH. <https://hrsd.gov.sa/ar/page> [in Arabic]