

إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا " كوفيد 19 "

(دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة)

أ/ أفنان عقيل بوشة

درجة الماجستير في إدارة أعمال الحج والعمرة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أم القرى

د/ سعد عزيز حبيب العتيبي

قسم إدارة أعمال الحج والعمرة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

الملخص:

هدت الدراسة التعرف على تقييم (المعتمريين - 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 للمعتمريين ومقدمي الخدمات للمعتمريين عام 1442هـ، والمواطنين السعوديين، واعتمدت الدراسة الحالية على عينة متاحة قوامها (227) مفردة من المعتمريين ومقدمي الخدمات للمعتمريين عام 1442هـ، والمواطنين السعوديين، ومن أهم النتائج: فيما يتعلق بتقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمريين أشارت النتائج إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمريين 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 ويدل المعدل العام للفقرات على ان تقييم افراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور.

**Abstract:**

**Research objective:** The present study aims mainly to identify the evaluation of (pilgrims - service providers - Saudi citizens) of services provided by the Kingdom of Saudi Arabia in managing the Umrah experience in 1442 AH in light of the Corona Covid-19 crisis.

**Research methodology:** The study belongs to descriptive research, which depends on a sample survey method for pilgrims and service providers for pilgrims in 1442 AH, and Saudi citizens.

**Sample:** The current study relied on an available sample of (227) individual Umrah performers and service providers for Umrah performers in 1442 AH, and Saudi citizens.

**Main results:** With regard to assessing the quality of health services within the Makkah Mosque for Umrah performers, the results indicated that the general average of the degree of approval for assessing the quality of health services within the Makkah Mosque for pilgrims was (strongly agree) with an overall average of (4.31) on the Likert five-point scale, a standard deviation (0.545), and the level of Strongly agreeing to most of the answers on the paragraphs of the axis, as the arithmetic averages of this axis ranged between (3.78 - 4.57) with standard deviations (1.096 - 0.623), respectively.

#### مقدمة:

أكرم الله سبحانه وتعالى هذا البلد الكريم بخدمة ضيوفه وزوار المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف، وتسعى حكومة خادم الحرمين الشريفين رعاها الله لتحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتسهيل إجراءاتهم، والحفاظ على حقوقهم، لتحقيق الأهداف السامية، وتحقيق أفضل الخدمات لضيوف الرحمن من جميع أنحاء العالم. حيث تستقبل مكة المكرمة كل عام ملايين الحجاج الذين يفدون إليها من كافة بقاع العالم فهي تعتبر مدينة ديناميكية ومتغيرة طيلة العام. وتحرص حكومة المملكة العربية السعودية على أمن وسلامة ضيوف الرحمن وتوفير أقصى أنواع السلامة لهم، وتوفر سبل الراحة لهم من خلال تقديم أفضل الخدمات.

وتتشرف المملكة العربية السعودية في كل عام بخدمة الملايين من ضيوف الرحمن وتعمل على تسهيل وتيسير كل السبل والإجراءات لعموم المسلمين من مختلف الجنسيات لتمكينهم من أداء مناسك الحج والعمرة وتقديم أفضل الخدمات لهم تنظيمياً وصحياً وأمنياً بمتابعة من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع - حفظهما الله - لمسيرة الحج والعمرة ومسيرة ضيوف الرحمن أثناء وجودهم في المشاعر، وقد كان هذا ديدن حكام هذه البلاد منذ قديم الزمان، وفي السياق فان الوضع هذا العام 1442هـ يأتي في ظل ظروف استثنائية، حيث ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من الظواهر الكوارث الوبائية في العالم، وآخرها فايروس الكورونا (كوفيد19) الذي اجتاح العالم شرقه وغربه شماله وجنوبه، ولاشك أن مراحل تطور خدمات الحج التموينية جعلنا نستلهم المستقبل وفق تصورات عملية ودراسات علمية وتطبيقات ميدانية لمواصلة ركب التقدم في عجلة التطور وحلقات التنمية لتحقيق النهضة الشاملة في التنظيمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية لضيوف الرحمن وقاصدي الأماكن

المقدسة، ومما يدفعنا في هذا الاتجاه هو الرؤية الطموحة 2030م، والتي حركت الأفكار نحو بوصلة الإبداع .

وتبذل حكومة المملكة العربية السعودية جهود حثيثة للسيطرة على هذا الوباء بالتوعية والإرشادات الصحية وبرامج الحجر الصحي على المواطنين والمقيمين إضافة إلى مجهودات وزارة الصحة السعودية في تجهيز المستشفيات لاستقبال المصابين بالفايروس وتقديم الخدمات العلاجية اللازمة لهم، وفي هذا السياق فقد أعلنت حكومة المملكة العربية السعودية وإيفاء بمقاصد الشريعة الإسلامية إقامة مناسك العمرة لهذا العام 1442هـ لكن باشتراطات معينة، من هنا جاءت أهمية دراسة تجربة إدارة العمرة في ظل جائحة كورونا.

### مشكلة الدراسة:

تعتبر مدينة مكة المكرمة وخاصة في موسم العمرة نموذجًا مثاليًا للمدن التي تعاني من الاكتظاظ حيث تستقبل سنويا ملايين المعتمرين لذلك تستنفر الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة، كامل طاقتها لتمكين المعتمرين من أداء عمرتهم في يسر وسهولة، والحفاظ على امنهم وسلامتهم، ومع انتشار فيروس كورونا الذي يهدد العالم أجمع وبعد أن استقرت حكومة المملكة على استئناف موسم العمرة لعام 1442هـ، الأمر الذي يشكل تحديًا كبيرًا للملكة وحكومتها في محاولة إنجاح تلك التجربة.

لذلك تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة تقييم إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا- كوفيد-19 من خلال التعرف على طبيعة الخدمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية أثناء إقامة العمرة للعام 1442هـ، وبالتالي تقييم تلك الخدمات باختلاف أنواعها، من خدمات صحية علاجية، وخدمات الأمن، وخدمات النقل والترحيل، وخدمات إسكان المعتمرين بالفنادق، إضافة للخدمات التوعوية الدينية المختلفة.

### تساؤلات الدراسة:

سعت الدراسة إلى الإجابة على تساؤل رئيس وهو: ما تقييم (المعتمرين -مقدمي الخدمات - المواطنين السعوديين) الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية في إدارة تجربة العمرة في ظل أزمة كورونا كوفيد19؟، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما تقييم الوضع الراهن للخدمات الصحية التي تقدم لرعاية صحة المعتمرين وذلك من حيث التوزيع (الكم) ومن حيث مستوى الأداء (الكيف)، ومدى كفايتها وملاءمتها لما يتطلبه المعتمرين في بيت الله الحرام أثناء جائحة كورونا.

2. ما تقييم الوضع الراهن لخدمات أمن المعتمرين التي تقدم وذلك من حيث التوزيع (الكم) ومن حيث مستوى الأداء (الكيف)، ومدى كفاءتها وملاءمتها لما يحتاجه المعتمرين في مناطق العاصمة المقدسة أثناء جائحة كورونا.

3. ما تقييم الوضع الراهن لخدمات (الإسكان والترحيل والنظافة والتعقيم) للمعتمرين وذلك من حيث التوزيع (الكم) ومن حيث مستوى الأداء (الكيف)، ومدى كفاءتها وملاءمتها لما يتطلبه المعتمرين في مناطق المجاورة لبيت الله الحرام أثناء جائحة كورونا؟

4. ما هي التحديات التي تواجه الجهات المختصة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442هـ في ظل وجود جائحة عالمية تفتك بالبشر حالياً ومعرفة اثر ذلك على جودة الخدمة المقدمة للمعتمرين أثناء جائحة كورونا؟

#### أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تمكن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في أنها:

- تسهم في التعرف على تقييم (المعتمرين - مقدمي الخدمات -المواطنين السعوديين) للخدمات الصحية العلاجية، وخدمات الأمن، وخدمات النقل والترحيل، وخدمات إسكان المعتمرين بالفنادق، إضافة للخدمات التوعوية الدينية المختلفة، المقدمة خلال موسم العمرة 1442هـ.

- تطمح الدراسة إلى تكوين معلومات وبيانات وزيادة الإثراء المعرفي بالحقول الدراسية المتعلقة بإدارة الأزمة والحشود لموسم العمرة 1442هـ، لما قد تشكله نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للقيام بدراسات مكملة، أو لمحاكاة الدراسة عينها في بيئاتٍ أخرى مشابهة.

الأهمية التطبيقية: تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في أنها: تساعد في إمداد القائمين على اتخاذ القرار في المملكة في التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تنثرى رغباتهم حول إدارة العمرة في الأزمات مما يساعدهم لاتخاذ القرار المناسب.

#### حدود الدراسة:

أ- الحدود الموضوعية: تتمثل في موضوع الدراسة وهو إدارة تجربة العمرة في ظل أزمة كورونا (كوفيد19) - دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة.

ب- الحدود الزمنية: العام الدراسي: 2021م - 1442هـ.

ج- الحدود المكانية: العاصمة المقدسة في عام 1442هـ بمكة المكرمة.

د- الحدود البشرية: عينة عشوائية بسيطة من المعتمريين و العاملين في تقديم الخدمات لمعتمري بيت الله الحرام في عام 1442هـ، وعينه عشوائية من المواطنين السعوديين.

### مصطلحات الدراسة:

العمرة: هي زيارة بيت الله الحرام على وجه الخصوص، وهو النسك المعروف المتضمن الإحرام والتلبية والطواف والسعي بين الصفا والمروة، والحلق أو التقصير، وهي مشروعة بالكتاب والسنة والإجماع (آل مسعود، 2012، ص 10).

جائحة: هو وباء ينتشر بين البشر في مساحة كبيرة مثل قارة مثلاً أو قد تتسع لتضم كافة أرجاء العالم. ويسمى الانتشار الواسع لمرض بين الحيوانات جارفة. الوباء المستوطن واسع الانتشار المستقر من حيث معرفة عدد الأفراد الذين يمرضون بسببه لا يعتبر جائحة. وعليه يستبعد من جائحة الانفلونزا النزلات الموسمية المتكررة للبرد.

كورونا -كوفيد-19: فيروسات كورونا هي فصيلة فيروسات واسعة الانتشار يعرف أنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ومتلازمة التهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس)، وفيروس كورونا المستجد هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها وهو ينتقل بين الحيوانات والبشر (منظمة الصحة العالمية، 2020).

جودة الخدمات: كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة، والقدرة على جذب المزيد منها لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة (بن حليمة، 2017، ص154)

الرقابة الصحية: هي الإجراءات المتخذة من قبل الأمانة أو البلدية أو المجمع القروي لمتابعة توافر الشروط الصحية الواجب توافرها في المحلات ذات العلاقة بالصحة العامة والعاملين بها للتأكد من سلامة ما تقدمه هذه المحلات من أغذية ومشروبات وذلك بهدف المحافظة على الصحة العامة.

الجهة التنظيمية: أي جهة حكومية أو جهة اعتبارية عامة مستقلة تتولى مهام ومسؤوليات تنظيمية أو رقابية لقطاع معين في المملكة على مستند نظامي.

الجهة العامة: أي جهة حكومية أو جهة اعتبارية عامة مستقلة في المملكة، أو أي من الجهات التابعة لها -وتعد في حكم الجهة العامة أي شركة تقوم بإدارة المرافق العامة أو البنى التحتية الوطنية أو تشغيلها أو صيانتها، أو تقوم بمباشرة خدمة عامة فيما يخص إدارة تلك المرافق أو البنية التحتية.

## الإطار النظري:

### إدارة العمرة:

تعتبر الإدارة بالنسبة لعملية العمرة مسألة أساسية لتحقيق الرضا الأكبر للمعتمرين، ذلك أن الهدف الأساسي هو تنظيم وتخطيط ورقابة وتنفيذ وتسهيل الإجراءات، وهذا هو جوهر ما يطلبه المعتمر، ولكن بداية ما هو تعريف العمرة؟

العمرة لغة كما جاء في لسان العرب لابن منظور تعني: الزيارة والقصد، وشرعاً كما جاءت في سبل الإسلام للصنعاني والشرح الممتع لابن عثيمين: التعبد لله تعالى بالطواف بالبيت، والسعي بين الصفا والمروة، والتحلل منها بالحق أو التقصير، وهي سنة مؤكدة وقد أوجبها بعض أهل العلم كأبي حنيفة والشافعي وابن حبيب المالكي وهي مرة في العمر، وأما وقتها فطوال العام إلا أيام الحج لمن كان حاجاً، ومن أحرم بعمرة في أشهر الحج ونوى الحج فهو متمتع، وأفضلها في رمضان لحديث ابن عباس عن النبي صلى الله عليه وسلم قال لامرأة من الأنصار يقال لها أم سنان " ما منعك أن تكوني حجبت معنا، قالت: ناضحان كان لأبي فلان زوجها حج هو وابنه على أحدهما وكان الآخر يسقي عليه غلامنا فقال: فعمرة في رمضان تقضي حجة أو حجة معي " (متفق عليه).

وقد اهتمت حكومة المملكة العربية السعودية بشؤون الحرمين الشريفين وبخدمة الحجاج والمعتمرين، والتي كانت إلى ما قبل 1420هـ غير محدودة بتنظيم معين بل كان الأمر يرجع للممثلة السعودية في الدولة المضيفة، ونظراً للمظاهر السلبية التي كانت تبدو للعيان، واستشرت كثيراً كظاهرة الاقتراض في الطرقات وحول الحرمين الشريفين وتحت الجسور والكباري، مما أدى إلى تضيق الطرقات والممرات وتعطيل حركة السير وكذلك تخريب تلك المرافق وتلويثها بترك الفضلات، إلى أن صدر قرار مجلس الوزراء بتاريخ 1420/6/10هـ الذي يقضي بتنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة، ويصدر وزير الحج بالاتفاق مع وزير الداخلية اللائحة التنفيذية لهذا النظام (مهاوش، 2004، ص 29).

فهذا التجمع البشري الفريد من نوعه الذي تشهده الأماكن المقدسة في مواسم الحج والعمرة يستحق أن يلقى العناية الفائقة والاهتمام الكبير لتحقيق الأمن والأمان لضيوف الله من الحجاج والمعتمرين في كل عام، والتعامل مع الحشود البشرية الهائلة المتواجدة في مكان واحد يضيق عن استيعابهم وفي وقت محدد، وينتمون إلى خلفيات حضارية واجتماعية مختلفة، يظل تحدياً فريداً ومتجددة لا يوجد له مثيل على مستوى العالم بأسره مما يستوجب تخصيص الموارد

الهائلة واستنفار الإمكانيات والجهود الفنية والبشرية لتوفير أقصى درجات الضمان لسلامة الحجاج وأمنهم (الخليوي، 2007، ص 76-78).

### تجربة العمرة في ظل فيروس كورونا المستجد (COVID-19):

وضعت المملكة العربية السعودية مجموعة من البروتوكولات الصحية للوقاية من مرض كوفيد-19 خلال فترة العمرة والزيارة تمثلت وفقاً لهيئة الصحة العامة في: مجموعة من الاشتراطات ما قبل الوصول إلى المملكة حيث يشترط على القادمين للعمرة أو الزيارة للحرمين الشريفين من خارج المملكة العربية السعودية، وأخرى يجب اتخاذها في الطائرة وعند الوصول إلى المطار، واشتراطات مرتبطة بالنقل والسكن، ومجموعة من الاشتراطات العامة، واشتراطات مرتبطة بالحرم المكي والحرم المدني.

ومن هذه الشروط:

- ضرورة حصول حجاج الداخل والخارج على جرعات لقاح فيروس كورونا قبل بداية شهر ذي الحجة.
- أن يكون لقاح الحجاج القادمين من خارج المملكة العربية السعودية معتمداً من قبل منظمة الصحة العالمية.
- أن تكون الجرعة الثانية من لقاح كورونا قبل دخول المملكة بنحو أسبوع.
- حصول جميع المكلفين والعاملين في الحج على جرعتي اللقاح المعتمد في المملكة ضد كورونا، قبل بدء التكليف بما لا يقل عن أسبوع.
- ارتداء الكمامة لجميع الحجاج العاملين في جميع الأوقات.
- إظهار نتيجة فحص مخبري معتمد «سلبية» للفيروس، قبل 72 ساعة من الوصول للمملكة.
- الحجر لمدة 72 ساعة بعد الوصول إلى المملكة.
- تتخلل فترة الحجر إعادة الفحص المخبري المعتمد بعد 48 ساعة عن طريق جهة متعاقدة مع مقدم الخدمة الميدانية للحجاج (<https://cutt.us/tIHHD>).

### أبعاد جودة الخدمات:

أوضح المحياوي (2006، ص95)، وناصر الدين (2009، ص 79-80)، ونور الدين (2007، ص71) أبعاد جودة الخدمات على النحو التالي:

الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، وتكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده، بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أداءها.

مدى إمكانية الحصول على الخدمة: هي قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة في الوقت والمكان الذي يريده العميل، بالإضافة إلى الحصول على الخدمة خلال وقت انتظار مناسب، وسهولة الوصول لمكان تقديم الخدمة.

الأمان: وهي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها؛ أي مدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كلاهما.

المصداقية: هي درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة؛ أي أنه ينبغي أن تكون هناك مصداقية لدى مقدم الخدمة، والتزامه بالوعود التي يقدمها، مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية.

درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل: معناه مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدتها، بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل.

اللباقة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتصف بالمعاملة الودية مع العملاء، وبالتالي فإن هذا البعد يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والعميل.

الاستجابة: وهي مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمات في أن يكونوا دائماً في خدمة العملاء، وأيضا قدرهم على أداء الخدمة عند احتياج العميل لها، وينبغي أن يشعر مقدم الخدمة بالسعادة والحماس في خدمة العميل، وأن يكون مقدم الخدمة جاهز لتقديم الخدمة عند طلبها.

الكفاءة والجدارة: تتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والمعرفة التي تمكنهم من أداء الأدوار بشكل أفضل.

الجوانب الملموسة: وتعني مظهر التسهيلات المادية (المعدات المتاحة لدى المؤسسة الخدمية، ومظهر مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال بهم، وينبغي أن تكون التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة حديثة، وأن يعطي التصميم الداخلي جواً مريحاً للعميل.

الاتصالات: وهي مدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل، والدور الذي يجب أن يلعبه العميل للحصول على الخدمة المطلوبة، فينبغي إعلام العميل بالدور الذي يجب أن

يقوم به، وشرح الأضرار التي يمكن أن تلحق به إذا لم يلتزم بما طلب منه، وأيضا شرح كيفية تجنب المشاكل التي يمكن أن تحدث أثناء تقديم الخدمة، لذلك فلا بد أن تكون عملية الاتصال بالعميل واضحة، وتعتمد على طرق ملائمة حسب مستوى وثقافة العميل.

#### الدراسات السابقة:

**دراسة عطاءه (2021) بعنوان "تقييم سلامة وجودة الأغذية المقدمة بالمنشآت الغذائية بمكة المكرمة"** حيث تشير النتائج إلى أن نسبة (٢٢%) من المطابخ في المتوسط العام لمؤشرات الاشتراطات الصحية قد حصلت على تقييم (جيد) وكانت القيم تتراوح من (٧٩-٩٠%) وهي تحتاج إلى بعض الإجراءات التصحيحية مثل عمل السجلات. وأظهرت النتائج أن نسبة (٣٩%) من المطابخ التي حصلت على تقييم (جيد جدا) وكانت القيم تتراوح من (٨٠-١٠٠%) وان هذه المطابخ والتي تميزت بوجود هذه السجلات والتي تعتبر نواة يبني عليها نظم الجودة في المنشآت الغذائية.

**دراسة سرحان (2019) بعنوان " الخدمات الصحية اللوجستية لضيوف الرحمن في ظل رؤية المملكة 2030م: دراسة وصفية مقطعية"** حيث أوضحت الدراسة أن حكومة خادم الحرمين الشريفين متمثلة في وزارة الصحة تبذل قصارى جهدها في تقديم الرعاية الطبية المتقدمة والمتخصصة لضيوف الرحمن بالمجان، ومواكبة لرؤية المملكة 2030 في خصخصة قطاع الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ومنها الخدمات الصحية حيث تشرف وزارة الحج والعمرة متمثلة في مؤسسات الطوافة لتقديم الدعم اللوجستي لضيوف الرحمن وتسهيل العقبات وتوفير الإمكانات لإنهاء إجراءات الرعاية الطبية للحجاج في المستشفيات وبعد خروجهم منها بصحة جيدة.

**دراسة اللحواني (2017) بعنوان " دور ومكانة إدارة الأزمات والمخاطر في القطاعات العاملة في الحج والعمرة والزيارة"** تهدف الدراسة إلى التعريف بإدارة الأزمات والمخاطر وأهمية تطبيقها في القطاعات العاملة في الحج والعمرة والزيارة وتطوير قدرات العاملين بها وزيادة الوعي بالأزمات والمخاطر المرتبطة بأعمال الحج والعمرة من اجل العمل على الحد منها واستخدامت الدراسة منهجين رئيسيين هما، المنهج التحليلي والمنهج الوصفي وتمثلت العينة محل الدراسة في عدد (16) ما بين أعضاء مجلس الإدارة وموظفين دائمين. وجاءت أهم النتائج بأن المؤسسات بصفة عامة تواجه جملة تحديات تتعدد في أشكالها وأنواعها وأبعادها، فرضت عليها جملة من الأزمات والمخاطر الشيء الذي أوجب عليها ضرورة إعداد العدة والاستعداد الجيد لمواجهةها مما يجعل من متخذ القرار في حالة قلق وخوف نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل، إما بسبب عدم المعرفة بما سيكون، أو عدم وجود خبرة لديه نابعة من تجارب

سابقة مرت بها المؤسسة بظروف مماثلة، إضافة إلى ضرورة وجود إدارة الأزمات والمخاطر هي عبارة عن منهج علمي للتعامل مع مختلف الأزمات والمخاطر من خلال القدرة على كشف مسبباتها ومقدار شدتها ثم تحديد طبيعتها ونوعها، بعدها يتم تقييمها وتحليلها بناء على عدة طرق ليتم معالجتها والسيطرة عليها.

**دراسة آل سعود (2016) بعنوان " إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية"** وقد أشارت نتائج الدراسة أن مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية بشكل عام كان مرتفعاً، إضافة إلى وجود خطط وتدابير استباقية ووقائية لمواسم الحج والعمرة تتغير سنوياً تبعاً للمستجدات الصحية والأمنية في العالم.

**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 الباحثون إلى رضائهم عن سرعة صرف الدواء والتجهيزات المادية، ومدى توافر الأدوية في الخدمات الصحية، كما كان مجانية الخدمات عاملاً محفزاً في إيجابية التقييم.

**دراسة أبوعراد وطه (2014) بعنوان "الاحتياجات التدريبية للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين لإدارة الأزمات أثناء فترة الحج والعمرة".** وقد هدفت الدراسة إلى تحديد أبرز الاحتياجات التدريبية لتطوير مهارات وقدرات القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين، وتوصلت الدراسة إلى أهمية التدريب على استخدام وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، وتوظيف الأنظمة التقنية في التوعية والارتقاء بمختلف خدمات موسم الحج والعمرة، إضافة إلى لزوم التوعية ببعض ما تدعو إليه الحاجة من طرق وكيفيات وقائية، كطرق مكافحة انتشار الأمراض المعدية.

#### **التعقيب 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 والتي تمثلت في ندرة الدراسات التي اهتمت بالبحث في موضوع إدارة العمرة في ظل الأزمات المختلفة، كما أغفلت غالبية الدراسات التركيز على دراسة التأثير الذي يمكن أن يحدثه انتشار فيروس كورونا

المستجد على عملية إدارة العمرة، هذا بالإضافة إلى اعتماد غالبية الدراسة على المنهج الوصفي لدراسة الموضوعات المرتبطة بموضوع العمرة

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة وبلورة المشكلة البحثية، والتعرف على المنهج الملائم للدراسة، إضافة إلى التعرف على الأدوات المناسبة للدراسة.

**نوع الدراسة ومنهجها:** تنتمي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة، أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد، أو دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف معين أو مجموعة من الأوضاع؛ وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها دون الدخول في أسبابها أو الحكم فيها، وذلك بغض النظر عن وجود أو عدم وجود فروض محددة مسبقاً (حسن 2011، 79)، وتسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على تقييم إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا -كوفيد-19.

**مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في معتمرين بيت الله الحرام والعاملين في تقديم الخدمات للمعتمرين للعام 1442هـ، وعينة عشوائية من المواطنين السعوديين.

**عينة الدراسة:** اعتمدت الدراسة الحالية على عينة متاحة قوامها (227) مفردة من معتمرين بيت الله الحرام والعاملين في تقديم الخدمات للمعتمرين للعام 1442هـ، وعينه عشوائية من المواطنين السعوديين.

**أدوات الدراسة:** اعتمدت الدراسة على صحيفة الاستقصاء للإجابة على تساؤلات الدراسة، وهي إحدى أدوات جمع البيانات التي تكون في صورة شكل مطبوع أو إلكتروني ويحتوي على مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة، وتستهدف استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو الأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات (عبد الحميد 2002، 145)، وفي ضوء ذلك صمم الباحث استمارة استبيان بدقة تتضمن عدداً من الأسئلة والعبارات.

**صدق الأداة:** قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل محور من المحاور الأربعة 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 تقييم الخدمات المقدمة للمعتمرين

م	المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمدين	0.844**	دال عند 0.01
2	تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي	0.864**	دال عند 0.01
3	تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة	0.889**	دال عند 0.01
4	التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي	0.710**	دال عند 0.01

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ والتي تعتمد على تباينات أسئلة الاختبار، وتشتت أن تقيس بنود الاختبار ثمة واحدة فقط ولذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة على انفراد ثم حساب معامل ثبات المقياس ككل كما هو مبين في الجدول التالي:

#### جدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة

م	المحور	معامل الثبات
1	تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمدين	0.970
2	تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي	0.872
3	تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة	0.961
4	التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي	0.858

تشير بيانات الجدول إلى أن معاملات الثبات لإجابات الباحثين على محاور الدراسة تراوحت بين 0.858 و 0.970 بثبات كلى مقداره 0.976، وجميعها تدل على موثوقية عالية جدا في صدق وثبات أداة الدراسة. ويستنتج مما سبق أن أداة الدراسة أوفت بالشروط السيكمترية للاختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض الدراسة.

**نتائج الدراسة:**

نتيجة الإجابة عن السؤال الأول الذي نص على ما يلي: ما تقييم الوضع الراهن للخدمات الصحية التي تقدم لرعاية صحة المعتمرين وذلك من حيث التوزيع (الكم) ومن حيث مستوى الأداء (الكيف)، ومدى كفايتها وملاءمتها لما يتطلبه المعتمرين في بيت الله الحرام أثناء جائحة كورونا.

للتعرف على تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمرين طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمرين.

الجدول رقم (3) يعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول علماً بأن الدرجات تم تصنيفها حسب الجدول التالي:

جدول (3) متوسط درجات المقياس

المتوسط المرجح	من 1-1.79	من 1.80- 2.59	من 2.60- 3.39	من 3.40 - 4.19	من 5 - 4.20
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم جودة الخدمات الصحية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يتوفر بالمستشفيات تجهيزات طبية ذات تكنولوجيا حديثة تستخدم حالياً	4.44	.631	موافق بشدة
2	يبدو العاملون المتخصصين بتقديم الخدمات الصحية على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	4.44	.764	موافق بشدة
3	يتوافر بالحرم المكي والمسجد النبوي تقديم الخدمات الصحية بأكثر من لغة	4.12	.928	موافق
4	يتوافر بأماكن تلقى الخدمات الصحية قاعات انتظار واسعة ونظيفة ومجهزة (عدد كاف من الكراسي، تليفزيون للتثقيف الصحي، مكيفات ...)	4.16	.799	موافق
5	لتطوير وتحسين المنظومة الصحية للمعتمرين تقدم بعض الخدمات	4.35	.739	موافق بشدة

			الصحية عبر تكنولوجيا الاتصال عن بُعد (العلاج عن بعد)	
6	يقدم القائمين على الخدمات الصحية (الأطباء - التمريض) تجربة رعاية صحية سهلة وبدون عقبات لكبار السن	4.55	.679	موافق بشدة
7	يوجد تطبيق صارم للقواعد والأنظمة مثل: ممنوع التدخين، ارتداء الكمامة، قياس درجات الحرارة باستمرار، التزام الهدوء	4.27	.880	موافق بشدة
8	توافر الكمامات والمعقمات والصابون بداخل الحرم المكي والمدني	4.34	.689	موافق بشدة
9	القائمين على تقديم الخدمات الصحية يتميزون بالدقة والانضباط في الفحص أو التشخيص أو العلاج	4.32	.721	موافق بشدة
10	تضم الخدمات الصحية التخصصات المختلفة لتقديم رعاية صحية متكاملة معتمدة على أطباء وممرضين متخصصين.	4.17	.805	موافق
11	للعاملين بالخدمات الصحية رغبة دائمة في حل مشكلات المريض	4.53	.706	موافق بشدة
12	يقوم المعتمر المريض المقيم بأجراء فحص كورونا مجانا في المراكز الحكومية اذا شعر بأعراض الفايروس	4.30	.796	موافق بشدة
13	أثق في الاستشارات الطبية والخدمات التشخيصية	4.37	.885	موافق بشدة
14	يجرى المريض مختلف التحاليل وصور الأشعة مجانا في المراكز الحكومية	4.41	.726	موافق بشدة
15	يوفر القائمين على تقديم الخدمات الصحية الأدوية الضرورية	4.15	.854	موافق
16	مقدمي الخدمة الصحية يخبرون المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة والانتهاه منها	4.31	.799	موافق بشدة
17	مقدمي الخدمة لا يتأخرون في الاستجابة الفورية لمريض كورونا مهما كانت درجة الانشغال	4.33	.729	موافق بشدة
18	يتميز مقدمي الخدمة بالسرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة وتوجيه المريض إلى أقرب مركز صحي والتعاون معه	4.34	.731	موافق بشدة
19	يرغب مقدمي الخدمة بتقديم المساعدة الدائمة للمرضى	4.30	.823	موافق بشدة
20	مقدمي الخدمة الصحية يتميزون بالرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى عن طريق (937)	4.39	.716	موافق بشدة
21	تسهل فرق العمل الليلية على تقديم خدماتها للمعتمدين بانتظام	4.47	.647	موافق بشدة
22	يشعر المعتمر بالأمان عند التعامل مع مقدمي الخدمة الصحية	4.33	.775	موافق بشدة

23	يخفف مقدم الخدمة الصحية على الدوام بالتعاون والسلاسة	4.23	.800	موافق بشدة
24	يمتلك مقدم الخدمة الصحية بالمعرفة والمهارة المتخصصة والإجابة على الاستفسارات سواء عن طريق المركز الصحي أو الهاتف المجاني	4.26	.728	موافق بشدة
25	تخفف المعلومات التي يقدمها الأطباء والمرضى مستوى القلق عند المرضى والناجم عن الأمراض التي لا يتوافر لها لقاحات	4.42	.715	موافق بشدة
26	الكوادر الصحية السعودية موضع ثقة بقدراتهم الطبية من جانب المعتمدين	4.11	.891	موافق
27	الأطباء يتابعون باستمرار حالة المريض مثل تقديم استشارات طبية وبرامج غذائية ورياضية	4.44	.679	موافق بشدة
28	يحافظ الأطباء والمرضى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى	4.57	.623	موافق بشدة
29	توفر وزارة الصحة لمنسوبيها الكادر الصحي سهولة اخذ لقاح كورونا	4.33	.748	موافق بشدة
30	يعطى مقدمي الخدمة الصحية الاهتمام الكافي وتفهم احتياجات المريض الشخصية	4.42	.689	موافق بشدة
31	يعمل مقدمي الخدمة الصحية في كل الأوقات وعلى مدار 24 ساعة بالإضافة إلى ملاءمة ساعات العمل مع الوقت المخصص للخدمة المقدمة	4.32	.757	موافق بشدة
32	اشعر بالناية الشخصية عند تلقى الخدمة الصحية	4.35	.752	موافق بشدة
33	تقدم للمعتمد المعلومات اللازمة عن الإجراءات المتبعة أثناء فترة العلاج	4.33	.752	موافق بشدة
34	اشعر من مقدمي الخدمة بالتعاطف وتقدير ظروف المريض	4.03	1.060	موافق
35	لا تلعب الوساطة أي دور في الاهتمام بالمرضى	3.78	1.096	موافق
36	أسعار تلقى الخدمة بالمستشفيات مناسبة وضمن قدرة المريض	4.44	.631	موافق بشدة
	المعدل العام	4.31	.545	موافق بشدة

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمدين 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 ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم 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«موافق» و«موافق بشدة» كانت 86.6 % لتقييم جودة الخدمات الصحية وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة بـ 2.5 % لـ«غير موافق» و«غير موافق بشدة» إذا ما استثنينا «محايد» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام.

**جدول (5) توزيع نسب إجابات العينة لفقرات تقييم جودة الخدمات الصحية**

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
0.8	63	غير موافق بشدة
1.7	135	غير موافق
11.0	896	محايد
38.4	3138	موافق
48.2	3940	موافق بشدة
% 100	8172	المجموع

ومن الجدير بالذكر بالإشارة هنا إلى أن تقييم جودة الخدمات الصحية داخل الحرم المكي قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات المحور الأول فإذا كان معدل فقرات المحور يساوي (3) فإن أفراد العينة يكونون حياديين نحو المحور الأول، وإذا كان المعدل أكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدمت الباحثة اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان المعدل العام للمحور (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

**جدول (6) نتيجة اختبار (t) لمعدل المحور الأول**

**One-Sample Test**

Test Value = 0
----------------

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
total1	119.115	226	.000	4.31410	4.2427	4.3855

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 119.115 بدرجات حرية 226 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (4.31) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ أن القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على فعالية الخدمات الصحية داخل الحرم المكي للمعتمدين لدى المستفيدين من تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) في تسهيل تنظيم العمرة وإدارتها بشكل قوى.

نتيجة الإجابة عن السؤال الثاني الذي نص على ما يلي: ما تقييم الوضع الراهن لخدمات أمن المعتمدين التي تقدم وذلك من حيث التوزيع (الكم) ومن حيث مستوى الأداء (الكيف)، ومدى كفاءتها وملاءمتها لما يحتاجه المعتمدين في مناطق العاصمة المقدسة أثناء جائحة كورونا.

للتعرف على تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي.

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	كثافة توزيع أفراد الأمن متناسبة مع أعداد المعتمدين	4.56	.685	موافق بشدة
2	يلتزم أفراد الأمن بالإجراءات الاحترازية الوقائية	4.59	.619	موافق بشدة
3	أفراد الأمن يتعاملون بتهاون مع المعتمدين في تطبيق الإجراءات الاحترازية الوقائية أثناء تأدية فريضة العمرة داخل الحرم	3.32	1.576	محايد
4	يسهل الوصول إلى أفراد الأمن وقت الحاجة	4.49	.743	موافق بشدة
5	التنظيم من قبل أفراد الأمن لا يستغرق وقتاً طويلاً عند عملية دخول وخروج المعتمدين	4.52	.661	موافق بشدة
6	لا يميز أفراد الأمن في التعامل بين الجنسيات المختلفة للمعتمدين	4.44	.764	موافق بشدة

7	يتقيد أفراد الأمن باستعمال الزي الرسمي ولبس الكمامة طوال فترة تواجدهم في العمل	4.59	0.647	موافق بشدة
8	تنظيم رجال الأمن دخول المعتمر لأداء فريضة العمرة ببسر وسهولة	4.56	0.595	موافق بشدة
9	تحرص الحكومة الرشيدة على توفير لقاح كورونا لرجال الأمن أولاً	4.40	0.805	موافق بشدة
10	يتعامل أفراد الأمن بصرامة مع التهاون بالإجراءات الوقائية التي يرتكبها المعتمرين	4.42	0.774	موافق بشدة
11	يجيد أفراد الأمن التحدث بأكثر من لغة	4.01	0.957	موافق
12	توجد أجهزة مراقبة في مختلف الأماكن مما يشعر المعتمر بالأمان	4.50	0.612	موافق بشدة
13	تمتلك إدارة الأمن خطط وتدابير استباقية للتعامل مع الأزمات داخل الحرم	4.43	0.769	موافق بشدة
المعدل العام		4.37	0.517	موافق بشدة

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي كان (موافق بشدة) بمتوسط عام مقداره (4.37) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.517)، وبمستوى موافقة موافق بشدة على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.32 - 4.59) بانحرافات معيارية (1.576 - 0.619) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم 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 ب"موافق" و"موافق بشدة" كانت 88 % لتقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة ب 5 % ل«غير موافق» و«غير موافق بشدة» إذا ما استثنينا «محايد» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

#### جدول (8) توزيع نسب إجابات العينة لفقرات تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
2.0	58	غير موافق بشدة
3.0	89	غير موافق
6.9	203	محايد

32.3	948	موافق
55.7	1635	موافق بشدة
% 100	2933	المجموع

ومن الجدير بالذكر الإشارة هنا إلى أن تقييم خدمات الأمن داخل الحرم المكي قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات المحور الثاني فإذا كان معدل فقرات المحور يساوي (3) فإن أفراد العينة يكونون حياديين نحو المحور الثاني، وإذا كان المعدل أكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدمت الباحثة اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان المعدل العام للمحور (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

### جدول (9) نتيجة اختبار (t) لمعدل المحور الثاني

#### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
total2	127.349	226	.000	4.37208	4.3044	4.4397

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 127.349 بدرجات حرية 226 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (4.37) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ أن القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على فعالية خدمات الأمن داخل الحرم المكي لدى المستفيدين من تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) في تسهيل تنظيم العمرة وإدارتها بشكل قوى.

نتيجة الإجابة عن السؤال الثالث الذي نص على ما يلي: ما تقييم الوضع الراهن لخدمات (الإسكان والترحيل والنظافة والتعقيم) للمعتمرين وذلك من حيث التوزيع (الكم) ومن حيث مستوى الأداء (الكيف)، ومدى كفاءتها وملاءمتها لما يتطلبه المعتمرين في مناطق المجاورة لبيت الله الحرام أثناء جائحة كورونا؟

للتعرف على تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة.

### جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	المظهر الخارجي للسكن يمتاز بالحدائثة	4.14	.835	موافق
2	يحتوى السكن على غرف مريحة، نظيفة، مكيفة، مفروشات مميزة	4.13	.764	موافق
3	تمتاز أماكن السكن بمستوى جيد من التعقيم	4.17	.763	موافق
4	يتم تقديم الوجبات من خلال أدوات تستخدم لمرة واحدة فقط (كالأطباق والملاعق البلاستيكية)	4.31	.743	موافق بشدة
5	تمتاز المأكولات المقدمة بجودة جيدة	4.14	.774	موافق
6	تحرص الفنادق على إعطاء معلومات توعوية وقائية للمعتمر بكافة اللغات عند تأديته فريضة العمرة	4.16	.806	موافق
7	تهتم أماكن السكن باستخدام الوسائل التكنولوجية لتقديم خدماتها	4.14	.780	موافق
8	توفير خدمة أدوات التعقيم (الكمامة-المعقم) أثناء ذهابهم إلى الحرم.	4.18	.859	موافق
9	تطبيق التباعد بين المعتمرين داخل الفندق وداخل السكن	4.18	.846	موافق
10	توافر وسائل النظافة والتعقيم في أماكن الوضوء ودورات المياه	4.19	.858	موافق بشدة
11	يتواجد أماكن لإلقاء القمامة بشكل كافي في أماكن العمرة	4.32	.756	موافق بشدة
12	يهتم العاملون في أماكن الحرم المختلفة بالنظافة الشخصية	4.40	.724	موافق بشدة
13	يحرص العاملون في داخل الحرم على تنظيف وتعقيم الأماكن بشكل دائم خلف المعتمرين	4.48	.766	موافق بشدة
14	تكثيف أعمال التطهير والتعقيم بالمسجد الحرام وساحاته على مدار الساعة، لضمان سلامة المعتمرين	4.57	.715	موافق بشدة
15	يتم التنسيق بين أجهزة الدولة المختلفة من خلال وزارة الحج والعمرة	4.47	.748	موافق بشدة

			وخدمة المعتمرين لتسهيل عملية الاستقبال و الترحيل
16	الاتهاء من أداء مناسك العمرة	تواجد حافلات كافيته لنقل المعتمرين من والى المطار عند المغادرة بعد	4.38
17	لضمان عدم وجود مفقودين	يهتم المسؤولون وقت المغادرة بالتأكد من أعداد الأفواج قبل التحرك	4.41
18	الاهتمام بالإجراءات الاحترازية عند الدخول أو الخروج من المطارات		4.44
19	التباعد الاجتماعي	تقسيم المعتمرين على مجموعات صغيرة عند المغادرة للحفاظ على	4.41
20	الكشف على تطبيق توكلنا للقادمين من المعتمرين الداخليين		4.44
21	توفر أجهزة كشف درجة الحرارة عند الدخول الى المطار للمعتمرين		4.50
	المعدل العام		4.33

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة كان (موافق بشدة) بمتوسط عام مقداره (4.33) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.575)، وبمستوى موافقة موافق بشدة على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (4.13 - 4.57) بانحرافات معيارية (0.715 - 0.764) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على ان تقييم أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور .

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الثالث حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة ب"موافق" و"موافق بشدة" كانت 84.4 % لتقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة ب 1.7 % ل"غير موافق" و"غير موافق بشدة" إذا ما استثنينا «محايد» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

#### جدول (11) توزيع نسب إجابات العينة لفقرات تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
0.3	16	غير موافق بشدة
1.4	66	غير موافق
13.9	668	محايد

36.3	1738	موافق
48.1	2306	موافق بشدة
% 100	4794	المجموع

من الجدير بالذكر الإشارة هنا إلى أن تقييم خدمات الإسكان والترحيل والنظافة قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات المحور الثالث فإذا كان معدل فقرات المحور يساوي (3) فإن أفراد العينة يكونون حياديين نحو المحور الثالث، وإذا كان المعدل أكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدمت الباحثة اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان المعدل العام للمحور (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

### جدول (12) نتيجة اختبار (t) لمعدل المحور الثالث

#### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
total3	113.463	226	.000	4.33257	4.2573	4.4078

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 113.463 بدرجات حرية 226 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (4.33) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ أن القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على فعالية خدمات الإسكان والترحيل والنظافة لدى المستفيدين من تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) في تسهيل تنظيم العمرة وإدارتها بشكل قوى.

نتيجة الإجابة عن السؤال الرابع الذي نص على ما يلي: ما هي التحديات التي تواجه الجهات المختصة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442هـ في ظل وجود جائحة عالمية فتتك بالبشر حالياً ومعرفة اثر ذلك على جودة الخدمة المقدمة للمعتمرين أثناء جائحة كورونا؟

للتعرف على تقييم التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي طلب من المشاركين في هذه الدراسة بتحديد المستوى المناسب (درجة الموافقة) والذي يعكس تقييم التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي.

**جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي**

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تعليق تطبيق اعتمرنا أثناء تواجد المعتمرين في مكة واعتراضهم لعدم دخولهم الحرم المكي الشريف	3.81	1.100	موافق
2	عدم السماح للمعتمرين بأداء مناسك العمرة أكثر من مرة	3.74	1.149	موافق
3	وفاة معتمرين بسبب الإصابة بفيروس كورونا أثناء فترة زيارتهم وإجراءات سفرهم وتواصلهم مع سفاراتهم	3.49	1.246	موافق
4	مرض بعض المعتمرين أثناء وجودهم في المملكة بفيروس كورونا وجهود مواجهة العدوى بوزارة الصحة وحجر المعتمرين	3.81	1.138	موافق
5	سداد قيمة تأشيرات العمرة الملغاة وعددا من الخدمات الأخرى (تذاكر الطيران - حجوزات الفنادق) من الجهات السعودية إلى الشركات السياحية	3.94	.948	موافق
6	تعليق المملكة أداء العمرة والزيارة لعدة شهور مع ظهور الجائحة مما أثر على مشاريع استثمارية كبيرة وصغيرة	4.29	.788	موافق بشدة
7	العجز العددي في الكوادر الطبية بالمستشفيات وتعرض الأطباء والمرضى للإصابة	3.66	1.173	موافق
8	المخاطر الصحية أثناء أداء العمرة (الأمراض المعدية - الأمراض المزمنة - سوء التعقيم والتطهير - تغير في نوعية جودة الهواء) التي يتعرض لها المعتمرين	3.71	1.154	موافق
9	مضاعفة جهود مؤسسات الطوافة قبل قدوم المعتمرين والذين سيؤدون مناسكهم بفقده شرعي وبيئي وصحي وتوعوي وثقافي واقتصادي حول جائحة كورونا	4.19	.797	موافق

10	العاملين	وفرت الحكومة لقاح كورونا لجميع القائمين على موسم العمرة لحماية	4.44	.729	موافق بشدة
11		استقبال شكاوى المعتمرين وإحالتها إلى اللجنة المختصة بذلك (لجنة النظر في شكاوى المعتمرين) وإرشاد التائهين، ومتابعة أحوالهم الصحية، وتنقلاتهم	4.38	.734	موافق بشدة
12		آلية تحديد الدول التي يقدم منها المعتمرون وأعدادهم بصفة دورية، حسب تصنيف الإجراءات الوقائية والاشتراطات للدول التي يقدم منها المعتمرون والزوار إلى المملكة	4.32	.860	موافق بشدة
المعدل العام			3.98	0.625	موافق

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المعدل العام لدرجة الموافقة على تقييم خدمات التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي كان (موافق) بمتوسط عام مقداره (3.98) على مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.625)، وبمستوى موافقة موافق بشدة على معظم الإجابات على فقرات المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.49 - 4.44) بانحرافات معيارية (1.246 - 0.729) على التوالي ويدل المعدل العام للفقرات على أن تقييم أفراد العينة كانت مرتفعة لهذا المحور.

ولتأكيد النتيجة السابقة قامت الباحثة بدراسة نسب إجابات أفراد العينة للمحور الرابع حيث تشير النتائج إلى أن نسبة إجابات أفراد العينة ب"موافق" و"موافق بشدة" كانت 70.5% لتقييم التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي وهذه النسبة تعتبر كبيرة مقارنة ب 9.5% ل"غير موافق" و"غير موافق بشدة" إذا ما استثنينا «محايد» والتي انعكست على معدلات الفقرات والمعدل العام في الجدول السابق.

**جدول (14) توزيع نسب إجابات العينة لفقرات تقييم التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي**

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
3.7	104	غير موافق بشدة
5.8	161	غير موافق
20.0	560	محايد
32.9	919	موافق

37.6	1050	موافق بشدة
% 100	2794	المجموع

ومن الجدير بالذكر الإشارة هنا إلى أن تقييم خدمات التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي قيست بمعدل مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات المحور الرابع فإذا كان معدل فقرات المحور يساوي (3) فإن أفراد العينة يكونون حياديين نحو المحور الرابع، وإذا كان المعدل أكبر من (3) فإن اتجاهات أفراد العينة تكون إيجابية وفعالة، وإذا كان المعدل أقل من (3) تكون الاتجاهات سلبية وغير فعالة، وتزداد درجة الاتجاهات الإيجابية وفعاليتها كلما زادت قيمة المعدل، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة، لذلك استخدمت الباحثة اختبار T للعينة الواحدة لاختبار فيما إذا كان المعدل العام للمحور (إيجابي) أكبر من (3) (معدل مقياس ليكرت الخماسي) حيث كانت نتيجة الاختبار كما هي مبينة في الجدول التالي:

#### جدول (15) نتيجة اختبار (t) لمعدل المحور الرابع

##### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
total	95.880	226	.000	3.98128	3.8995	4.0631

حيث كانت نتيجة اختبار t تساوي 95.880 بدرجات حرية 226 وهي قيمة كبيرة وكذلك أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 مما يدل على معدل الفقرات (3.98) دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 ونلاحظ أن القيمة أكبر من (3) وتدل قيمة مستوى الدلالة على فعالية تقييم التحديات التي تواجه الدولة في ظل إدارتها لمناسك العمرة 1442 هـ داخل الحرم المكي لدى المستفيدين من تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) في تسهيل تنظيم العمرة وإدارتها بشكل قوي.

##### التوصيات:

- عقد ورش عمل ودورات تدريبية للقائمين على تقديم الخدمات للمعتمرين، وتدريبهم على آلية التعامل مع المعتمرين خلال جائحة كورونا.

- تدريب المعنيين بتقديم الخدمات على استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل يسهل من عملية تقديم الخدمة، وتذليل المشكلات التي تواجه المعتمرين.
- إدراج خطط بالمراكز البحثية تهدف إلى إدارة تجربة الحج والعمرة أثناء الأزمات.
- ضرورة حصول كافة المعتمرين على الخدمات الصحية عالية الجودة سواء التعزيزية أو الوقائية أو العلاجية أو التأهيلية أو المخففة للآلام دون مواجهة أي تعب أو ضائقة مالية.
- إنشاء مركز تطوعي واستقطاب وتدريب كفاءات تطوعية لتجهيزهم لظروف طارئة في المجتمع.
- يجب توعية المجتمع بمخاطر الأوبئة العالمية عن طريق رسائل نصية وبروشورات وأفلام وثائقية

## المراجع

- أبو عراد، صالح بن علي و طه، محمد إبراهيم. (2014). "الاحتياجات التدريبية للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين لإدارة الأزمات أثناء فترة الحج والعمرة". الملتقى العملي الرابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة 23-24 إبريل 2014. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- آل سعود، عبد العزيز بن عبد الرحمن بن عبد العزيز. (2016). " إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية". الملتقى العملي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة 24-25 مايو 2016. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- بن حليلة، حميدة. (2017). "تقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبوني-عنابة". مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية. (50): 151-168.
- حسن، عبد الباسط محمد. (2011). أصول البحث الاجتماعي. ط14. مكتبة وهبة. مصر.
- الخليوي، سعد عبد الله. (2007). إدارة الحشود في مواسم الحج. مجلة تقنية البناء. (13).

- الزهراني، رمزي بن أحمد وعبد الرحيم، حسين أحمد ورشوان، عبد المنصف حسن (2015). تقييم الخدمات الصحية في المدينة المنورة خلال موسم حج 1433هـ". الملتقى العملي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة 27-28 مايو 2015م. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- سرحان، حنين محمد أمين. (2019). " الخدمات الصحية اللوجستية لضيوف الرحمن في ظل رؤية المملكة 2030م: دراسة وصفية مقطعية". الملتقى العملي التاسع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة 6-7 مارس 2019. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- عبد الحميد، محمد. (2002). البحث العلمي في الدراسات الإعلامية. ط1. عالم الكتب. مصر.
- عطاء الله، أسامة علي ومشاط، بسام بن حسين وعبد الرحيم، إبراهيم. (2021). "تقييم سلامة وجودة الأغذية المقدمة بالمنشآت الغذائية بمكة المكرمة". الملتقى العملي العشرون لأبحاث الحج والعمرة والزيارة 2-4 فبراير 2021م. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- اللحياني، عبد الله بن صلاح. (2017). " دور ومكانة إدارة الأزمات والمخاطر في القطاعات العاملة في الحج والعمرة والزيارة". الملتقى العملي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة 10-11 مايو 2017م. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- المحياوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. دار الشروق. مصر.
- مهاوش، سلطان محمد عيسى. (2004). "المشكلات الإدارية الناجمة عن تنظيم شعيرتي الحج والعمرة في القطاعين العام والخاص في السودان". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا. جامعة الخرطوم. السودان.
- ناصر الدين، أحسن. (2009). مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية: دراسة حالة مؤسسة خدمية جزائرية". رسالة ماجستير في العلوم التجارية. جامعة الحاج لخضر. الجزائر.

• نور الدين، بوعنان. (2007). " جودة الخدمات أثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة". رسالة ماجستير في علوم التسيير. جامعة محمد بوضياف. الجزائر.

• <https://cutt.us/tIHHD>.