

**نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات
التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام
في إطار ما يُعرف بعصر صناعة الخدمات**

د. عادل عزت محمد عيد

أستاذ التخطيط الاجتماعي

كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى

مكة - المملكة العربية السعودية

نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يُعرف بعصر صناعة الخدمات

د. عادل عزت محمد عيد

الملخص:

تُعتبر "مؤسسات الطوافة" من أهم وأبرز المؤسسات الاجتماعية والمهنية والتنظيمية التي تعمل "في مجال صناعة الخدمات في المملكة العربية السعودية"، والتي تهتم عامة بخدمة ورعاية ملايين الحجاج سنويا، والذين يأتون للبلاد المقدسة لأداء الفريضة من مختلف بقاع العالم على اختلاف لغاتهم ومذاهبهم، ولديهم تطلعات كبيرة لأداء مناسك الحج والعمرة بصورة مريحة، ولا شك أنّ ما تقوم به هذه المؤسسات يؤخذ في الاعتبار في تقييم الخدمات التي تقدمها المملكة لحجاج بيت الله الحرام.

والواقع أن نجاح جهود المملكة في تقديم الخدمات للحجاج لا يتوقف فقط على مجرد توافر الخدمات والمرافق، ولكن الأمر يتطلب كفاءة الأجهزة المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات وتوحيد وتنسيق الجهود فيما بينها حتى تزيد من كفاءة وفاعلية الخدمات، والوقوف على أهم المستجدات والاحتياجات المتجددة للحجاج والمعتمرين، والمشكلات المتغيرة التي تواجههم، وتقديم الحلول لها على أسس علمية مدروسة تحقق للحجاج والمعتمرين نيل بغيّتهم وتأدية شعيرتهم بسهولة ويسر.

ومن هذا المنطلق جاءت اهتمامات الدراسة محاولة منها لتحليل الدور المهني والوظيفي لمؤسسات الطوافة وهو ما يعرف بمنظومة الخدمات التي تؤديها للحجاج، ومجموعة المشكلات والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات على المستوى الإداري والتنظيمي والمهني، وصولاً إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية، لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات.

وتندرج هذه الدراسة إلى نمط الدراسات "الوصفية"، واعتمدت علي منهج "المسح الاجتماعي" بالعينة كأساس لتحقيق أهدافها، وطبقت الدراسة علي مؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة، وعددها ست مؤسسات وهي: المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب آسيا، ومؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا، ومؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية، ومؤسسة مطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا، ومؤسسة مطوفي الخدمات التي تؤديها للحجاج، والمشكلات والصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة في هذا الشأن حجاج إيران، مؤسسة مطوفي حجاج الدول الإفريقية غير العربية.

وتوصلت الدراسة إلى تحديد طبيعة الدور الوظيفي والمهني لمؤسسات الطوافة فيما يرتبط بمنظومة على المستوى الإداري والتنظيمي والمهني، وانتهت الدراسة بوضع مجموعة من المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام بما يمكنهم من أداء المشاعر في سهولة ويسر.

الكلمات المفتاحية: حجاج، مؤسسات الطوافة، صناعة الخدمات.

Toward Planning Indicators to Increase the Efficiency of the Services Provided by the Tawafah Institutions to the Pilgrims in the Context of the Era of Service Industry

Dr. Adel Ezzat

Abstract:

Tawafah institutions are the most important and prominent social institutions of professional and organizational work in the service industry in the Kingdom of Saudi Arabia. It is concerned with the welfare of millions of pilgrims every year, who come to the holy places from all parts of the world, with different languages and sects, and have great expectations to perform Hajj and Omrah comfortably. No doubt, these institutions are taken into account in the evaluation of the services provided by the Kingdom to the pilgrims of the Sacred House of God.

In fact, the success of the Kingdom's efforts in providing services to pilgrims depends not only on the availability of services and facilities, but also requires the efficiency of the agencies responsible for providing these services and unifying and coordinating efforts among themselves to increase the effectiveness of these services, and be updated to the development of renewable needs of pilgrims, the ever changing problems facing them, to provide solutions to them on the basis of elaborate scientific grounds to help the pilgrims and Omrah performers achieve their aims and ambitions as easily as possible.

This study was an attempt to analyze the role of vocational institutions of Tawafah, which is known as the system of the services performed for the pilgrims, the problems and difficulties faced by these institutions at the administrative, organizational and vocational training levels, and the analysis of the opinions of the employees of these institutions to increase the efficiency of the services provided by them within what is known as the era of the service industry.

This study is a part of a pattern of "METADATA" studies which adopted the method of "social survey sample". As a basis for achieving its objectives, the study was applied to the six Tawafah institutions at the Holy City of Makkah Al-Mukarramah: civil institution of South Asian pilgrims; pilgrims foundation of Southeast Asia; the foundation of Arab States Pilgrims; Turkey and Muslim pilgrims Foundation of Europe, America, Australia; and the foundation for the Pilgrims' services, Iran pilgrim; and foundation of non-Arab African countries' pilgrims.

The study tried to identify the nature of the role of the professional institutions of Tawafah at the administrative level, organizational system and vocational training. The study concluded the need for planning to develop a set of indicators to increase the efficiency of the services provided by these institutions to make pilgrims perform their rituals at ease..

Keywords: Pilgrims, Raft Organizations, Service Industry.

أولاً: مقدمة الدراسة:

تزايد الاهتمام "في الآونة الأخيرة" بدراسة وتحليل صناعة الخدمات، وأصبح هذا القطاع من أهم القطاعات أو الظواهر الاقتصادية الحديثة في الاقتصاديات العالمية، بعد أن كانت النظرة عامة إلى مؤسسات الخدمات بأنها مؤسسات هامشية، إلا أن عصر اقتصاديات المعرفة أو ما يعرف بعصر العولمة أحدث تغيرات نوعية "كبيرة في هذا القطاع"، وتعاظم دور صناعة الخدمات في التنمية، وذلك للدور التنموي الذي تلعبه صناعة الخدمات، خاصة في مجال خلق فرص العمل، والاستثمار المحلي، وزيادة الدخل القومي، وإعادة توزيع الثروة، وخلق قطاعات اقتصادية متعددة ذات طابع إنتاجي خدمي في الوقت ذاته.

وبصورة عامة تشهد نسبة مشاركة صناعة الخدمات في الاقتصاد العالمي نموًا سريعًا خلال القرن العشرين، فعلى سبيل المثال استأثر قطاع الخدمات في الولايات المتحدة الأمريكية بأكثر من نصف الناتج المحلي عاد ١٩٢٩م، والثلاثين في عام ١٩٧٨م، وأكثر من ثلاثة أرباع عام ١٩٩٣م، وفي أوائل القرن الحادي والعشرين ثلاثة أخماس الناتج المحلي والإجمالي العالمي، كما يعمل في هذا القطاع الحيوي أكثر من ثلث القوي العاملة في جميع أنحاء العالم سواءً في الدول النامية أو المتقدمة (عبد الرحمن، ٢٠١٦: ص ٢٦-٢٧)، بالإضافة إلى ذلك فقد أصبح قطاع الخدمات يشكل ٦٠٪ إلى ٧٠٪ من ذلك الناتج في الاقتصاديات المتقدمة، وأكثر من ٥٠٪ في الاقتصاديات النامية (عصماني، ٢٠٠٦: ص ١١).

وأعطت المؤسسات العالمية أهمية خاصة لصناعة الخدمات، وتمثل هذا الاهتمام في قيام منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في مؤتمرها العام ودورتها الثالثة عشرة، والذي عقد في الدوحة عام ٢٠١٢م، والذي أطلق علي "مؤتمر صناعة الخدمات العالمية"، والذي طرح فيه مجموعة من القضايا العامة التي ترتبط بصناعة الخدمات ودورها في تحقيق معدلات أعلى من التنمية الشاملة والمستدامة (منظمة الأمم المتحدة، ٢٠١٢م ص ١-٦).

وصناعة الخدمات من أهم الصناعات التي يجب أن تهتم بها المملكة ذلك أن تنوع مصادر الدخل أصبح الأساس في التنمية المستدامة واستقرار الدول، وأمام المملكة فرصة سانحة للتركيز على صناعة الخدمات، فهي ليست لخلق الوظائف فقط، لكن لتقليل الاعتماد على النفط بصورة دائمة، وزيادة الاستثمار المحلي، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، وزيادة الدخل القومي.

وتعتبر "مؤسسات الطوافة" من أهم وأبرز المؤسسات الاجتماعية والمهنية والتنظيمية التي تعمل "في مجال صناعة الخدمات في المملكة العربية السعودية" والتي تهتم عامة بخدمة ورعاية ملايين الحجاج سنويًا، والذين يأتون للبلاد المقدسة لأداء الفريضة من مختلف بقاع العالم على اختلاف لغاتهم ومذاهبهم، ولديهم تطلعات كبيرة لأداء مناسك الحج والعمرة بصورة مريحة، ولا شك أنّ ما تقوم به هذه المؤسسات يؤخذ في الاعتبار في تقييم الخدمات التي تقدمها المملكة لحجاج بيت الله الحرام (جريدة الرياض، ١٤٣٨هـ).

وتقوم هذه المؤسسات بتقديم منظومة من الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، الذين يزيد عددهم عن ثلاثة ملايين حاج، يمثلون أكثر من ١٨٠ جنسية، ويقدمون من جميع أنحاء العالم، ويزيد عدد القوى العاملة بهذه المؤسسات عن ٢٥ ألف فرد، من خلال أكثر من ٤٥٠ مجموعة خدمة ميدانية، منتشرة في أنحاء مكة المكرمة، لتقديم أرقى وأفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، وتوفير الرعاية الشاملة لهم، بما يتواءم ويتوافق مع التطورات الهائلة التي تشهدها المملكة في شتى المجالات، وبما يمكنهم من أداء المشاعر في سهولة ويسر (وزارة الداخلية، ١٤٣٦هـ).

والواقع أن نجاح جهود المملكة في تقديم الخدمات للحجاج لا يتوقف فقط على مجرد توافر الخدمات والمرافق، ولكن الأمر يتطلب أيضًا كفاءة الأجهزة المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات وتوحيد وتنسيق الجهود فيما بينها حتى نزيد من كفاءة وفاعلية الخدمات، والوقوف على أهم المستجدات والاحتياجات المتجددة للحجاج والمعتمرين، والمشكلات المتغيرة التي تواجههم، وتقديم الحلول لها على أسس علمية مدروسة، لتحقيق للحجاج والمعتمرين نيل بغيتهم وتأدية شعيرتهم بسهولة ويسر.

ومن هذا المنطلق جاءت اهتمامات الدراسة الحالية لتركز علي دراسة الوضع الراهن لمنظومة خدمات مؤسسات الطوافة، محاولة منها لتحليل الدور المهني والوظيفي لمؤسسات الطوافة وهو ما يعرف بمنظومة الخدمات التي تؤديها للحجاج، ومجموعة المشكلات والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات علي المستوى الإداري والتنظيمي والمهني، وتحليل مجموعة من الآراء والمقترحات التي يطرحها مقدمو الخدمات بمؤسسات الطوافة علي المستوى الميداني، وذلك من أجل تطوير آليات وميكانيزمات منظومة الخدمات وذلك في ضوء الأعداد المتزايدة من الحجاج، وصولاً إلي مجموعة من المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات.

ثانياً: الدراسات السابقة

تعدُّ عملية مسح التراث النظري من الخطوات المنهجية التي يهتم بها الباحثون والمتخصصون في مجال الدراسات الاجتماعية والإنسانية، وذلك للتعرف علي حصيله هذا التراث العلمي حول الظواهر والقضايا المطروحة للدراسة والبحث والتحليل، وهو ما سعت إليه الدراسة الحالية في إطار تحليل منظومة خدمات مؤسسات الطوافة التي تقدمها للحجاج، وأهم هذه الدراسات ما يلي:

١- دراسة ظافر إسماعيل، صبيح يت (١٤٠٠هـ): ركزت الدراسة علي تحليل العلاقة بين المطوفين والحجاج، ومعرفة مستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم من المطوفين، وغطت الدراسة بعض الخدمات الأساسية التي يقدمها المطوفين للحجاج، وطرحت الدراسة بعض المقترحات حول مدي إمكانية تغيير الحجاج لمطوفيتهم أثناء فترة أداء المناسك.

٢- دراسة عبد الحكيم موسي وآخرين (١٤٠٦هـ): هدفت الدراسة إلى تحليل مدي فاعلية مؤسسات الطوافة الأهلية التجريبية في تقديم الخدمات الضرورية للحجاج، وتوصلت الدراسة إلي عدد من المقترحات لتحسين الخدمات المقدمة من المؤسسات للحجاج، أهمها: أن يكون أعضاء مجلس الإدارة من أعضاء المهنة المدربين ومتفرغين للقيام

بالعمل، وقيام المؤسسات بإعداد المطوفين مهنيًا قبل إلحاقهم بالخدمة المدنية، وتحديد المسؤوليات بدقة لكل أفراد المكتب.

٣- فواز علي الدهاش، وهاشم حريري (١٤٠٨ هـ): هدفت الدراسة إلى تقييم أوضاع المؤسسات السعودية التي تخدم حجاج الداخل، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها: وضع اللوائح التي تنظم عملية تقديم هذه المؤسسات لخدمات حجاج الداخل، وتوسيع نطاق الإعلان والنشر علي مستوى المملكة حتى تُتاح الفرصة لمعرفة أكبر عدد من هذه المؤسسات والاستفادة من خدماتها.

٤- دراسة طه عبد القادر عمارة (١٤١٣ هـ): هدفت الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المقدمة للمعتمرين والحجاج، والتعرف علي أفضل السبل لتقديم خدمات تفي بمتطلبات زوار المسجد النبوي الشريف، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات أهمها: تشكيل لجنة متخصصة من الغرف التجارية للإشراف علي توفير الخدمات حتى لا يحدث تدهور في تقديمها، وتقنين أداء الخدمات وتنظيمها، وإعداد دليل سنوي لأماكن إقامة الزوار بالمدينة المنورة يجمع فيه كافة الخدمات التي تقدم للمعتمرين.

٥- دراسة (كوكبل أورازيا Kokpol Orathai ١٩٩٨): أكدت الدراسة على أهمية وضرورة تشجيع منظمات المجتمع المدني للقيام بمهام إدارة وتشغيل وصيانة مشروعات الخدمات العامة، تحت إشراف جهات رسمية تابعة للحكومة، من خلال عمليتي التنسيق والتكامل، وبذلك تشكل في مجملها إطارًا فكريًا لخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يتحدد في ضوءها الأهداف والسياسات والموجهات التنفيذية لخدمة البرامج والخدمات التي تقدم للمستفيدين.

٦- دراسة (إلين بتراك Ellen Patricia ٢٠٠٣): استهدفت الدراسة معرفة تأثير الشبكات في بعض مجالات وأنشطة المؤسسات المدنية في التأثير على السياسات العامة، من خلال القيام بمشروع مشترك له أهداف قومية، وتوصلت الدراسة إلى أن قدرات هذه المنظمات على التحالف معًا للتأثير في السياسة العامة هي قدرات محدودة، وأنها في حاجة

إلى مزيد من التعاون والتكامل مع الحكومة لتفعيل قدراتهم في هذا الشأن.

٧- دراسة محمد علي الشريف، عبد العظيم خضر (١٤٢٥هـ): ركزت الدراسة علي تحليل الجهود المبذولة للجهات المعنية بالحجيج وشئونهم، سواءً أكانت حكومية أم خاصة في مجال توعية الحجاج قبل وبعد قدومهم وحتى مغادرتهم، وأكدت الدراسة علي ضرورة التنسيق بين الهيئات المختلفة، وأهمية توعية الحجاج قبل سفرهم إلى الحجيج، مع أهمية وضع معايير التوعية المناسبة، واختيار المواد الإعلامية المناسبة.

٨- عبد المنان يوسف بكر (١٤٢٥هـ): هدفت الدراسة إلى تحليل الضغوط النفسية التي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعة الخدمات الميدانية في مؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بسياسات تشجيع الاتصال المفتوح بين العاملين في مؤسسات الطوافة ورؤساء مجالس الإدارة والمكاتب المتخصصة، وتخصيص مزايا للمطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة، والاهتمام ببيئة العمل النفسية والإدارية، وتشجيع المطوفين والعاملين علي العمل، مع عقد دورات تدريبية مستمرة لهم.

٩- دراسة سفران بن سفر المقاطي (١٤٢٨هـ): سعت الدراسة للتعرف علي اتجاهات الحجاج العرب نحو المؤسسات التي تقدم خدماتها للحجاج للتعرف علي الجوانب الايجابية والسلبية ومعرفة الصورة الذهنية التي توجد لديهم عن المملكة، وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج وتوصيات منها: أهمية الخبرة كمتغير أساسي للتأثير المباشر في تصورات الأفراد عند تقييمهم للأشخاص والهيئات والمؤسسات المختلفة التي يتعاملون معها، والاهتمام بتأهيل وتدريب كافة الكوادر البشرية في مجال تقديم الخدمات والتعامل مع الحجاج، وإعادة النظر في التعامل مع مؤسسات الطوافة الأهلية بما يضمن تحسين خطتها وعملها باعتبارها مؤسسات خدمية من الدرجة الأولى.

١٠- دراسة محمد سعد وآخرين (١٤٢٦هـ): استهدفت الدراسة التعرف علي مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من مؤسسات الطوافة ومدى اقتناعهم بمستوى هذه الخدمات، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج والتوصيات أهمها: التأكيد علي أهمية

رفع مستوى الكفاءة المهنية والعملية للعاملين بمكاتب مؤسسات الطوافة نظرًا لتدني مستوى كثير منهم علي مستوى أداء جودة الخدمات، وسرعة حلّ المشكلات التي تواجه الحجاج، والتأكيد علي أهمية استخدام الحاسبات الآلية والبرامج الالكترونية في تقديم الخدمات للحجاج، وأهمية استخدام اللغات الأجنبية اللازمة لدى العاملين والإلمام بأمور المناسك.

١١- دراسة محمد بن علي الشريف، ومحمد جاهين (١٤٣٢هـ): اهتمت بدراسة أداء القائمين علي إدارة وتنظيم منطقة الطواف وما حولها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها: وجود قصور في أداء القائمين علي تنظيم وإدارة منطقة الطواف، خاصة عند فقدان الوثائق والممتلكات الخاصة، وقلة عدد العاملين في مكاتب المفقودات، وأهمية زيادة عدد العاملين في مجال الادارة الفعلية، والإشراف على عملية تنظيم الطواف، والإلمام بالخلفيات الثقافية والاجتماعية المتنوعة لرواد المسجد الحرام.

١٢- دراسة جوزي بنت محمد السبيعي (١٤٣٢هـ): ركزت الدراسة على الأبعاد التاريخية للاهتمام بمهنة الطوافة والمطوفين، والدور السعودي في الاهتمام بهذه المهنة، وتحليل النقلة النوعية التي أدخلت عليها، وقدمت الدراسة عدد من النتائج والتوصيات العامة أهمها، إبراز المستوي التنظيمي لنشأة مؤسسات الطوافة، وتحديث الكوادر المهنية والعاملين بهذه المؤسسات عن طريق تعلم المناسك، والتحصيل العلمي، وحماية ورعاية الدولة للمطوف ودعمه عمومًا، بالإضافة إلى أهمية دور المطوف ومهنة المطوفين في الحياة العامة والمجتمعية للمجتمع المكي.

١٣ - دراسة عبد الرحمن، عبدالله محمد وآخرون (١٤٣٤هـ): هدفت الدراسة إلى تحليل أساليب وسياسات تعزيز روح الانتماء بين العاملين في مؤسسات الطوافة، وذلك من أجل تطوير منظومة الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات للحجاج، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها: تحديث الكوادر الشبابية مهنيًا وإداريًا، وإعطاؤهم الفرصة لتحمل المسؤولية في المستويات الإدارية المختلفة، وزيادة الثقة بين العاملين ومؤسسات الطوافة ووزارة الحج، والاستفادة من الخبرات المهنية لكبار المطوفين، وتحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية لهم.

١٤- سامي ياسين أحمد (١٤٣٧ هـ): أوضحت الدراسة أن نجاح أعمال موسم الحج والعمرة يعتمد أساسًا على مدى نجاح الأجهزة المعنية في تخطيط وإدارة الأماكن والمنشآت والمرافق الضرورية، وتقديم الخدمات اللازمة ذات المواصفات والجودة المناسبة، وأكدت أن هناك عددًا من المتطلبات ينبغي توافرها ومراعاتها لتطوير وتجويد المرافق والخدمات في موسم الحج والعمرة، وينبغي على كافة الجهات الحكومية والأهلية المستولة أن تقيس نتائج أعمالها وإدارتها بطريقة منهجية، حتى لو كلفها ذلك بعض الجهد والمال، بقصد تحسين فعالية أعمالها، وإنتاج مخرجات ذات قيمة مضافة ملموسة لعملائها من الحجاج والمعتمرين باستمرار.

١٥- دراسة عبد الرحمن، عبدالله محمد وآخرون (١٤٣٧ هـ): أكدت الدراسة على أهمية تحليل الوضع الراهن لمنظومة خدمات مؤسسات الطوافة بصورة مستمرة، لاستحداث نماذج مقترحة في مجال صناعة الخدمات، تكون بمثابة إطار تصوري تهدف لمتابعة هذه المؤسسات بصورة واقعية، وأكدت الدراسة على ضرورة توجيه اهتمام الباحثين والمهتمين في مجال صناعة الخدمات عامة، ومنظومة خدمات مؤسسات الطوافة خاصة، نحو إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية على المستويين النظري والميداني، من أجل تطوير صناعة الخدمات لمؤسسات الطوافة، مع استنتاج مؤشرات لقياس الكفاءة والأداء لخدمات مؤسسات الطوافة - وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

ثالثًا: أهمية الدراسة

١- تكمن أهمية الدراسة في أنها سوف تسهم - بإذن الله تعالى - في تنفيذ الأمر السامي لخادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز - القاضي بسرعة تطوير وتجويد منظومة خدمات الحج والعمرة، وتحقيق المنافع الدينية والدينية لهذه العبادة العظيمة.

٢- تطوير وتجويد خدمات الحج والعمرة بغرض رسم خارطة طريق واضحة لكافة الجهات المهتمة بخدمة ضيوف الرحمن في القطاع الحكومي والأهلي لتحسين أدائهم ورفع كفاءتهم وفعاليتهم في الأنشطة والأعمال ذات العلاقة بمنظومة خدمات الحج والعمرة.

٣- تعاضم أهمية قطاع الخدمات كمكون رئيس في الناتج القومي الخاص بالدول المتقدمة والنامية علي السواء، وأصبح قطاع الخدمات يشكل ٦٠٪ إلى ٧٠٪ من ذلك الناتج في الاقتصاديات المتقدمة، وأكثر من ٥٠٪ في الاقتصاديات النامية.

٤- إن تنويع مصادر الدخل أصبح الأساس في التنمية المستدامة واستقرار الدول، وأمام المملكة فرصة سانحة للتركيز على صناعة الخدمات فهي ليست لخلق الوظائف فقط، لكن لتقليل الاعتماد على النفط بصورة دائمة، وزيادة فرص الاستثمار المحلي، وزيادة الدخل القومي.

٥- إن قطاع الخدمات أصبح يلعب دورًا متزايدًا في تشغيل الأيدي العاملة وفي توفير فرص العمل، وبالتالي فإن تحرير هذا القطاع وتطويره يمكن أن يخفف من حدة البطالة على المستوى القومي والعربي ككل.

٦- إن صناعة الخدمات من الصناعات ذات الطبيعة الخاصة التي تحتاج إلى توجيه مزيد من الاهتمام إليها من جانب الباحثين والدارسين على أساس أنها تفقد قاطرة التنمية والتقدم في العالم أجمع.

رابعًا: أهداف الدراسة:

١- تحليل الدور الوظيفي والمهني لمؤسسات الطوافة فيما يرتبط بمنظومة الخدمات التي تؤديها للحجاج.

٢- التعرف علي المشكلات والصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة علي المستوي الإداري والتنظيمي والمهني.

٣- تحليل مجموعة من الآراء والمقترحات التي يطرحها مقدمو الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة علي المستوى الميداني، وذلك من أجل تطوير آليات وميكانيزمات منظومة الخدمات.

٤- الوصول إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام.

خامساً: مفاهيم الدراسة

١- مفهوم المؤشرات التخطيطية:

يُعدُّ مفهوم المؤشرات من المفاهيم الأساسية للدراسة الحالية نظرًا لأن نتائج هذه الدراسة سوف تقودنا للخروج بمجموعة من المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام، في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات، حتى يتمكنوا من أداء مناسك الحج في سهولة ويسر.

وقد استخدمت المؤشرات كثيرًا في المؤلفات الإحصائية بمعنى أنه "الشيء الذي يوضح أو يشير أو يدل" (عبد المنعم، ٢٠٠٧م، ص ٨٢)، والمؤشر هو: "البيانات الإحصائية التي تدل وتعبّر عن الحقائق المتعلقة بالمتغيرات المجتمعية" (عبد الرحمن، ٢٠١٥م، ص ٨٩)، والمؤشرات أيضًا "بيانات كمية منظمة في إطار متكامل لها دلالتها الكيفية" (السروجي وحمزاوي، ١٩٩٨م، ص ص ٢٦-٢٩).

والمؤشر أداة لقياس إنجاز منظمة ما لوظائفها وعملياتها ولنتائجها عبر الزمن، وهي علامات على وضع معين يتعين النظر إليه باعتباره أداة تستعمل في عملية محكمة لرصد وتقييم إستراتيجيات تقييم الأداء الفاعل للتنمية، كما أنها أدوات لتقييم ورصد جودة الخدمات، وهي مقاييس كمية يمكن استعمالها كمرشد لرصد وتقييم جودة الرعاية وأنشطة الخدمات الداعمة لها (خورشيد طاهر، ٢٠١٢: ٩٣).

والمؤشرات التخطيطية هي "مجموعه من البيانات الكمية والكيفية التي تستمد من الحياة، وتشير إلى جانب أو أكثر سواءً الاجتماعية منها أو الاقتصادية أو السياسية، وتستهدف التوصل إلى إجابات كاملة ودقيقة للعديد من التساؤلات الاجتماعية، وهي وسيلة لتحديد المشكلات الخطيرة والبارزة في المجتمع، ولذا تستخدم في رسم السياسات

والمحافظة عليها ودعمها وتطويرها أو تعديلها، لتتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، أو احتياجات فئات معينة في المجتمع لسد احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وتنميتها، كما أنها تعكس مجموعة من الشروط الواجب توافرها في سياسة اجتماعية معينة عند العمل على تحديدها أو صياغتها أو رسمها للتأكد من احتمالية حاجتها المستقبلية" (الجوهري، ١٩٩٠، ص ٣٢٠).

وتتضمن المؤشرات التخطيطية في التخطيط "ماذا يجب عمله وكيف، وكذلك تحديد المهام ومناطق العمل، ووضع أغراض محددة، وتنمية وتطوير السياسات والبرامج والإجراءات اللازمة لتحقيقها" (Barry Barnes, 1995, P15).

وترجع أهمية المؤشرات التخطيطية في ملاحقة التغير الاجتماعي ورصده، وتدل على الواقع المجتمعي، وتستخدم في المعرفة في رسم السياسة الاجتماعية، وتساعد في صنع القرار التخطيطي لتحسين نوعية الحياة في المجتمع، وإشباع الحاجات، ومواجهة المشكلات (الشهاوى، ٢٠٠٩، ٢٤٣).

المفهوم الإجرائي للمؤشرات التخطيطية: تتمثل المؤشرات التخطيطية في تحديد المهام ومناطق العمل لمؤسسات الطوافة المعنية بتقديم منظومة من الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، بدءاً من عمليات خدمة الاستقبال، والنقل، والسكن، والإقامة، والإعاشة، وأداء الشعائر، حتى عمليات المغادرة والترحيل التي تقدمها للحجاج، والذي يحقق لهم النجاح والتميز والإبداع في تقديم الخدمات لحجاج بيت الله الحرام.

٢- مفهوم الكفاءة

ترتبط الكفاءة عادة بالأجهزة أو المؤسسات التي يتم تقديم الخدمة من خلالها، وعند تقييم الخدمات الاجتماعية يجب الاهتمام "بقياس الكفاءة" المرتبطة بالجهاز أو التنظيم الذي يتم تقديم الخدمة من خلاله وذلك للتركيز على معدلات الأداء والإنتاجية ومتغير الوقت... وغيرها (مختار، ٢٠٠٦: ١٩٩٤).

وتشير موسوعة "Webster" إل الكفاءة علي أنها: حالة كون الشيء كفاءً، أو الكفاءة في الأداء، وهي القدرة علي إنجاز المهام بأقل وقت ممكن وأقل تكلفة ممكنة وبأقل جهد ممكن (Webster, 1994, 455).

ويعرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الكفاءة بأنها "القدرة علي تحقيق النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير محددة مسبقاً، وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة تحقيقاً كاملاً (بدوي، ١٩٩٣: ١٢٨).

ويري (سيمون Simon) أن الكفاءة تتمثل في تحقيق القيم العظمي بواسطة الوسائل المحدودة، وهذا يجب أن يكون هو المعيار الموجه في اتخاذ القرار (Robert, 1987, 590).

وقد توسع (دالي و لندبلوم Daly & Lindblom) في مفهوم الكفاءة وقررا أنه كلما كان الفعل رشيداً كلما كان أكثر كفاءة، وأشارا إلي أن الكفاءة هي النسبة بين قيمة المدخلات إلى قيمة المخرجات، وبذلك فإن الكفاءة تعني -من وجهة نظرهما - "الترشيدية الاقتصادية" لتحقيق المردود الأمثل بأدنى الموارد (Robert, 1987, 590).

ويري (تومبسون Thompson) أنه عندما تكون المقاييس واضحة، وأن علاقات السبب بالنتيجة هي علاقات معروفة، فإن اختبارات الكفاءة تصبح أكثر ملاءمة، ومثل هذه الاختبارات توضح ما إذا كان التأثير المرغوب فيه قد أنتج أو تولد، و ما إذا كان يتم عمله بكفاءة، بمعنى أن يتم بأدنى حد من المدخلات (Richard, 1992, 352).

وتعرف الكفاءة أيضاً بأنها: "إجراءات تحليل الطرق والوظائف، وذلك لكي يتم ابتكار الوسائل التي تساعد في الحصول علي الحد الأقصى من كفاءة التجهيزات وزيادة الكفاءة الشخصية" (Webster, 1993, 725).

وتعتبر الكفاءة بمثابة الاستخدام أو الاستثمار الأمثل للموارد بما يحقق أهداف النشاط بأقل تكلفة ممكنة (Adam, 1989, 226)، ولذلك فإن الكفاءة تمثل أحد عناصر الفعالية، فقد يكون النظام كفاءً لكنه غير فعال، وقد تكون المنظمة عالية الكفاءة ولكن

قد تفشل في تحقيق أهدافها إذا كانت مخرجاتها غير مطلوبة للبيئة.

ويري (أرجيز Argyris) أن الكفاءة ترتبط بالأعمال الداخلية للمنظمة، فلا يمكن أن تكون هذه الأعمال علي الوجه الأمثل ما لم يتوافر في تلك المنظمات "جودة في الاتصالات الداخلية، وجودة في الروتين التنظيمي والمتطلبات التنظيمية، والجودة في التحكم في سلوك أعضاء المنظمة"، مما يساعد المنظمة على تحقيق نتائج أفضل بأقل وقت وجهد وتكلفة، وهو ما يقصد ب كفاءة المنظمة (Richard,1990 ,11).

ويعرف الباحث الكفاءة بأنها: "كفاءة النسق الداخلي للمنظمة" والذي يتضح في قدرة المنظمة من خلال ما يتوافر لها من خصائص بنائية وتنظيمية جيدة علي الاستثمار الجيد للطاقة المتاحة من موارد وإمكانات ومواد خام وطاقات بشرية وفنية لتحقيق أهداف المنظمة في شكل مخرجات جيدة، وعلي ذلك فإن المتطلبات التنظيمية والوظيفية والبنائية تساعد المنظمة على العمل بكفاءة وأدائها لمسئولياتها التي أنشئت من أجلها.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مفهوم الكفاءة إجرائيًا علي النحو التالي:-

- ١- تتصل الكفاءة بالأجهزة التي يتم التخطيط لإحداث التغيير من خلالها.
- ٢- تهتم بالتعرف علي معدلات الأداء وإنتاجية العاملين داخل الأجهزة.
- ٣- تهدف إلي الاستخدام الأمثل للموارد بما يحقق أهداف النشاط بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.
- ٤- تعتبر نتائج قياس الكفاءة بمثابة مدخلات تفيد في تطوير الخدمات وتحسينها مستقبلاً.

٣- مفهوم الخدمات

منذ منتصف القرن العشرين ظهر مفهوم الخدمات في إطار العمليات الإصلاحية التي يجب أن تهتم بها السياسات الحكومية بهدف ارتفاع مستوى المعيشة وتحسين نوعية الحياة، وأصبحت عملية تقديم الخدمات للمواطنين بعد ذلك ضمن السياسات والإستراتيجيات التنموية التي تهتم عمومًا بتقديم الحاجات الأساسية التي تسهم في رفاهية كل من الفرد والأسرة

والمجتمع، ومن هذا المنطلق أصبحت الخدمات أو ما أطلق عليه بعد ذلك بقطاع الخدمات جزءاً من الهيكلة الاقتصادية للدولة، وتدخل ضمن عمليات التخطيط والتحضر بصورة عامة.

ومفهوم الخدمات لغويًا: "خدمة جمع خدم، وخدمات واجبات شخص يعمل لحساب الآخرين، يقوم بحاجاتهم" (عصماني، ٢٠٠٦: ص٣).

ومفهوم الخدمات اصطلاحًا: يقصد بها "المساعدة وتقديم ما يحتاجه الإنسان من خدمات تساعده علي حلّ مشكلاته" (عبد اللطيف، ٢٠١٣: ص٣٦).

ولقد تباينت وجهات نظر الكُتّاب في تحديد مفهوم الخدمة، فقد عرفتُها جمعية التسوق الأمريكية بأنّها: "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع، أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة" (عصماني، ٢٠٠٦: ص٢١٣).

أما (جرونوس Gronroos) فقد عرفها بأنّها: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضروريًا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة، أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة، والتي يمكن تقديمها كحلّ لمشاكل العميل" (Gronroos, 1985).

وحدها أستانون Stanon بأنّها: "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية" (الضمور، ٢٠٠٤: ص١٧).

بالإضافة إلى ذلك عرف (كوتلر Kotler) الخدمات علي أنّها: "أي نشاط أو فائدة يمكن لأحد الأطراف أن يقدمها لطرف بمنتج مادي" (أبو علقة، ٢٠٠٢: ص٤٧٣).

وحدد المعهد الوطني للإحصاء بفرنسا الخدمات بأنّها: "ذلك القطاع غير الإنتاجي ويمثل القطاع الثاني في هيكل البناء الاقتصادي، وذلك بعد القطاع الأول وهو القطاع الإنتاجي، والذي يتضمن كلاً من القطاع الصناعي والزراعي" (عصماني، ٢٠٠٦: ص٥).

وعرفها الفقيه الفرنسي (دوجي Dugait) بأنها: "نشاط يجب أن يكفله وينظمه الحكام، علي اعتبار أن الاصطلاح به لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، وإن كان لا يمكن تحقيقه علي أكمل وجه إلا عن طريق السلطة العامة" (عدنان، ٢٠٠٤: ص ١٢٨).

ووفقاً لما تقدم يمكن تحديد مفهوم الخدمات إجرائياً بأنها: "سلسلة من البرامج والأنشطة ذات طبيعة ملموسة وغير ملموسة تقدم لحجاج بيت الله الحرام، والتي تساعدهم علي أداء شعائر فريضة الحج بسهولة ويسر".

ويجدر بنا في هذا الصدد تحديد ماهية خدمات الحج المقصودة بصفة عامة فيما يلي:
- الخدمات الأساسية (خدمات الضيافة): الأمن العام، الصحة، الإسكان، التغذية/ المطاعم، السقيا، الصرافة، أماكن التسوق، دورات المياه العامة، النظافة، والإصحاح البيئي.

- خدمات النقل و الحركة: النقل بين المدن، التنقل بين المساكن والحرم، التنقل بين المشاعر، الحركة في الطواف والسعي، الحركة في الجمرات، والمشاة.

- خدمات الاتصال والمعلومات: التوعية، الاستعلامات، اللوحات الإرشادية، الهاتف، البريد، والإرشاد السياحي.

- خدمات خاصة: الهدى والأضاحي، الاستقبال، الترحيل، التعامل، التفاعل الاجتماعي، والقيام على شؤون الحجاج..... إلخ.

٤ - مفهوم الطوافة:

تعرف الطوافة بأنها: "وظائف معينة يؤديها كل مطوف تثبت معها نيته بمقتضي تعليماتها المخصصة"، والمطوف هو: "دليل الحاج في مناسكه وجميع ما يتعلق بالحاج، وهو المسئول عنه ضمن اختصاصاته بموجب القانون" (عنقاي، ١٤١٥هـ: ص ٣٢٥). ويشترط في المطوف وفي كل من له تعلق بخدمة الحاج أن يكون سعودياً غير متجنس (السيبي، ١٤٣٤هـ: ص ٩).

وبصورة عامة يشير المفهوم السابق للطواف إلى أنها نظام معين به مجموعة من الوظائف المحددة يقوم بأدائها كل مطوف طبقاً لعدد من التعليمات والقواعد المتعارف عليها والمخصصة طبقاً لنظام الطواف، وفي الوقت ذاته يشير هذا المفهوم إلى المطوف ويحدد مهامه في ضوء نظام الطواف نفسه، وهذا ما جاء في تحديد ماهيته علي أنه دليل الحاج والمرشد له في جميع مناسكه والأعمال التي يقوم بها فترة وجوده بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، علاوة علي ذلك يوضح المفهوم أن المطوف هو المسئول في ضوء اختصاصاته عن الحاج طبقاً للشروط والقواعد التي يحدد نظام الطواف ذاته.

علاوة علي التعريف السابق يوجد أيضاً تحديد لمفهوم الطواف من الناحية المهنية والوظيفية فهو: "من توفر فيه شروط المعلمانية في هذه المهنة وأصبح مطوفاً بموجب نظام المطوفين" (عنقاي، ١٤١٥هـ: ص ٣٢٥).

وفي هذا الصدد يمكن تحديد مفهوم المطوف إجرائياً في ضوء اختصاصاته الوظيفية التي يقوم بها علي النحو التالي:

- المطوف من يقدم للحاج مهامه وخدماته .
- المطوف الدليل والمسئول عن الحاج في المناسك وفي كل ما يتعلق بالحج.
- المطوف يعمل في أحكام نظام الطواف المتعارف عليه.
- المطوف يشترط فيه أن يكون سعودياً غير متجنس.

٥- مفهوم مؤسسات الطواف

تعتبر مؤسسات الطواف من أهم وأبرز الجهات التنظيمية التي تعمل في مواسم الحج والعمرة، خصوصاً أنها تتعامل مع عدد كبير من شرائح المسلمين المختلفة، من كافة دول العالم على اختلاف لغاتهم ومذاهبهم، ولا شك أن ما تقوم به هذه المؤسسات يؤخذ في الاعتبار في تقييم الخدمات التي تقدمها المملكة لحجاج بيت الله الحرام (جريدة الرياض، ١٤٣٨هـ: ١٢).

وتعدُّ مهنة الطوافة من أعرق المهن التي عرفها التاريخ ، وكانت تؤدي بطرق فردية، وتعتمد على جهود القائمين عليها الذاتية، وتحولت بعد ذلك إلى عمل مؤسسي لتتوحد الجهود وتتضافر في خدمة ضيوف الرحمن، وليصبح العمل جماعياً وبروح الفرد الواحد لتقديم أرقى وأفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، وتوفير الرعاية الشاملة لهم، والوصول بها إلى أفضل وأرقى المستويات، بما يتواءم ويتوافق مع التطورات الهائلة التي تشهدها المملكة في شتى المجالات (وزارة الحج ، ١٤٣٦هـ).

وتضم أرباب الطوائف ست مؤسسات للطوافة، هي المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب آسيا، مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا، مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية، مؤسسة مطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا، مؤسسة مطوفي حجاج إيران، ومؤسسة مطوفي حجاج الدول الإفريقية غير العربية، إضافة إلى مكتب الوكلاء الموحد، ومكتب الزمالة الموحد، والمؤسسة الأهلية للإدلاء، وجميع هذه المؤسسات تعمل تحت مظلة وزارة الحج (عبد الرحمن، ١٤٣٥: ٣٣٧).

ومرت الطوافة في العهد السعودي بأربع مراحل:

- **المرحلة الأولى:** مرحلة التوسع والانتشار، بدأت عام ١٣٤٣ هـ، وفيها يحرص المطوف على زيارة الحجاج في بلدانهم، والتعرف على أكبر عدد منهم، وتحسين الخدمات المقدمة إليهم.

- **المرحلة الثانية:** حرية التعامل مع الحجاج، وفي هذه المرحلة أصبح المطوف غير مقيد بتطويف جنسية معينة كما كان يحدث في السابق، وله حرية التعامل مع الحجاج الذين يفضلون خدماته من مختلف الجنسيات.

- **المرحلة الثالثة:** التوزيع، حيث تم إلغاء نظام السؤال، وتطبيق نظام التوزيع حسب متوسطات كل مطوف في خلال الأعوام ٩٢ و ٩٣ و ٩٤.

- **المرحلة الرابعة:** المؤسسات، والتي نقلت الطوافة من العمل الفردي إلى العمل

الجماعي من خلال مؤسسات أهلية تضم المطوفين وتختص كل مؤسسة بحجاج دولة معينة (عنقاوي، ١٤٣٥هـ: ٢٧٠).

الهدف من إنشاء هذه المؤسسات: الرفع من مستوى مهنة الطوافة، والارتقاء بالخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام، ونتيجة لذلك انتقلت مهنة الطوافة من العمل الفردي إلى العمل الجماعي، من خلال مؤسسات الطوافة الأهلية التي تقوم بتوفير أفضل الخدمات للحجاج، وتؤدي كثيراً من الأعمال والمهام والخدمات لوفود الرحمن منذ وصولهم إلى المملكة وطوال فترة بقائهم حتى يعودوا إلى أوطانهم بعد أدائهم فريضة الحج.

وتلتزم مؤسسات الطوافة بجميع الواجبات والخدمات المنوطة بالحاج، إضافة إلى المسؤوليات والأحكام الصادرة بها قرارات إنشاء هذه المؤسسات ومنها استقبال الحجاج في مراكز التوجيه في مداخل مكة المكرمة، وإيصالهم إلى مقرات سكنهم، والإشراف على راحتهم، وتفقد أحوالهم طيلة إقامتهم في مكة المكرمة، وتخصيص العدد الكافي من العاملين لتطويفهم، وإرشادهم إلى أمور دينهم ومعاونتهم عليها، وكذلك تكليف من يصطحبهم في الطواف والسعي وبقية مناسك الحج، بما ييسر للحاج أداء نسكه على الوجه الصحيح، والتعاون مع المسؤولين على توعية الحجاج بما يساعدهم على ممارسة واجباتهم، وإرسال مندوبين إلى مكاتب إرشاد التائهين التابعة لوزارة الحج لاستلام حجاجهم، وإحضار وسائل النقل المقررة للحجاج في الأوقات المناسبة لعودهم إلى عرفات وفق الخطة العامة للحج، ونفرتهم منها إلى مزدلفة ثم إلى منى ومكة المكرمة، وإرشادهم إلى خيامهم المعدة لنزولهم بمنى وعرفات، وكذلك سكنهم بمكة المكرمة بعد النزول (صحيفة الوثام، ١٤٣٨هـ: ١٢).

وكذلك عدم السماح للحجاج بافتراش الشوارع والميادين وغيرها، والتقييد بتنفيذ تعليمات الدفاع المدني، والقيام بتنظيف الخيام المعدة للسكن في المشاعر المقدسة، وتأمين العمال للقيام بأعمال النظافة العامة، مع المحافظة على الصحة العامة، واستلام جوازات السفر والمحافظة عليها إلى حين انتهاء إجراءات سفر الحجاج، وتفقد أحوال الحجاج بصورة مستمرة، وإعانتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية، وإخطار الجهات

المختصة عن الحجاج التائهين، مع إخطار دوائر الأمن في حالة عدم الاهتمام إليهم أو تغيب أي منهم لمدة ٢٤ ساعة، أو تخلفه عن السفر في موعده المقرر لمغادرته، والمبادرة إلى تبليغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أي حاج من الحجاج بمرض، مع مساعدته عند مراجعة المستشفيات لأخذ العلاج اللازم، وتزويد وزارة الحج بمن يُتوفى من الحجاج وجنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازاتهم، وما بحوزة كل واحد منهم، مع إثبات مكان الحالة وسببها وشهادة الوفاة (صحيفة الوثام، ١٤٣٨هـ: ١٢).

وتحرص مؤسسات الطوافة على معاملة الحاج معاملة حسنة، تعكس ما تقوم به المملكة من خدمات، وما تبذله من جهود، وما توفره من إمكانيات، وتجنده من طاقات بشرية لخدمة الحاج، كما تشكل مؤسسات الطوافة لجان نسائية، تضم كوكبة من النساء اللاتي يميّزْنَ بالكفاءة العالية للقيام بالعمل التطوعي لخدمة ضيفات الرحمن، وتقديم الخدمات اللازمة لهنَّ بطريقة تتماشى مع الدين الإسلامي.

تقوم مؤسسات الطوافة على مجموعة من الأسس والمبادئ أهمها:-

أولاً: العناية بالإنسان في المقام الأول: وهو هنا يشمل الحاج والمعتمر ومقدمي الخدمة وأفراد المجتمع، مما يساعد في تحقيق مقاصد الحج والعمرة، وهو "شهود المنافع وتحصيلها" الذي هو الإطار الجامع لمقاصد الحج (الشدي، ١٤٢٩هـ).

ثانياً: العناية بالموارد الملموسة: وتمثل في كافة المرافق والخدمات اللازمة لأداء مناسك الحج والعمرة، وينبغي أن تبدأ في مرحلة التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى الذي يعنى بتوافر وتكامل منظومة الخدمات في كل موقع يمر عليه أو يستخدمه أو يقيم فيه الحجاج والمعتمرون.

ثالثاً: العناية بالخدمات المطلوبة: مثل الأمن والسلامة، والاستقبال، والنقل، والإسكان، والتغذية، ووسائل الاتصال والمعلومات وغيرها، وتعتبر الخدمات أهم عنصر للمنتج الرئيس في صناعة الضيافة وهو "الخبرة أو التجربة" التي يدركها ويحس بها الضيف أثناء تلقي الخدمة وبعدها، فإذا كان مستوى جودة الخدمة مساوياً أو أفضل مما كان يتوقعه

وكانت الخدمة بسعر معقول فإن الضيف سوف يكون راضيًا وإلا كان العكس.

رابعًا: العناية بالعمليات: وهي جملة الأعمال اللازمة لتجهيز مرفق أو إعداد وتقديم خدمة ما، فالعمليات في موسم الحج والعمرة غالبًا ما تكون مركبة تعتمد على بعضها البعض وتتداخل مهام وأعمال القائمين عليها فيصعب بذلك تحديد مسؤولية تأخر تقديم خدمة ما، أو تردي مستوى جودتها (مثال على ذلك: عملية خدمة تقديم الطعام تعتمد على عمليات خدمات أخرى مثل: إعداد الطعام، والنقل والحركة، وتجهيز أماكن الأكل)، إن من مهام مؤسسات الطوافة تبسيط وتسهيل العمليات والإجراءات، ومراجعة ذلك بصفة مستمرة باستخدام كافة الطرق والأساليب والأدوات المتاحة لتحقيق ذلك.

خامسًا: العناية باستخدام التقنية (التكنولوجيا): 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.

سادسًا: العناية بإدارة الوقت: مناسك الحج والعمرة تؤدي ضمن إطار زمني ومكاني محدد مثل: أشهر الحج، أوقات الصلاة، أوقات رمي الجمرات، حدود المشاعر المقدسة، المطاف، والمسعى، ... إلخ. والعناية بهذه الجوانب هي الجوهر والوظيفة الرئيسة لمؤسسات الطوافة.

٦- مفهوم صناعة الخدمات

أ- التعريف بصناعة الخدمات:

يوضح تحليل التراث العلمي لصناعة الخدمات واستخدامها كمفهوم يهتم المتخصصين في العلوم الاجتماعية والاقتصادية خاصة والعلوم الطبيعية في الوقت ذاته، إلى العقود الأخيرة

من القرن العشرين، خاصة بعد أن تضافرت مجموعة من العوامل والظروف الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي ارتبطت بكل من الهيكل الاقتصادي العام للمجتمع الحديث، وتحول هذا المجتمع إلى مجتمعات الرفاهية، ثم مجتمعات اقتصاديات المعرفة وصناعة الخدمات بصورة عامة (عبد الرحمن، ٢٠١٦: ص ٣٤).

وبإيجاز ظهر مفهوم صناعة الخدمات ليوضح مرحلة اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية ومعرفية جديدة شهد فيها العالم تحولات عدة نحو ما يعرف باقتصاديات المعرفة واقتصاديات الرفاهية التي ظهرت بوضوح بعد نشأة ما يعرف اقتصادياً واجتماعياً بالنظام العالمي الجديد.

وعموماً يمكن تعريف صناعة الخدمات علي أنها: "أحد مجالات الصناعة، الذي يشكل جزءاً من الاقتصاد، ويهتم بإنتاج الخدمات بدلاً من السلع الملموسة"، ويقسم الاقتصاديون النشاطات الاقتصادية إلى نصفين، هما: السلع والخدمات، "صناعة السلع" تشمل: المنتجات الزراعية والتعدين والصناعات التحويلية والبناء، أما "صناعة الخدمات" فتشمل كل ما عدا ذلك، كالخدمات المصرفية، والاتصالات، وتجارة الجملة والتجزئة، وجميع الخدمات المدنية مثل الهندسة، برمجة الحاسوب، الطب، والنشاطات الاقتصادية غير الربحية كخدمة العملاء، والخدمات الحكومية التي تتضمن الدفاع وإقامة العدل، وتعدُّ هيمنة الاقتصاد على الخدمات من سمات الدول المتقدمة (<http://Or.Wikipedia.org.wik>).

علاوة علي ذلك ظهر تعاظم للأدوار الوظيفية الاقتصادية والمجتمعية لمؤسسات صناعة الخدمات، وأصبح لها دور فعال في صناعة التنمية الشاملة والمستدامة، خاصة في عمليات زيادة الدخل القومي، وخلق فرص العمل والوظائف، والمساهمة في إعادة توزيع الثروة، وتحقيق العدالة الاجتماعية، واستحداث صناعات أو قطاعات صناعية إنتاجية وخدمية جديدة (حداد، ٢٠٠٣: ص ٢٢٨).

ب- صناعة الخدمات وتحقيق التنمية الشاملة المستدامة:

أعطت المؤسسات العالمية أهمية خاصة لصناعة الخدمات، ويتمثل هذا الاهتمام في قيام منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في مؤتمرها العام ودورتها الثالثة عشرة والذي عقد في الدوحة، والذي أطلق عليه "مؤتمر صناعة الخدمات العالمية"، والذي طرح فيه مجموعة من القضايا العامة التي تربط صناعة الخدمات ودورها في تحقيق معدلات أعلى من التنمية الشاملة والمستدامة، ومن أهمها (منظمة الأمم المتحدة، ٢٠١٢م ص ١-٦):-

١- أصبح لقطاع صناعة الخدمات دور أساسي في توليد الدخل والنمو، وخلق فرص العمل، وتحقيق إيرادات النقد الأجنبي لجميع البلدان لاسيما في الدول النامية.

٢- تواجه البلدان النامية تحديات تتمثل في بناء وتوسيع قدراتها الإنتاجية والتجارية في قطاع الخدمات، ويتيح لها هذا القطاع فرصة لتنويع اقتصادها بدلاً من الاعتماد علي السلع الأساسية، كما أن التجارة في الخدمات تتيح فرصاً لوضع إستراتيجيات إنمائية يقودها قطاع الخدمات.

٣- تطور قطاعات صناعة الخدمات الحديثة القائمة علي المعرفة وعلى الاستخدام الكثيف للتكنولوجيا، وأدت موجة التطورات التكنولوجية في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أيضاً إلي إيجاد أساليب تجارية جديدة وخدمات مبتكرة، مما يسهم إسهاماً كبيراً في تحقيق التنمية الشاملة، والإدماج المالي، والتخفيف من حدة الفقر.

٤- تحقيق إستراتيجيات تعزيز الأثر الإنمائي لقطاعات الخدمات وذلك عن طريق الدور المحوري الذي ينبغي أن تؤديه الحكومات في وضع الأطر السياسية والتنظيمية والمؤسسية الملائمة بوسائل متعددة، منها عمليات التشاور والتنسيق بين الجهات المعنية المتعددة، وإعطاء أهمية خاصة لقطاعات الخدمات، وضرورة أن تهيئ الحكومات بيئة مواتية للخدمات.

٥- تحسين فرص الوصول إلي السوق في قطاع الخدمات، وإيلاء الاعتبار للشراكة

بين القطاعين العام والخاص، والاستفادة من شروط أفضل لوصول متعهدي الخدمات إلى الأسواق الخارجية.

٦- السعي لتحرير التجارة في الخدمات على المستويات المتعدد الأطراف والإقليمي والثنائي.

٧- ضرورة تحرير التجارة في قطاعات صناعة الخدمات باعتباره النهج الأفضل.

٨- أهمية إطلاق التحالف العربي في صناعة الخدمات، حيث سيكفل التحالف استمرار النمو والازدهار لشركات الخدمات العربية ذات مستوى عالمي، ولقطاع خدمات محلي نشط يحقق التنمية الشاملة والمستدامة في المنطقة العربية.

سادساً: النظريات العلمية المفسرة للدراسة:

تعدُّ النظرية الإطار التصوري الذي يحدد موضوعات ومجالات وميادين البحث العلمي بصورة مستمرة. وانطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية نطرح بصورة موجزة بعض النظريات العلمية التي نتصور أنها الإطار التصوري الذي تقوم عليه الدراسة الحالية، وهذه النظريات هي:

أ- نظرية الأنساق الاجتماعية:

تعكس نظرية الأنساق الاجتماعية طبيعة المؤسسات أو التنظيمات الاجتماعية التي تربطها علاقات منظمة ومستمرة مع البيئة أو العالم الخارجي الذي تعيش فيه، خاصة وأن طبيعة التغيرات والعمليات التنظيمية الداخلية والخارجية والتي تتمثل في الموارد، والطاقات البشرية، والسياسات، والقرارات وغيرها، تُعدُّ من مؤثرات البيئة الخارجية التي تلعب دوراً أساسياً في تشكيل السلوك التنظيمي، والسياسات العامة للمؤسسة ذاتها، وهو ما أطلق عليه "بارسونز" بالدور الوظيفي الذي تقوم به المنظمات من أجل استمرارية المجتمع والحفاظ علي بقائه، علاوة علي ذلك فإن الأنساق الاجتماعية ما هي إلا أنساق فرعية ترتبط بالأنساق المجتمعية الكبرى وتتفاعل معها من أجل استمرارية الدور الوظيفي والمهني لهذه

المؤسسات (عبد الرحمن ، ٢٠٠٢ : ص ٦٨).

وبصورة موجزة نجد أن نظرية الأنساق الاجتماعية التي تبلورت أفكارها في دراسة المؤسسات الاجتماعية، باعتبارها أو تمييزها بين نوعين من الأنساق المغلقة والمفتوحة ما هي إلا أنساق فرعية تتأثر وتؤثر في النسق المجتمعي الأكبر الذي توجد فيه، وهذا ما يمكن استخدامه عند دراسة مؤسسات الطوافة، بالإضافة إلى مجموعة المؤسسات ذات العلاقة والمساندة لهذه المؤسسات أو ما يطلق عليها مؤسسات أرباب الطوافة عامة، لاسيما أن مؤسسات الطوافة ما هي إلا مؤسسات اجتماعية ومهنية تهدف بالدرجة الأولى إلى تقديم خدماتها المتعددة للحجاج، كما يمكن اعتبارها بناءات اجتماعية لها مجموعة من الوظائف تتمثل في منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة إلى ضيوف الرحمن وتسعى إلى تطويرها بصورة مستمرة . علاوة على ذلك فإن مؤسسات الطوافة تُعدُّ أيضًا أنساقا فرعية تتكامل مع بعض الأنساق الاجتماعية الأخرى ، وهي النسق الاقتصادي والثقافي والقرابي والديني وغيرها ، والتي تتكامل جميعها في إطار منظومة النسق الأكبر الذي تعيش فيه، ألا وهو المجتمع المكّي أولاً، وثانياً المجتمع السعودي العام، تلك المجتمعات التي قامت بدور أساسي في تشكيل منظومة العمل الجماعي والتنظيمي والمؤسسي بعد أن كان قبل ذلك عمل الطوافة والمطوفين عملاً فردياً في المراحل التاريخية السابقة.

ب- نظرية الإدارة اليابانية:

يهتم علماء الاجتماع والاقتصاد والسياسة وغيرهم من العلماء والمتخصصين في العلوم الإنسانية والتطبيقية الأخرى بتحليل واقع التجربة اليابانية في الإدارة بصفة عامة والمؤسسات الاجتماعية بصفة خاصة، كما أن هناك مجموعة من الخصائص والسمات التي يتميز بها المجتمع الياباني وكانت من مقومات إدارة مؤسساته، هي:

١- **الثقة:** تؤكد نظرية الإدارة اليابانية على أهمية توافر الثقة بالنفس لدى العاملين والاعتزاز بالمؤسسة التي يعملون بها وينتمون إليها.

٢- **الدقة:** يقوم نظام إدارة المؤسسات الاجتماعية في المجتمع الياباني على عنصر

الدقة كعنصر أساسي وجوهري يجب أن يهتم به كافة العاملين علي مختلف المستويات المهنية والإدارية.

٣- المودة: يجب أن تسود المودة الحياة المهنية داخل المؤسسات الاجتماعية لتأثيرها علي علاقات العمل وزيادة الإنتاج.

٤- الشخصية اليابانية: يتمثل ذلك في حب العمل، والطاعة، والإرادة، والتصميم، والشجاعة، وعدم السلبية أو اللامبالاة، واحترام الآخرين، والولاء والانتماء، وغير ذلك من مقومات الشخصية اليابانية مثل: الطموح الفردي والجماعي، والتجديد والابتكار، والتطلع للأفضل (عبد الرحمن، ١٤٣٥: ص ٤٥).

وبإيجاز يمكن الاستفادة من فن الإدارة اليابانية أو ما يعرف بنظرية الإدارة اليابانية في المؤسسات الاجتماعية عند دراسة وتحليل مؤسسات الطوافة، وكيفية تطوير مستوى الأداء والكفاءة والفاعلية لهذه المؤسسات، لتمثيل نشأتها مع المؤسسات اليابانية من ناحية مدي الثقة، والاعتزاز والانتماء بين أصحاب مهنة الطوافة والمطوفين، لاسيما أن أصحاب هذه المهنة جاءت أغليبتهم عن طريق الوراثة، وأصبحت في الوقت الحاضر مصدر الزيادة الطبيعية في مؤسسات الطوافة، بل لدى كثير من أصحاب هذه المهنة درجات عالية من الثقة وحب الآخرين، وكيفية تقديم خدماتهم إلي ضيوف الرحمن، كما أن مهنة الطوافة والمطوفين تقوم في أساسها علي الأعراف والتقاليد والنسق القيمي والأخلاقي، وتحمل المسؤولية المهنية والمجتمعية تجاه الحجاج والمسلمين عامة، وهذا ما نسعى لدراسته علي المستوى الميداني.

سابعًا: تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلي الإجابة عن التساؤلات التالية:

١- ما الدور الوظيفي والمهني لمؤسسات الطوافة فيما يرتبط بمنظومة الخدمات التي تؤديها للحجاج؟

- ٢- ما المشكلات والصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة علي المستوى الإداري والتنظيمي والمهني؟
- ٣- ما الآراء والمقترحات التي يطرحها مقدمو الخدمات والعاملون بمؤسسات الطوافة علي المستوى الميداني، وذلك من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات؟
- ٤- ما المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام؟

ثامناً: الإستراتيجية المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة ومنهجها: في ضوء مشكلة الدراسة الحالية وأهدافها، فإن أنسب أنواع الدراسات التي تستخدم لذلك هي الدراسة الوصفية، حيث تمثل الدراسات الوصفية خطوة البدء نحو التعرف على واقع ظاهرة معينة وتوصيفها وتحليلها وإيجاد الحلول المناسبة لها، ويهدف الباحث من خلال الدراسة الراهنة إلي وصف وتحليل واقع منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام وصولاً إلي مجموعة من المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات، ويعتبر منهج المسح الاجتماعي من المناهج المناسبة لهذا النوع من الدراسات.

ثانياً : مجالات الدراسة:

- أ- **المجال المكاني:** مؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة، وعددها ست مؤسسات، هي:
 - ١- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب آسيا.
 - ٢- مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا.
 - ٣- مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية.
 - ٤- مؤسسة مطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا.

٥- مؤسسة مطوفي حجاج إيران.

٦- مؤسسة مطوفي حجاج الدول الإفريقية غير العربية.

ب- المجال البشري: عينة مقدارها (٣٠٠) مفردة، من مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة الستة، بواقع (٥٠) مفردة من كل مؤسسة من مؤسسات الطوافة الستة.

ج - المجال الزمني: الفترة من ١٠/١٢/١٤٣٨ هـ - ١٠/١/١٣٤٩ هـ.

ثالثاً: أدوات الدراسة: "الإستبيان"

اعتمدت الدراسة الحالية على إستمارة "الإستبيان" كأداة رئيسة في هذا البحث، وقد قام الباحث بتصميم الإستبيان وفقاً لمجموعة من المحاور والمحكات المستنبطة من القضايا النظرية والمفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة، وذلك بجمع البيانات التي تساهم في التعرف على واقع منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام والصعوبات التي تواجهها والآليات المناسبة لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات، وقد تمّ اختبار صدق الاستبانة بعرضها علي عدد (١٢) محكماً من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاجتماعية، وبعض الخبراء والمتخصصين في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة للتأكد من مدي صدقها وصلاحيتها، وتمّ إجراء التعديلات اللازمة في ضوء آراء المحكمين، حتى صارت الاستبانة في صورتها النهائية.

ثامناً: الدراسة الميدانية

أولاً: البيانات الأولية للمبحوثين:

يُعَدُّ هذا المحور من المحاور التي ركزت عليها الدراسة لتكون قاعدة بيانات أساسية عن المبحوثين من مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة، للتعرف علي آرائهم حول منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة، والصعوبات التي تواجههم، وكيفية التغلب عليها، وذلك من أجل تطويرها وتحسينها بصورة تجعلها تنال رضا المستفيدين، وأداء مناسك الحج بسهولة ويسر.

جدول رقم (١): يوضح العمر للمبحوثين

العمر للمبحوثين	ك	%
٢٠-٣٠ سنة	١٣٢	٤٤٪
٣٠-٤٠ سنة	١١١	٣٧٪
٤٠-٥٠ سنة	٣٩	١٣٪
٥٠-٦٠ سنة	١٨	٦٪
المجموع	٣٠٠	١٠٠٪

تعدُّ الحالة العمرية من المتغيرات الأساسية التي يمكن من خلالها التعرف علي آراء الكثير من المراحل العمرية للمبحوثين، وكما هو موضح بالجدول رقم (١) تبين أن المرحلة العمرية (٢٠ - ٣٠ سنة) قد احتلت المرتبة الأولى للمبحوثين وذلك بنسبة (٤٤٪)، يليها المرحلة العمرية من (٣٠ - ٤٠ سنة) احتلت المرتبة الثانية بنسبة (٣٧٪)، واحتلت المرحلة العمرية من (٤٠ - ٥٠ سنة) المرتبة الثالثة بنسبة (١٣٪)، وجاءت المرحلة العمرية من (٥٠ - ٦٠ سنة) لتحتل المرتبة الأخيرة بنسبة (٦٪). وتشير بيانات الجدول علي هذا النحو إلي تمثيل جميع المراحل العمرية في عينة الدراسة، وتشير أيضًا إلي ارتفاع نسبة مشاركة الشباب (٨١٪) في الأنشطة والمهام والأعمال التي تقوم بها مؤسسات الطوافة، والتي تحتاج إلي مجهود وجهد كبير، وتحمل الكثير من المشاق والصعاب، والكثير من الصبر والمثابرة لأداء العديد من الخدمات التي تقدم إلي حجاج بيت الله الحرام، لأداء الشعائر والمناسك علي الوجه الصحيح، وفي سهولة ويسر.

جدول رقم (٢): يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين

المستوى التعليمي للمبحوثين	ك	%
ثانوي	٧٥	٢٥٪
جامعي	١٨٠	٦٠٪
دراسات عليا	٤٥	١٥٪
المجموع	٣٠٠	١٠٠٪

يُعدُّ الاهتمام بالبعد أو المستوى التعليمي من الأبعاد والمتغيرات الأساسية في هذا النوع من الدراسات، لاسيما أن المستوى التعليمي يعكس مستوى الأداء، والانطباعات، والمقترحات، والقدرة علي التعبير، وتقييم الأمور والحقائق الراهنة، والتي تتعلق بمنظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة، وتشير بيانات الجدول رقم (٢) إلى أن المستوى التعليمي لمفردات عينة الدراسة جاء مرتفعاً، فقد عكست المؤشرات الإحصائية أن المرحلة الجامعية بلغت نسبتها (٦٠٪) من إجمالي مفردات العينة وتُعد من أعلى النسب الموجودة، وهذا ما يظهر عموماً ارتفاع المستوى التعليمي لإجمالي مفردات العينة، وإذا ما أضيفت إليها (مرحلة الدراسات العليا) والتي جاءت نسبتها (١٥٪) ليصبح إجمالي المرحلة الجامعية وما بعدها (٧٥٪) أي ثلاث أرباع مفردات العينة ككل، علاوة علي ذلك فقد تضمنت العينة نسبة (٢٥٪) من الحاصلين علي المؤهل الثانوي. وهذا ما سوف يسهم في التعرف علي آراء وانطباعات أفراد العينة حول أهم قضايا ومشكلات منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة التابعين لها والعاملون بها.

جدول رقم (٣): يوضح المهنة للمبحوثين

المهنة للمبحوثين	ك	٪
مطوف	١٢٠	٤٠٪
طالب	٦٣	٢١٪
موظف	٤٥	١٥٪
استشاري إداري	١٨	٦٪
رئيس مكتب خدمة	١٨	٦٪
إشراف ميداني	١٨	٦٪
مشرف أمن	١٨	٦٪
المجموع	٣٠٠	١٠٠٪

أما بالنسبة لطبيعة المهنة والتي تُعدُّ من المتغيرات المهمة التي حرصت الدراسة علي طرحها ضمن بياناتها الأساسية أو الأولية: جاءت مهنة مطوف في المقدمة بنسبة

(٤٠٪) من إجمالي عينة الدراسة، يليها بنسبة (٢١٪) طالب في المرحلة الجامعية والثانوية والذين يتم التعاقد معهم للعمل بمؤسسات الطوافة في موسم الحج ضمن مقدمي الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، يليها بنسبة (١٥٪) من الموظفين في القطاع الحكومي والأهلي والخاص والذين يحصلون علي إجازات من عملهم للعمل ضمن مؤسسات الطوافة خلال موسم الحج، ويأتي ذلك بنسبة (٦٪) خبير استشاري وإداري بمؤسسات الطوافة، وأيضا نسبة (٦٪) من رؤساء مكاتب الخدمة بمؤسسات الطوافة، و(٦٪) من المشرفين الميدانيين لمؤسسات الطوافة، وكذلك نسبة (٦٪) من مشرفي الأمن الذين تتعاقد معهم مؤسسات الطوافة خلال فترة الحج.

جدول رقم (٤): يوضح المهنة للمبحوثين

عدد سنوات الخبرة للمبحوثين	ك	٪
أقل من ٥ سنوات	٨٤	٢٨٪
٥-١٠ سنوات	٨١	٢٧٪
١٠-١٥ سنة	٢٤	٨٪
١٥-٢٠ سنة	٤٨	١٦٪
٢٠ سنة فأكثر	٦٣	٢١٪
المجموع	٣٠٠	١٠٠٪

تشير بيانات الجدول رقم (٤) إلي عدد سنوات الخبرة لمفردات عينة الدراسة من المبحوثين، والذي يتضح منه أن (٢٨٪) من المبحوثين عدد سنوات الخبرة لديهم (أقل من ٥ سنوات) وأن نسبة (٢٧٪) عدد سنوات الخبرة لديهم يتراوح ما بين (٥-١٠ سنوات)، وأن نسبة (٢١٪) عدد سنوات الخبرة لديهم (٢٠ سنة فأكثر)، وأن نسبة (١٦٪) من المبحوثين عدد سنوات الخبرة لديهم يتراوح من (١٥-٢٠ سنة)، وأخيراً فإن نسبة (٨٪) يتراوح عدد سنوات الخبرة لديهم من (١٠-١٥ سنة)، وتشير بيانات الجدول علي هذا النحو إلي ارتفاع متوسط عدد سنوات الخبرة للمبحوثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة، ومن ثم فإن آراءهم وانطباعاتهم تكون مفيدة جداً حول منظومة الخدمات التي

تقدمها مؤسسات الطوافة التي يعملون بها علي مدار سنوات طويلة لحجاج بيت الله الحرام، والمشكلات أو الصعوبات التي تواجههم في أداء عملهم، وأرائهم ومقترحاتهم المستقبلية لزيادة كفاءة وفعالية منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات.

ثانياً: إجابة التساؤل الأول:

ما الدور الوظيفي والمهني لمؤسسات الطوافة فيما يرتبط بمنظومة الخدمات التي تؤديها للحجاج؟

أولاً: فيما يرتبط بخدمات الاستقبال:

جدول رقم (٥): يوضح خدمات الاستقبال من وجهة نظر عينة الدراسة

م	١ - خدمات الاستقبال	تنفيذي %	إشرافي %	تنسيقي %	غير متوفر %				
١	استقبال الحجاج في جدة عن طريق الوكلاء	١٢٩	٤٣%	٥٧	١٩%	٨١	٢٧%	٣٣	١١%
٢	الترحيب بالحجاج في مكة	٢٠٧	٦٩%	٥١	١٧%	٣٦	١٢%	٦	٢%
٣	إنهاء إجراءات الوصول وتسجيل البيانات	٢٣٧	٧٩%	٣٣	١١%	٢٤	٨%	٦	٢%

تُعَدُّ عمليات استقبال الحجاج من الخدمات الأساسية والجوهرية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة باعتبار أن عمليات الاستقبال تُعَدُّ أولى عمليات صناعة الخدمات - وقد أشار (٤٣%) من عينة الدراسة (مقدمو الخدمات والعاملون بمؤسسات الطوافة) إلى أن "عملية استقبال الحجاج في جدة" يُعَدُّ أمرًا "تنفيذياً" ويجب أن يقوم مكتب الوكلاء بهذا العمل لأن ذلك من اختصاصهم باعتبارهم وكلاء لمؤسسات الطوافة والمطوفين، كما أشار (١٩%) إلى أن هذا العمل يُعَدُّ عملاً "إشرافياً"، بينما أكدت مجموعة أخرى أن عملية استقبال الحجاج تكون "بالتنسيق" بين مؤسسات الطوافة

والمطوفين ومكتب الوكلاء بجدة وجاء ذلك بنسبة (٢٧٪)، في حين أشار (١١٪) إلى أن هذه الخدمة غير متوفرة. وفيما يرتبط "بالترحيب بالحجاج في مكة" أشار أكثر من ثلثي عينة الدراسة من مقدمي الخدمة (٦٩٪) إلى أن هذا يُعدُّ أمرًا "تنفيذيًا" يجب أن تقوم به مؤسسات الطوافة كجزء أساسي من الخدمات الأساسية التي تشملها خدمات الاستقبال والترحيب بالحجاج، حيث أن كل مؤسسات الطوافة لها لجنة خاصة من المطوفين تسمى "لجنة الاستقبال والترحيب بالحجاج" يجب أن تقوم بمهامها الوظيفية تجاه حجاجهم كجزء من شرف المهنة وأخلاقياتها، وأشار (١٧٪) إلى أن هذا يُعدُّ عملًا "إشرافيًا"، في حين أشار (١٢٪) إلى أن هذا يُعدُّ عملًا تنسيقيًا. وفيما يرتبط "بإنهاء إجراءات الوصول وتسجيل البيانات" أفاد غالبية الباحثين من مقدمي الخدمة (٧٩٪) أن هذا عمل تنفيذي تقوم به مؤسسات الطوافة ذاتها.

ثانيًا: فيما يرتبط بخدمات النقل:

جدول رقم (٦): يوضح خدمات النقل من وجهة نظر عينة الدراسة

م	١- خدمات النقل	تنفيذي %	إشرافي %	تنسيقي %	غير متوفر %				
١	تزويد الحافلات بمرشدين من مؤسسات الطوافة	١٥٦	٥٢٪	٤٥	١٥٪	٦٦	٢٢٪	٣٣	١١٪
٢	تأمين نقل الحجاج إلى مكة والمدينة المنورة	١٦٥	٥٥٪	٧٨	٢٦٪	٤٥	١٥٪	١٢	٤٪
٣	التعاون مع النقابة العامة للسيارات لنقل الحجاج	١٢٦	٤٢٪	٩٦	٣٢٪	٧٢	٢٤٪	٦	٢٪

يُعدُّ النقل من الخدمات الأساسية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة للحجاج وذلك بالتنسيق مع النقابة العامة للسيارات، ولكن المسؤولية الكاملة تقع علي عاتق العاملين بمؤسسات الطوافة، بدءًا من اختيار الناقلات حسب المواصفات وحتى الانتهاء من ترحيل الحجاج، وقد أشارت بيانات الجدول أن نسبة (٥٢٪) من الباحثين إلى

أن "تزويد الحافلات بالمرشدين من مؤسسات الطوافة" يُعد من المهام التنفيذية وواجبات مؤسسات الطوافة، كما عبرت مجموعة ثانية عن رأيها بأن هذه المهام تُعد نوعاً من الإشراف الفعلي للمؤسسات وكانت نسبتها (١٥٪)، وعبرت مجموعة ثالثة بنسبة (٢٢٪) بأن توفير المرشدين يكون نوعاً من التنسيق عامة مع النقابة العامة للسيارات، كما عبرت مجموعة أخيرة (١١٪) بأن هذا غير متوفر.

وفي هذا الصدد حرصت الدراسة على لتعرف علي آراء الباحثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة عن "تأمين نقل الحجاج من مكة والمدينة المنورة"، وكشفت بيانات الجدول أن (٥٥٪) من الباحثين يرون أن عملية نقل الحجاج من مكة والمدينة تكون من المهام الأساسية والتنفيذية التي تتولى أمرها مؤسسات الطوافة ، كما رأت مجموعة أخرى ونسبتها (٢٦٪) أن هذه المهام تُعد نوعاً من الإشراف العام التي تقوم بها المؤسسة ، وعبرت نسبة (١٥٪) من مقدمي الخدمة بأن هذا يُعد نوعاً من التنسيق مع النقابة العامة للسيارات.

وتأكيداً لتعرف علي الدور الوظيفي والمهني لعملية تأمين "نقل الحجاج بالتعاون مع النقابة العامة للسيارات" أشار (٤٢٪) من الباحثين إلى أن هذا التعاون يكون من المهام التنفيذية التي تتولى مؤسسات الطوافة أمرها مع النقابة العامة للسيارات، كما عبرت نسبة (٣٢٪) أن هذا يُعد نوعاً من الإشراف وجاءت آراء مجموعة أخرى تمثل (٢٤٪) بأن عمليات نقل الحجاج يكون بالتنسيق مع النقابة العامة للسيارات.

ثالثًا: فيما يرتبط بخدمات السكن:

جدول رقم (٧): يوضح خدمات السكن من وجهة نظر عينة الدراسة

م	١ - خدمات الاستقبال	تنفيذي %	إشرافي %	تنسيقي %	غير متوفر %				
١	تقديم المساعدات في تسكين الحجاج	١٨٩	٦٣%	٧٥	٢٥%	٣٣	١١%	٣	١%
٢	تفقد أحوال الحجاج في السكن	١٥٦	٥٢%	٩٦	٣٢%	٣٩	١٣%	٩	٣%
٣	تقديم المشورة في مدى ملائمة السكن	١١١	٣٧%	١١١	٣٧%	٥١	١٧%	٢٧	٩%
٤	توثيق عقود الخدمات الإضافية	١٨٠	٦٠%	٧٨	٢٦%	٢١	٧%	٢١	٧%
٥	تجهيز مخيمات الحجاج في منى وعرفات	٢٠٤	٦٨%	٦٣	٢١%	٣٠	١٠%	٣	١%

إن خدمات السكن التي تقوم بها مؤسسات الطوافة تُعد من الخدمات الوظيفية الأساسية في عمليات تسكين الحجاج، وتعتبر جزءًا من المهام الوظيفية الأساسية لها، وقد جاءت استجابات المبحوثين في هذا الصدد علي النحو التالي:-

في ما يتصل "بتقديم المساعدات في تسكين الحجاج" أشار (٦٣%) من مقدمي الخدمة إلى أن هذه المهمة تُعد من المهام التنفيذية والأساسية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة بالفعل، كما عبرت مجموعة أخرى نسبتها (٢٥%) بأن هذا يتم تحت إشراف وعمل هذه المؤسسات، في مقابل ذلك أشار (١١%) إلى أن هذه العملية تتم تنسيقًا مع العاملين في الفنادق والعمارات السكنية.

وفي ما يتصل "بتفقد أحوال الحجاج في السكن" أشار (٥٢%) من مفردات العينة إلى أن هذه المهمة تُعد من المهام التنفيذية، كما أوضحت مجموعة أخرى نسبتها (٣٢%) أن هذه المهمة تُعد من أهم المهام الإشرافية للعاملين بمؤسسات الطوافة، كما أوضحت نسبة (١٣%) أن هذه المهمة يتم التنسيق فيها بين المؤسسة والفنادق والعمارات السكنية.

وفيما يتعلق بمدي "تقديم المشورة في مدى ملاءمة السكن" أشار (٣٧٪) إلى أن ذلك يعد من العمل التنفيذي لمؤسسات الطوافة ، وبنفس النسبة أشاروا إلى أن ذلك يُعد نوعاً من العمل الإرشافي، وأضافت نسبة (١٧٪) أن هذه المهمة من المهام التنسيقية بين مؤسسات الطوافة والعاملين في الفنادق والعمارات السكنية ، في حين أشارت نسبة (٩٪) إلى أن هذه الخدمة غير متوفرة.

وفيما يرتبط "بتوثيق عقود الخدمات الإضافية" والتي تشمل خدمات إضافية في السكن والنقل والتغذية وخدمات إضافية في المشاعر كشفت آراء (٦٠٪) من مقدمي الخدمة أن هذه المهام تُعد أمراً تنفيذياً ، كما رأت مجموعة أخرى من الباحثين نسبتها (٢٦٪) أن هذه المهام تُعد من المهام الإشرافية ، وعبرت مجموعة أخرى نسبتها (٧٪) أن هذه المهام مهام تنسيقية مع كثير من الجهات التي تسهم في تقديم الخدمات الإضافية، في حين أشارت نسبة (٧٪) إلى أن هذه الخدمة غير متوفرة.

وفيما يتعلق "بتجهيز مخيمات الحجاج في منى وعرفات" فقد أشار (٦٨٪) من الباحثين إلى أن هذه الخدمات من المهام التنفيذية الأساسية التي تقدمها مؤسسات الطوافة ذاتها، في حين أشار (٢١٪) من الباحثين إلى أنها من المهام الإشرافية، وأفاد (١٠٪) بأنها من المهام التنسيقية.

رابعاً: فيما يرتبط بخدمات التوعية والإرشاد:

جدول رقم (٨): يوضح خدمات التوعية والإرشاد من وجهة نظر عينة الدراسة

م	٥- خدمات التوعية والإرشاد	تنفيذي	إشرافي	تنسيقي	غير متوفر	%			
١	تقديم المعلومات والملصقات المطويان للحجاج	١٧١	٥٧٪	٨١	٢٧٪	٤٢	١٤٪	٦	٢٪
٢	تزويد الحجاج بالكتيبات الدينية بلغتهم	١٥٩	٥٣٪	٧٨	٢٦٪	٣٩	١٣٪	٢٤	٨٪
٣	تقديم الخدمات التوعوية بالمناسك	١٣٥	٤٥٪	٧٢	٢٤٪	٨١	٢٧٪	١٢	٤٪

حرصت الدراسة التعرف علي وجهات نظر وآراء العاملين ومقدمي الخدمة في مؤسسات الطوافة ذاتها حول خدمات التوعية والإرشاد، وقد طرحت الدراسة تساؤلاً للعاملين ومقدمي الخدمة عن مدى اهتمامهم "بتقديم المعلومات والملصقات والمطويات للحجاج الخاصة بالتنوعية والإرشاد". وقد أفاد (٥٧٪) من المبحوثين أن تلك المهمة تكون من المهام التنفيذية التي تقدمها مؤسسات الطوافة، وأفادت مجموعة ثانية بنسبة (٢٧٪) أنها تعد من المهام الإشرافية، وأشارت نسبة (١٤٪) إلى أنها عمل تنسيقي بين مؤسسات الطوافة وبين الجهات الأخرى ذات العلاقة مثل وزارة الأوقاف الإسلامية والهيئات المختصة بالتنوعية والإرشاد.

علاوة علي ذلك طرحت الدراسة تساؤلاً عن "تزويد الحجاج بالكتيبات الدينية بلغتهم"، وقد جاءت آراء واستجابات المبحوثين من مقدمي الخدمة والعاملين في مؤسسات الطوافة مشيرة إلى أن (٥٣٪) منهم يرون أنها من المهام التنفيذية، وأشار (٢٦٪) منهم إلى أنها من المهام الإشرافية التي تشرف عليها المؤسسات بالفعل، كما أشار (١٣٪) إلى أنها من الأعمال التنسيقية التي تقوم بها الجهات ذات العلاقة وذلك بالتنسيق مع مؤسسات الطوافة.

إضافة إلى ذلك حرصت الدراسة علي التعرف علي مدى "تقديم الخدمات التوعوية بالمناسك"، وكشفت استجابات مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة أن نسبة (٤٥٪) منهم يرون أنها من المهام التنفيذية، كما أفاد (٢٤٪) أنها من المهام الإشرافية، وأفاد (٢٧٪) من المبحوثين أنها من التنسيقية.

خامساً: فيما يرتبط بخدمات التفويج والتصعيد:

جدول رقم (٩): يوضح خدمات التفويج والتصعيد والإقامة في منى وعرفات من وجهة نظر عينة الدراسة

م	خدمات التفويج والتصعيد والإقامة في منى وعرفات	تنفيذي	%	إشرافي	%	تنسيقي	%	غير متوفر	%
١	تصعيد الحجاج إلى منى وعرفات والمزدلفة	٢٢٥	٧٥%	٣٣	١١%	٤٢	١٤%	-	-
٢	متابعة الحافلات في النقل	١٧٧	٥٩%	٨١	٢٧%	٣٩	١٣%	٣	١%
٣	تزويد الحافلات بالمرشدين	١٩٥	٦٥%	٥٤	١٨%	٤٨	١٦%	٣	١%
٤	تفويج الحجاج إلى الجمرات	٢٠٧	٦٩%	٥٤	١٨%	٣٩	١٣%	-	-
٥	متابعة الحجاج في عودتهم للمخيمات بمنى	١٨٠	٦٠%	٧٨	٢٦%	٣٩	١٣%	٣	١%

كشفت بيانات الجدول (٩) عن طبيعة عملية "تصعيد الحجاج إلى منى وعرفات والمزدلفة" بأنها من المهام التنفيذية الأساسية وذلك بنسبة (٧٥%)، كما أضافت نسبة (١١%) أنها مهمة أساسية ومن إشراف مؤسسات الطوافة، في حين أشارت نسبة (١٤%) إلى أنها عملية تنسيقية مع جميع الجهات ذات العلاقة لاسيما النقابة العامة للسيارات.

وفي هذا الإطار سعت الدراسة أيضاً للتعرف علي آراء مقدمي الخدمة حول عملية "متابعة الحافلات في النقل" من وإلى المشاعر المقدسة، وفي هذا الإطار عبرت نسبة (٥٩%) عن رأيها بأن هذه الخدمات تُعد من الخدمات التنفيذية، كما أضافت نسبة (٢٧%) من المبحوثين أنها من الأعمال الإشرافية التي تقوم مؤسسات الطوافة بها مباشرة، وعبرت نسبة (١٣%) عن رأيها بأنها من المهام التنسيقية وخاصة مع النقابة العامة للسيارات.

وعن مدى "تزويد الحافلات بالمرشدين" عبرت نسبة (٦٥٪) من مفردات عينة الدراسة أنها من المهام التنفيذية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة، كما أشارت مجموعة أخرى نسبتها (١٨٪) إلى أنه من المهام الإشرافية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة، كما رأت مجموعة أخرى (١٦٪) أنها من المهام التنسيقية وخاصة مع النقابة العامة للسيارات.

وبالنسبة لعملية "تفويج الحجاج إلى الجمرات"، كشفت آراء (٦٩٪) من المبحوثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة أن هذه من المهام التنفيذية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة، كما أشارت مجموعة أخرى من المبحوثين (١٨٪) بأنه من المهام الإشرافية التي تقع في اختصاص مؤسسات الطوافة، بالإضافة إلى ذلك رأت نسبة (١٣٪) أنها من المهام التنسيقية يجب أن تتم مع الجهات الأخرى ذات العلاقة.

وفيما يتعلق "بمتابعة الحجاج في عودتهم للمخيمات بمنى" أشارت الدراسة أن (٦٠٪) من المبحوثين يرون أنها من المهام التنفيذية، وأشارت نسبة (٢٦٪) بأنها من المهام الإشرافية، في حين أشارت نسبة (١٣٪) بأنه من المهام التنسيقية وذلك بالتعاون بين مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى.

سادسًا: فيما يرتبط بخدمات الرعاية الصحية:

جدول رقم (١٠): يوضح خدمات الرعاية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة

م	٥- خدمات الرعاية الصحية	تنفيذي %	إشرافي %	تنسيقي %	غير متوفر %				
١	تعيين مندوبين للمؤسسات في المستشفيات في مكة والمشاعر المقدسة	١٥٩	٥٣٪	٥٤	١٨٪	٦٣	٢١٪	٢٤	٨٪
٢	متابعة حالات المرضى من الحجاج في المستشفيات	١٣٥	٤٥٪	٩٣	٣١٪	٦٠	٢٠٪	١٢	٤٪
٣	إنهاء إجراءات ومتعلقات المتوفين	١٩٨	٦٦٪	٣٦	١٢٪	٥٤	١٨٪	١٢	٤٪

سعت الدراسة لطرح عدد من المتغيرات حول الخدمات الصحية التي تقدمها مؤسسات الطوافة بالتعاون مع الجهات الأخرى ذات العلاقة وخاصة وزارة الصحة، وفي هذا الصدد جاءت استجابات وآراء (٥٣٪) من المبحوثين حول "تعيين مؤسسات الطوافة مندوبين لها في المستشفيات في مكة والمشاعر المقدسة"، بأن هذه من المهام التنفيذية التي تلتزم بها مؤسسات الطوافة تجاه الحجاج، كما رأَت مجموعة أخرى نسبتها (١٨٪) أنها من المهام الإشرافية، ورأت مجموعة ثالثة (٢١٪) أنها من المهام التنسيقية، وتتم بالفعل بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة والمؤسسات العلاجية التابعة لوزارة الصحة.

وحول مدى "متابعة حالات المرضى من الحجاج في المستشفيات"، أشارت آراء واستجابات (٤٥٪) من المبحوثين إلى أنها من المهام التنفيذية التي يتعين على مؤسسات الطوافة تعيين مناوبين لها في المستشفيات لمتابعة حالات مرضاهم من الحجاج، كما رأَت مجموعة أخرى نسبتها (٣١٪) أن هذه المهمة من المهام الإشرافية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة بالإشراف عليها بالمستشفيات، علاوة على ذلك عبرت نسبة (٢٠٪) أنها من المهام التنسيقية تلتزم بها مؤسسات الطوافة مع الجهات العلاجية المختصة سواءً في مستشفيات وزارة الصحة أو الهلال الأحمر أو غيرها من المؤسسات العلاجية الأخرى.

وأخيراً وفي إطار الخدمات الصحية كشفت استجابات (٦٦٪) من أفراد العينة من مقدمي الخدمة والعاملين في مؤسسات الطوافة حول "إنهاء إجراءات ومتعلقات المتوفين" أنها من المهام التنفيذية الأساسية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة بالفعل، كما رأَت مجموعة أخرى نسبتها (١٢٪) أنها من المهام الإشرافية، في حين رأَت مجموعة ثالثة ونسبتها (١٨٪) أنه من الأعمال التنسيقية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة بالتنسيق مع الجهات العلاجية ووزارة الحج والداخلية والجهات الأخرى ذات العلاقة.

سابعاً: فيما يرتبط بخدمات المغادرة والترحيل:

جدول رقم (١١): يوضح خدمات المغادرة والترحيل من وجهة نظر عينة الدراسة

م	٥- خدمات المغادرة والترحيل	تنفيذي	%	إشرافي	%	تنسيقي	%	غير متوفر	%
١	سرعة تسليم الجوازات للحجاج للمغادرة	٢٤٣	٨١%	٢٧	٩%	٣٠	١٠%	-	-
٢	تحميل الأمتعة الخاصة بالحجاج	١٩٢	٦٤%	٩٠	٣٠%	١٥	٥%	٣	١%
٣	تقديم الهدايا الرمزية للحجاج (مصاحف- مياه زمزم)	١٦٢	٥٤%	٥٧	١٩%	٥٤	١٨%	٢٧	٩%
٤	تعيين مندوبين مرافقة الحجاج لمنافذ المغادرة	١٥٣	٥١%	٦٣	٢١%	٤٢	١٤%	٤٢	١٤%

حرصت الدراسة علي استطلاع آراء واستجابات مقدمي الخدمة والعاملين في مؤسسات الطوافة حول "سرعة تسليم الجوازات للحجاج للمغادرة"، وقد أشارت استجابات (٨١٪) منهم إلى أن هذا يُعد من المهام التنفيذية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة، وأضافت مجموعة أخرى مقدارها (٩٪) إلى أن هذا من المهام الإشرافية، كما رأت مجموعة ثالثة نسبتها (١٠٪) أن تلك المهمة تقوم بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة وبعثات الحج أو الشركات السياحية أو الجمعيات التي تتولي أمر مغادرة البلاد.

وحول خدمات "تحميل الأمتعة الخاصة بالحجاج" أشارت آراء واستجابات (٦٤٪) من الباحثين إلى أن هذه المهمة من المهام التنفيذية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة، وعبرت نسبة (٣٠٪) من الباحثين أنها من المهام الإشرافية، كما أشار (٥٪) من الباحثين إلى أنها تُعد من المهام التنسيقية مع كل من العاملين بالفنادق والعمارات السكنية وأيضاً مع النقابة العامة للسيارات.

وحول دور مقدمي الخدمة في "تقديم الهدايا الرمزية للحجاج (مياه زمزم)" أكد

(٥٤٪) من الباحثين علي أن مهمة تقديم خدمات مياه زمزم للحجاج تُعد من المهام التنفيذية، كما أضافت نسبة (١٩٪) أن ذلك من المهام الإشرافية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة وتوفرها للحجاج، كما أضافت مجموعة أخرى (١٨٪) أن هذه المهمة تُعد من المهام التنسيقية التي تقوم بها مؤسسات الطوافة بالتعاون مع مكتب الزمامة الموحد.

علاوة علي ذلك حرصت الدراسة على لتعرف علي آراء مقدمي الخدمة والعاملين حول "تعيين مندوبين لمرافقة الحجاج لمنافذ المغادرة" وجاءت آراء واستجابات (٥١٪) من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة موضحة أن هذه تُعد من المهام التنفيذية، كما أشارت نسبة (٢١٪) إلى أن ذلك يُعد من المهام الإشرافية، كما أضافت مجموعة أخرى نسبتها (١٤٪) أن هذه المهمة تكون بالتنسيق مع النقابة العامة للسيارات، في حين أشارت نسبة (١٤٪) إلى أن هذه الخدمة غير متوفرة.

ثالثاً: إجابة التساؤل الثاني:

ما المشكلات والصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة على المستوى الإداري والتنظيمي والمهني في تقديمها للخدمات؟
أولاً: صعوبات خدمات الاستقبال:

جدول رقم (١٢): يوضح صعوبات خدمات الاستقبال من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات الاستقبال	موافق	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	عدم رضا بعض الحجاج عن عملية الاستقبال والترحيب في مكة المكرمة	٤٨	١٢٠	١٣٢	٥١٦	١,٧٢	٥٧,٣	٣
٢	بعض الحجاج لم يتعرف علي مندوب مؤسسة الطوافة أو المطوفين	٥٤	١٦٥	٨١	٥٧٣	١,٩١	٦٣,٧	١
٣	كثير من المطوفين أو المندوبين لم يعرف الحجاج عن نفسه بأنه مطوف أو مندوب مؤسسة الطوافة	٥٧	١٤٤	٩٩	٥٥٨	١,٨٦	٦٢,٠	٢

م	صعوبات خدمات الاستقبال	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٤	عدم مرافقة المرشدين من مؤسسات الطوافة بالحافلات التي أقلت الحجاج من المنافذ إلى مكة المكرمة	٣٩	٩٦	١٦٥	٤٧٤	١,٥٨	٥٢,٧	٤

عكست بيانات الجدول رقم (١٢) آراء واستجابات المبحوثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "الصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة خلال عملية الاستقبال" والتي استشعروا بها من خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في : أن بعض الحجاج لم يتعرف علي مندوب مؤسسة الطوافة أو المطوفين وذلك بمتوسط حسابي (١,٩١) وقوة نسبية (٦٣,٧٪)، وأشاروا إلى أنه ربما يرجع السبب في ذلك إلى أن كثيراً من المطوفين أو المندوبين لم يعرف الحجاج عن نفسه بأنه مطوف أو مندوب مؤسسة الطوافة وذلك بمتوسط مرجح (١,٨٦) وقوة نسبية (٦٢٪)، وهذا ما يجب أن يتم من قبل المطوفين أو مؤسسات الطوافة في التعريف بأنفسهم عند استقبال الحجاج في مكة المكرمة، علاوة علي ذلك أشاروا إلي عدم رضا بعض الحجاج عن عملية الاستقبال والترحيب بهم في مكة المكرمة وذلك بمتوسط حسابي (١,٧٢) وقوة نسبية (٥٧,٣) حيث إنهم كانوا يطمحون في مقابلات وترحيب بهم بصورة أفضل من ذلك، هذا إلي جانب عدم مرافقة المرشدين من مؤسسات الطوافة بالحافلات التي أقلت الحجاج من المنافذ إلي مكة المكرمة وذلك بمتوسط حسابي (١,٥٨) وقوة نسبية (٥٢,٧٪).

جدول رقم (١٣): يوضح صعوبات خدمات النقل من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات النقل	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	تأخر بعض رحلات الحجاج نتيجة لعدم توفر الحافلات أو لتأخر وصولها	٦٦	١٤١	٩٣	٥٧٣	١,٩١	٦٣,٧	٣
٢	لم يتم تعرف الحجاج علي المرشدين في الحافلة	٨٧	١٢٩	٨٤	٦٠٣	٢,٠١	٦٧,٠	٢
٣	الأعطال التي أصابت بعض الحافلات والتي تم استبدالها بحافلات أخرى فأخذت بعض الوقت لوصولها إلى الحجاج	١٣٨	١٢٩	٣٣	٧٠٥	٢,٣٥	٧٨,٣	١

أشارت بيانات الجدول رقم (١٣) إلى آراء واستجابات الباحثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "الصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة خلال عمليات نقل الحجاج" والتي استشعروا بها من خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في: الأعطال التي أصابت بعض الحافلات والتي تم استبدالها بحافلات أخرى، فأخذت بعض الوقت لوصولها إلى الحجاج وذلك بمتوسط مرجح (٢,٣٥) وقوة نسبية (٧٨,٣)، ولا شك أن هذه المسؤولية تقع على عاتق العاملين في مؤسسات الطوافة بدءاً من اختيار الناقلات حسب المواصفات وحتى الانتهاء من ترحيل الحجاج ونقلهم بأمتعتهم إلى منافذ المغادرة، وأشارت مجموعة أخرى إلى عدم الرضا عن خدمات النقل والسبب في ذلك يرجع إلى أنه لم يتم تعرف الحجاج علي المرشدين في الحافلة من ناحية وذلك بمتوسط مرجح (٢,٠١) وقوة نسبية (٦٧٪)، وتأخر بعض رحلات الحجاج نتيجة لعدم توفر الحافلات أو لتأخر وصولها من ناحية أخرى وذلك بمتوسط مرجح (١,٩١) وقوة نسبية (٦٣,٧٪).

ثالثًا: صعوبات خدمات السكن:

جدول رقم (١٤): يوضح صعوبات خدمات السكن من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات النقل	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	البطء في عملية تسكين الحجاج في الفنادق والعمارات السكنية في مكة المكرمة والمدينة المنورة	١٤١	١١١	٤٨	٦٩٣	٢,٣١	٧٧,٠	١
٢	عدم رضا بعض الحجاج عن مستوى السكن الخاص بهم	١٠٨	١٤٧	٤٥	٦٦٣	٢,٢١	٧٣,٧	٢
٣	الكثافة العددية الكبيرة للحجاج داخل أماكن السكن بصفة عامة وفي الحجرات الخاصة بهم بصفة خاصة	٩٦	١٣٥	٦٩	٦٢٧	٢,٠٩	٦٩,٧	٤
٤	عدم رضا بعض الحجاج علي مستوى الخدمات التي توجد في أماكن إقامتهم	١١٤	١٣٢	٥٤	٦٦٠	٢,٢٠	٧٣,٣	٢
٥	عدم توافر المطابخ اللازمة أو أماكن تناول الطعام	١٢٠	٩٩	٨١	٦٣٩	٢,١٣	٧١,٠	٣
٦	عدم توافر دورات المياه بالنسبة لكثافة العدد	١٠٥	٩٩	٩٦	٦٠٩	٢,٠٣	٦٧,٧	٥
٧	عدم الرضا التام من جانب الحجاج عن مدى توفر الحافلات قرب السكن لنقلهم للمشاعر المقدسة أو الذهاب والعودة إلى الحرم خاصة كبار السن الذين يجدون مشقة في الذهاب إلى الحافلات التي تقف علي مسافات بعيدة عن السكن.	٩٠	١٢٣	٨٧	٦٠٣	٢,١٠	٦٧,٠	٦
٨	هناك طلبا متناميا للخدمات الإضافية من قبل الحجاج في مجال التغذية والنقل والمشاعر المقدسة	١٤١	١١١	٤٨	٦٩٣	٢,٣١	٧٧,٠	١

أوضحت بيانات الجدول رقم (١٤) آراء واستجابات المبحوثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "الصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة خلال عمليات تسكين الحجاج في الفنادق والعمارات السكنية" والتي استشعروا بها من خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في: البطء في عملية تسكين الحجاج في الفنادق والعمارات السكنية في مكة والمدينة المنورة خاصة في مكة المكرمة وذلك بمتوسط مرجح (٢,٣١) وقوة نسبية (٧٧٪) وأن هناك طلبًا متمنيًا للخدمات الإضافية من قبل الحجاج في مجال التغذية والنقل والمشاعر المقدسة وذلك بمتوسط مرجح (٢,٣١) وقوة نسبية (٧٧٪)، هذا إلى جانب عدم رضا بعض الحجاج عن مستوى السكن الخاص بهم، وعدم رضاهم عن مستوى الخدمات التي توجد في أماكن إقامتهم وذلك بمتوسط مرجح (٢,٢١) وقوة نسبية (٧٣,٧٪)، وذلك راجع إلى عدم توافر المطابخ اللازمة أو أماكن تناول الطعام بصورة مناسبة أو ملائمة وذلك بمتوسط مرجح (٢,١٣) وقوة نسبية (٧١٪)، إلى جانب الكثافة العددية الكبيرة للحجاج داخل أماكن السكن بصفة عامة وفي الحجرات الخاصة بهم بصفة خاصة عما تم التعاقد معهم في عملية التسكين وذلك بمتوسط مرجح (٢,٠٩) وقوة نسبية (٦٩,٧٪)، إلى جانب قلة عدد دورات المياه بالنسبة لكثافة العدد وذلك بمتوسط مرجح (٢,٠٣) وقوة نسبية (٦٧,٧٪)، كما أشارت عينة الدراسة من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة إلى عدم الرضا من جانب بعض الحجاج عن مدى توفر الحافلات قرب السكن لنقلهم للمشاعر المقدسة أو الذهاب والعودة إلى الحرم خاصة كبار السن الذين يجدون مشقة في الذهاب إلى الحافلات التي تقف علي مسافات بعيدة عن السكن وذلك بمتوسط مرجح (٢,١٠) وقوة نسبية (٦٧٪).

رابعًا: صعوبات خدمات التوعية والإرشاد.

جدول رقم (١٥): يوضح صعوبات خدمات التوعية والإرشاد من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات التوعية والإرشاد	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	عدم رضا بعض الحجاج عن برامج أداء المناسك	١٠٨	٩٣	٩٩	٦٠٩	٢,٠٣	٦٧,٧	٢
٢	عدم توفر وسائل التوعية والإرشاد وأداء المناسك بالشكل المناسب	٧٨	٩٩	١٢٣	٥٥٥	١,٨٥	٦١,٧	٥
٣	عدم توافر مرشدين للحجاج في المناسك علي الإطلاق	٧٥	١١٧	١٠٨	٥٦٧	١,٨٩	٦٣,٠	٤
٤	عدم وضوح برامج التوعية والإرشاد للحجاج	١٠٨	٨٧	١٠٥	٦٠٣	٢,٠١	٦٧,٠	٣
٥	قلق كثير من الحجاج عند أداء المناسك نظرًا للوضع أو المستوى الثقافي والتوعوي والديني لديهم مما قد يؤثر علي أداء الفريضة ككل	١٢٩	٨٧	٨٤	٦٤٥	٢,١٥	٧١,٧	١

أشارت بيانات الجدول رقم (١٥) إلى آراء واستجابات مفردات عينة الدراسة من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "صعوبات خدمات التوعية والإرشاد" والتي استشعروا بها خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في: قلق كثير من الحجاج عند أداء المناسك نظرًا للوضع أو المستوى الثقافي والتوعوي والديني لديهم مما قد يؤثر على أداء الفريضة بالشكل الصحيح وذلك بمتوسط مرجح (٢,١٥) وقوة نسبية (٧١,٧٪) وذلك في ظل غياب برامج التوعية والإرشاد التي يجب أن تقدم للحجاج من خلال مؤسسات الطوافة ، وكذلك عدم رضا بعض الحجاج عن برامج أداء المناسك وذلك بمتوسط مرجح (٢,٠٣) وقوة نسبية (٦٧,٧٪)، وعدم وضوح برامج التوعية والإرشاد

للبعض منهم وذلك بمتوسط مرجح (٢,٠١) وقوة نسبية (٦٧ ٪)، إلى جانب عدم توافر مرشدين للحجاج عند أداء المناسك لتوجيههم إلى كيفية أداء المناسك والشعائر علي النحو السليم وذلك بمتوسط مرجح (١,٨٩) وقوة نسبية (٦٣ ٪)، وعدم توفر وسائل التوعية والإرشاد وأداء المناسك من مطويات وملصقات وكتيبات وغيرها بالشكل المناسب أو المأمول وذلك بمتوسط مرجح (١,٨٥) وقوة نسبية (٦١,٧ ٪).

خامساً: صعوبات خدمات التفويج والتصعيد:

جدول رقم (١٦): يوضح صعوبات خدمات التفويج والتصعيد والإقامة في منى وعرفات من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات التفويج والتصعيد والإقامة في منى وعرفات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	عدم الرضا التام علي مستوى النظافة العامة وتراكم النفايات في مناطق المخيمات في منى	١١٧	١٢٠	٦٣	٦٥٤	٢,١٨	٧٢,٧	٦
٢	وجود ندرة شديدة في الحمامات بمنطقة منى	١١٤	١٢٩	٥٧	٦٥٧	٢,١٩	٧٣,٠	٥
٣	عدم الرضا التام عل خدمات التغذية وجودها	١٢٦	١٠٨	٦٦	٦٦٠	٢,٢٠	٧٣,٣	٤
٤	قلة مقدمي الخدمة في مجال التغذية	١٢٦	١٠٨	٦٦	٦٦٠	٢,٢٠	٧٣,٣	٤
٥	عدم الرضا علي مستوى خدمات النقل وتوفر الحافلات في منطقة المشاعر	١٠٥	١٣٥	٦٠	٦٤٥	٢,١٥	٧١,٧	٧
٦	عدم تزويد الحافلات بمرشد مروري من السائقين من جانب مؤسسات الطوافة كنوع من الخدمة الإرشادية	١٠٥	١٣٥	٦٠	٦٤٥	٢,١٥	٧١,٧	٧
٧	عدم معرفة بعض السائقين بصورة جيدة للشوارع	١٥٣	١٠٨	٣٩	٧١٤	٢,٣٨	٧٩,٣	١

م	صعوبات خدمات التفويج والتصعيد والإقامة في منى وعرفات	موافق	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٨	عدم اهتمام السائقين بالقواعد والنظم المرورية	١٤٧	٩٣	٦٠	٦٨٧	٢,٢٩	٧٦,٣	٢
٩	كثير من السائقين لا يجيدون اللغة العربية لكي يفهموا الإشارات والنظم المرورية في منطقة مكة	١٠٥	١٢٩	٦٦	٦٣٩	٢,١٣	٧١,٠	٨
١٠	صعوبات خدمات نقل حجاج مؤسسات الطوافة من المخيمات والحافلات إلى محطة القطار	١٣٥	٩٦	٦٩	٦٦٦	٢,٢٢	٧٤,٠	٣
١١	لا يوجد مكان متسع في المحطات لاستيعاب أعداد الحجاج	١٢٩	١٠٨	٦٣	٦٦٦	٢,٢٢	٧٤,٠	٣
١٢	لا توجد مظلات واقية من الشمس في معظم المحطات	١٣٥	٩٦	٦٩	٦٦٦	٢,٢٢	٧٤,٠	٣
١٣	محدودية متابعة مؤسسات الطوافة للحجاج عند عودتهم للمخيمات في منى	١٤٧	٩٣	٦٠	٦٨٧	٢,٢٩	٧٦,٣	٢

أوضحت بيانات الجدول رقم (١٦) آراء واستجابات الباحثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "الصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة خلال عمليات التفويج والتصعيد والإقامة في منى وعرفات" والتي استشعروا بها من خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في: عدم معرفة بعض السائقين بصورة جيدة للشوارع وذلك بمتوسط مرجح (٢,٣٨) وقوة نسبية (٧٩,٣٪)، وعدم اهتمام بعض السائقين بالقواعد والنظم المرورية، ومحدودية متابعة مؤسسات الطوافة للحجاج عند عودتهم للمخيمات في منى بمتوسط مرجح (٢,٢٩) وقوة نسبية (٧٦,٣٪)، وكذلك صعوبات خدمات نقل حجاج مؤسسات الطوافة من المخيمات والحافلات إلى محطة القطار، وعدم توافر مكان متسع في المحطات لاستيعاب الأعداد الكبيرة والمتزايدة من الحجاج، وعدم

توافر مظلات واقية من الشمس في معظم المحطات وذلك بمتوسط مرجح (٢,٢٢) وقوة نسبية (٧٦,٣٪)، هذا إلى جانب قلة عدد مقدمي الخدمة في مجال التغذية، وعدم الرضا التام علي خدمات التغذية وجودتها . بمتوسط مرجح (٢,٢٠) وقوة نسبية (٧٣,٣٪)، وأشار المبحوثون أيضاً إلي وجود ندرة شديدة في الحمامات بما يتناسب مع الأعداد الكبيرة من الحجاج بمنطقة منى وعرفات بمتوسط مرجح (٢,١٩) وقوة نسبية (٧٣٪)، وعدم الرضا التام عن مستوي النظافة العامة وتراكم النفايات في مناطق المخيمات في منى بمتوسط مرجح (٢,١٨) وقوة نسبية (٧٢,٧٪)، وعدم الرضا من جانب بعض الحجاج علي مستوى خدمات النقل وتوفر الحافلات في منطقة المشاعر، وعدم تزويد بعض الحافلات بمرشد مروري من السائقين من جانب مؤسسات الطوافة كنوع من الخدمة الإرشادية بمتوسط مرجح (٢,١٥) وقوة نسبية (٧١,٧)، هذا إلى جانب أن كثيراً من السائقين لا يجيدون اللغة العربية لكي يفهموا الإشارات والنظم المرورية في منطقة مكة وذلك بمتوسط مرجح (٢,١٣) وقوة نسبية (٧١٪).

سادساً: صعوبات خدمات الرعاية الصحية:

جدول رقم (١٧): يوضح صعوبات خدمات الرعاية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات التوعية والإرشاد	موافق	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	عدم رضا الحجاج عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة لهم خاصة في منطقة المشاعر المقدسة	٨٤	٩٩	١١٧	٥٦٧	١,٨٩	٦٣,٠	١

عكست بيانات الجدول رقم (١٧) آراء واستجابات المبحوثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "الصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة المرتبطة بخدمات الرعاية الصحية"، والتي استشعروا بها خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في عدم رضا بعض الحجاج عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة لهم وخاصة في منطقة المشاعر المقدسة، وذلك بمتوسط مرجح (١,٨٩) وقوة نسبية (٦٣٪).

سابعاً: صعوبات خدمات المغادرة والترحيل

جدول رقم (١٨): يوضح صعوبات خدمات المغادرة والترحيل من وجهة نظر عينة الدراسة

م	صعوبات خدمات المغادرة والترحيل	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	هناك تباطؤ شديد لحل بعض المشكلات والصعوبات من قبل مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة أثناء عملية الترحيل والمغادرة	١٠٨	١٢٠	٧٢	٦٣٦	٢,١٢	٧٠,٧	٣
٢	هناك صعوبة في عمليات تحميل الحجاج لأمتعتهم وحقائبهم لقلة أعداد العمال أو من يقومون بهذه الخدمة	٩٩	١٢٣	٧٨	٦٢١	٢,٠٧	٦٩,٠	٥
٣	عدم تعيين مندوبين لمؤسسات الطوافة لمرافقة الحجاج لمنافذ المغادرة	١٣٢	٩٩	٦٩	٦٦٣	٢,٢١	٧٣,٧	١
٤	صعوبة التعامل مع عمال نقل الأمتعة لأنهم لا يجيدون التحدث بلغتهم	٩٩	١٢٣	٧٨	٦٢١	٢,٠٧	٦٩,٠	٥
٥	تأخر الحافلات التي تنقل أمتعة الحجاج وحقائبهم	٩٦	١٣٥	٦٩	٦٢٩	٢,٠٩	٦٩,٧	٤
٦	هدايا مياه زمزم لم يحصلوا عليها ولم تقدم لهم وكانوا يتمنون الحصول عليها كرمز للهدايا التي يحملها الحجاج معهم إلى أوطانهم	١١٤	١١١	٧٥	٦٣٩	٢,١٣	٧١,٠	٢

أوضحت بيانات الجدول رقم (١٨) آراء واستجابات الباحثين من مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة حول "الصعوبات التي تواجه مؤسسات الطوافة خلال عمليات المغادرة والترحيل" والتي استشعروا بها من خلال أداء خدماتهم للحجاج والتي تمثلت في: عدم تعيين بعض المندوبين من مؤسسات الطوافة لمرافقة الحجاج لمنافذ المغادرة وذلك بمتوسط مرجح (٢,٢١) وقوة نسبية (٧,٧٣٪)، كما أن هدايا مياه زمزم لم يحصل عليها كثير من الحجاج ولم توفر لهم وكانوا يتمنون الحصول عليها كهدايا رمزية يحملها الحجاج معهم إلى أوطانهم. وذلك بمتوسط مرجح (٢,١٣) وقوة نسبية (٧١٪)، وهناك تباطؤ في حل بعض المشكلات والصعوبات من قبل بعض مقدمي الخدمة والعاملين بمؤسسات الطوافة أثناء عملية الترحيل والمغادرة. بمتوسط مرجح (٢,١٢) وقوة نسبية (٧٠,٧٪). إلى جانب تأخر بعض الحافلات التي تنقل أمتعة الحجاج وحقائبهم. بمتوسط مرجح (٢,٠٩) وقوة نسبية (٦٩,٧٪)، وأشارت عينة الدراسة من مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة أيضاً إلى أنه كان هناك بعض الصعوبات في عمليات تحميل الحجاج لأمتعتهم وحقائبهم نظراً لقلّة أعداد العمال أو من يقومون بهذه الخدمة من ناحية، إلى جانب صعوبة التعامل مع هؤلاء العمال لأنهم لا يجيدون التحدث بلغاتهم من ناحية أخرى. وذلك بمتوسط مرجح (٢,٠٧) وقوة نسبية (٦٩٪).

رابعاً: إجابة السؤال الثالث:

ما الآراء والمقترحات التي يطرحها مقدمو الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة على المستوى الميداني، وذلك من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات؟

أولاً: بالنسبة لخدمات الاستقبال:

جدول رقم (١٩): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات الاستقبال من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	زيادة مظاهر الترحيب والحفاوة بالحجاج في مناطق استقبالهم بمكة المكرمة كجزء أساسي من الخدمات الأساسية التي تشملها خدمات الاستقبال	٢٠١	٩٣	٦	٧٩٥	٢,٦٥	٨٨,٣	٤
٢	تعريف المطوفين أو مندوبي مؤسسات الطوافة بالحجاج بأنفسهم في مناطق استقبالهم بمكة المكرمة	٢٢٢	٧٢	٦	٨١٦	٢,٧٢	٩٠,٧	١
٣	تعريف الحجاج بمجموعة من الحقوق والواجبات ومنظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لهم	٢١٠	٩٠	-	٨١٠	٢,٧٠	٩٠,٠	٢
٤	تفعيل دور لجان الاستقبال والترحيب بمؤسسات الطوافة وتأهيلهم بصورة مستمرة عن كيفية حسن استقبال ضيوف الرحمن كجزء من شرف وأخلاقيات المهنة ذاتها	١٩٨	٩٦	٦	٧٩٢	٢,٦٤	٨٨,٠	٥
٥	التنسيق والتعاون بين مؤسسات الطوافة والعاملين في إدارة الجوازات لسرعة الإجراءات	١٨٩	١٠٥	٦	٨٠٧	٢,٦٩	٨٩,٧	٣
٦	توافر مرشدين مؤهلين لعملية الإرشاد ومرافقتهم للحجاج في الحافلات من منافذ الوصول إلى أماكن إقامتهم مكة المكرمة	٢١٣	٨١	٦	٨٠٧	٢,٦٩	٨٩,٧	٣

عكست بيانات الجدول رقم (١٩) آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة علي المستوى الميداني، وذلك من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات "وذلك فيما يتصل بخدمات الاستقبال" باعتبارها أولى عمليات صناعة الخدمات وذلك علي النحو التالي:-

١- ضرورة تعريف المطوفين أو مندوبي مؤسسات الطوافة الحجاج بأنفسهم في مناطق استقبالهم بمكة المكرمة، بمتوسط مرجح (٢,٧٢) وقوة نسبية (٩٠,٧٪).

٢- تعريف الحجاج بمجموعة من الحقوق والواجبات ومنظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة لهم، والتعرف علي آرائهم ومقترحاتهم والاستماع إلي شكواهم وذلك من أجل حلها، بمتوسط مرجح (٢,٧٠) وقوة نسبية (٩٠,٠٪).

٣- التنسيق والتعاون بين مؤسسات الطوافة والعاملين في إدارة الجوازات لسرعة إنهاء الإجراءات، وضرورة توافر مرشدين من قبل مؤسسات الطوافة ومرافقتهم للحجاج في الحافلات من منافذ الوصول إلي أماكن إقامتهم مكة المكرمة، وذلك بمتوسط مرجح (٢,٦٩) وقوة نسبية (٨٩,٧٪).

٤- زيادة مظاهر الترحيب والحفاوة بالحجاج في مناطق استقبالهم بمكة المكرمة كجزء أساسي من الخدمات الأساسية التي تشملها خدمات الاستقبال، بمتوسط مرجح (٢,٦٥) وقوة نسبية (٨٨,٣٪).

٥- تفعيل دور لجان الاستقبال والترحيب بمؤسسات الطوافة وتأهيلهم بصورة مستمرة علي كيفية حسن استقبال ضيوف الرحمن كجزء من شرف وأخلاقيات المهنة ذاتها، بمتوسط مرجح (٢,٦٤) وقوة نسبية (٨٨,٠٪).

ثانيًا : بالنسبة لخدمات النقل:

جدول رقم (٢٠): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات النقل من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	توفير الحافلات المعدة لنقل الحجاج من المنافذ إلى أماكن إقامتهم بمكة المكرمة بوقت كافٍ	٢٤٩	٤٥	٦	٨٤٣	٢,٨١	٩٣,٧	١
٢	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لاستحداث حافلات جديدة ومتطورة طبقًا للمواصفات لنقل الحجاج	٢٠٧	٨٤	٩	٧٩٨	٢,٦٦	٨٨,٧	٣
٣	توافر مرشدين مؤهلين لعملية الإرشاد ومرافقتهم للحجاج في الحافلات من منافذ الوصول إلى أماكن إقامتهم مكة المكرمة	٢٢٨	٦٦	٦	٨٨٢	٢,٧٤	٩١,٣	٢
٤	توفير مراكز صيانة ووسائل الدعم اللوجستي في مجال النقل الخاصة بالحجاج	١٩٥	٩٦	٩	٧٨٦	٢,٦٢	٨٧,٣	٤
٥	استحداث وسائل جديدة في مجال نقل الحجاج والأمتعة للحجاج	١٨٦	٩٦	١٨	٧٦٨	٢,٥٦	٢,٥٦	٥

أشارت بيانات الجدول رقم (٢٠) إلى آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة، من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات، وذلك فيما يتصل "بخدمات النقل" باعتبارها من الخدمات الأساسية التي تقدم للحجاج وذلك علي النحو التالي:-

١- توفير الحافلات المعدة لنقل الحجاج من المنافذ إلى أماكن إقامتهم بمكة المكرمة بوقت كافٍ وذلك بمتوسط مرجح (٢,٨١) وقوة نسبية (٩٣,٧%).

نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة...

٢- توافر مرشدين مؤهلين لعملية الإرشاد ومرافقتهم للحجاج في الحافلات من منافذ الوصول إلى أماكن إقامتهم مكة المكرمة، بمتوسط مرجح (٢,٧٤) وقوة نسبية (٩١,٣٪).

٣- التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لاستحداث حافلات جديدة ومنتطورة طبقاً للمواصفات العالمية لنقل الحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٦) وقوة نسبية (٨٨,٧٪).

٤- توفير مراكز صيانة ووسائل الدعم اللوجيستي في مجال النقل الخاصة بالحجاج بالتعاون المستمر مع النقابة العامة للسيارات، بمتوسط مرجح (٢,٦٢) وقوة نسبية (٨٧,٣٪).

٥- استحداث وسائل جديدة في مجال نقل الحفائب والأمتعة للحجاج حسب النماذج العالمية المفسرة في صناعة الخدمات، بمتوسط مرجح (٢,٥٦) وقوة نسبية (٢,٥٦٪).

ثالثاً: بالنسبة لخدمات السكن:

جدول رقم (٢١): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات السكن من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	سرعة إنهاء إجراءات تسكين الحجاج وتسجيل البيانات الخاصة بهم	٢٢٨	٧٢	-	٨٢٨	٢,٧٦	٩٢,٠	١
٢	التأكيد على المواصفات القياسية والسكنية للمساكن المعدة للحجاج	٢٠٤	٨٧	٩	٧٩٥	٢,٦٥	٨٨,٣	٤
٣	مراعاة الظروف الفيزيائية المناسبة في اختيار أماكن سكن الحجاج مثل الإضاءة والتهوية وإعداد المكان	١٩٥	٩٣	١٢	٧٨٣	٢,٦١	٨٧,٠	٥
٤	توفر الخدمات الأساسية لاحتياجات الإقامة للحجاج مثل (دورات المياه والمصاعد والمطابخ والمطاعم)	٢١٣	٨٧	-	٨١٣	٢,٧١	٩٠,٣	٢

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٥	المتابعة المستمرة من جانب مؤسسات الطوافة لتفقد الأحوال المعيشية وظروف الإقامة للحجاج	٢١٣	٧٢	١٥	٧٩٨	٢,٦٦	٨٨,٧	٣
٦	الالتزام بمعدل الكثافة العددية لشغل الغرف بمناطق الإقامة للحجاج	١٨٩	١٠٢	٩	٧٨٠	٢,٦٠	٨٦,٧	٦
٧	زيادة الخدمات الإضافية للحجاج في ضوء الطلب المتنامي لهذه الاحتياجات	٢١٣	٨٧	-	٨١٣	٢,٧١	٩٠,٣	٢

أشارت بيانات الجدول رقم (٢١) إلى آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة ، من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات، وذلك فيما يتصل "بخدمات السكن" باعتبار أن هذه الخدمة هي خدمة الجوهر، لأن هناك العديد من الخدمات المكتملة لها والمرتبطة بها مثل : الإقامة ، والإعاشة ، وترتيب الحجرات، والنظافة، والإضاءة، والتهوية، ودورات المياه، والمصاعد، والمطابخ، والمطاعم، وخدمات اللياقة والترفيه ... وغيرها، وذلك علي النحو التالي:-

١- سرعة إنهاء إجراءات تسكين الحجاج وتسجيل البيانات الخاصة بهم في أماكن إقامتهم سواءً في الفنادق أو الوحدات السكنية ، وذلك بمتوسط مرجح (٢,٧٦) وقوة نسبية (٩٢٪).

٢- توفر الخدمات الأساسية لاحتياجات الإقامة للحجاج مثل دورات المياه، والمصاعد، والمطابخ، والمطاعم، باعتبارها من الحاجات الأساسية للمعيشة لقطاع كبير من الحجاج، وزيادة الخدمات الإضافية للحجاج في ضوء الطلب المتنامي لهذه الاحتياجات، وذلك بمتوسط مرجح (٢,٧١) وقوة نسبية (٩٠,٣٪).

٣- المتابعة المستمرة من جانب مؤسسات الطوافة لتفقد الأحوال المعيشية وظروف الإقامة للحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٦) وقوة نسبية (٨٨,٧٪).

٤- التأكيد علي المواصفات القياسية والسكنية للمساكن المعدة للحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٥) وقوة نسبية (٨٨,٣٪).

٥- مراعاة الظروف الفيزيائية المناسبة في اختيار أماكن سكن الحجاج مثل "الإضاءة والتهوية وإعداد المكان"، بمتوسط مرجح (٢,٦١) وقوة نسبية (٨٧٪).

٦- الالتزام بمعدل الكثافة العددية لشغل الغرف بمناطق الإقامة للحجاج، مع مراعاة الظروف النفسية والراحة الكاملة للحجاج بمتوسط مرجح (٢,٦٠) وقوة نسبية (٨٦,٧٪).

رابعًا: بالنسبة لخدمات التوعية والإرشاد:

جدول رقم (٢٢): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات التوعية والإرشاد من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	ضرورة تنوع وسائل التوعية والإرشاد عامة عند أداء المناسك في ضوء المؤشرات الثقافية والتعليمية والدينية والاجتماعية للحجاج بصورة تجعلهم مطمئنين علي أداء الفريضة بصورة عامة	٢٣١	٦٩	-	٨٣١	٢,٧٧	٩٢,٣	١
٢	ضرورة توفر المرشدين في جميع المشاعر المقدسة بدءًا من طواف القدوم وحتى طواف الإفاضة والوداع	١٩٥	٩٦	٩	٧٨٦	٢,٦٢	٨٧,٣	٤
٣	العودة مرة أخرى إلي المهام الوظيفية الأساسية لمؤسسات الطوافة لتصبح خدمة التطوير خدمة إلزامية من قبل مؤسسات الطوافة لجميع الحجاج	١٦٥	١١١	٢٤	٧٤١	٢,٤٧	٨١,٣	٧

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٤	ضرورة التنسيق بين مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى ذات العلاقة مثل وزارة الأوقاف الإسلامية والهيئات المختصة بالتوعية والإرشاد	١٨٦	١١٤	-	٧٨٦	٢,٦٢	٨٧,٣	٤
٥	وضع البرامج المتكاملة لأداء المناسك وتنفيذها بصورة موضوعية وذلك بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى ذات العلاقة في مجال التوعية والإرشاد	٢١٠	٨٧	٣	٨٠٧	٢,٦٩	٨٩,٧	٢
٦	ضرورة إنشاء مراكز للتطويف المركزي لتعليم الحجاج مناسك الحج	١٩٨	٨٧	١٥	٧٨٣	٢,٦١	٨٧,٠	٥
٧	ضرورة الاهتمام بتقديم المطويات والملصقات الخاصة بالتوعية والإرشاد	٢١٣	٨١	٦	٨٠٧	٢,٦٩	٨٩,٧	٢
٨	زيادة الجهود للتوعية والإرشاد الديني خاصة حول المناسك في البلاد الأصلية للحجاج بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة بالمملكة	١٩٥	٨٤	٢١	٧٧٤	٢,٥٨	٨٦,٠	٦
٩	عقد الدورات التدريبية لعملية الطوافة والتطويف للعاملين بمؤسسات الطوافة ورفع مستوى الأداء والكفاءة لديهم لتحمل مسؤولية أداء المناسك بصورة صحيحة	٢٠٤	٩٠	٦	٧٩٨	٢,٦٦	٨٨,٧	٣

أشارت بيانات الجدول رقم (٢٢) إلى آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة، من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات، وذلك فيما يتصل "بخدمات التوعية والإرشاد" باعتبار أن مهنة الطوافة أقيمت أساساً لمساعدة

حجاج بيت الله الحرام لأداء المناسك بصورة سليمة ، وذلك علي النحو التالي:-

١- ضرورة تنوع وسائل التوعية والإرشاد عامة عند أداء المناسك في ضوء المؤشرات الثقافية والتعليمية والدينية والاجتماعية للحجاج ، بصورة تجعلهم مطمئنين علي أداء الفريضة بصورة عامة بسهولة ويسر، بمتوسط مرجح (٢,٧٧) وقوة نسبية (٩٢,٣٪).

٢- وضع البرامج المتكاملة لأداء المناسك وتنفيذها بصورة موضوعية ، وذلك بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى ذات العلاقة في مجال التوعية والإرشاد ، وضرورة الاهتمام بتقديم المطويات والملصقات الخاصة بالتوعية والإرشاد، بمتوسط مرجح (٢,٦٩) وقوة نسبية (٨٩,٧٪).

٣- عقد الدورات التدريبية لعملية الطوافة والتطويف للعاملين بمؤسسات الطوافة ، ورفع مستوى الأداء والكفاءة لديهم لتحمل مسئولية أداء المناسك بصورة صحيحة ، بمتوسط مرجح (٢,٦٦) وقوة نسبية (٨٨,٧٪).

٤- ضرورة التنسيق بين مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى ذات العلاقة الأخرى مثل وزارة الأوقاف الإسلامية والهيئات المختصة بالتوعية والإرشاد، وضرورة توفر المرشدين في جميع المشاعر المقدسة بدءًا من طواف القدوم وحتى طواف الإفاضة والوداع ، وذلك بمتوسط مرجح (٢,٦٢) وقوة نسبية (٨٧,٣٪).

٥- ضرورة إنشاء مراكز للتطويف المركزي لتعليم الحجاج مناسك الحج ، بمتوسط مرجح (٢,٦١) وقوة نسبية (٨٧,٠٪).

٦- زيادة الجهود التوعوية والإرشاد الديني ، خاصة حول المناسك في البلاد الأصلية للحجاج بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة بالمملكة، بمتوسط مرجح (٢,٥٨) وقوة نسبية (٨٦,٠٪).

٧- العودة مرة أخرى إلي المهام الوظيفية الأساسية لمؤسسات الطوافة لتصبح خدمة التطويف خدمة إلزامية من قِبل مؤسسات الطوافة لجميع الحجاج، بمتوسط مرجح

(٢,٤٧) وقوة نسبية (٣,٨١٪).

جدول رقم (٢٣): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات التفويج والتصعيد من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق ما	إلي حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	ضرورة مواصلة الجهود المبذولة لتطوير منظومة الخدمات في منطقة المشاعر المقدسة لاسيما الخدمات الأساسية التي يحتاجها الحجاج خلال فترة إقامتهم بها في (منى - عرفات - المزدلفة) مآكل - مسكن - رعاية صحية - دورات المياه - نقل,,, وغيرها	٢٤٦	٥١	٣	٨٤٣	٢,٨١	٩٣,٧	١
٢	تطوير منظومة الخدمات الأساسية في منطقة المزدلفة خاصة أعداد دورات المياه ومستويات النظافة والخدمة بها	٢٤٠	٥٧	٣	٨٣٧	٢,٧٩	٩٣,٠	٢
٣	استحداث وسائل جديدة لتطوير منظومة خدمات التغذية وجودتها في ضوء الظروف الجسمانية والصحية العامة للحجاج	٢١٣	٨٤	٣	٨١٠	٢,٧٠	٩٠,٠	٧
٤	العمل علي توفر الحافلات بالقرب من المخيمات وزيادة فاعلية نظم النقل الترددي	٢٠١	٩٣	٦	٧٩٥	٢,٦٥	٨٨,٣	٩
٥	ضرورة تزويد الحافلات بالمرشدين المؤهلين لإرشاد سائقي الحافلات عن المسارات والأماكن الجغرافية للمخيمات بصورة سليمة	٢١٦	٧٨	٦	٨١٠	٢,٧٠	٩٠,٠	٧
٦	ضرورة إنشاء مراكز للتطويف المركزي لتعليم الحجاج مناسك الحج	٢٠٤	٩٣	٣	٨٠١	٢,٦٧	٨٩,٠	٨

نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة...

م	الحلول والتوصيات	موافق إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٧	ضرورة الاهتمام بتقديم المطويات والملصقات الخاصة بالتوعية والإرشاد	٢٢٢	٣	٨١٩	٢,٧٣	٩١,٠	٦
٨	وضع آليات جديدة للاستفادة من خدمات قطار المشاعر وتطوير مستوى الأداء والكفاءة لهذه الخدمة عامة	٢٣١	٦	٨٢٥	٢,٧٥	٩١,٧	٥
٩	ضرورة تفويض حجاج المؤسسات التي تستخدم القطار بصورة جيدة	٢٣٤	٦	٨٢٨	٢,٧٦	٩٢,٠	٤
١٠	ضرورة متابعة الحافلات في النقل من وإلى المشاعر المقدسة	٢٣٤	٣	٨٣١	٢,٧٧	٩٢,٣	٣

أشارت بيانات الجدول رقم (٢٣) إلى آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة، من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات، وذلك فيما يتصل "بخدمات التفويج والتصعيد"، بداية من عمليات التصعيد إلى منى وعرفات وحتى المغادرة من عرفات إلى منى، ثم المكوث بمنى حتى انتهاء أيام التشريق الثلاثة، وما يرتبط بهذه المرحلة من خدمات أساسية متعددة من نقل، وإسكان، وإقامة، وتغذية، ورعاية صحية، وإرشاد وتوعية، وغيرها من الخدمات الأخرى، وذلك علي النحو التالي:-

١- مواصلة الجهود المبذولة لتطوير منظومة الخدمات في منطقة المشاعر المقدسة، لاسيما الخدمات الأساسية التي يحتاجها الحجاج خلال فترة إقامتهم في (منى - عرفات - المزدلفة) من مأكّل، مسكن، رعاية صحية، دورات المياه، نقل ... وغيرها، بمتوسط مرجح (٢,٧٩) وقوة نسبية (٩٣,٧٪).

٢- التركيز علي حل مشكلة النظافة والنفايات وخاصة في منطقة المخيمات في منى، بمتوسط مرجح (٢,٨١) وقوة نسبية (٩٣,٠٪).

- ٣- متابعة الحافلات في النقل من وإلى المشاعر المقدسة، بمتوسط مرجح (٢,٧٧) وقوة نسبية (٩٢,٣٪).
- ٤- تفويج حجاج المؤسسات التي تستخدم القطار بصورة جيدة، بمتوسط مرجح (٢,٧٦) وقوة نسبية (٩٢,٠٪).
- ٥- وضع آليات جديدة للاستفادة من خدمات قطار المشاعر، وتطوير مستوى الأداء والكفاءة لهذه الخدمة عامة، بمتوسط مرجح (٢,٧٥) وقوة نسبية (٩١,٧٪).
- ٦- تطوير منظومة التصعيد والتفويج للمشاعر المقدسة عامة ورمي الجمرات خاصة، بمتوسط مرجح (٢,٧٣) وقوة نسبية (٩١,٠٪).
- ٧- تطوير منظومة الخدمات الأساسية في منطقة المزدلفة خاصة أعداد دورات المياه ومستويات النظافة والخدمة بها، والعمل علي توفر الحافلات بالقرب من المخيمات، وزيادة فاعلية نظم النقل الترددي، بمتوسط مرجح (٢,٨١) وقوة نسبية (٩٣,٧٪).
- ٨- ضرورة تزويد الحافلات بالمرشدين المؤهلين لإرشاد سائقي الحافلات عن المسارات والأماكن الجغرافية للمخيمات بصورة سليمة، بمتوسط مرجح (٢,٦٧) وقوة نسبية (٨٩,٠٪).
- ٩- استحداث وسائل جديدة لتطوير منظومة خدمات التغذية وجودتها في ضوء الظروف الجسمانية والصحية العامة للحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٥) وقوة نسبية (٨٨,٣٪).

سادساً: بالنسبة لخدمات الرعاية الصحية:

جدول رقم (٢٤): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات الرعاية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	زيادة منظومة الخدمات الصحية وخاصة في منطقة المشاعر المقدسة (منى وعرفات والمزدلفة)	٢٠١	٨٧	١٢	٧٨٩	٢,٦٣	٨٧,٧	٧
٢	العمل علي استمرار تنوع مصادر الخدمات الصحية المقدمة للحجاج	٢٠٤	٩٠	٦	٧٩٨	٢,٦٦	٨٨,٧	٦
٣	ضرورة تعيين مؤسسات الطوافة مندوبين لها في المستشفيات في كل من مكة المكرمة والمشاعر المقدسة لمتابعة حالات مرضاهم من الحجاج	٢١٣	٧٨	٩	٨٠٤	٢,٦٨	٨٩,٣	٤
٤	عقد الدورات التدريبية التأهيلية للعاملين بمؤسسات الطوافة في مجال الرعاية الصحية والإرشاد	٢١٦	٨١	٣	٨١٣	٢,٧١	٩٠,٣	٢
٥	تحفيز العمل التطوعي في مجال العمل الصحي وخاصة بين الشباب بالتعاون والتنسيق بين مؤسسات الطوافة	٢١٦	٧٥	٩	٨٠٧	٢,٦٩	٨٩,٧	٣
٦	ضرورة توافر وحدات طبية لمؤسسات الطوافة في المخيمات التابعة لها للإسعافات الأولية العاجلة للحجاج	٢١٠	٨١	٩	٨٠١	٢,٦٧	٨٩,٠	٥
٧	أن يكون للجامعات السعودية بصفة عامة وجامعة أم القرى بصفة خاصة بتخصصاتها الطبية المتعددة دور في تقديم الرعاية الصحية للحجاج خلال موسم الحج	٢١٣	٨٧	-	٨١٣	٢,٧١	٩٠,٣	٢

أشارت بيانات الجدول رقم (٢٤) إلى آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة، من أجل تطوير آليات وميكانيزمات منظومة الخدمات، وذلك فيما يتصل "بخدمات الرعاية الصحية"، وذلك علي النحو التالي:-

١- ضرورة تعيين مؤسسات الطوافة مندوبين لها في المستشفيات في كل من مكة المكرمة والمشاعر المقدسة لمتابعة حالات مرضاهم من الحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٧٢) وقوة نسبية (٩٠,٧٪).

٢- تحفيز العمل التطوعي في مجال العمل الصحي خاصة بين الشباب بالتعاون والتنسيق بين مؤسسات الطوافة ووزارة الصحة، بمتوسط مرجح (٢,٧١) وقوة نسبية (٩٠,٣٪).

٣- ضرورة توافر وحدات طبية لمؤسسات الطوافة في المخيمات للإسعافات الأولية العاجلة للحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٩) وقوة نسبية (٨٩,٧٪).

٤- عقد الدورات التدريبية التأهيلية للعاملين بمؤسسات الطوافة في مجال الرعاية الصحية والإرشاد، بمتوسط مرجح (٢,٦٨) وقوة نسبية (٨٩,٣٪).

٥- أن يكون للجامعات السعودية بصفة عامة وجامعة أم القرى بصفة خاصة بتخصصاتها الطبية المتعددة دور في تقديم الرعاية الصحية للحجاج خلال موسم الحج، بمتوسط مرجح (٢,٦٧) وقوة نسبية (٨٩,٠٪).

٦- العمل علي استمرار تنوع مصادر الخدمات الصحية المقدمة للحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٦) وقوة نسبية (٨٨,٧٪).

٧- زيادة منظومة الخدمات الصحية وخاصة في منطقة المشاعر المقدسة (منى، وعرفات، والمزدلفة)، بمتوسط مرجح (٢,٦٣) وقوة نسبية (٨٧,٧٪).

سابعاً: بالنسبة لخدمات المغادرة والترحيل:

جدول رقم (٢٥): يوضح الحلول والتوصيات بالنسبة لخدمات المغادرة والترحيل من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	التأكيد علي حجوزات السفر للحجاج من قبل مؤسسات الطوافة منعا لعمليات التخلف عن السفر بصفة عامة	٢٥٢	٣٦	١٢	٨٤٠	٢,٨٠	٩٣,٣	١
٢	تحديث أساليب تحميل الحقائب والأمتعة للحجاج مع الاسترشاد بالنماذج العالمية في مجال صناعة الخدمات في هذا الشأن	٢٣١	٦٦	٣	٨٢٨	٢,٧٦	٩٢,٠	٢
٣	توافر العمالة المدربة في مجال تحميل الحقائب والأمتعة حتى لا تستغرق هذه الخدمة وقتاً أكثر من اللازم مما يؤثر علي عملية سفر الحجاج إلي بلادهم	٢٢٨	٧٢	-	٨٢٨	٢,٧٦	٩٢,٠	٢
٤	التنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الزمزمة الموحد لتزويد كافة الحجاج بمياه زمزم (عبوات زمزم) لحملة الحجاج إلي بلادهم	٢٠٧	٧٥	١٨	٧٨٩	٢,٦٣	٨٧,٧	٥
٥	بذل مزيد من الجهود في مجال سرعة حل الصعوبات والمشكلات التي تواجه الحجاج أثناء عملية الترحيل والمغادرة ..	٢٢٢	٧٢	٦	٨١٦	٢,٧٢	٩٠,٧	٣
٦	الحرص علي أن يلازم حافلات الحجاج مرشدون مدربون بمؤسسات الطوافة حتى يساعدوهم في عملية المغادرة	١٩٢	٩٩	٩	٧٨٣	٢,٦١	٨٧,٠	٧

م	الحلول والتوصيات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٧	تفعيل دور شركات الخدمات المساعدة مع مكتب الوكلاء بجدة في عمليات المغادرة للحجاج	٢٠٧	٨٧	٦	٨٠١	٢,٦٧	٨٩,٠	٤
٨	ضرورة التنسيق مع كل العاملين في الفنادق والوحدات السكنية وأيضاً مع النقابة العامة للسيارات خاصة وأن هناك بعض الشكاوى من تأخر الحافلات من ناحية وقلة العاملين في الفنادق وتحميل الأمتعة من ناحية أخرى	٢٠٤	٧٨	١٨	٧٨٦	٢,٦٢	٨٧,٣	٦

أشارت بيانات الجدول رقم (٢٥) إلى آراء ومقترحات مقدمي الخدمات والعاملين بمؤسسات الطوافة، من أجل تطوير آليات وميكانزمات منظومة الخدمات، وذلك فيما يتصل "بخدمات المغادرة والترحيل"، والتي بها تكتمل منظومة الخدمات، ويتكون لدى الحاج الصورة الذهنية العامة عن واقع هذه المنظومة، وذلك علي النحو التالي:-

- ١- التأكيد علي حجوزات السفر للحجاج من قبل مؤسسات الطوافة منعا لعمليات التخلف عن السفر بصفة عامة، بمتوسط مرجح (٢,٨٠) وقوة نسبية (٩٣,٣٪).
- ٢- تحديث أساليب تحميل الحقائق والأمتعة للحجاج، مع الاسترشاد بالنماذج العالمية في مجال صناعة الخدمات في هذا الشأن، وتوافر العمالة المدربة في مجال تحميل الحقائق والأمتعة، حتى لا تستغرق هذه الخدمة وقتاً أكثر من اللازم، مما يؤثر علي عملية سفر الحجاج إلي بلادهم، بمتوسط مرجح (٢,٧٦) وقوة نسبية (٩٢,٠٪).
- ٣- بذل مزيد من الجهود في مجال سرعة حل الصعوبات والمشكلات التي تواجه الحجاج أثناء عملية الترحيل والمغادرة، بمتوسط مرجح (٢,٧٢) وقوة نسبية (٩٠,٧٪).
- ٤- تفعيل دور شركات الخدمات المساعدة مع مكتب الوكلاء بجدة في تسهيل

- عمليات المغادرة للحجاج، بمتوسط مرجح (٢,٦٧) وقوة نسبية (٠,٨٩٪).
- ٥- التنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الزمزمة الموحد لتزويد الحجاج بمياه زمزم (عبوات زمزم)، باعتبارها من الهدايا التقليدية التي يحرص قطاع كثير من الحجاج حملها إلي بلادهم، بمتوسط مرجح (٢,٦٣) وقوة نسبية (٠,٨٧٪).
- ٦- ضرورة التنسيق مع كل العاملين في الفنادق والوحدات السكنية، وأيضًا مع النقابة العامة للسيارات، خاصة أن هناك بعض الشكاوي من بعض الحجاج من تأخر الحافلات الخاصة بهم من ناحية، وقلة العاملين في الفنادق لتحميل الأمتعة من ناحية أخرى، بمتوسط مرجح (٢,٦٢) وقوة نسبية (٠,٨٧٪).
- ٧- الحرص علي أن يلازم حافلات الحجاج مرشدون مدربون بمؤسسات الطوافة حتى يساعدهم في عملية المغادرة بسهولة ويسر، بمتوسط مرجح (٢,٦١) وقوة نسبية (٠,٨٧٪).

خامسًا : إجابة السؤال الرابع:

ما المؤشرات التخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الخدمات لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات؟

- ١- تفعيل دور لجان الاستقبال والترحيب بمؤسسات الطوافة وتأهيلهم بصورة مستمرة علي كيفية حسن استقبال ضيوف الرحمن كجزء من شرف وأخلاقيات المهنة ذاتها.
- ٢- التنسيق والتعاون بين مؤسسات الطوافة والعاملين في إدارة الجوازات لسرعة إنهاء إجراءات الحجاج التابعين لهم.
- ٣- توفير الحافلات المعدة لنقل الحجاج من المنافذ إلي أماكن إقامتهم بمكة المكرمة بوقت كافٍ ومناسب.
- ٤- التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لاستحداث حافلات جديدة ومتطورة طبقًا للمواصفات العالمية، لتأمين نقل الحجاج بدءًا من منافذ الوصول وحتى الانتهاء من عملية الترحيل ومغادرة الحجاج إلي أوطانهم.

- ٥- استحداث وسائل جديدة في مجال نقل الحقائب والأمتعة للحجاج حسب النماذج العالمية المفسرة في صناعة الخدمات.
- ٦- توافر مرشدين مؤهلين من قبيل مؤسسات الطوافة ومرافقتهم للحجاج في الحفلات من منافذ الوصول إلي أماكن إقامتهم بمكة المكرمة، ومصاحبتهم طوال فترة الحج، وحتى الانتهاء من عمليات المغادرة والترحيل إلي بلادهم.
- ٧- التأكيد علي المواصفات القياسية للمساكن المعدة للحجاج.
- ٨- مراعاة الظروف الفيزيائية المناسبة في اختيار أماكن سكن الحجاج مثل "الإضاءة والتهوية وإعداد المكان".
- ٩- الالتزام بمعدل الكثافة العددية لشغل الغرف بمناطق الإقامة للحجاج، مع مراعاة الظروف النفسية والراحة الكاملة للحجاج.
- ١٠- تنوع وسائل التوعية والإرشاد في ضوء المؤشرات الثقافية والتعليمية والدينية والاجتماعية للحجاج، بصورة تجعلهم مطمئنين على أداء الفريضة بصورة عامة بسهولة ويسر.
- ١١- وضع البرامج المتكاملة لأداء المناسك وتنفيذها بصورة موضوعية، وذلك بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى ذات العلاقة في مجال التوعية والإرشاد.
- ١٢- العودة مرة أخرى إلي المهام الوظيفية الأساسية لمؤسسات الطوافة لتصبح خدمة التطوير خدمة إلزامية من قبيل مؤسسات الطوافة لجميع الحجاج.
- ١٣- تطوير منظومة الخدمات في منطقة المشاعر المقدسة لاسيما الخدمات الأساسية التي يحتاجها الحجاج خلال فترة إقامتهم بها في (منى- عرفات- المزدلفة) من مأكّل، مسكن، رعاية صحية، دورات المياه، ونقل ... وغيرها.
- ١٤- التركيز علي حل مشكلة النظافة والنفايات خاصة في منطقة المخيمات في منى.
- ١٥- وضع آليات جديدة للاستفادة من خدمات قطار المشاعر، وأماكن انتظار القطار ، وتطوير مستوى الأداء والكفاءة لهذه الخدمة عامة.

- ١٦- استحداث وسائل جديدة لتطوير منظومة خدمات التغذية وجودتها في ضوء الظروف الجسمانية والصحية العامة للحجاج.
- ١٧- تحفيز العمل التطوعي في مجال العمل الصحي خاصة بين الشباب بالتعاون والتنسيق بين مؤسسات الطوافة ووزارة الصحة.
- ١٨- توافر وحدات طبية لمؤسسات الطوافة في المخيمات التابعة لها للإسعافات الأولية العاجلة للحجاج.
- ١٩- زيادة منظومة الخدمات الصحية خاصة في منطقة المشاعر المقدسة (منى وعرفات والمزدلفة).
- ٢٠- تفعيل دور شركات الخدمات المساعدة مع مكتب الوكلاء بجدة في تسهيل عمليات المغادرة للحجاج.
- ٢١- تشكيل لجان متخصصة من الغرف التجارية للإشراف العام علي مؤسسات تقديم الخدمات حتى لا يحدث تدهور في تقديمها.
- ٢٢- قيام مؤسسات الطوافة بإعداد وتدريب وتأهيل المطوفين والعاملين بها مهنيًا وإداريًا وفتيًا قبل إلحاقهم بالخدمة، ورفع مستوى الأداء والكفاءة لديهم، لتحمل مسؤولية أداء الحجاج لمناسك وشعائر الحج بصورة صحيحة.
- ٢٣- الاهتمام بسياسات تشجيع الاتصال المفتوح بين العاملين في مؤسسات الطوافة ورؤساء مجالس الإدارات والمكاتب المتخصصة.
- ٢٤- تخصيص مزايا للمطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة وتشجيع العاملين المطوفين علي العمل.
- ٢٥- أهمية استخدام اللغات الأجنبية اللازمة لدى المطوفين والعاملين بمكاتب الطوافة والإلمام بأمور المناسك.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو علفة، عصام الدين أحمد (٢٠٠٢)، التسوق (المفاهيم - الإستراتيجيات) النظرية والتطبيق، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- الجوهري، محمد محمود. (١٩٩٠).: حركة المؤشرات الاجتماعية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، القاهرة: المعهد العالي للخدمة الاجتماعي، المجلد الأول، العدد الأول.
- الشدي، عادل بن علي (١٤٢٩هـ)، مقاصد الحج في القرآن الكريم: مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة والدراسات الإنسانية، عدد ٤٤، ذو القعدة.
- الشهاوي، طارق (٢٠٠٩م)، الهجرة غير الشرعية رؤية مستقبلية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٩.
- الضمور، هاني حامد (٢٠٠٤)، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط٢، عمان، الأردن.
- النعماني عبد الفتاح السيد - وقاسم، خالد مصطفى (٢٠١١م)، صناعة الخدمات العربية ودورها في الإسراع بتحقيق التكامل العربي - المؤتمر العلمي السنوي العشرين، «صناعة الخدمات في الوطن العربي» رؤية مستقبلية.
- بدوي، أحمد زكي (١٩٩٣م)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- جريدة الرياض (١٤٣٨هـ)، مؤسسات الطوافة «شركاء في خدمة ضيوف الرحمن»، ١٠ محرم ١٤٣٨هـ / ١١ أكتوبر ٢٠١٦م. الرياض.
- جوزي بنت محمد السبيعي (١٤٣٤هـ)، دراسة مهنة الطوافة في العهد السعودي، «١٤٠١-١٤٣٤» رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التاريخ: كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض.
- حداد، شفيق إبراهيم (٢٠٠٣)، التسويق «مفاهيم معاصرة» عمان، الأردن: دار حامد.
- حمزاوي، رياض أمين - والسروجي، طلعت. (١٩٩٨). إدارة منظمات الرعاية الاجتماعية، دبي: دار القلم.
- خورشيد طاهر، هالة (٢٠١٢م)، مؤشرات تخطيطية للحد من الهجرة غير الشرعية لدى الشباب المصري، مجلة كلية التربية بالفيوم، ١٢٤، مصر.
- سامي ياسين أحمد ١٤٣٧هـ: منهجية لتطوير وتبويب مرافق وخدمات الحج والعمرة، الملتقى العلمي (١٦) لأبحاث الحج والعمرة والزيارة ١٧-١٨ شعبان ١٤٣٧هـ، جامعة أم القرى. مكة المكرمة.

- سفران بن سفر المقاطي (١٤٢٨هـ): دراسة العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية عن المؤسسات السعودية القائمة علي الحج: مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مجلد (١)، مكة المكرمة.
- صحيفة الوثام (١٤٣٨هـ)، مؤسسات الطوافة «نظام مؤسسي انتقل من العمل الفردي للجماعي»، الاثنين، ١٦ محرم ١٤٣٨هـ، مكة المكرمة.
- طه عبد القادر عمارة (١٤١٣هـ)، دراسة الخدمات المقدمة للزوار في الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة: معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ظافر إسماعيل، صبيح يت (١٤٠٠هـ)، استخدامات الحجاج لخدمات المطوفين موسم حج ١٤٠٠هـ: معهد خادم الحرمين الشريفين، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- عبد الحكيم موسي وآخرون (١٤٠٦هـ)، تقويم المؤسسات الأهلية التجريبية للطوافة من وجهة نظر المطوفين والحجاج، مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- عبد الرحمن، حصة (٢٠١٥)، المؤشرات التخطيطية لزيادة فاعلية مراكز الإرشاد الاجتماعي بالملكة العربية السعودية، مجلة جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- عبد الرحمن، عبدالله محمد (٢٠٠٢)، إدارة المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- عبد الرحمن، عبدالله محمد وآخرون (١٤٣٥هـ)، مهنة الطوافة والمطوفين «تعزيز روح الانتماء في مؤسسات الطوافة»، : جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- عبد الرحمن، عبدالله محمد (٢٠١٦)، خدمات مؤسسة الطوافة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٣م)، أسس الخدمة الاجتماعية، الرياض: دار المتنبي.
- عبد المنان يوسف بكر (١٤٢٥هـ): دراسة الضغوط النفسية التي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعة الخدمات الميدانية في مؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة ١٤٢٥هـ: مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مجلد (٧٨) العدد (١) ذو الحجة ١٤٢٥هـ.
- عبد المنعم، هويدا (٢٠٠٧). مؤشرات تخطيطية لرفع كفاءة المرشد الطلابية، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، سبتمبر ٢٠٠٧م.
- عصماني، سفياني (٢٠٠٦)، دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية: جامعة محمد بو ضياف، الجزائر.
- عدنان، عمرو (٢٠٠٤)، مبادئ القانون الاداري، الإسكندرية، مطبعة الإسكندرية.

- عنقاي، فؤاد عبد الحميد (١٤١٥)، مكة الحجاج والطواف، بيروت: دار خضير.
- فواز علي الدهاش، هاشم حريري (١٤٠٨هـ)، دراسة تقويمية لأوضاع المؤسسات التجارية السعودية التي تخدم حجاج الداخل: مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- محمد سعد وآخرون (١٤٢٦هـ)، دراسة قياس جودة خدمة الطواف باستخدام نموذج قياس الجودة موسم الحجاج ١٤٢٦هـ: معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- محمد علي الشريف، عبد العظيم خضر (١٤٢٥هـ)، واقع جهود التوعية في الحج، دراسة ميدانية على القائمين بالتوعية في الجهات المعنية: معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- محمد علي الشريف، ومحمد جاهين (١٤٣٢هـ)، دراسة أداء القائمين علي إدارة وتنظيم منطقة الطواف وما حولها: معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- مختار، عبد العزيز (١٩٩٤م)، سياسات الرعاية الاجتماعية، المؤتمر الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- منظمة الأمم المتحدة (٢٠١٢)، منتدى الخدمات العالمي، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، الدوحة، قطر.
- وزارة الحج، (١٤٣٦هـ)، الحج في مائة عام، إصدارات وزارة الحج.
- وزارة الداخلية (١٤٣٦هـ)، المديرية العامة للجوازات، كتاب إحصائية الحجاج لعام ١٤٣٦هـ.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Adam Keep & Jessica Cowper(1989), The Social Science Encyclopedia (London, Great Britain LTD.
- Barry Barnes(1995), The Elements Of Social Theory, England ,Biddels,L.T.D.
- Ellen-Patricia (2003); Where Global Meets local; Multination Al Corporations, Nonprofit Organizations, and Local Civil Society In Rochester, New York, PhD, State University Of New York.
- Gronroos Buell (1985), Marketing Management, Strategic Planning Approach, MC Grow-hill .
- [http:Or.Wikipedia.org.wik](http://Or.Wikipedia.org.wik) .

- Kokpol – Orathai; Urban Governance and Environment Solid Waste Management in Tow Municipalities In The lamed, PhD, University of Toronto, Canada, 1998.
- Ricbard L. Edwards (1990); Organizational Effectiveness, In Encyclopedia of Social Work, 18Th Edition NASW Press.
- Robert. M. Moroney(1987); social planning, Encyclopedia of Social Work, (XVIII Edition1987) II (N, y, NASW).
- Richard Scot(1992); Organizations Rational, Natyrol and Open system, Prentice Hall International Inc.
- Webster's Third(1993) ; New International Dictionary Of The English Language Unabridged, (U.S.A ,Merriam –Webster Inc.).
- Webster's(1994), Encyclopedia Unabridged Dictionary of the English Language,(N,Y. dilithium Press,LTD,..)