



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع

أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة

إعداد

القائد: ماجد عبد الجبار (221000683)

ريهام بوشة (221001235)

محمد جمال (221000657)

إشراف

د. وليد سليمان

العام الدراسي

الفصل الدراسي الثاني لعام 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلوبنا وأوليائنا الاعزاء

إلى من ساندنا وخط معنا الخطوات إلى اصدقائنا وزملائنا

إلى من غمرنا بالنصح والارشاد والتوجيه إلى د. وليد سليمان

إلى كل هؤلاء ، نهديهم هذا العمل المتواضع

سائلين الله ان ينفعنا به

شكرو وتقدير

قال الله تعالى ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾

اللهم لك الحمد والشكر في الأولى ولك الحمد والشكر في الآخرة ولك الحمد والشكر من قبل
ولك الحمد والشكر من بعد.

كما قال النبي ﷺ (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

فنتوجه بالشكر والتقدير لجامعة الجميع الذكية على ما قدموه لنا من دعم خلال المسيرة
العلمية ، كما نتوجه بالشكر والتقدير للدكتور وليد سليمان على ما قدمه لنا من علم ومعرفة
ونصائح.

ايضاً كل الشكر والتقدير لأعضاء فريق هذه الدراسة على ما بذلوه من جهد وسعي لإتمام هذا
البحث ، سائلين المولى ان يكون إثراء لمجال البحث.

قائمة المحتويات

البسمة أ

إهداء ب

شكرو تقدير ت

قائمة الجداول خ

المستخلص د

Abstract ذ

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة 1

1-1 المقدمة 2

2-1 مشكلة الدراسة 2

3-1 أهمية الدراسة 3

4-1 أهداف الدراسة 3

5-1 اسئلة الدراسة 3

6-1 المنطلقات النظرية للدراسة 4

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة 5

2-1 المتغير الاول : جودة الخدمات 6

1-1-2 مفهوم جودة الخدمات 6

2-1-2 أهمية جودة الخدمات 6

3-1-2 خطوات تحقيق الجودة 7

9-.....	4-1-2 معوقات تطبيق الجودة
10-.....	2-2 المتغير الثاني : الحجاج في مشعر مزدلفة
10-.....	2-2-1 مشعر مزدلفة
10-.....	2-2-2 الخدمات في مشعر مزدلفة
10-.....	2-2-3 أنواع الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة
11-.....	2-2-4 جهود المملكة في تقديم خدمات ذات جودة
11-.....	2-2-5 معوقات تواجه مقدمي الخدمات تؤثر على جودة الخدمات
12-.....	3-2 الدراسات السابقة
13-.....	الفصل الثالث: الاطار المنهجي للدراسة
14-.....	1-3 منهج الدراسة
14-.....	2-3 ادوات الدراسة
14-.....	3-3 صدق وثبات اداة الدراسة
15-.....	4-3 مجالات الدراسة
15-.....	5-3 مجتمع الدراسة
15-.....	6-3 عينة الدراسة
16-.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها
17-.....	1-4 نتائج الدراسة
17-.....	1-1-4 النسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لمعلوماتهم الشخصية

18.....	2-1-4 النسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لجودة الخدمات
19.....	3-1-4 النسب المئوية لأفراد العينة وفقاً للحجاج في مشعر مزدلفة
20.....	2-4 تفسير النتائج
23.....	3-4 اختبار الفرضية
24.....	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
25.....	1-5 النتائج
26.....	2-5 التوصيات
27.....	الملخص باللغة العربية
29.....	Summary
31.....	المراجع
33.....	الملاحق

قائمة الجداول

م	العنوان	الصفحة
1	جدول (1)	17
2	جدول (2)	18
3	جدول (3)	19

المستخلص

جاء هذا البحث بعنوان " أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة " ، تم اجراءه على مجتمع دراسة مكون من 100 شخص سبق له اداء فريضة الحج ، وعينة دراسة بناءً على هامش الخطأ 3% مكون من 91 شخص سبق له اداء فريضة الحج ، حاولت الدراسة التعرف على اهمية جودة الخدمات ومعوقات جودة الخدمات ، والخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ، ومدى رضا الحجاج عنها .

اعتمد البحث على الاستبانة الالكترونية كواحد من اساليب جمع البيانات لدراسة الظاهرة ، وتم تحليل البيانات ، وتم التوصل الى عدت نتائج اهمها : ان اهمية جودة الخدمات تكمن في المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، و تكمن في نمو مجال الخدمة، و في فهم العملاء. كما ان من معوقات جودة الخدمات نقص الادراك، و نقص الزمن ، غياب الالتزام، عدم وجود هدف. ومن الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ساحات المبيت ، مرافق طبية ، دورات مياه، و خدمات ارشادية وامنية ، كما كشفت نتائج الدراسة مدى رضا الحجاج بساحات المبيت في مشعر مزدلفة، و بالمرافق الطبية ، و بالخدمات الامنية والارشادية بمشعر مزدلفة ، و بخدمات التغذية المقدمة في مشعر مزدلفة.

Abstract

This research was titled " The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah", it was conducted on a study population consisting of 100 people who had previously performed the Hajj, and a study sample based on a margin of error of 3% consisting of 91 people who had previously performed the Hajj.

The study tried to identify the importance of the quality of services, the obstacles to the quality of services, the services provided in Muzdalifah, and the extent of pilgrims' satisfaction with them.

The research relied on the electronic questionnaire as one of the data collection methods to study the phenomenon, and the data was analyzed, and several results were reached, the most important of which are: The importance of the quality of services lies in the economic significance of the quality of service, and lies in the growth of the field of service, and in the understanding of customers. One of the obstacles to the quality of services is the lack of awareness, the lack of time, the absence of commitment, and the lack of a goal. Among the services provided in Muzdalifah are the sleeping areas, medical facilities, toilets, and extension and security services Muzdalifah.

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، والصلاة والسلام على النبي الأمين المبعوث رحمةً للعالمين محمداً أشرف الخلق أجمعين، والسلام على الأنبياء والمرسلين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، أما بعد:

يعد البرنامج الذي يحمل اسم "خدمة ضيوف الرحمن" هو أحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والذي يسعى لإحداث نقلة نوعية في تجربة الحج والعمرة والزيارة وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المسلمين من خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والارتقاء بها.

يعتبر قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من القائمين على خدمة ضيوف الرحمن من خلال رضا الحجاج عن الخدمة المقدمة مسألة في غاية الأهمية، لمتابعة مدى تحقق الأهداف الأساسية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، وتقديم مؤشرات لقياس الخدمات المقدمة مقارنة بما يتوقعه زائرو بيت الله الحرام.

يمثل المبيت بمشعر مزدلفة جزء مهم من منظومة الحج والمبيت بمزدلفة من سنة الرسول - ﷺ - وأعمال يوم مزدلفة وفضلها كانت جل اهتمام الكثير من العلماء والفقهاء ويعاني مشعر مزدلفة من محدودية المساحة (التهامي، 2014)، مما يتطلب إيجاد حلول في كيفية المبيت ودورات المياه لأعداد كبيرة من الحجاج.

1-2 مشكلة الدراسة

هناك حاجة لتوفير حل لمشكلة ضيق المساحة الجغرافية في الأماكن شديدة الازدحام مثل مشعر مزدلفة حيث ينبغي على الحجاج قضاء بعض الوقت هناك بعد النزول من عرفات، ولهذا فهناك أعداد كبيرة من الحجاج لا بد أن تتواجد في ذلك المكان الضيق في ليلة واحدة. (البدوي، 2017)

ولقد تأخر تطوير مشعر مزدلفة مقارنة بمشعري عرفات ومنى اللذين حظيا بقدر وافر من البناء والنماء والتطوير، ومرد ذلك إلى القول إن مزدلفة تأخرت نتيجة بقاء الحجاج فيها ليلة واحدة فقط، ولا يتطلب ذلك سوى الافتراض في فضائها ساعات قلائل ومواصلة السعي لرمي جمره العقبة يوم النحر.

1-3 أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

- تكمن أهمية الدراسة العلمية بكونها تسلط الضوء على مدى رضا الحجاج لجودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة.

الأهمية العملية:

- نظراً لقلّة الأبحاث التي تتناول هذا الموضوع تكمن أهمية الدراسة العملية بالاسترشاد بنتائج وتوصيات الدراسة بحول الله وقوته ، من قبل الموظفين والمشرفين العاملين على خدمة ضيوف الرحمن.

1-4 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى :

- التعرف على الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة.
- قياس جودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة.
- التعرف على أثر جودة الخدمات على الحجاج.
- التعرف على مدى رضا الحجاج بالخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة.
- تسليط الضوء على اقتراحات الحجاج .

1-5 اسئلة الدراسة

- ما هي أهم الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة؟
- ما مدى جودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة؟
- ما هو أثر جودة الخدمات على الحجاج؟

- ما مدى رضا الحجاج بالخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة؟

- ما هي اقتراحات الحجاج ؟

1-6 المنطلقات النظرية للدراسة

نفترض ان الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ذات جودة عالية بنظر الحاج ، تشبع حاجاته ، وتلبي متطلباته.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

2-1 المتغير الاول : جودة الخدمات

2-1-1 مفهوم جودة الخدمات:

هناك اتفاق بين الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة يظهر وينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة وذلك بأنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة " بينما عرفها باراشورمان بأنها " الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكهم الفعلي لها "

(السعافين، ٢٠١٥م، ١٢)

ويمكننا التعبير عن جودة الخدمة من خلال المعادلة التالية:

جودة الخدمة = إدراك المستفيد للأداء الفعلي - توقعات المستفيد لمستوى الأداء.

ومن خلال المعادلة يمكننا تصور ثلاثة مستويات للخدمة وهي الخدمة العادية والتي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد من الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته السابقة عنها، والخدمة الرديئة وهي التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له، والخدمة المتميزة وهي التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستفيد (الحدابي، قشوة، ٢٠٠٩، ٩٦).

2-1-2 أهمية جودة الخدمة:

يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة (محمد، ٢٠٢٠م، ٧٧):

- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع.
- ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في المنتجات التي يتم تقديمها من قبل المنظمة والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.
- فهم العملاء أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

3-2 خطوات تحقيق الجودة:

إن وجهات النظر تتباين في شأن الخطوات التي يتم إتباعها في تحقيق الجودة لخدمة العملاء ومن أكثر الخطوات شيوعا في تحقيق الجودة في الخدمات ما يلي (جباري، ٢٠١٠-٢٠١١ م، ٩٧-٩٩):

الخطوة الأولى: إظهار المواقف الإيجابية تجاه الآخرين:

وتحقق هذه الخطوة من خلال جذب انتباه العملاء وإثارة اهتمامهم وذلك من خلال المواقف

الإيجابية والتي يُظهرها مقدموا الخدمة للعملاء، وتتمثل هذه المواقف الإيجابية فيما يلي:

- الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العميل والاهتمام به وتقديم الخدمة المناسبة التي يحتاجها.
- حسن المظهر والمقابلة الجيدة للعميل.
- الابتسام واللطافة والحماسة لمساعدة العميل في الحصول على خدمة أفضل.
- المعاملة الحسنة مع العملاء بصرف النظر عن جنسه عمره مظهره الخ ..
- الإيجابية والابتعاد عن السلبية حتى في التعامل مع العملاء الذين يصعب التعامل معهم.
- الدقة في وصف الخدمة.
- التركيز على أهداف المؤسسة.

الخطوة الثانية: تحديد حاجات العميل:

ويتم تحقيق هذه الخطوة من خلال :

- جعل العميل أساس الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إدراك المتطلبات الزمنية لجودة الخدمات، وذلك بتقديمها في أسرع وقت وبأفضل جودة.
- توقع حاجات العميل مسبقا.
- فطنة الموظف ولباقته في التعامل مع العميل.

الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات العملاء:

وذلك عن طريق:

- توفير الخدمات المناسبة في المكان والوقت المناسبين وأن يتميز مقدم الخدمة بالتدريب والتعليم والمهارات المناسبة.
- تأدية الواجبات المسندة الهامة مثل ترتيب الملفات المناولة، تسجيل المعلومات الخ
- الاتصال الواضح والفعال داخل وخارج المؤسسة الخدمية.
- معاملة العميل كالضيف.
- الوفاء بالحاجات الأساسية للعملاء.
- استخدام مختلف المهارات الترويجية الفعالة.
- الاستمرار في تقديم الخدمة خلال الظروف الطارئة، أو غير المتوقعة مثل: عطل في الحاسوب
- فشل المعدات ظروف الازدحام الشديدة، نقص العاملين الخ....

الخطوة الرابعة: التأكد من أن العملاء سيعودون للتعامل من الشركة مرة أخرى:

وذلك من خلال:

- الاهتمام بشكاوي العملاء والإصغاء إليهم واتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة هذه الشكاوي .
- اكتساب الموظف مهارات تمكنه من جذب وكسب العميل الصعب إلى الشركة وتحويله إلى

- عميل سعيد ووفي للمؤسسة.
- تقديم الخدمات بعد إتمام عملية البيع والتعاقد.

2-1-4 معوقات تطبيق الجودة:

أشار بموكسي إلى أن أسباب فشل إدارة الجودة تتمثل في:

- ضعف التركيز وعدم كفاءة القيادة.
- عدم وجود هدف محدد وقيادة ملتزمة.
- غياب الالتزام بفلسفة الجودة نفسها.

كما ذكر فريد وكلوجمان أن تطبيق الجودة واجهت مقاومة عند تطبيقها، وذلك يرجع إلى:

- (1) نقص الإدراك: إذا لم يدرك الموظفون أهمية الجودة، فالنتيجة صعوبة تحقيق أي تقدم.
- (2) نقص الزمن إدارة الجودة تستخدم أدوات وتقنيات، فكثير من العاملين يشعرون أنهم ليس عندهم الوقت الكافي لتطبيق الجودة.
- (3) نقص التمويل : من الضروري للمؤسسة أن يمول لديها مصادر تمويل لازمة لإحداث تحرك عملي تطبيقي فعلي لدعم جهود التحسين.

كما ذكر الغنبوسي أن هناك معوقات قد تحدث عند تطبيق الجودة منها:

- (1) عدم احداث تغيير ثقافي لبيئة العمل.
- (2) النقص في عدم مشاركة المستويات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، من خلال اللجان المشكلة لتطبيق الجودة.

ذكر أمجد عبد الحليم خيال بعض المشاكل الإدارية والموجودة بالمنظمة، والتي من شأنها تعيق تطبيق الجودة وهي عدم قيام الإدارة العليا بتشجيع العاملين على التفكير الابتكاري الإبداعي.

كما أشار أحمد محمد منير إبراهيم خليل إلى بعض المشاكل الإدارية منها:

- عدم تزويد العاملين بأدلة العمل الإرشادية التي توضح كيفية ممارسة العمل والنشاط.

ومن ذلك يتضح الحاجة إلى تذليل المعوقات والتحديات من أجل تفعيل تنفيذ أي برامج للجودة.

2-2 المتغير الثاني : الحجاج في مشعر مزدلفة

2-2-1 مشعر مزدلفة:

ثالث المشاعر المقدسة التي يمر بها الحجيج في رحلة إيمانية يؤدون فيها مناسك الحج - حيث تقع بين مشعري منى وعرفات - ويبيت الحجاج بها، بعد نفرتهم من عرفات، ثم يقيمون فيها صلاتي المغرب والعشاء جمعا وقصرًا - يجمعون منها الحصى لرمي الجمرات بمنى، ويمكنهم فيها الحجاج، حتى صباح اليوم التالي: يوم عيد الأضحى ليقضوا بعد ذلك إلى منى. والمبيت بمزدلفة واجب، ومن تركه فعليه دم والمستحب الاقتداء برسول الله (ﷺ) في المبيت حتى يُصبح ثم يقف حتى يسفر ثم يدفع إلى منى، قبل طلوع الشمس. ويعود سبب تسميتها بمزدلفة: لنزول الناس بها في زلف الليل - وقيل أيضا لأن الناس يزدلفون فيها إلى الحرم - كما قيل إن السبب أن الناس يدفعون منها زلفة واحدة - أي جميعا، فيما سماها الله المشعر الحرام وذكرها الله تعالى في قوله: (فإذا أفضت من عرفات فاذكروا الله عند المشعر الحرام واذكروه كما هداكم وإن كنتم من قبله لمن الضالين) (البقرة من الآية ١٩٨). وسميت بالمشعر الحرام، لأنها داخل حدود الحرم (السيد، ٢٠١٨ م، ٦٠)

2-2-2 الخدمات في مشعر المزدلفة :

هي كافة الخدمات المقدمة من قبل حكومة المملكة العربية السعودية، والجهات الأهلية والقطاع الخيري للحجاج في سبيل تسهيل فريضة الحج لهم وتحقيق رغباتهم وإشباع حاجاتهم.

2-2-3 أنواع الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة:

ساحات المبيت: وهي المساحات الفارغة التي يتم توفيرها وتوزيع الخدمات الأساسية حولها حتى يتمكن الحاج من المكوث المنظم في المشعر وسهولة وصوله للخدمات الأخرى.

المرافق الطبية: وهي الأماكن التي تقدم الخدمات الصحية.

دورات المياه: ويقصد بها حمامات الأماكن العامة التي يستخدمها مختلف الأشخاص وتتكون من مراحيض (جلسة الفسيفساء أو الجلسة الإفرنجية) وأحواض لغسل اليدين ومغاسل للوضوء.

(إبراهيم، ٢٠١٥ م، ٤)

خدمات التغذية: هي الأماكن التي تعنى في تحضير وتقديم الطعام. (أبو شريعة، ٢٠١٧ م، ٤)

المراكز الإرشادية والأمنية: هي الأماكن التي تقدم خدمات الإرشاد للتائهين كما أنها تقوم بخدمة الحفاظ على الأمن والتنظيم اللازمة.

الخدمات الإضافية: وهي الخدمات المساعدة التي تقدم في مشعر مزدلفة، كخدمة الانارة، ومياه الشرب، والطرق.

2-2-4 جهود المملكة في تقديم خدمات ذات جودة:

تقوم المملكة العربية السعودية ممثلة في حكومتها بالالتقاء بخدمة ضيوف الرحمن إلى أفضل وأوجد المستويات، حيث قامت بالعديد من المشاريع التي تصب في خدمة ضيوف الرحمن والسعي الدائم إلى تحسين وتطوير رحلة ضيوف الرحمن في الحج والعمرة والزيارة، حيث تم إنشاء شركة حكومية وهي (شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير) وتتولى الشركة ثلاث مهام رئيسية وهي تهيئة المشاعر للحجاج، تطوير وإنشاء وصيانة المنشآت في مشعر منى، تنظيم وتقديم الخدمات للحجاج التي تحقق استفادة من المشاعر المقدسة في مواسم الحج. (وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن)

2-2-5 معوقات تواجه مقدمي الخدمات في المشاعر تؤثر على جودة الخدمات:

هناك عدة معوقات تعترض جودة الخدمات بالمشاعر عامة ومشعر مزدلفة خاصة وسنذكر أهم تلك المعوقات:

نقص التمويل: أن من أهم الخدمات التي تعاني من نقص في التمويل خدمات أجهزة التكييف حيث أصبحت عبئا على الشركات فتقوم بعض المؤسسات بصيانتها على حسابها الخاص، ومن الخدمات التي

تعاني نقا في التمويل خدمات المياه في دورات المياه حيث تعاني من انقطاعات متكررة بين الحين والآخر إذ يضطر الحجاج باستخدام المياه المخصصة للشرب في دورات المياه حتى يعود ضخ المياه من الشركة المشغلة.

قصور أداء فرق العمل المسؤولة عن تقديم ومد الخدمات: إن الجهات المسؤولة عن توفير الخدمات لا تمارس مهامها إلا في وقت متأخر مما يؤدي إلى التأخر في مد جميع الخدمات لجميع الأنحاء. عدم العمل بالخطط الموضوعية : عدم العمل بخطة السير الموضوعية أدى إلى أحداث عدد من المشكلات والمعوقات ساهمت في انحدار مستوى الخدمة المرورية وتأخر نفرة الحجاج. (حذيفة، مقال، ٢٠١٤)

2-3 الدراسات السابقة:

- دراسة (حسن 2021)

دراسة فاعلية اللوحات والشاشات الإرشادية في توعية الحجاج بمشعر مزدلفة ، توصلت الدراسة الى ارتفاع نسبة تعرض الحجاج للوحات الإرشادية داخل مشعر مزدلفة بدرجة كبيرة ، وارتفاع نسبة استفادة الحجاج من اللوحات الإرشادية داخل مشعر مزدلفة بدرجة كبيرة ، كذلك وجود علاقة دالة إحصائية بين تعرض الحاج للوحات الإرشادية بمزدلفة ودرجة الاستفادة منها، وأثبتت أيضًا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تعرض الحجاج للوحات الإرشادية بمزدلفة.

- دراسة (الراجحي 2023)

دراسة لزيادة الطاقة الاستيعابية لـ"مزدلفة" بالحج ، توصلت الدراسة الى انه يمكن الاستفادة من إعادة استخدام مواقع المبيت بمشعر مزدلفة بنسبة 3 أضعاف عن الوضع الحالي القائم، وهو ما يعد مؤشراً يمكن الاعتماد عليه في زيادة الطاقة الاستيعابية لمشعر مزدلفة في موسم الحج، وذلك من خلال استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي.

الفصل الثالث: الاطار المنهجي للدراسة

3-1 منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ، كما انه منهجاً مناسباً لإجراءات الدراسة كونه يصف اثر جودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة على الحجاج. كما ان الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة في تحليل نتائج الاستبانة التي سوف تطرح للمساعدة على حلول بعض الاسئلة المطروحة في الدراسة.

تم الاعتماد على الجانب النظري من البحث على الدراسات السابقة والبحوث والتقارير وكل ما هو متعلق بموضوع الدراسة. كما تم الاعتماد على الجانب العملي من البحث على جمع المعلومات من خلال ادوات الدراسة.

3-2 ادوات الدراسة :

عمل استبانة الكترونية موجهة لمن سبق لهم أداء فريضة الحج ، حيث تهدف الاستبانة الى التعرف على اهم الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة ومدى جودتها ورضا الحجاج عنها ، واثرها الحجاج ، كما تسعى لمعرفة وتلبية اقتراحات الحجاج ، حيث تنقسم الى خمسة اقسام على النحو التالي :

القسم الاول : الغلاف

القسم الثاني : المعلومات الشخصية

القسم الثالث : جودة الخدمات

القسم الرابع : الحجاج في مشعر مزدلفة

القسم الخامس: شكر وتقدير

3-3 صدق وثبات أداة الدراسة:

تم استخراج معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبانة ، وقد بلغ 0.82 فهي قيمة ثابتة مرتفعة جداً ، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، ويمكن الاعتماد عليها .

3-4 مجالات الدراسة:

الحدود المكانية: تم اجراء هذه الدراسة في مشعر مزدلفة.

الحدود البشرية: تستهدف هذه الدراسة من سبق لهم أداء فريضة الحج .

الحدود الزمانية: تم اجراء هذه الدراسة في عام 1444هـ / 2023 م

3-5 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من 100 شخص سبق له أداء فريضة الحج.

3-6 عينة الدراسة:

بناءً على هامش الخطأ 3% فقد أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 91 شخص سبق له

أداء فريضة الحج .

الفصل الرابع : نتائج الدراسة وتفسيرها

4-1 نتائج الدراسة:

4-1-1 النسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لمعلوماتهم الشخصية

م	المتغيرات	العدد	النسبة %
1	الجنس	ذكر	51.7
		انثى	48.7
2	العمر	25-20	13.2
		30-25	18.7
		35-30	23.1
		40-35	17.6
		فوق 40 سنه	27.5
3	الحالة الاجتماعية	اعزب	35.2
		متزوج	64.8
4	المستوى التعليمي	ابتدائي	0
		متوسط	11
		ثانوي	24.2
		جامعي	64.8

جدول (1)

4-1-2 النسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لجودة الخدمات

م	المتغيرات	العدد	النسبة %
1	تكمن أهمية جودة الخدمات في المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة	نعم	97.8
		لا	2.2
2	تكمن أهمية جودة الخدمات في نمو مجال الخدمة	نعم	96.7
		لا	3.3
3	تكمن أهمية جودة الخدمات في فهم العملاء	نعم	97.8
		لا	2.2
4	من معوقات جودة الخدمات نقص الادراك	اوافق بشدة	62.6
		اوافق	20.9
		محايد	14.3
		غير موافق	1.1
		غير موافق بشدة	1.1
5	من معوقات جودة الخدمات نقص الزمن	اوافق بشدة	53.8
		اوافق	19.8
		محايد	18.7
		غير موافق	5.5
		غير موافق بشدة	2.2
6	من معوقات جودة الخدمات غياب الالتزام	اوافق بشدة	67.8
		اوافق	17.8
		محايد	11.1
		غير موافق	0
		غير موافق بشدة	3.3
7	من معوقات جودة الخدمات عدم وجود هدف	اوافق بشدة	68.1
		اوافق	15.4
		محايد	13.2
		غير موافق	1.1
		غير موافق بشدة	2.2

جدول (2)

3-1-4 النسب المئوية لأفراد العينة وفقاً للحجاج في مشعر مزدلفة

م	المتغيرات	العدد	النسبة %
1	من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ساحات المبيت	88	96.7
		3	3.3
2	من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة مرافق طبية	86	94.5
		5	5.5
3	من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة دورات المياه	86	94.5
		5	5.5
4	من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات ارشادية وامنية	86	94.5
		5	5.5
5	من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات التغذية	84	92.3
		7	7.7
6	مدى رضاك عن ساحات المبيت في مشعر مزدلفة	47	اوافق بشدة
		20	اوافق
		18	محايد
		4	غير موافق
		2	غير موافق بشدة
7	مدى رضاك عن المرافق الطبية في مشعر مزدلفة	54	اوافق بشدة
		20	اوافق
		16	محايد
		0	غير موافق
		1	غير موافق بشدة
8	مدى رضاك عن الخدمات الامنية والارشادية المقدمة في مشعر مزدلفة	45	اوافق بشدة
		16	اوافق
		24	محايد
		2	غير موافق
		4	غير موافق بشدة

63.7	58	اوافق بشدة	مدى رضاك عن خدمات التغذية المقدمة في مشعر مزدلفة	9
19.8	18	اوافق		
12.1	11	محايد		
2.2	2	غير موافق		
2.2	2	غير موافق بشدة		

جدول (3)

4-2 تفسير النتائج:

يتضح لنا من خلال الجدول (1) انه :

بلغ عدد الذكور 46 تمثل بنسبة 51.7% ، حيث بلغ عدد الاناث 43 تمثل بنسبة 48.3% ، هذا

يعني ان عدد الذكور اكثر من عدد الاناث في عينة الدراسة.

كما تمثل الفئة العمرية من 20-25 بنسبة 13.2% ، وتمثل الفئة العمرية من 25-30 بنسبة

18.7% ، والفئة العمرية من 30-35 بنسبة 23.1% ، ومن 35-40 بنسبة 17.6% ، والفئة العمرية

من فوق 40 سنة وهي الاكثر بنسبة 27.5% من عينة الدراسة.

كما يتبين من الجدول أن المتزوجين في عينة الدراسة بلغ عدد 59 بنسبة 64.8% ، بينما عدد الغير

متزوجين وصل الى 32 بنسبة 35.2% ، أي ان المتزوجين هم أكثر فئة من عينة الدراسة.

كما وصلت نسبة من هم مستواهم متوسط الى 11% ، بينما من هم مستواهم ثانوي الى 24.2% ،

ومن هم مستواهم جامعي الى 64.8% ، وهذا يعني ان من هم مستواهم جامعي الاكثر فئة في عينة

الدراسة.

يتضح لنا من خلال الجدول (2) انه :

بلغ عدد الذين اجابوا بنعم 89 بنسبة 97.8% ، بينما بلغ عدد الذين اجابوا بلا 2 بنسبة 2.2% ،

وهذا يفيد انه تكمن اهمية جودة الخدمات في المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة.

كما بلغ عدد الذين اجابوا بنعم 87 بنسبة 96.7% ، وعدد الذين اجابوا بلا 3 بنسبة 3.3% ،

وهذا يفيد الى انه تكمن اهمية جودة الخدمات في نمو مجال الخدمة.

وعدد الذين اجابوا بنعم 89 بنسبة 97.8% ، وعدد الذين اجابوا بلا 2 بنسبة 2.2% ، وهذا يفيد

الى انه تكمن أهمية جودة الخدمات في فهم العملاء .

كما اتفق بشده 57 شخص بنسبة 62.6% على انه من معوقات جودة الخدمات نقص الادراك،

بينما 13 شخص بنسبة 14.3% محايدون ، ووافق 19 شخص بنسبة 20.9%.

واتفق بشدة 49 شخص بنسبة 53.8% على انه من معوقات جودة الخدمات نقص الزمن، بينما

لم يوافق 5 اشخاص بنسبة 5.5% و 17 شخص بنسبة 18.7% محايدون ، ووافق 18 شخص

بنسبة 19.8%.

كما اتفق 61 شخص بشدة بنسبة 67.8% على انه من معوقات جودة الخدمات غياب الالتزام،

ولم يتفق بشدة 3 اشخاص بنسبة 3.3% ، بينما 10 اشخاص بنسبة 11.1% محايدون، ووافق 16

شخص بنسبة 17.8%.

واتفق 62 شخص بشدة بنسبة 68.1% على انه من معوقات جودة الخدمات عدم وجود هدف،

بينما 12 شخص بنسبة 13.2% محايدون، ووافق 14 شخص بنسبة 15.4%.

يتضح لنا من خلال الجدول (3) انه:

قد اجاب 88 شخص بنسبة 96.7% بنعم ، و 3 اشخاص بنسبة 3.3% بلا ، وهذا يعني ان من

الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ساحات المبيت.

وتمت الاجابة بنعم من قبل 86 شخص بنسبة 94.5% ، على انه من الخدمات المقدمة في مشعر

مزدلفة مرافق طبية، بينما 5 اشخاص بنسبة 5.5% اجابوا بلا.

واجاب 86 شخص بنسبة 94.5% بنعم ، وهذا يعني ان من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة

دورات المياه، بينما اجابوا 5 اشخاص بنسبة 5.5% بلا.

كما اجاب 86 شخص بنسبة 94.5% بـ نعم ، و 5 اشخاص بنسبة 5.5% بـ لا ، وهذا يعني انه من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات ارشادية وامنية.

كما اجاب 84 شخص بنسبة 92.3% بـ نعم ، و 7 اشخاص بنسبة 7.7% بـ لا ، على انه من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات التغذية.

كما وافق بشدة 47 شخص بنسبة 51.6% على رضاه بساحات المبيت في مشعر مزدلفة، بينما 18 شخص بنسبة 19.8% محايدون ، كما وافق 20 شخص بنسبة 22% ، ولم يوافق 4 اشخاص بنسبة 4.4%.

ووافق بشدة 54 شخص بنسبة 59.3% على رضاه بالمرافق الطبية في مشعر مزدلفة، بينما 16 شخص بنسبة 17.6% محايدون، ووافق 20 شخص بنسبة 22%.

ووافق بشدة 45 شخص بنسبة 49.5% على رضاه بالخدمات الامنية والارشادية بمشعر مزدلفة، بينما 24 شخص بنسبة 26.4% محايدون ، ووافق 16 شخص بنسبة 17.6% ، ولم يوافق بشدة 4 اشخاص بنسبة 4.4%.

كما وافق بشدة 58 شخص بنسبة 63.7% على رضاه بخدمات التغذية المقدمة في مشعر مزدلفة، ووافق 18 شخص بنسبة 19.8% ، بينما 11 شخص بنسبة 12.1% محايدون ، ولم يوافق شخصان بنسبة 2.2%.

4-3 اختبار الفرضية:

الفرضية:

نفترض ان الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ذات جودة عالية بنظر الحاج ، تشبع حاجاته ، وتلبي متطلباته.

اختبار الفرضية:

بناءً على اجابات افراد العينة تبين ان الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ذات جودة عالية بنظر الحاج ، تشبع حاجاته ، وتلبي متطلباته ، وعليه فان الفرضية صحيحة بناءً على وجود علاقة بين الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ورضا الحاج عنها.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

5-1 النتائج:

بعد تحليل وتفسير استجابات افراد العينة المشاركين في الدراسة من خلال الاستبيان ، فقد توصلنا للتالي:

- (1) كشفت نتائج الدراسة ان اهمية جودة الخدمات تكمن في المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة.
- (2) كشفت الدراسة ان اهمية جودة الخدمات تكمن في نمو مجال الخدمة.
- (3) كشفت الدراسة ان اهمية جودة الخدمات تكمن في فهم العملاء.
- (4) توصلت الدراسة الى انه من معوقات جودة الخدمات نقص الادراك.
- (5) توصلت الدراسة الى انه من معوقات جودة الخدمات نقص الزمن.
- (6) توصلت الدراسة الى انه من معوقات جودة الخدمات غياب الالتزام.
- (7) توصلت الدراسة الى انه من معوقات جودة الخدمات عدم وجود هدف.
- (8) من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ساحات المبيت.
- (9) من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة مرافق طبية.
- (10) من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة دورات مياه.
- (11) من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات ارشادية وامنية.
- (12) كشفت نتائج الدراسة مدى رضا الحجاج بساحات المبيت في مشعر مزدلفة.
- (13) كشفت نتائج الدراسة مدى رضا الحجاج بالمرافق الطبية في مشعر مزدلفة.
- (14) كشفت نتائج الدراسة مدى رضا الحجاج بالخدمات الامنية والارشادية بمشعر مزدلفة.
- (15) كشفت نتائج الدراسة مدى رضا الحجاج بخدمات التغذية المقدمة في مشعر مزدلفة.

5-2 التوصيات:

في ضوء ما تقدم من نتائج ، نوصي بالتالي:

- (1) العمل على حل جميع المعوقات التي تقف امام مقدمي الخدمات لتقديم خدمة ذات جودة.
- (2) تضافر جميع الجهات المقدمة للخدمات لإنجاح منظومة الحج في كافة المشاعر وخاصة مشعر مزدلفة.
- (3) إعطاء مشعر مزدلفة جهداً أكبر في التطوير.
- (4) الاستمرار في الاهتمام بالخدمات التي نالت على دجة رضا الحجاج وتطويرها والعناية بها لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.
- (5) أخذ مقترحات الحجاج بعين الاعتبار لتحديد مواصفات وجودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة.
- (6) زيادة الدراسات والابحاث العلمية التي تتناول الحديث عن مشعر مزدلفة.

ملخص

نظراً لأهمية جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة ، فقد تطرقنا الى دراسة هذا الموضوع الذي يسعى الى التعرف على الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة وقياس جودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ، و مدى رضا الحجاج بالخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة. حيث تم تقسيم البحث الى خمسة فصول على النحو التالي: الفصل الاول : الاطار العام للدراسة الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة ، الفصل الثالث : الاطار المنهجي للدراسة ، الفصل الرابع نتائج الدراسة وتفسيرها ، الفصل الخامس : النتائج والتوصيات .

تكمن اهمية البحث العلمية بكونها تسلط الضوء على مدى رضا الحجاج لجودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ، وتكمن اهميتها العملية بالاسترشاد بنتائج وتوصيات الدراسة ، من قبل الموظفين والمشرفين العاملين على خدمة ضيوف الرحمن.

تم اجراء هذه الدراسة في مشعر مزدلفة ، وتستهدف هذه الدراسة من سبق لهم أداء فريضة الحج ، في عام 1444هـ / 2023 م.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ، كما انه منهجاً مناسباً لإجراءات الدراسة كونه يصف اثر جودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة على الحجاج ، كما ان الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها في تحليل نتائج الاستبانة التي سوف تطرح للمساعدة على حلول بعض الاسئلة المطروحة في الدراسة.

تم الاعتماد على الجانب النظري من البحث على الدراسات السابقة والبحوث والتقارير وكل ما هو متعلق بموضوع الدراسة ، كما تم الاعتماد على الجانب العملي من البحث على جمع المعلومات من خلال ادوات الدراسة.

فأدوات البحث هي عمل استبانة الكترونية موجهة لمن سبق لهم أداء فريضة الحج ، حيث تهدف الاستبانة الى التعرف على اهم الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة ومدى جودتها ورضا الحجاج عنها ، واثرها الحجاج ، كما تسعى لمعرفة وتلبية اقتراحات الحجاج .

تم تحليل وتفسير بيانات الاستبانة والتوصل الى النتائج التالية :

ان اهمية جودة الخدمات تكمن في المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، و تكمن في نمو مجال الخدمة، و في فهم العملاء. كما ان من معوقات جودة الخدمات نقص الادراك، و نقص الزمن ، غياب الالتزام، عدم وجود هدف. ومن الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ساحات المبيت ، مرافق طبية ، دورات مياه، و خدمات ارشادية وامنية ، كما كشفت نتائج الدراسة مدى رضا الحجاج بساحات المبيت في مشعر مزدلفة، و بالمرافق الطبية ، و بالخدمات الامنية والارشادية بمشعر مزدلفة ، و بخدمات التغذية المقدمة في مشعر مزدلفة.

Summary

In view of the importance of the quality of services on the satisfaction of pilgrims at Muzdalifah Shrine, we have touched on the study of this topic that seeks to identify the services provided in Muzdalifah Shrine and measure the quality of services provided in Muzdalifah Shrine, and the extent of pilgrims' satisfaction with the services provided in Muzdalifah Shrine.

The research was divided into five chapters as follows: Chapter One: The general framework of the study, Chapter Two: Theoretical framework of the study, Chapter Three: Methodological framework for the study, Chapter Four: results and interpretation of the study, Chapter Five: Conclusions and recommendations.

The importance of the scientific research lies in the fact that it sheds light on the extent of the pilgrims' satisfaction with the quality of the services provided in Muzdalifah, and its practical importance lies in being guided by the results and recommendations of the study, by the employees and supervisors working on serving the guests of Rahman.

This study was conducted in Muzdalifah, and this study targets those who had previously performed Hajj, in the year 1444 AH / 2023 AD.

The analytical descriptive approach was relied upon, which relies on the study of the phenomenon as it is in reality, and is concerned with describing it as an

accurate description. The results of the questionnaire that will be presented to help solve some of the questions raised in the study.

The theoretical side of the research was based on previous studies, research, reports and everything related to the subject of the study, and the practical side of the research was based on collecting information through the study tools.

The research tools are the work of an electronic questionnaire directed to those who have previously performed the Hajj, as the questionnaire aims to identify the most important services provided in Muzdalifah and the extent of their quality and satisfaction of the pilgrims with them, and their impact on the pilgrims, as it seeks to know and meet the suggestions of the pilgrims.

The questionnaire data was analyzed and interpreted and the following results were reached:

The importance of the quality of services lies in the economic significance of the quality of service, and lies in the growth of the field of service, and in the understanding of customers. One of the obstacles to the quality of services is the lack of awareness, the lack of time, the absence of commitment, and the lack of a goal. Among the services provided in Muzdalifah are the sleeping areas, medical facilities, toilets, and extension and security services. Muzdalifah.

المراجع:

- إبراهيم سندس كمال يوسف، ٢٠١٥، مشاكل دورات المياه العامة في السودان ودور التصميم الداخلي في معالجتها (الأسواق المفتوحة - السوق العربي - الاستاد نموذجاً) (رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا السودان).
- أبو شريعة، عامر سليمان، ٢٠١٧م، رضا المرضى عن جودة الخدمات الغذائية المقدمة لهم في مستشفى شهداء الأقصى ، مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية.
[/https://israa.edu.ps/iug](https://israa.edu.ps/iug)
- إدريس ، عبدالرحمن إدريس ، 1996 ، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات.
- إدريس ، محمد إدريس، ٢٠١٧م ، حلول ومقترحات لهيئة مواقع الزحام في المشاعر المقدسة ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز.
- ارشيف دراسات وأبحاث معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.
- البديوي، إبراهيم عبد المحسن ، ٢٠١٧م، زيادة الطاقة الاستيعابية لمشعر مزدلفة من خلال المباني الذكية [ملخص] السجل العلمي لعام ١٤٣٨ هـ - الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة.
- التهامي، علي بن الحسن آل بكري العجيلي، 2014، رحلة الحج من يللمم إلى البلد الأمين: مكة المكرمة، المسجد الحرام، منى، عرفات، مزدلفة، دار الدكتور عبد الله بن محمد أبو داهش للبحث العلمي والنشر.
- الحامد ، أمل الحامد ، 2017، دراسة توصي بالتوسع في النقل الترددي لكامل المشاعر المقدسة.
- الحدابي داود عبد الملك : قشوة ، هدى عبدالله ، ٢٠٠٩م ، (جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي).
- الراجعي ، عبد الله الراجعي ، 2023 ، دراسة لزيادة الطاقة الاستيعابية لـ"مزدلفة" بالحج.

- السعافين، فاطمة محمود ، ٢٠١٥م، (إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية رسالة ماجستير ، كلية التربية الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين).
- السيد حامد ، ٢٠١٨ ، رحلات وزيارات إلى الإعجاز القرآني.
<http://eds.b.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/ebookviewer/ebook/Z>
- الشرق ، بعثة الحج تنفذ خطة التفويج لعرفات ومزدلفة بنجاح ، 2023
<https://m.al-sharq.com/article/28/06/2023>
- المنهاوي ، عبدالحكيم المنهاوي ، 2021 ، قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا.
- بركات ، ريم بركات ، 2021 ، تقييم جودة الخدمات في مشعر مزدلفة.
- جباري، فادية ، ٢٠١٠-٢٠١١م ، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل دراسة حالة الوكالة أ التابعة للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات تلمسان (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التسيير، الجزائر).
- حج/مزدلفة .. يبيت فيها الحاج بعد النفرة من عرفات ، 2018 ، وكالة الانباء السعودية.
[/https://www.spa.gov.sa](https://www.spa.gov.sa)
- حسن، إيمان حسن ، 2021 ، فاعلية اللوحات والشاشات الإرشادية في توعية الحجاج بمشعر مزدلفة لعام 1442 هـ، مجلة البحوث الإعلامية.
https://journals.ekb.eg/article_209737.html
- حذيفة، مقلان ، حذيفة عبد الرحمن : مقلان ريان ٢٠١٤ ، ٩ معوقات اعترضت مطوفي ومقدمي خدمات حجاج الداخل، صحيفة مكة.
<https://makkahnewspaper.com/article/66195>
- محمد، جمال محمد ، 2020 ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل.
- مزدلفة المشعر المظلوم ، 2014 ، صحيفة مكة.
<https://makkahnewspaper.com/article/64377>

- هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة.

[/https://mpda.gov.sa](https://mpda.gov.sa)

- وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن .

<https://na.vision2030.gov.sa/ar/vision-2030/vision-realization-programs/doyof-al-rahman-program>

- وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان ، 2023 ، دراسة وإنشاء وتطوير طرق مشاة تربط بين أحياء مكة المكرمة والمسجد الحرام والمشاعر المقدسة.

<http://balady.gov.sa/ar/initiatives/11247>

- وزارة الحج والعمرة ، مزدلفة .

<https://www.haj.gov.sa/Haj>

الملاحق

أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah

بسم الله الرحمن الرحيم ، اما بعد :
اخي / اختي حجاج بيت الله الحرام ، تقبل الله منا ومنكم صالح الاعمال ، ويسرنا ان
نضع بين ايديكم هذا الاستبيان بعنوان " أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج
في مشعر مزدلفة " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، حيث
تهدف هذه الدراسة على التعرف على الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة و قياس
جودتها و التعرف على أثرها على الحجاج و مدى رضا الحجاج بالخدمات المقدمة في
مشعر مزدلفة ، كما تسلط الضوء على اقتراحات الحجاج .
ولتقنتنا العالية بكم ، وبحرصكم على خدمة بحثنا ، نرجو التفضل بتعبئة الاستبانة
المرفقة ، حيث أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستكون هامة لنجاح البحث ولن
تستخدم البيانات إلا لأغراض البحث العلمي .
شاكرين لكم حسن تعاونكم..

إعداد كل من :

1. ريهام بوشة
2. ماجد عبدالجبار
3. محمد جمال

إشراف:

د. وليد سليمان

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في
مشعر مزدلفة
The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

المعلومات الشخصية

الجنس:

ذكر ☐

انثى ☐

العمر:

20-25 ☐

25-30 ☐

30-35 ☐

35-40 ☐

فوق 40 سنة ☐

الحالة الاجتماعية:

أعزب ☐

متزوج ☐

المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐

متوسط ☐

ثانوي ☐

جامعي ☐

أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في
مشعر مزدلفة
The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

جودة الخدمات

تكمّن أهمية جودة الخدمات في المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة

نعم ☐

لا ☐

تكمّن أهمية جودة الخدمات في نمو مجال الخدمة

نعم ☐

لا ☐

تكمّن أهمية جودة الخدمات في فهم العملاء

نعم ☐

لا ☐

من معوقات جودة الخدمات نقص الادراك

اوافق بشدة ☐

اوافق ☐

محايد ☐

غير موافق ☐

غير موافق بشدة ☐

من معوقات جودة الخدمات نقص الزمن

☐

اوافق بشدة

☐

اوافق

☐

محايد☐☐

من معوقات جودة الخدمات غياب الالتزام

☐

اوافق بشدة

☐

اوافق☐☐☐

من معوقات جودة الخدمات عدم وجود هدف

☐

اوافق بشدة

☐

اوافق☐☐☐

محو النموذج

التالي

رجوع

أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

الحجاج في مشعر مزدلفة

من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة ساحات المبيت

نعم ☐

لا ☐

من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة مرافق طبية

نعم ☐

لا ☐

من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة دورات المياه

نعم ☐

لا ☐

من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات ارشادية وامنية

نعم ☐

لا ☐

من الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة خدمات التغذية

نعم ☐

لا ☐

مدى رضاك عن ساحات المبيت في مشعر مزدلفة

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

مدى رضاك عن المرافق الطبية في مشعر مزدلفة

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

مدى رضاك عن دورات المياه المقدمة في مشعر مزدلفة

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

مدى رضاك عن الخدمات الامنية والارشادية المقدمة في مشعر مزدلفة

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

مدى رضاك عن خدمات التغذية المقدمة في مشعر مزدلفة

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة



أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم. مزيد من المعلومات

شكر وتقدير

شكرا لك لمنحنا بعضاً من وقتك الثمين للمء الاستبيان.
مشاركتك تعني لنا الكثير ونحن نقدرها بشدة.
جزاك الله خير الجزاء.
إعداد كل من :

1. ريهام بوشة
2. ماجد عبدالجبار
3. محمد جمال

إشراف:
د. وليد سليمان

محو النموذج

إرسال

رجوع

تم بحمد الله

Midocean University

College of Management

Department of Project Management



The effect of the quality of services on the satisfaction of the pilgrims in Muzdalifah

Prepared by:

Leader: Majed Abduljabbar (221000683)

Reham Busha (221001235)

Mohammad Gamal(221000657)

Supervised by:

Walid Suliman

Year:2023