

أثر قطاع الحج والعمرة في تعزيز الاقتصاد
الوطني في المملكة العربية السعودية في ضوء
رؤية ٢٠٣٠

إعداد الطالب

علي عطيه حسين الزهراني

مشروع التخرج - ٢

جامعة ميداوون

الرقم الجامعي:

٢٢٢٠٠٠٠٩٣

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور / عبد الرحيم نادر

١٤٤٧ هـ / ٢٠٢٥ م

المحتويات

١	مقدمة البحث	٤
٢	مشكلة البحث	٥
٣	أهداف البحث	٥
٤	أسئلة البحث	٥
٥	أهمية الدراسة	٥
٦	فرضيات البحث	٦
٧	حدود البحث	٧
٨	منهجية البحث	٧
٩	هيكل البحث	٩
١١	الفصل الثاني	١١
١١	الإطار النظري للبحث	١١
١١	أولاً: الإطار المفاهيمي للبحث	١١
١١	١. السياحة الدينية وقطاع الحج والعمرة في المملكة	١١
١١	٢. الحج والعمرة كرافعة اقتصادية للتنويع والنمو الوطني	١١
١٢	٣. رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتطوير البنية المؤسسية للقطاع	١٢
١٢	٤. البنية التحتية والخدمات التشغيلية كمدخل لجودة التجربة	١٢
١٣	٥. الحوكمة المؤسسية وإدارة القطاع	١٣
١٣	٦. الاستدامة البيئية والطاقة في القطاع	١٣
١٣	٧. الإطار المفاهيمي للبحث	١٣
١٤	ثانياً: عرض وتحليل الدراسات السابقة	١٤
١٤	١. دراسات حول الاثر الاقتصادي للحج والعمرة	١٤
١٥	٢. دراسات حول الحج والعمرة ورؤية ٢٠٣٠ والتنمية السياحية	١٥
١٥	٣. دراسات حول الاستدامة والبيئة والطاقة	١٥
١٥	٤. دراسات حول مشروعات الحج والعمرة والبنية التحتية والتنمية المستدامة	١٥
١٦	٥. أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة	١٦
١٧	٦. الفجوة البحثية وموقع الدراسة الحالية	١٧
١٩	الفصل الثالث	١٩
١٩	منهجية البحث وأداة جمع البيانات	١٩
١٩	١. منهج البحث	١٩
١٩	٢. مجتمع البحث وعينته	١٩
٢٠	٣. أداة جمع البيانات	٢٠
٢٠	٤. صدق الأداة وثباتها	٢٠
٢٠	٥. الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات	٢٠

٢١	٦. الاعتبارات الأخلاقية في البحث.....
٢٢	الفصل الرابع.....
٢٢	التحليل الإحصائي والنتائج.....
٢٢	١. التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية للعينة.....
٢٣	٢. اختبار ثبات الأداة (.....
٢٣	٣. المتوسطات الحسابية لمتغيرات البحث.....
٢٤	٤. اختبار الفرضيات باستخدام One Sample T-test.....
٢٨	الفصل الخامس.....
٢٨	المناقشة والتفسير والتوصيات والمقترحات المستقبلية.....
٢٨	١. مناقشة النتائج في ضوء أهداف وفرضيات البحث.....
٢٨	٢. تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة.....
٢٩	٣. التوصيات العلمية والعملية.....
٣٠	٤. المقترحات البحثية المستقبلية.....
٣٠	٥. الخلاصة العامة للبحث.....
٣١	قائمة الملاحق.....
٣٥	قائمة المراجع.....

١. مقدمة البحث

يعد قطاع الحج والعمرة من الركائز الأساسية في الاقتصاد السعودي والديناميكية الاجتماعية للمملكة، ليس فقط لارتباطه بثقافة المجتمع وهويته الإسلامية، وإنما لما يمثله من قيمة اقتصادية واستراتيجية متنامية. في العقود الماضية، تطور هذا القطاع من كونه نشاطاً موسمياً تقليدياً - يقتصر على إدارة الحشود - إلى منظومة اقتصادية متكاملة تشمل خدمات فندقية، نقل، ضيافة، تنظيم لوجستي، وتحول رقمي. هذا التحول جعل منه قطاعاً ذا أبعاد متعددة يستحق البحث المعمق (قناوي، ٢٠١٩).

ومن جهة أخرى يُمثل الحج والعمرة جزءاً محورياً من الجهود التنموية المرتبطة برؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تنويع مصادر الدخل وتحفيز القطاعات غير النفطية، وقد سعت المملكة في السنوات الأخيرة إلى تطوير البنية التحتية، الخدمات اللوجستية، وتسهيل إجراءات دخول المعتمرين والحجاج (٢٠٢٥، Vision ٢٠٣٠). وفي هذا الإطار، بلغ عدد المعتمرين والحجاج الذين خدمتهم المملكة في ٢٠٢٤ ما يزيد على ١٨,٥ مليون زائر — ما يوضح حجم الطلب والفرص المرتبطة بهذا القطاع (National Centre for Pilgrim Experience, ٢٠٢٥).

وعلى المستوى الاقتصادي، يشير عدد من التقارير إلى أن إسهامات الحج والعمرة في الاقتصاد الوطني كبيرة، إذ تُقدر الإيرادات السنوية بنحو ١٢ مليار دولار (حوالي ٤٤-٤٥ مليار ريال سعودي) — ما يشكل نسبة مهمة من الاقتصاد غير النفطي (SalaamGateway, ٢٠٢٥; HalalTimes, ٢٠٢٥). هذا الرقم يعكس ليس فقط الإنفاق المباشر للحجاج والمعتمرين، وإنما النموذج الاقتصادي المتعدد الأبعاد: الخدمات الفندقية، النقل، التجارة، والاستثمارات العقارية.

وعلى الرغم من هذا الحجم والأهمية، تبرز فجوة بحثية واضحة: قلة الدراسات التي تناولت العاملين في جهات الحج والعمرة — موظفين حكوميين، شركات خدمات، فندقية — كعينة بحثية، فأغلب الدراسات ركزت على أعداد الحجاج، الخدمات المقدمة أو تجربة الزائر، لكن نادراً ما نظرت إلى منظور العاملين كجهة تقديم الخدمة، وتقييمهم لجودة الخدمات، التنظيم، والتحديات التشغيلية.

ولهذا تأتي هذه الدراسة لمعالجة هذه الفجوة، عبر تحليل ميداني لآراء العاملين في جهات ذات علاقة مباشرة بالقطاع، بهدف: قياس الأثر الاقتصادي، تقييم جودة الخدمات والبنية التحتية، فحص فاعلية الحوكمة والتنظيم، ودراسة مدى توافق واقع القطاع مع تطلعات رؤية ٢٠٣٠، ومن خلال هذا المنظور الداخلي - لمن هم جزء من منظومة التشغيل - يمكن استخلاص نتائج وتوصيات أكثر واقعية وحيوية لصناع القرار.

وبالتالي، تعد هذه الدراسة ذات قيمة معرفية وتطبيقية: فهي تُبرز دور قطاع الحج والعمرة كأحد محركات النمو الوطني، كما تُتيح تقييم حقيقي لجودة الخدمات والتنظيم الداخلي، ما يساعد في تطوير السياسات، تعزيز الاستدامة، ورفع كفاءة الأداء في هذا القطاع الحيوي.

٢. مشكلة البحث

رغم أن هناك دراسات عديدة تدور حول السياحة، التنمية الاقتصادية، والخدمات العامة في المملكة، فإن:

للم قلة تركز تحديداً على قطاع الحج والعمرة كمجال اقتصادي-تنموي مستقل.
للم ندرة دراسات ميدانية تجمع بين منظور العاملين في القطاع + تحليل إحصائي + ربط مع رؤية ٢٠٣٠.

للم غياب تحليل شامل يجمع بين الأثر الاقتصادي + جودة الخدمات + التنظيم + الحوكمة + توافق مع المبادرات الحكومية في بحث واحد.

لذلك، يتمثل التساؤل الرئيس للبحث في:

إلى أي مدى يسهم قطاع الحج والعمرة حالياً في التنمية الاقتصادية، في خلق فرص عمل، في تحسين الخدمات، وفي تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠؟

٣. أهداف البحث

ينطلق هذا البحث بهدف رئيسي هو:

تقييم واقع قطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية من خلال رؤية العاملين فيه — وقياس أثره الاقتصادي والتنظيمي والخدمي، ومدى توافقه مع أهداف رؤية ٢٠٣٠.
وتتفرع عنه أهداف فرعية مثل:

- ١) تحليل مساهمة القطاع في الناتج المحلي وفرص العمل.
- ٢) تقييم جودة البنية التحتية والخدمات المقدمة للحجاج والمعتنرين.
- ٣) فحص فعالية الحوكمة والتنظيم في القطاع.
- ٤) تقدير مدى توافق السياسات والمبادرات مع متطلبات رؤية ٢٠٣٠.

٤. أسئلة البحث

استناداً إلى طبيعة الدراسة الميدانية الكمية، يمكن صياغة أسئلة بحثية مثل:

- ١) هل يرى العاملون أن قطاع الحج والعمرة يسهم بشكل كبير في الناتج المحلي للدولة؟
- ٢) هل توفر البنية التحتية والخدمات في القطاع يلبي احتياجات الزوار بشكل كافٍ؟
- ٣) هل التنظيم والحوكمة في الجهات المرتبطة بالقطاع فعال؟
- ٤) هل تتماشى البرامج والمبادرات الحالية مع أهداف رؤية ٢٠٣٠ لتحقيق استدامة وتطوير؟

٥. أهمية الدراسة

تكمُن أهمية هذه الدراسة في أنها:

- ١) تسد فجوة بحثية في الدراسات الجامعية حول قطاع الحج والعمرة كظاهرة تنموية واقتصادية.

- ٢) توفر بيانات ميدانية أولية من العاملين في القطاع، ما يضيف منظورًا عمليًا بجانب النظري.
- ٣) تساعد في توجيه السياسات والتخطيط — خاصة لمن يهتمهم تحسين الخدمات، استثمار الموارد، وتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠.
- ٤) تمهد لدراسات مقارنة مستقبلية (مثلاً: بعد خمس سنوات، دراسة أثر التحديثات على النتائج الاقتصادية والخدمية).

٦. فرضيات البحث Hypotheses

الفرضية الرئيسية:

- H٠: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقطاع الحج والعمرة في تعزيز التنمية الاقتصادية وتحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر العاملين في القطاع.
- H١: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقطاع الحج والعمرة في تعزيز التنمية الاقتصادية وتحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر العاملين في القطاع.
- ويمكن تقسيم الفرضية الرئيسية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية وذلك على النحو التالي:

الفرضية الأولى (الأثر الاقتصادي):

- H٠١: لا يسهم قطاع الحج والعمرة في زيادة الناتج المحلي من وجهة نظر العاملين.
- H١١: يسهم قطاع الحج والعمرة في زيادة الناتج المحلي من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الثانية (البنية التحتية وجودة الخدمات):

- H٠٢: لا تلبي البنية التحتية والخدمات المقدّمة ضمن القطاع احتياجات الزوار بشكل كافٍ من وجهة نظر العاملين.
- H١٢: تلبي البنية التحتية والخدمات المقدّمة ضمن القطاع احتياجات الزوار بشكل كافٍ من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الثالثة (الحوكمة والتنظيم):

- H٠٣: لا توجد فاعلية في التنظيم والحوكمة في الجهات المرتبطة بقطاع الحج والعمرة من وجهة نظر العاملين.
- H١٣: توجد فاعلية في التنظيم والحوكمة في الجهات المرتبطة بقطاع الحج والعمرة من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الرابعة (التوافق مع رؤية ٢٠٣٠):

- H٠٤: لا تتماشى المبادرات والبرامج الحالية في قطاع الحج والعمرة مع مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر العاملين.

١٤H: تتماشى المبادرات والبرامج الحالية في قطاع الحج والعمرة مع مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر العاملين.

٧. حدود البحث

يقتصر البحث على العاملين في جهات مرتبطة بالحج والعمرة، ولا تشمل الحاج أو المعتمرين أنفسهم.

- **الزمن:** يجرى البحث في فترة ما بعد تطبيق جزء من مبادرات رؤية ٢٠٣٠، وبالتالي تعكس النتائج الوضع الراهن، وليس توقعات مستقبلية بعيدة.
- **المكان:** يتم التطبيق داخل المملكة العربية السعودية، دون تعميم على دول أخرى.
- **المتغيرات:** تتركز على الأبعاد الاقتصادية، الخدمية، التنظيمية، والتوافق مع السياسات؛ دون الدخول في تحليل ديموغرافي للحجاج أو تأثيرات بيئية/اجتماعية عميقة.

٨. منهجية البحث

يقوم البحث على منهجية علمية كمية تهدف إلى تقييم أثر قطاع الحج والعمرة على التنمية الاقتصادية وجودة الخدمات التنظيمية، ومدى توافقها مع متطلبات رؤية المملكة ٢٠٣٠، وذلك من خلال تحليل آراء العاملين داخل جهات ترتبط مباشرة بتقديم الخدمات في هذا القطاع.

أولاً: منهج البحث المتبع

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Method) والذي يعد الأنسب للدراسات التي تهدف إلى:

- توصيف واقع ظاهرة محددة كما يراها أصحاب العلاقة
- اختبار الفروق الدلالية في اتجاهات المستجيبين
- تحليل الظاهرة في ضوء بيانات ميدانية قابلة للقياس

ويستند هذا المنهج إلى بيانات كمية تم جمعها وتحليلها لاستخلاص اتجاهات الرأي في ضوء محاور الدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في العاملين داخل الجهات المرتبطة مباشرة بقطاع الحج والعمرة، وتشمل:

- موظفي الجهات الحكومية ذات العلاقة
- شركات خدمات الحج والعمرة
- شركات النقل
- المنشآت الفندقية
- العاملين الميدانيين

وقد تم اختيار عينة قصدية (Purposive Sample) من ٣٠ فرداً ممن لهم ارتباط مباشر بالخدمات التشغيلية والتنظيمية، وذلك لضمان دقة تمثيل آراء الفئة المعنية بالقطاع.

حجم العينة: ٣٠ استجابة ميدانية "صالحة للتحليل".

للم سبب كفاية الحجم:

- العينة كافية لاختبار دلالة المتغيرات النوعية
- مناسبة لمنهج One-Sample Analysis
- ملائمة لبحوث وصفية تطبيقية محدودة النطاق

ثالثاً: أداة جمع البيانات (Questionnaire)

اعتمد البحث على استبياناً إلكترونياً تم تصميمه وفق مقياس ليكرت الخماسي (١-٥ Likert-Scale) بحيث:

- ١ = أعارض بشدة
- ٢ = أعارض
- ٣ = محايد
- ٤ = أوافق
- ٥ = أوافق بشدة

ويتكون الاستبيان من أربعة أبعاد رئيسية:

(١) البعد الاقتصادي (Economic Impact)

ويقيس:

- ✓ تعزيز الناتج المحلي
- ✓ خلق فرص العمل
- ✓ دعم الاستثمار الديني
- ✓ تنويع مصادر الدخل

(٢) البنية التحتية والخدمات (Services & Infrastructure)

ويقيس:

- ✓ جودة الإيواء
- ✓ فاعلية النقل
- ✓ مستوى التجهيزات التشغيلية
- ✓ ملائمة الخدمات لحجم الطلب

(٣) الحوكمة والتنظيم (Governance & Regulation)

ويقيس:

- ✓ وضوح الإجراءات
- ✓ الرقابة التشغيلية
- ✓ مستوى التنسيق بين الجهات
- ✓ معايير الأمن والسلامة

(٤) توافق القطاع مع رؤية ٢٠٣٠

ويقيس:

- ✓ استدامة الخدمات
- ✓ دعم المبادرات الحكومية
- ✓ فاعلية برامج التحول
- ✓ التوسع المخطط لأعداد الزوار

وتم إدراج ٢٠ عبارة موزعة بالتساوي على الأبعاد الأربعة.

رابعاً: صدق وثبات الأداة

(١) الصدق (Validity)

تحقق الصدق من خلال:

- ✓ ✓ عرض الاستبيان على محك الخبراء (Expert Judgment)
- ✓ التأكد من مواعمة العبارات للأبعاد النظرية
- ✓ وضوح لغة البنود وقابليتها للقياس

(٢) الثبات (Reliability)

سيتم تحليل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، بحيث:

- ✓ إذا كانت القيمة $\geq 0,70$: الثبات مقبول
- ✓ إذا كانت $\geq 0,80$: ثبات جيد
- ✓ إذا كانت $\geq 0,90$: ثبات ممتاز

وسيتم استخراج نتائج الثبات بعد الإدخال في البرنامج الإحصائي SPSS.

٩. هيكل البحث (Overview / Structure)

يمكن تقسيم هيكل البحث على النحو التالي:

- ✓ الفصل الأول: الإطار العام للبحث
- ✓ الفصل الثاني: الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة
- ✓ الفصل الثالث: منهجية البحث وأداة جمع البيانات
- ✓ الفصل الرابع: التحليل الإحصائي والنتائج

- ✓ الفصل الخامس: خاتمة البحث (المناقشة والتفسير والتوصيات والمقترحات المستقبلية)
- ✓ الملاحق والمراجع

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

أولاً: الإطار المفاهيمي للبحث

١. السياحة الدينية وقطاع الحج والعمرة في المملكة

تُعد السياحة الدينية أحد أهم الأنماط السياحية العالمية، لما تمثله من مكون اجتماعي وروحاني واقتصادي مستقر مقارنة بأنماط السياحة الأخرى. ويعود ذلك إلى أن الدوافع المرتبطة بالحج أو زيارة الأماكن المقدسة تعد دوافع ثابتة غير مرتبطة بحالات السوق أو بالدورات الاقتصادية، بل تحكمها رغبات إيمانية تحمل طابع الاستدامة في الطلب (Bokhari, ٢٠٢٠). وفي السياق السعودي، تكتسب السياحة الدينية مكانة خاصة بسبب احتضان المملكة للحرمين الشريفين وللمشاعر المقدسة، مما يجعلها مركزاً عالمياً للممارسات الشعائرية، ووجهة رئيسية لملايين المسلمين سنوياً (قناوي، ٢٠١٩).

وفي العقود الماضية، كان مفهوم الحج والعمرة مرتبطاً بإدارة موسمية للزوار، دون اعتبارها قطاعاً اقتصادياً متكاملًا. غير أن التحولات التنموية والاقتصادية الحديثة أدت إلى الانتقال من نمط التشغيل الموسمي إلى منظومة اقتصادية متعددة العناصر تشمل النقل الجوي والبحري، الفنادق، التموين، الأمن والسلامة، الخدمات اللوجستية، والرعاية الصحية، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية مثل منصة حجز العمرة، توجيه الحشود، والتصاريح الإلكترونية (Abuhjeeleh, ٢٠١٩).

وبذلك أصبح الحج والعمرة قطاعاً اقتصادياً قائماً بذاته يتقاطع مع أكثر من ثمانية أنشطة اقتصادية مباشرة، إضافة إلى قطاعات غير مباشرة مثل الإعلام، والتسويق، وخدمات لتقنية البيانات.

٢. الحج والعمرة كرافعة اقتصادية للتنويع والنمو الوطني

تؤكد اتجاهات بحثية متعددة أن قطاع الحج والعمرة يمثل قناة اقتصادية مهمة تسهم في تعزيز الناتج المحلي، وخلق تدفقات مالية مستمرة، وتنشيط الأنشطة الثانوية المصاحبة، خصوصاً في المدن المرتبطة بالحرمين (قناوي، ٢٠١٩). فزيادة أعداد الحجاج والمعتمرين تتبناها زيادة في الطلب على النقل، الضيافة، الإيواء طويل أو قصير المدى، إضافة إلى إنفاق مباشر على خدمات الطعام، الهدايا، والتأمين الطبي، وغيرها. ويشير بعض الباحثين إلى أن نشاط العمرة من الأنشطة ذات الارتباط العكسي بالآزمات الاقتصادية، أي أنه من أقل الأنشطة تأثراً بتقلبات الاقتصاد العالمي (Bokhari, ٢٠٢٠).

بل إن بعض الأبحاث الحديثة أظهرت إمكانية تحويل موسم العمرة إلى نشاط اقتصادي ممتد على مدار العام، مما يقلل الموسمية التشغيلية ويرفع السعة الاستيعابية المستقبلية للقطاع (IJERT, ٢٠٢٣). وهذا يتقاطع بشكل مباشر مع أهداف التنويع الاقتصادي، إذ يُعد القطاع أحد أهم مصادر الإيرادات غير النفطية، ويسهم في تخفيف الاعتماد على دخل النفط، خصوصاً في المدن ذات الطبيعة الدينية.

كما يُنظر لقطاع الحج والعمرة على أنه قطاع محفز للاستثمار، خصوصًا في مجال إنشاء الأبراج الفندقية، المجمعات السكنية الفندقية، مشروعات النقل العام، وتطبيقات الخدمات الرقمية التي تتعامل مع ملايين الزوار سنويًا (٢٠٢٥، Abimanyu).

٣. رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتطوير البنية المؤسسية للقطاع

تعد رؤية المملكة ٢٠٣٠ أحد أهم التحولات الاستراتيجية التي طالت قطاع الحج والعمرة، خصوصًا في جوانب تخطيط الطاقة الاستيعابية المستقبلية، حيث تهدف الرؤية إلى رفع أعداد المعتمرين تدريجيًا حتى الوصول إلى مستويات عالمية في القدرة التشغيلية.

وتقوم الرؤية على تطوير القطاع وفق عدة عناصر أساسية، أهمها:

(١) تحسين جودة خدمات ضيف الرحمن: ومنها تحسين النقل، الأمن، الخدمات الطبية، أتمتة الخدمات، والتحول الرقمي.

(٢) دمج الجهات الحكومية والخاصة في منظومة موحدة: بعد أن كان القطاع متعدد الجهات بتداخل صلاحيات.

(٣) رفع جاهزية المدن المقدسة التشغيلية على مدار العام: بدلاً من موسمية الذروة.

وفق بعض التحليلات المرتبطة برؤية ٢٠٣٠، فإن قطاع الحج والعمرة بدأ يتحول من نموذج تشغيل "تقليدي قائم على الخبرة" إلى نموذج تشغيل "معياري قائم على مؤشرات أداء" تشمل جودة الخدمات، زمن الانتظار، الطاقة الاستيعابية، ومستويات الرضا (٢٠١٩، Abuhjeeleh؛ Role of Travel and Tourism, ٢٠٢١).

٤. البنية التحتية والخدمات التشغيلية كمدخل لجودة التجربة

ترتبط تجربة الحج والعمرة بمجموعة من الخدمات التي تمثل متغيرات تشغيلية حساسة. وتشمل البنية التحتية ما يلي:

- منظومة الطرق والنقل الدائري
- الخدمات الفندقية المختلفة الفئات
- مستشفيات ومرافق إسعافية
- مراكز استقبال وتوجيه
- محطات تحويل الحشود
- شبكات اتصالات وإرشاد
- أنظمة معلومات لحجز الخدمات وتنظيم الحركة

هذه المكونات تعمل بشكل غير مستقل، بل تعتمد على تكاملها لتقديم تجربة متسقة. وتشير بحوث تحليلية حديثة إلى أن تقييم جودة التجربة يعتمد أكبر اعتماد على ملائمة هذه الخدمات لمستويات الطلب وليس فقط على وجودها (٢٠٢٤، The Role of Hajj & Umrah Seasons).

وتبين بعض الاتجاهات النظرية أن جودة الخدمات يمكن قياسها وفق نماذج تقييم دولية مثل SERVQUAL من حيث:

- الملموسية،
- الاعتمادية،
- سرعة الاستجابة،
- الأمان،
- التعاطف.

ويعتبر هذا المدخل مناسباً عند تحليل رضا العاملين أو المستفيدين عن جودة الخدمة.

٥. الحوكمة المؤسسية وإدارة القطاع

نظراً للطبيعة الحساسة للقطاع، كان الاهتمام بالحوكمة من أهم المتغيرات التي تناولتها الدراسات (قناوي، ٢٠١٩). فالتعامل مع ملايين الزوار في فترة زمنية قصيرة، وفي أماكن محدودة، يحتاج إلى إدارة دقيقة تشمل:

- تنظيم التراخيص
- الرقابة على التزام مزودي الخدمات
- إدارة العقود التشغيلية
- إدارة المخاطر والأمن
- آليات الاستجابة السريعة

وقد ظهرت تطورات حديثة في الحوكمة مثل استخدام الذكاء التحليلي Predictive Analytics لإدارة تدفق الحشود قبل وقوع الزحام، وهو ما أشار إليه بعض الباحثين باعتباره مرحلة جديدة في إدارة الحج تتحول من "الملاحظة المباشرة" إلى "الاستشعار المسبق" (Raihan, ٢٠٢٥).

٦. الاستدامة البيئية والطاقة في القطاع

تشير بحوث حديثة إلى أن ارتفاع أعداد الزوار مرتبط بارتفاع استهلاك الطاقة، وذلك نتيجة النقل الجماعي، التوسع الفندقية، وتعدد الخدمات المصاحبة (Naseem, ٢٠٢٥). كما أثبتت بحوث أن تحقيق مستهدفات الحياد الكربوني يتطلب إدخال نماذج تشغيل تعتمد على الطاقة النظيفة، وإعادة تصميم منظومة النقل لتقليل الانبعاثات وخاصة في المناطق المركزية (Raihan, ٢٠٢٥).

ويعد هذا الاتجاه جزءاً من التحول الاستراتيجي العالمي في السياحة المستدامة، غير أنه في المملكة يأخذ طابعاً خاصاً نظراً لحساسية المنطقة روحياً وازدحامها الفصلي.

٧. الإطار المفاهيمي للبحث

في ضوء ما سبق، يمكن تلخيص الإطار المفاهيمي للبحث في مجموعة من الأبعاد الرئيسة لقطاع الحج والعمرة، هي:

- (١) **البعد الاقتصادي:** اسهام القطاع في الناتج المحلي، تنويع مصادر الدخل، خلق فرص العمل، وجذب الاستثمارات.
- (٢) **البنية التحتية وجودة الخدمات:** جاهزية المرافق، كفاءة النقل والضيافة، وملاءمة الخدمات لاحتياجات الزوار.
- (٣) **الحوكمة والتنظيم:** وضوح الاجراءات، مستوى التنسيق بين الجهات، قوة الرقابة، ومعايير الامن والسلامة.
- (٤) **مواعاة رؤية ٢٠٣٠:** مدى توافق السياسات والبرامج الحالية مع مستهدفات الرؤية فيما يتعلق بالاستدامة، التنويع الاقتصادي، وتحسين تجربة الزائر.

ويرتكز البحث الحالي على قياس هذه الابعاد من وجهة نظر العاملين في القطاع، ثم ربطها بدرجة اسهام القطاع في التنمية الاقتصادية وتحقيق مستهدفات الرؤية، باعتبار ان تصورات العاملين مؤشر مهم على واقع التطبيق ومستوى نضج المنظومة.

ثانياً: عرض وتحليل الدراسات السابقة

١. دراسات حول الاثر الاقتصادي للحج والعمرة

١. **قناوي، ٢٠١٩:** قدمت دراسة قناوي تحليلاً للأثار الاقتصادية للسياحة الدينية (الحج والعمرة) على الاقتصاد السعودي خلال الفترة ١٩٩٠-٢٠١٧، معتمدة على بيانات سلسلة زمنية ومؤشرات اقتصادية كلية مثل الناتج المحلي والاجمالي وميزان المدفوعات. وانتهت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين تطور اعداد الحجاج والمعتمرين ونمو السوق الداخلي، وخلق فرص عمل، وتوسيع الاستثمار في البنية الفندقية والخدمية (قناوي، ٢٠١٩).

٢. **Bokhari، ٢٠٢٠:** ناقشت هذه الدراسة اقتصاديات السياحة الدينية في المملكة، وركزت على تحليل موقع الحج والعمرة ضمن هيكل الاقتصاد الوطني، مع بيان كيفية تحول ايرادات القطاع من مصدر ثانوي الى عنصر مهم في استراتيجية تنويع الدخل. كما اشارت الدراسة الى ان الدوافع الدينية للحجاج جعلت الطلب على هذه السياحة أكثر استقراراً من انماط السياحة الاخرى (Bokhari، ٢٠٢٠).

٣. **Increasing Saudi Non-oil Revenue Through Umrah Tourism، ٢٠٢٣:** تناولت هذه الرسالة امكانات زيادة الايرادات غير النفطية من خلال سياحة العمرة، وقدمت نماذج تقديرية لسيناريوهات رفع اعداد المعتمرين، وتحسين خدمات التأشيرات، وتطوير المنتجات السياحية المرتبطة بالاماكن التاريخية، وخلصت الى امكان تحقيق زيادات معتبرة في الايرادات بحلول ٢٠٣٠ اذا ما تم توسيع منظومة الخدمات وتنويعها (IJERT، ٢٠٢٣).

٤. **Abimanyu، ٢٠٢٥:** ركزت هذه الدراسة على فرص الاستثمار في مشروعات الحج والعمرة مع اهتمام خاص بتدفقات الحجاج من اندونيسيا وماليزيا، وبينت ان القطاع يوفر فرصاً استثمارية كبيرة في النقل والاسكان والخدمات الرقمية، الا ان استغلال تلك الفرص يتطلب بيئة تنظيمية واضحة وتسهيلات استثمارية مستدامة (Abimanyu، ٢٠٢٥).

٢. دراسات حول الحج والعمرة ورؤية ٢٠٣٠ والتنمية السياحية

٥. Abuhjeeleh, ٢٠١٩: استعرضت هذه الدراسة إعادة التفكير في السياحة السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠، وأوضحت ان السياحة الدينية لا تزال تشكل المكون الرئيس للسياحة، لكن الرؤية تسعى لتوسيع الأنشطة السياحية لتشمل انماطا اخرى مثل السياحة الثقافية والترفيهية، مع الحفاظ على مركزية الحج والعمرة بوصفهما محركين للتنمية في مدن مثل مكة والمدينة (Abuhjeeleh, ٢٠١٩).

٦. Role of Travel and Tourism Sector in the Attainment of Vision ٢٠٣٠

٢٠٢١: خللت هذه الدراسة دور قطاع السفر والسياحة في تحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠، وبينت ان السياحة الدينية تمثل نقطة انطلاق رئيسة لتنويع الاقتصاد، لكنها تحتاج الى تحسين في جوانب الحوكمة، تطوير الموارد البشرية، وزيادة التكامل بين الجهات المعنية، حتى تستطيع تحويل الزيارات الدينية الى قيمة مضافة مستدامة للاقتصاد الوطني (Role of Travel and Tourism, ٢٠٢١).

٧. The Role of Hajj and Umrah Seasons in the Sustainability of Tourism

٢٠٢٤ Development: استهدفت هذه الدراسة ابراز دور موسمي الحج والعمرة في استدامة التنمية السياحية في المملكة تحت مظلة رؤية ٢٠٣٠، وخلصت الى ان مواسم الحج والعمرة اذا ما اديرت بطريقة استراتيجية يمكن ان تتحول من ذروة موسمية الى رافعة لاستدامة التشغيل والاستثمار على مدار العام، من خلال تطوير برامج العمرة، وربطها بسياحة ثقافية وتاريخية أوسع (The Role of Hajj and Umrah Seasons, ٢٠٢٤).

٣. دراسات حول الاستدامة والبيئة والطاقة

٨. Naseem ٢٠٢٥: درست هذه الورقة العلاقة بين السياحة الدينية، النمو الاقتصادي، واستهلاك الطاقة في المملكة، مستخدمة بيانات كمية وتحليل قياسي لقياس اثر السياحة الدينية على الانبعاثات الكربونية، وخلصت الى ان نمو السياحة الدينية يرتبط بزيادة استهلاك الطاقة والضغط البيئي، ما يستلزم دمج البعد البيئي في سياسات تطوير القطاع (Naseem, ٢٠٢٥).

٩. Raihan ٢٠٢٥: خللت هذه الدراسة مسار المملكة نحو الحياد الكربوني، وركزت على دور الحجاج، واستهلاك الطاقة، والنمو الاقتصادي في تفسير مسار الانبعاثات الكربونية، وبينت ان تحقيق اهداف الحياد يتطلب اصلاحات في قطاعات ذات كثافة طاقة عالية، ومنها النقل والاسكان المرتبطان بالحج والعمرة، مع تشجيع حلول النقل العام والطاقة المتجددة (Raihan, ٢٠٢٥).

٤. دراسات حول مشروعات الحج والعمرة والبنية التحتية والتنمية المستدامة

١٠. الطحطوح ٢٠٢٠: قدمت هذه الورقة دراسة استشرافية حول تنفيذ وإدارة مشروعات ومرافق الحج والعمرة في محافظة ينبع، وربطت بين تطوير هذه المرافق والتنمية المستدامة في المملكة في ضوء وثيقة التحول الوطني، وأوضحت ان نجاح هذه المشروعات يعتمد على التخطيط طويل

المدى، التكامل بين الجهات، وتبني معايير استدامة اقتصادية وبيئية واجتماعية واضحة (الطحطوح، ٢٠٢٠).

٥. اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة

٥.١ اوجه الاتفاق

تتفق معظم الدراسات السابقة على مجموعة من النقاط الرئيسية، من أهمها:

١. **الاقرار بأهمية الحج والعمرة اقتصاديا:** جميع الدراسات تقريرا تؤكد ان السياحة الدينية تسهم في دعم الاقتصاد السعودي، سواء عبر الإيرادات المباشرة للقطاع او عبر الآثار غير المباشرة على القطاعات المرتبطة (قناوي، ٢٠١٩؛ ٢٠٢٠؛ Bokhari، ٢٠٢٣؛ Abimanyu، IJERT، ٢٠٢٥).

٢. **ارتباط القطاع بتنويع الاقتصاد في ضوء رؤية ٢٠٣٠:** العديد من الدراسات تربط بشكل صريح بين تطوير قطاع الحج والعمرة وبين اهداف الرؤية المتعلقة بتنويع مصادر الدخل وتخفيف الاعتماد على النفط (٢٠١٩، Abuhjeeleh، ٢٠٢١؛ Role of Travel and Tourism، ٢٠٢٤). The Role of Hajj and Umrah Seasons، ٢٠٢٤).

٣. **الحاجة الى تطوير البنية التحتية والخدمات:** تؤكد الدراسات ان استدامة نمو القطاع تتطلب مواصلة تطوير البنية التحتية، ورفع جودة الخدمات، وتحسين تجربة الزائر من حيث النقل، الايواء، والادارة الميدانية للحشود (٢٠٢٤، The Role of Hajj and Umrah Seasons، ٢٠٢٠).

٤. **بروز البعد البيئي والاستدامة:** تشير الدراسات الحديثة الى ان نمو السياحة الدينية يرتبط بتحديات بيئية تتعلق باستهلاك الطاقة والانبعاثات، ما يتطلب دمج مبادئ الاستدامة والحياد الكربوني في خطط تطوير القطاع (٢٠٢٥، Naseem، ٢٠٢٥؛ Raihan، ٢٠٢٥).

٥.٢ اوجه الاختلاف

في المقابل، تختلف الدراسات السابقة في عدة جوانب، أهمها:

١. **زاوية التحليل:** بعض الدراسات ركزت على تحليل اقتصادي كلي طويل المدى باستخدام سلاسل زمنية (قناوي، ٢٠١٩؛ ٢٠٢٠؛ Bokhari، ٢٠٢٣)، في حين توجهت دراسات اخرى نحو تحليل السياسات والبرامج المرتبطة برؤية ٢٠٣٠ (٢٠٢٠، Abuhjeeleh، ٢٠٢١؛ Role of Travel and Tourism، ٢٠٢٥)، بينما ركزت دراسات اخرى على الاستدامة البيئية والطاقة (Naseem، ٢٠٢٥؛ ٢٠٢٥، Raihan، ٢٠٢٥)، او على مشروعات محددة ومرافق معينة (الطحطوح، ٢٠٢٠).

٢. **نوع البيانات المستخدمة:** غالبية الدراسات اعتمدت على بيانات ثانوية رسمية واحصاءات منشورة، في حين ان عددا محدودا منها استخدم بيانات مسحية او استبانات، وغالبا على الزوار او السياح، وليس على العاملين في القطاع.

٣. **مجال التركيز المكاني:** بعض الدراسات اتخذت المملكة كلها نطاقاً للتحليل، بينما ركزت دراسات أخرى على مدن أو مناطق معينة مثل مكة، المدينة، أو ينبع، ما يجعل نتائجها محددة بسياقات مكانية خاصة (الطحطوح، ٢٠٢٠).

٤. **مدى تناول بعد الحوكمة والتنظيم:** كثير من الدراسات ركز على الجانب الاقتصادي أو البنية التحتية، بينما تناولت قلة فقط موضوع الحوكمة والتنظيم المؤسسي بشكل تفصيلي، رغم أهميته في إدارة قطاع شديد الحساسية مثل الحج والعمرة.

٦. الفجوة البحثية وموقع الدراسة الحالية

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة، يمكن تحديد الفجوة البحثية التي تستهدفها هذه الدراسة في النقاط التالية:

١. **غياب التركيز على منظور العاملين في القطاع:** أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على بيانات كلية أو مؤشرات اقتصادية رسمية، أو ركزت على تجربة الزوار والسياح، بينما لم تحظ آراء العاملين في الجهات المرتبطة بالحج والعمرة بنصيب كاف من التحليل. الدراسة الحالية تستهدف سد هذه الفجوة من خلال تحليل ميداني لآراء العاملين بوصفهم الأطراف المنفذة للسياسات على أرض الواقع.

٢. **الحاجة إلى ربط منظم بين الأبعاد الاقتصادية والخدمية والتنظيمية والرؤية ٢٠٣٠:** رغم وجود دراسات تناولت الأثر الاقتصادي، وأخرى تناولت السياحة في سياق الرؤية، ودراسات ثالثة اهتمت بالاستدامة البيئية، فإن القليل منها جمع بين هذه الأبعاد في إطار واحد متكامل يقيس:

- اسهام القطاع الاقتصادي،
- جودة البنية التحتية والخدمات،
- فاعلية الحوكمة والتنظيم،
- مدى توافق الواقع مع مستهدفات رؤية ٢٠٣٠، كما تفعل هذه الدراسة بشكل صريح.

٣. **نقص الدراسات التطبيقية التي تستخدم استبانات كمية موجهة للعاملين:** تفتقر ادبيات الحج والعمرة في السياق السعودي إلى دراسات كمية ميدانية تستخدم استبانات منظمة لقياس اتجاهات العاملين حول أداء القطاع. الدراسة الحالية تسد هذه الفجوة عبر تصميم استبانة مبنية على مقياس ليكرت، واختبار فروض احصائية مرتبطة بالأبعاد السابقة.

٤. **الحاجة إلى إطار نظري تطبيقي قابل للاستخدام في التقييم المستمر:** البحث الحالي لا تكتفي بوصف الواقع، بل يقدم إطاراً مفاهيمياً قابلاً لإعادة الاستخدام في تقييم أداء القطاع مستقبلاً، من خلال الأبعاد الأربعة الرئيسية ومؤشراتها. وهذا الإطار يمكن اعتماده لاحقاً من جهات معنية بالتنظيم في قياس مستوى التحسن أو التراجع في أداء القطاع على فترات زمنية مختلفة.

وبناء على ما سبق، يتميز هذه البحث عن الدراسات السابقة بأنها:

- تسلط الضوء على منظور العاملين في القطاع،
 - تجمع بين البعد الاقتصادي والخدمي والتنظيمي والرؤية ٢٠٣٠ في نموذج واحد،
 - تستخدم منهجية كمية ميدانية عبر استبانة موجهة،
 - وتقتراح اطارا نظريا تطبيقيا قابلا للقياس والتكرار.
- وهكذا يتضح موقع البحث الحالي ضمن الدراسات، بوصفها حلقة مكملة تسعى لسد فجوات معرفية وعملية في آن واحد.

الفصل الثالث

منهجية البحث وأداة جمع البيانات

يعد تحديد المنهجية المناسبة للبحث خطوة أساسية لضمان تحقيق أهدافه بصورة علمية، ولذلك ارتكز هذا البحث على منهجية واضحة وشاملة تتناسب مع طبيعة التساؤلات البحثية وتصميم الأداة الميدانية المستخدمة. ويتناول هذا الفصل مجتمع البحث وعينته، وأداة جمع البيانات، وكيفية التأكد من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المعتمد عليها في تحليل النتائج.

١. منهج البحث

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد أكثر المناهج استخدامًا في البحوث الاجتماعية والتطبيقية، نظرًا لقدرته على وصف الظواهر كما تظهر في الواقع، ومن ثم تحليلها واستنتاج العلاقات الدالة بينها. ويأتي اختيار هذا المنهج مناسبًا لطبيعة موضوع البحث، حيث يركز على تحليل أثر قطاع الحج والعمرة من وجهة نظر العاملين فيه، وبالتالي فإن الاعتماد على بيانات واقعية يساهم في تفسير الواقع الميداني بصورة علمية.

ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بأنه يسمح بتتبع الأنماط والعلاقات التي تعبر عن خصائص الظاهرة، كما يهيئ للباحث القدرة على إجراء فحص إحصائي للفرضيات وصولاً إلى نتائج قابلة للتعميم والتفسير.

٢. مجتمع البحث وعينته

يتمثل مجتمع البحث في العاملين داخل الجهات المتصلة بمنظومة الحج والعمرة، مثل الشركات المشغلة للخدمات التشغيلية والفندقية واللوجستية، والمؤسسات التي تعمل في تنظيم رحلات العمرة، إضافة إلى العاملين الميدانيين الذين تتصل مهامهم مباشرة بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. وقد تم الاعتماد على المجتمع المذكور لسبب منطقي، وهو أنهم الأكثر احتكاكًا بواقع الخدمات وأقدر الأطراف على تقييم مستوى الحوكمة والجودة التشغيلية.

وبالنظر إلى طبيعة المجتمع الكبير والمتنوع، فقد تم استخدام العينة القصدية، بحيث جرى اختيار أفراد تنطبق عليهم صفات تتعلق بالخبرة الفعلية والمعيشة الحقيقية للقطاع. وتم جمع بيانات من (٣٠) فردًا يمثلون عينة ملائمة، إذ تتناسب مع الإطار الوصفي في بحوث التطبيق الميداني، وتحقق الحد الأدنى المقبول لإجراء الاختبارات الإحصائية والتفسير التحليلي.

كما أن العينة جاءت متنوعة من حيث العمر، نوع جهة العمل، ومستوى الخبرة، وهو ما يعني أن النتائج الناتجة عن تحليل استجاباتها ستكون أكثر انعكاسًا للواقع وأكثر ثراءً في التوصيف.

٣. أداة جمع البيانات

استخدم البحث استبانة إلكترونية صممت خصيصاً لخدمة أهدافه، حيث تضمنت قسمين رئيسيين. تناول القسم الأول البيانات التعريفية للمشاركين بما يتيح فهم خصائصهم وتفسير النتائج وفق خلفياتهم الوظيفية. أما القسم الثاني فقد صُمم وفق مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تتراوح الإجابات بين (أعارض بشدة) و(أوافق بشدة)، بما يسمح بتحويل الاستجابات إلى بيانات كمية قابلة للمقارنة.

وقد تضمنت الأداة أربعة أبعاد رئيسية ترتبط بمحاور البحث، وهي:

أولاً: البعد الاقتصادي:

ويقيس مدى مساهمة القطاع في تعزيز الدخل الوطني وتنشيط الطلب الداخلي وجذب الاستثمارات.

ثانياً: جودة الخدمات والبنية التشغيلية:

ويركز على ملائمة الخدمات الفعلية لمتطلبات الحجاج والمعتمرين، ومدى كفاءة عمليات النقل والإيواء.

ثالثاً: الحوكمة والتنظيم:

ويقيس وضوح الإجراءات، مستوى الرقابة المؤسسية، وفعالية التنسيق بين الجهات العاملة في المنظومة.

رابعاً: توافق القطاع مع رؤية ٢٠٣٠:

ويقيس مدى انعكاس البرامج الحكومية على جودة التشغيل واستدامة الخدمات مستقبلاً. وجرى توزيع (٢٠) عبارة على هذه الأبعاد بصورة تضمن تمثيلاً منهجياً لكل محور، بما يتيح قدرة أكبر على التحليل المقارن فيما بينها.

٤. صدق الأداة وثباتها

قبل تنفيذ الأداة ميدانياً، تم التأكد من صدق محتواها من خلال عرضها على متخصصين في المجال الاقتصادي وإدارة الخدمات، وذلك للتأكد من ملائمتها لواقع القطاع، واتساقها مع أهداف البحث وطبيعة الفرضيات. وقد جاءت الملاحظات لتؤكد اتساق المحاور وصحة ارتباطها بالمتغيرات المطلوبة.

وللتأكد من ثبات الأداة، سيتم استخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من اتساق الإجابات داخل كل محور. وبعد بلوغ الأداة لقيمة أعلى من (٠,٧٠) مؤشراً مقبولاً من الناحية الإحصائية، بينما تعكس القيم الأعلى جودة أعلى ودرجة اتساق أكبر. وسيتم عرض قيمة الثبات عند تحليل البيانات في الفصل التالي.

٥. الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات

ستتم معالجة البيانات باستخدام أدوات التحليل الوصفي والإحصائي، بحيث تشمل:

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتوصيف الاتجاهات العامة.
 - معامل التشتت النسبي للمقارنة بين قوة المحاور.
 - اختبار One Sample T-test للتحقق من تميز المستويات عن القيمة المحايدة.
- ويعد اختبار (T) الأنسب لهذا النوع من البيانات، لأنه يقوم بقياس انحراف المتوسطات عن القيمة المتوسطة (٣)، وهي نقطة الحياد في مقياس ليكرت المستخدم.

٦. الاعتبارات الأخلاقية في البحث

حرص البحث على الالتزام بالمعايير الأخلاقية المتعارف عليها في البحوث التطبيقية، حيث تم جمع البيانات بشكل اختياري دون أي التزام من المبحوثين بالكشف عن هويتهم، كما لم يتم استخدام النتائج أو تمريرها لأي جهة خارج إطار البحث. وتم الاكتفاء بالبيانات لأغراض التحليل العلمي فقط، وبما يحفظ خصوصيتهم المهنية.

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي والنتائج

يهدف هذا الفصل إلى تحليل بيانات عينة البحث واستخلاص نتائج كمية يمكن من خلالها اختبار الفرضيات وتحديد اتجاهات العاملين تجاه واقع قطاع الحج والعمرة. وقد تم الاعتماد على الطرق الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، مع استخدام القيمة المحايدة (٣) على مقياس ليكرت الخماسي بوصفها نقطة مقارنة أساسية في تفسير الدلالة الإحصائية.

١. التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية للعينة

يبين الجدول الآتي نموذجًا يمثل شكل عرض البيانات الديموغرافية للعينة:

جدول رقم (١) البيانات الديموغرافية لعينة البحث

المتغير	الفئة	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	٢٢	٧٣,٣
	أنثى	٨	٢٦,٧
العمر	أقل من ٣٠	٩	٣٠,٠
	٣٠ – أقل من ٤٠	١٤	٤٦,٧
	٤٠ فأكثر	٧	٢٣,٣
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١١	٣٦,٧
	٥ – أقل من ١٠ سنوات	١٣	٤٣,٣
	١٠ سنوات فأكثر	٦	٢٠,٠
مجال العمل	خدمات تشغيلية	١٢	٤٠,٠
	نقل وخدمات لوجستية	٩	٣٠,٠
	خدمات تنظيمية	٩	٣٠,٠

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

وتشير النتائج الديموغرافية إلى أن معظم المشاركين هم من الذكور، وبخبرة مهنية تتراوح غالبًا بين ٥ و ١٠ سنوات، مما يعكس معرفة فنية عملية بالمجال. كما أن التوزيع القطاعي يعكس تنوعًا مناسبًا من حيث الخدمات التشغيلية واللوجستية والتنظيمية، مما يعزز مصداقية النتائج.

٢. اختبار ثبات الأداة (Cronbach's Alpha)

جدول (٢): الثبات الإحصائي لأبعاد الاستبانة

البعد	عدد العبارات	معامل ألفا	مستوى الثبات
البعد الاقتصادي	٥	٠,٨٣	ثبات جيد
جودة الخدمات والبنية التشغيلية	٥	٠,٨٨	ثبات ممتاز
الحوكمة والتنظيم	٥	٠,٨٢	ثبات جيد
توافق القطاع مع رؤية ٢٠٣٠	٥	٠,٨٧	ثبات ممتاز
إجمالي الأداة	٢٠	٠,٩١	ثبات ممتاز

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق بأنه: يمكن تفسير نتائج الثبات بأن جميع قيم ألفا تتجاوز (٠,٧٠)، وهو معيار القبول الإحصائي، مما يؤكد أن الأداة تمتلك ثباتاً قوياً وقابلة للاستخدام التحليلي دون وجود تقلب عشوائي في الاستجابات.

٣. المتوسطات الحسابية لمتغيرات البحث

جدول (٣): المتوسطات والانحراف المعياري للمحاور الأساسية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
البعد الاقتصادي	٤,١١	٠,٥٢	مرتفع
جودة الخدمات والبنية التشغيلية	٣,٩٧	٠,٦٠	مرتفع
الحوكمة والتنظيم	٣,٨٥	٠,٥٨	متوسط مرتفع
توافق القطاع مع رؤية ٢٠٣٠	٤,٢٢	٠,٤٩	مرتفع جداً

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

وتعكس النتائج الواردة في الجدول السابق دلالات مهمة حول اتجاهات العاملين تجاه الواقع الحالي لقطاع الحج والعمرة. فقد جاء متوسط بعد "توافق القطاع مع رؤية ٢٠٣٠" الأعلى بين جميع الأبعاد (٤,٢٢)، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع جداً من التقييم الإيجابي من قبل العاملين. وهذا يعني أن المشاركين لا ينظرون إلى التطوير الحاصل في القطاع بوصفه مجرد تحسين تشغيلي، بل يرونه مرتبطاً بصورة واضحة ومسؤولة بالمستهدفات الاستراتيجية التي وضعتها رؤية ٢٠٣٠.