



جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة

تخصص إدارة مشاريع

أثر جودة الخدمات على رضا الحجاج في مشعر مزدلفة

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

مشروع تخرج

إعداد

ريهام بوشة

ماجد عبد الجبار

محمد جمال

إشراف

د. وليد سليمان

2023/1444

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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، اما
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. (البديوي، 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 جمرة 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 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.

7-1 ادوات الدراسة

عمل استبانة الكترونية موجهة للموظفين والمشرفين العاملين على خدمة ضيوف الرحمن ، ومن 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.

8-1 الدراسات السابقة

بعد البحث والاطلاع لم نجد دراسة تتحدث بشكل خاص عن موضوع بحثنا ، ولكن توقفنا على جمع بعض الدراسات المتعلقة بموضوع بحثنا ، منها :

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.

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 كبيره ، وارتفاع نسبة استفادة الحجاج من اللوحات الإرشادية داخل مشعر مزدلفة بدرجة كبيره ، كذلك وجود علاقة دالة إحصائيًا بين تعرض الحاج للوحات الإرشادية بمزدلفة ودرجة الاستفادة منها، وأثبتت أيضًا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تعرض الحجاج للوحات الإرشادية بمزدلفة.

9-1 المنطلقات النظرية للدراسة

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

10-1 مجالات الدراسة

الحدود المكانية: تم اجراء هذه الدراسة في مشعر مزدلفة.

الحدود البشرية: تستهدف هذه الدراسة من سبق لهم أداء فريضة الحج ، والموظفين والمشرفين العاملين على خدمة ضيوف الرحمن.

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

11-1 تبويب البحث

تم تقسيم البحث الى ثلاثة فصول ، على النحو التالي:

الفصل الاول: الاطار النظري للدراسة:

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أهمية الدراسة

4.1 المتغير الأول : جودة الخدمات

5.1 المتغير الثاني : الحجاج في مشعر مزدلفة

الفصل الثاني: الدراسة العملية واجرائها المنهجية:

1.1 الاجراءات المنهجية للدراسة

2.2 نتائج الدراسة

3.2 تحليل النتائج

الفصل الثالث : ملاحق الدراسة :

1.1مراجع الدراسة

2.3 ملاحق الدراسة

3.3 ملخص الدراسة بالعربية

4.3 ملخص الدراسة بالانجليزية

1-12 قائمة المصادر والمراجع المبدئية

- البديوي، إبراهيم عبد المحسن، (2017)، زيادة الطاقة الاستيعابية لمشعر مزدلفة من خلال المباني الذكية، السجل العلمي للملتقى العلمي العشرون لأبحاث الحج والعمرة والزيارة لعام 1441 هـ الموافق 2017، 433-428.
- التهامي، علي بن الحسن آل بكري العجيلي، (2014)، رحلة الحج من يللم إلى البلد الأمين: مكة المكرمة، المسجد الحرام، منى، عرفات، مزدلفة، دار الدكتور عبد الله بن محمد أبو داهش للبحث العلمي والنشر.
- وكالة الأنباء السعودية ، حج / مزدلفة

<https://www.spa.gov.sa/ar>

تم بحمد الله