



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة أم القرى

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



مدى رضا المشاركين في برنامج التوعية

د/ مساعد الحديثي - وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف

١-٣ ذو القعدة ١٤٢٣ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد

مركز البحوث والدراسات الإسلامية

مدى رضا المشاركين

في برامج التوعية الإسلامية في الحج

عن الخدمات المقدمة لهم

إعداد

د. مساعد بن إبراهيم الحديثي

المدير العام لمركز البحوث والدراسات الإسلامية

١٤٢٢ هـ.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
١	المقدمة	٥
٢	المبحث الأول: موضوع الدراسة وأطرها النظرية	١
	- تمهيد	١
	- أولاً- مسوغات الدراسة وموضوعها	١
	- ثانيًا- أهمية الدراسة	٤
	- ثالثًا- أهداف الدراسة	٥
	- رابعًا- تساؤلات الدراسة	٥
	- خامسًا- الدراسات السابقة	٦
٣	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	٩
	- أولاً- وحدة التحليل	١٠
	- ثانيًا- مجتمع البحث	١٠
	- ثالثًا- عينة البحث	١١
	- رابعًا- نوع المنهج المستخدم	١٢
	- خامسًا- أداة جمع البيانات	١٢
	- سادسًا- الأساليب المستخدمة في التحليل	١٣
٤	المبحث الثالث: نتائج الدراسات الميدانية	١٤
	- أولاً- عدد مشاركات الدعاة في برامج التوعية في الأعوام الماضية.	١٥
	- ثانيًا- مدى رضا الدعاة المشاركين في برنامج التوعية عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة	١٦

الصفحة	الموضوع	م
٢٢	- ثالثًا- الملاحظات والمقترحات	
٢٤	- أولاً- الملاحظات والمقترحات الخاصة بالتنوعية عمومًا.	
٢٨	- ثانيًا- الملاحظات الخاصة بالدعاة والمشايخ.	
٣٣	- ثالثًا- الملاحظات والمقترحات الخاصة بالترجمة والمترجمين.	
٣٤	- رابعًا- الملاحظات والمقترحات الخاصة بالمواصلات.	
٣٦	- خامسًا- الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالسكن.	
٣٧	- سادسًا- الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالإعاشة.	
٣٨	- سابعًا- ملاحظات ومقترحات أخرى.	
٤٠	المبحث الرابع: موجز الدراسة وتوصياتها	٥
٤١	- أولاً- ملخص الدراسة	
٤٤	- ثانيًا- نتائج الدراسة	
٤٥	- ثالثًا- التوصيات والمقترحات	
٠	- المراجع	
٠	- الملاحق	

المقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، وبعد:

فإن من نعم الله سبحانه وتعالى على هذه البلاد المباركة: المملكة العربية السعودية أن جعلها مهبط الوحي ومنبع دين الإسلام، وكرّمها بخدمة الحرمين الشريفين وضيوف بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين.

وقد قامت الدولة منذ تأسيسها على يد الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود، رحمه الله، بدورها في هذا المجال خير اليم وتصاعدت خدماتها للحجيج عامًا بعد عام حتى وصلت إلى ذروتها في عهد خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبد العزيز، حفظه الله.

والحج هو الركن الخامس من أركان الإسلام، وهو فرض على المسلم القادر مرة في العمر، ولذا يفد إلى الديار المقدسة كل عام ملايين المسلم من كافة أرجاء المعمورة لأداء هذه الركن، وهم يحتاجون إلى الكثير من الجهود والخدمات لتيسير أدائهم لهذا النسك العظيم. ومن أبرز ما يحتاجون إليه التوعية الإسلامية حتى يؤدوا مناسكهم على الوجه الصحيح. وقد أنيطت هذه المهمة الكبرى بوزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد ممثلة في الأمانة العامة للتوعية الإسلامية في الحج، ويشارك في هذه الجهود سنويًا مئات الأفراد من المشايخ والدعاة والمترجمين والإعلاميين والإداريين وغيرهم، وتنفذ من خلالها آلاف البرامج الدعوية والتوعوية التي تزداد عامًا بعد عام.

ورغبة من المسؤولين في الوزارة وعلى رأسهم معالي وزير الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد المشرف العام على مركز البحوث والدراسات الإسلامية في معرفة مدى النجاح الذي تحقّقه تلك الجهود، والعقبات التي تحول دون الوصول إلى أفضل مستوى من النتائج المرجوة، قد تم تكليف مركز البحوث والدراسات الإسلامية بإجراء دراسة علمية ميدانية لمعرفة مدى رضا المشاركين في برامج التوعية الإسلامية في الحج عن الخدمات التي تقدم لهم من قبل الوزارة ثناء فترة عملهم في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة في فترة الحج من كل عام.

وقد نفذت الدراسة في موسم حج عام ١٤٢١هـ، وخرجت -بحمد الله وتوفيقه- بالعديد من النتائج والتوصيات التي نأمل أن توضح بعض جوانب التميز والقصور، وتؤدي إلى الارتقاء بالخدمات ومن ثم تؤدي إلى تحسين الأداء، وتحقيق معدل مرتفع من النتائج المرجوة من برامج التوعية الإسلامية في الحج.

ويسرني أن أشارك بهذه الدراسة في هذه الدعوة المباركة لعل فيها ما يفيد، بإذن الله. شاكرًا للقائمين على معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج بجامعة أم القرى منحي هذه الفرصة، وسائلًا المولى عز وجل أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه.

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	م
١٥	جدول رقم (١) يبين عدد مرات مشاركات أفراد العينة في برامج التوعية الإسلامية في الأعوام السابقة.	١
١٦	جدول رقم (٢) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة في مجال السكن.	٢
١٧	جدول رقم (٣) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة في مجال المواصلات.	٣
١٨	جدول رقم (٤) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة في مجال الإعاشة.	٤
١٩	جدول (٥) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن مستوى المشاركين في برامج التوعية وانضباطهم.	٥
٢٠	جدول رقم (٦) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن التنظيم الإداري في التوعية هذا العام.	٦
٢٠	جدول رقم (٧) رأي أفراد العينة عن التحسن في مستوى الخدمات المقبلية من قبل الوزارة مقارنة بحج العام الماضي.	٧
٢١	جدول رقم (٨) الموافقة على المشاركة في برامج التوعية في الأعوام القادمة في حالة طلب الوزارة لذلك.	٨
٢٢	جدول رقم (٩) عدد أفراد العينة الذين لديهم ملاحظات أو مقترحات حول الخدمات التي تقدمها الوزارة لهم.	٩

٢٣	جدول رقم (١٠) يوضح الملاحظات والمقترحات.	١٠
----	--	----

المبحث الأول

مشكلة الدراسة وأطرها النظرية

- تمهيد.

- أولاً- مسوغات الدراسة ومشكلتها.

- ثانياً- أهمية الدراسة.

- ثالثاً- أهداف الدراسة.

- رابعاً- تساؤلات الدراسة.

- خامساً- الدراسات السابقة.

المبحث الأول

موضوع الدراسة وأطرها النظرية

تمهيد:

بتوجيه من قادة هذه البلاد تقوم جهات عدة بإعداد برامج كثيرة ومتنوعة للتوعية الإسلامية في موسم الحج، وذلك لكثرة الحجاج وتنوع جنسياتهم ولغاتهم. وفي مقدمتها وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد وتقوم الوزارة في كل عام من خلال الأمانة العامة للتوعية الإسلامية في الحج، بإرشاد الحجاج وتوعيتهم بأمر دينهم ومناسك حجهم وعمرتهم، وذلك منذ وصولهم إلى منافذ المملكة العربية السعودية البرية والبحرية والجوية إلى حين مغادرتهم المملكة، كما يستفيد من برامجها حجاج الداخل من المواطنين والمقيمين.

أولاً- مسوغات الدراسة ومشكلتها:-

تقوم الأمانة العامة للتوعية الإسلامية في الحج بمضاعفة جهودها وتكثيفها وتستعين بعدد كبير من العلماء والدعاة والمشايخ، من ذوي الخبرة والكفاية، لمعاونتها في أداء دورها المنوط بها. كما تستفيد من أبناء الجاليات الإسلامية الذين يدرسون في الجامعات السعودية للقيام بأعمال الترجمة لمن لا يتقن اللغة العربية. ويتم توزيع هؤلاء الدعاة والمشايخ وطلاب العلم والمترجمين في مراكز ثابتة في مداخل المملكة، ومدن الحجاج البرية والجوية والبحرية، والمشاعر المقدسة، بالإضافة إلى توزيع الفرق الجواله لتوعية الحجاج، عبر كبائن التوعية الموزعة في جميع المشاعر، وداخل مكة المكرمة حول أماكن تواجد الحجاج. وكذلك توزيع المصاحف والكتب والنشرات المطويات والأشرطة السمعية التوعوية على الحجاج بمختلف اللغات.

ورغبة من الوزراء في أداء دورها التوعوي على أكمل وجه، وأفضل صورة فإنها تقدم العديد من الخدمات المساندة لهؤلاء الدعاة والمشايخ وطلاب العلم والمترجمين، من المسكن والإعاشة والمواصلات ووسائل الاتصال، والخدمات المعرفية من كتب ومراجع وبرامج حاسب آلي وغيرها.

ويولي معالي الوزير راحة العلماء والدعاة والمشايخ اهتمامًا بالغًا، ويؤكد على ذلك دائمًا ويحرص عليه. لأن مهمة التوعية والتوجيه تقع على عاتق هؤلاء العلماء والمشايخ. لذا نجد

اهتمام المسؤولين في الوزارة يزداد عامًا بعد عام بتحسين ظروف العمل التي يعمل فيها العلماء والمشايخ في موسم الحج، وتوفير كافة سبل الراحة من المسكن، والإعاشة، والمواصلات، والاتصالات، حتى يتمكنوا من أداء دورهم والمهام المنوطة بهم على أكمل وجه.

ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تكمن في محاولة معرفة مدى رضا المشايخ والعلماء والدعاة والمترجمين، المشاركين في التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١هـ عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة، ومعرفة المعوقات والصعوبات التي يواجهونها، وما هي مقترحاتهم لحلها، ولتطوير الخدمات وتحسينها مستقبلاً؟ ومعرفة مدى رضاهم عن انضباطهم وزملائهم في العمل.

ثانياً - أهمية الدراسة:-

تتبع أهمية هذه الدراسة من الآتي:-

١- اهتمام معالي وزير الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد بالعلماء، والمشايخ، والدعاة، والمترجمين، والعاملين في التوعية الإسلامية في الحج، وتوجيهه بالقيام بهذه الدراسة لمعرفة رأيهم في الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة من مسكن وإعاشة ومواصلات واتصالات وغيرها، بغية تطويرها ومعرفة المشكلات التي يعانونها.

٢- اهتمام مسؤولي الوزارة بتطوير الخدمات والبرامج التي تقدمها الوزارة للدعاة المشاركين فيها في توعية الحج.

٣- الإسهام العلمي في إثراء الجانب النظري والتراث العلمي في مجال القضايا التي تتناول الرضا الوظيفي في المؤسسات والمنظمات الحكومية.

٤- هذه الدراسة ونتائجها ستسهم في بلورة أفكار جديدة، تصبح منطلقاً لبحوث أخرى، لإثراء الموضوعات التي تعالج القضايا التي تخدم العاملين في الوزارة في كافة مناشطها.

٥- نتائج وتوصيات الدراسة من شأنها المساعدة في إعطاء المسؤولين صورة واضحة، وبعدها مهتمًا في أسلوب معالجة بعض السلبيات المرتبطة بالتوعية في الحج.

ثالثًا- أهداف الدراسة:-

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما يأتي:-

- ١- مدى رضا العلماء والمشايخ والدعاة وطلبة العلم والمترجمين عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة من سكن وإعاشة ومواصلات.
- ٢- مدى رضاهم عن انضباطهم هم وزملائهم في العمل.
- ٣- المعوقات والصعوبات التي يواجهونها.
- ٤- الحلول والمقترحات التي يرونها لتذليل تلك الصعاب.
- ٥- اقتراحاتهم لتطوير وتحسين الخدمات في المستقبل.

رابعًا- تساؤلات الدراسة:-

لتحقيق الأهداف السابقة الذكر فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة عن التساؤلات الآتية:-

- ١- ما مدى رضا الدعاة المشاركين في الحج عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة من حيث السكن، والمواصلات، والإعاشة؟
- ٢- ما مدى رضاهم عن المشاركين في برامج التوعية وانضباطهم؟
- ٣- ما مدى رضاهم عن التنظيم الإداري للتوعية في حج هذا العام؟
- ٤- هل هناك تحسن في خدمات الوزارة التي تقدمها للدعاة؟
- ٥- ما أهم التصورات لتطوير الخدمات مستقبلاً؟

خامسًا- الدراسات السابقة:-

إن الاهتمام بظروف العمل وأهميتها بالنسبة للإنتاج ورضا العاملين فيها، من الموضوعات التي حظيت باهتمام دارسي المنظمات والعاملين فيها، إلا أنه من الملاحظ أن عدد البحوث التي أجريت في هذا الموضوع في وطننا العربي عمومًا وفي المملكة العربية السعودية خصوصًا قليل

بالنسبة للدراسات التي أجرت في الغرب. وقد أشار إلى ذلك التويجري بأن المكتبات الغربية تزخر بالبحوث والدراسات حول الرضا الوظيفي والموافق الوظيفية، ولكن تندر الدراسات الميدانية للبيئة السعودية. (انظر التويجري، ١٩٨٨م، ٤٨) وكذلك العتيبي الذي يرى أن هذا الموضوع لم يعط حقه في وطننا العربي بشكل عام وفي دول الخليج بشكل خاص، وأن الدول الغربية تزخر بالعديد من الأبحاث في مجال الرضا الوظيفي. وقد وصل الاهتمام بهذا الموضوع إلى أن زاد مجموع الأبحاث والدراسات فيه في منتصف السبعينات على (٣٣٥٠) دراسة أو بحث منشور ولا يزال هذا الكم الهائل في ازدياد مطرد (انظر العتيبي ١٩٩٢م، ٩٢).

بما أن هذه الدراسة لا تختص بدراسة الرضا الوظيفي على وجه الخصوص، إذ إنها تتناول الرضا عن خدمات معينة لفترة محددة تحت ظروف خاصة، فإننا نتطرق هنا إلى الدراسات التي تناولت أهمية القيام بتلك الدراسات وضرورتها في تحسين العمل وتطويره.

فوجد ميورل (Murreel) (١٩٦٥) يؤكد على الاهتمام بظروف العمل الطبيعية ويرى أنه يجب أن لا يتوقف عند نقطة معينة فالتطورات التكنولوجية مستمرة، وهي تفرز تأثيرات على العاملين لا يمكن التنبؤ بها أحياناً. لذا تتحمل الإدارة مسؤولية مستمرة في السعي إلى إزالة مصادر الإزعاج والخطر، التي يتعرض لها العامل البشري، التي قد تؤدي إلى انخفاض الكفاءة بل العجز بمرور الزمن.

بينما يعدد (والي Walley ١٩٧٥: ٣) الفوائد التالية لتحسين ظروف العمل:

١- رفع كفاءة الإدارة والعاملين، من خلال تحسن الاتصالات وبالتالي فإن خدمات المنظمة ستتحسن.

٢- تحفيز العاملين نتيجة لتوفير بيئة عمل مناسبة.

٣- تقليل تسرب العمالة.

ونجد أن والي (Walley ١٩٥٨: ١-٧) يربط بين تحسين ظروف العمل الطبيعية وبين ارتفاع معنويات العاملين وهو يعزو الفوائد الناتجة الأخرى إلى ارتفاع المعنويات، ويرى كذلك أن تحسين المعنويات في المنظمة أهم من تحسين الظروف الطبيعية مع أهميتها أيضاً، فنجده يقول: إن ابتسامة ودودة وروحاً متعاونة من أهم عناصر بيئة مكتب مريحة، فلا الديكور الفني

ولا التصميم العلمي ولا أجهزة المكتب الحديثة تستطيع أن توجد الانطباع الذي تتركه علاقات شخصية جيدة. (انظر عطية ١٤٠٣هـ، ١٨-١٩)

وهكذا نلاحظ اهتمام الباحثين منذ سنوات عديدة إلى وقتنا الحاضر بظروف العمل وأهميتها بالنسبة للإنتاج وتحسينه، الأمر الذي ينسجم مع أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى معرفة مدى رضا العاملين في برامج التوعية الإسلامية في الحج عن الخدمات التي تقدمها الوزارة لهم، وهو ما يستدعى القيام بمزيد من تلك الدراسات وبصورة أكثر عمقاً، حتى يتم التغلب على الصعوبات والعمل على زيادة الإنتاج في كافة مناشط الوزارة ومرافقها.

المبحث الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

سبقت الإشارة إلى أن هذه الدراسة ترمي إلى معرفة مدى رضا المشايخ والدعاة والمترجمين المشاركين في التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١ هـ عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة من سكن، وإعاشة، ومواصلات، وغيرها. وقد تم في المبحث الأول من هذه الدراسة التعريف بموضوع الدراسة وأهميتها وأهدافها وتساؤلاتها وتم استعراض عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوعها. وفي هذا المبحث نحدد الإجراءات المنهجية التي اتبعت للإجابة عن تساؤلاتها، وهي:-

أولاً- وحدة التحليل.

ثانياً- مجتمع البحث.

ثالثاً- عينة البحث.

رابعاً- نوع المنهج المستخدم.

خامساً- أداة جمع البيانات.

سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

أولاً- وحدة التحليل:-

يتم تحديد وحدة التحليل في أي دراسة عادة في ضوء الهدف الذي تسعى الدراسة لتحقيقه، وبما أن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على مدى رضا المشايخ والعلماء والدعاة والمترجمين المشاركين في التوعية في حج عام ١٤٢١هـ عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد في الحج، فإن وحدة التحليل في هذه الدراسة هي: (الداعية) المشارك في التوعية مع الوزارة في حج عام ١٤٢١هـ (يدخل ضمن مفهوم الداعية: العلماء، والمشايخ، والدعاة، والمترجمون).

ثانياً- مجتمع البحث:-

مجتمع البحث عبارة عن وضع للحدود التي تبين معالم الظاهرة التي يراد دراستها وتفسيرها بطريقة علمية. وبعيداً عن التعريفات المختلفة لمجتمع البحث، فإن المقصود بمجتمع البحث في الدراسات الاجتماعية مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.

وبالنسبة لهذه الدراسة فإن مجتمع البحث يتكون من جميع المشايخ والعلماء والدعاة والمترجمين المشاركين في التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١هـ.

ثالثاً- عينة البحث:-

سيتم في هذه الدراسة أخذ عينة عشوائية من جميع المشايخ والدعاة والمترجمين المشاركين في التوعية في حج عام ١٤٢١هـ.

ولضيق الوقت المخصص لتنفيذ الدراسة أثناء موسم الحج، فقد تم اختيار عينة عشوائية من مراكز التوعية الإسلامية في الحج (التابعة للوزارة) التي تتميز بكثرة أعداد الدعاة فيها وهي:-

◀ مركز التوعية رقم (٢)

◀ مركز التوعية رقم (٣)

◀ مركز التوعية رقم (٤)

◀ مركز التوعية رقم (١٢)

◀ مركز التوعية رقم (١٨)

بالإضافة إلى الدعاة الموزعين على كبائن الدعوة (كبائن إرشاد السائل) وتم جمع البيانات من الدعاة الموجودين في تلك المراكز مساء يوم ١١/١٢/١٤٢١هـ وصبيحة يوم ١٢/١٢/١٤٢١هـ، وكذلك من الدعاة في سكن الدعاة بالعزيرية يومي ١٣ و١٤/١٢/١٤٢١هـ قبل مغادرتهم مكة المكرمة، وبلغ حجم العينة (١٥١) داعية تم توزيع استبانات استطلاع الرأي عليهم وجمعت منهم البيانات المطلوبة للدراسة.

رابعاً- نوع المنهج المستخدم:

تقوم هذه الدراسة على استخدام "منهج المسح الاجتماعي" الذي يسعى إلى وصف الظاهرة محور الدراسة، وتحديد العوامل المرتبطة بها، ويتصف باستخدام مجتمعات ملموسة لإجراء الدراسة عليها، ويكون الغرض الرئيسي منه إمكان تعميم النتائج على الواقع المادي الملموس، ويتم تحقيق ذلك بالاعتماد أكثر فأكثر على نظرية التقدير الإحصائية، حيث تستخدم طريقة سحب العينات العشوائية التي تكون كبيرة الحجم، وذلك لاستخلاص خصائص مجتمع البحث موضوع الدراسة (كرار ١٤١٧هـ: ١٥٧).

خامساً- أدلة جمع البيانات:

لتأمين البيانات اللازمة لهذه الدراسة تم تصميم أداة مقابلة (استبانة) لاستطلاع رأي الدعاة المشاركين في التوعية حول الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة احتوت على مجموعة من الأسئلة والفقرات المغلقة إضافة إلى فقرة مفتوحة في نهاية الاستطلاع لذكر مقترحاتهم، والصعوبات التي يعانون منها (انظر الملحق المرافق).

قام باحثو مركز البحوث والدراسات الإسلامية بإجراء المقابلات مع المبحوثين، وتعبئة الاستبانة منهم، في أماكن وجودهم في مراكز التوعية بمبنى وفي كبائن التوعية التابعة للوزارة المنتشرة في المشاعر.

ولضيق الوقت لم تمر الأداة بكل المراحل المتعارف عليها في تصميم أدوات البحث العلمية، من قياس الصدق والثبات بالطرق المعروفة، وإنما اعتبرت أداة استطلاعية فقط على أن يتم تصميم أداة لدراسة أكثر عمقاً في الأعوام القادمة.

سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

استخدم في هذه الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية من نسب مئوية وتكرارات لمعرفة خصائص العينة، واتجاهاتها حيال الخدمات. كما تم عرض النتائج في عدد من الجداول البيانية. وذلك باستخدام برنامج (SPSS) المخصص لتحليل البيانات في البحوث الاجتماعية.

المبحث الثالث

نتائج الدراسة الميدانية

سيتم عرض نتائج الدراسة وفقاً للآتي:

- ١- خصائص العينة وفقاً لعدد المشاركات في التوعية.
- ٢- رضا المشاركين في التوعية عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة وهي:-
 - أ- السكن.
 - ب- المواصلات.
 - ج- الإعاشة.
- ٣- رضا المشاركين في التوعية عن مستوى المشاركين معهم في برامج التوعية وانضباطهم.
- ٤- رضا المشاركين في التوعية عن التنظيم الإداري في التوعية هذا العام.
- ٥- معرفة مستوى خدمات الوزارة هل هي أفضل من العام الماضي؟
- ٦- هل سيشركون مع الوزارة مستقبلاً؟
- ٧- المقترحات والصعوبات.

أولاً- عدد مشاركات الدعاة في برامج التوعية في الأعوام الماضية:

وحتى نلاحظ رضا المشاركين في التوعية عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة، لابد من معرفة عدد مشاركاتهم في الأعوام السابقة لأن ذلك ربما يساعد على فهم مدى التطور والتحسين في الخدمات إضافة إلى أنه يمكن أن يسهم في تقديم المقترحات البناءة من قبلهم وكذلك معرفة الصعوبات. والجدول رقم (١) يبين تفاصيل عدد المشاركات في الأعوام الماضية.

الجدول رقم (١) يبين عدد مشاركات أفراد العينة

في برامج التوعية الإسلامية في الأعوام السابقة.

عدد مرات المشاركة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
أقل من ٥ مرات	٩٤	٦٢.٢٥	٦٢.٢٥
من ٥-١٠	٣٦	٢٣.١٤	٨٦.٠٩
١٠-١٥	١٠	٢٣.٨٤	٩٢.٧٢
١٥ فأكثر	١١	٧.٢٨	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

ويوضح الجدول رقم (١) عدد مرات مشاركات الدعاة مع الوزارة في برامج التوعية الإسلامية في الحج في الأعوام الماضية. حيث بلغت نسبة الذين شاركوا أقل من ٥ مرات (٦٢.٢٥%) بينما بلغت نسبة الذين شاركوا من ٥ مرات إلى أقل من عشرة مرات (٢٣.٨٤)، أما الذين شاركوا في برامج التوعية من ١٠ إلى أقل من ١٥ مرة فقد بلغت نسبتهم (٦.٦٣%)، فيما بلغت نسبة الذين شاركوا أكثر من ١٥ مرة (٧.٢٨)، فيلاحظ ارتفاع نسبة الذين

شاركوا أقل من ٥ مرات يليهم الذين شاركوا لأقل من عشر مرات وبلغت أقل نسبة للذين شاركوا أكثر من عشر سنوات.

ويعود السبب في ذلك إلى أن الوزارة أنشئت في عام ١٤١٤ هـ ولم يمض عليها عشر سنوات. وبالتالي انحصرت النسب العالية في عدد المشاركات في الذين شاركوا أقل من عشر مرات. أما الذين شاركوا لفترات أكثر من عشر مرات فربما تكون مشاركاتهم في التوعية الإسلامية في الحج في فترات سابقة لإنشاء الوزارة.

ثانياً- مدى رضا المشاركين في برامج التوعية عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة.

تقدم وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد العديد من الخدمات من سكن وإعاشة ومواصلات، وخدمات إدارية أخرى للدعاة والمشايخ والمترجمين لتسهيل عملهم في مجال توعية الحجاج وإرشادهم. ولمعرفة مدى رضاهم عن تلك الخدمات سيتم استعراض الجداول الآتية:

الجدول رقم (٢) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة في مجال (السكن).

الرضا	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
راضٍ تمامًا	٨٩	٥٨.٩	٥٨.٩
راضٍ	٥١	٣٣.٨	٩٢.٧
غير راضٍ	١١	٧.٣	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

الجدول رقم (٢) يبين لنا أن نسبة الراضين تمامًا عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة في مجال السكن قد بلغت (٥٨.٩%)، بينما بلغت نسبة الراضين (٣٣.٨%)، أما غير الراضين فقد بلغت (٧.٣%). مما يعني أن الرضا عن الخدمات في المقدمة من قبل الوزارة في مجال السكن حققت أعلى نسبة حيث نلاحظ أن النسبة المئوية التراكمية للراضين تمامًا والراضين قد بلغت (٩٢.٧%).

وهذا يدل على أن خدمة السكن المقدمة للدعاة من قبل الوزارة سواء في مكة المكرمة، أو في المشاعر، خدمة ممتازة وعلى مستوى حقق رضا المستفيدين منها. وأن نسبة غير الراضين قليلة جدًا في حالة مقارنتها مع الراضين.

الجدول رقم (٣) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة

من الوزارة في مجال (المواصلات)

الرضا	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
راضٍ تمامًا	٥٣	٣٥.١	٣٥.١
راضٍ	٦٧	٤٤.٤	٧٩.٥
غير راضٍ	٣١	٢٠.٥	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

بالاطلاع على الجدول رقم (٣) أعلاه، نجد أن الراضين تمامًا عن خدمات المواصلات بلغت نسبتهم (٣٥.١%). بينما بلغت نسبة الراضين (٤٤.٤%). أما غير الراضين عن خدمات المواصلات المقدمة لهم من الوزارة في موسم

الحج قد بلغت (٢٠.٥%) . ويلاحظ أن النسبة المئوية التراكمية للراضين تمامًا والراضين قد بلغت (٧٩.٥%) . إلا أنه بمقارنة النسبة المئوية التراكمية للرضا عن المواصلات مع النسبة المئوية التراكمية للرضا عن السكن (انظر الجدول رقم ٢) نجد أن النسبة قد قلت عن سابقتها، مما يعني أن نسبة الرضا عن المواصلات أقل من الرضا عن السكن. وربما يعود السبب في ذلك إلى طبيعة المناسبة من الازدحام في الحج، وطبيعة لخطط المرورية التي لا يعرفها السائقون، أو لعدم معرفتهم بأماكن مراكز التوعية في المشاعر، وغيرها من الأسباب التي أبدأها أفراد العينة في مقترحاتهم التي سوف نناقشها بعد استعراض النتائج.

الجدول رقم (٤) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة

من الوزارة في مجال (الإعاشة).

الرضا	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
راضٍ تمامًا	٥٩	٣٩.١	٣٩.١
راضٍ	٦١	٤٠.٤	٧٩.٥
غير راضٍ	٣١	٢٠.٥	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

في ضوء الجدول رقم (٤)، نجد أن نسبة الراضين تمامًا عن الخدمات المقدمة من الوزارة في مجال الإعاشة قد بلغت (٣٩.١%) بينما بلغت نسبة الراضين (٤٠.٤%) أما نسبة غير الراضين فقد بلغت (٢٠.٥%) . ومن الملاحظ أن نسبة الراضين تمامًا مع الراضين شبه متساوية، وجمع النسبتين

نجد أن النسبة المئوية التراكمية لها قد بلغت (٧٩.٥) مما يعني أن الرضا عمومًا عن الإعاشة لا بأس به وربما يعود ارتفاع نسبة عدم الرضا إلى ظرف المناسبة نفسها، أو إلى أسباب أخرى يمكن مناقشتها بعد الاطلاع على الملاحظات. كما نلاحظ أن هناك تطورًا لا بأس به في الإعاشة، من حيث تقديم المشروبات الباردة والساخنة وأن معظم الملاحظات كانت على مستوى الطبخ وطريقته.

الجدول رقم (٥) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن مستوى المشاركين في

برامج التوعية وانضباطهم.

الرضا	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
راضٍ تمامًا	٥١	٣٣.٨	٣٣.٨
راضٍ	٧٩	٥٢.٣	٨٦.١
غير راضٍ	٢١	١٣.٩	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

ويبين الجدول رقم (٥) أن نسبة الراضين تمامًا عن مستوى المشاركين وانضباطهم قد بلغت (٣٣.٨%) في حين بلغت نسبة الراضين (٥٢.٣%) بينما بلغت النسبة المئوية التراكمية للراضين تمامًا مع الراضين (٨٦.١%). وغير الراضين بلغت نسبتهم (١٣.٩%) مما يدل على ارتفاع نسبة الراضين. في حين أشار بعض أفراد العينة إلى بعض أسباب عدم رضاهم، وسوف نناقشها عند الاطلاع على مقترحات أفراد العينة في هذا الصدد.

الجدول رقم (٦) يوضح مدى رضا أفراد العينة عن التنظيم الإداري في

التوعية هذا العام

النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	الرضا
٣٨.٤	٣٨.٤	٥٨	راضٍ تمامًا
٩١.٤	٥٣	٨٠	راضٍ
١٠٠	٨.٦	١٣	غير راضٍ
	١٠٠	١٥١	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (٦) الذي يوضح مدى رضا أفراد العينة عن التنظيم الإداري في التوعية في حج عام ١٤٢١هـ أن نسبة الراضين تمامًا بلغت (٣٨.٤%) بينما بلغت نسبة الراضين (٥٣%) في حين بلغت نسبة غير الراضين (٨.٦%). وبلغت النسبة المئوية التراكمية للراضين تمامًا مع الراضين (٩١.٤%) الأمر الذي يعني الرضا عن التنظيم الإداري للتوعية في حج عام ١٤٢١هـ. وذلك يعني نجاح المسؤولين الإداريين في التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١هـ.

الجدول رقم (٧) رأي أفراد العينة عن التحسن في مستوى الخدمات المقدمة

من قبل الوزارة مقارنة بحج العام الماضي

النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	التحسن في مستوى الخدمات مقارنة بالعام الماضي
٧٠.٦	٧٠.٦	١٠٦	نعم يوجد تحسن
١٠٠	٢٩.٨	٤٥	لا يوجد تحسن
	١٠٠	١٥١	المجموع

وباستطلاع رأي أفراد العينة عن شعورهم بوجود تحسن في مستوى خدمات الوزارة المقدمة في الحج من عدمه: تبين كما يوضح الجدول رقم (٧) أن نسبة (٧٠.٦%) من أفراد العينة أكدوا بوجود تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها الوزارة للدعاة مقارنة بالعام الماضي. بينما بلغت النسبة الذين يشعروا بتحسن في خدمات الوزارة (٢٩.٨%) وهكذا نلاحظ ارتفاع نسبة الذين شعروا بتحسن في خدمات الوزارة فلعل النسبة القليلة تعود إلى أنهم لأول مرة يشاركون.

الجدول رقم (٨) الموافقة على المشاركة في برامج التوعية في الأعوام

القادمة في حالة طلب الوزارة لذلك

المشاركة في الأعوام القادمة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
نعم	١٤٣	٩٤.٧%	٩٤.٧
لا	٨	٥.٣	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

الجدول رقم (٨) يبين رأي أفراد العينة في المشاركة في برامج التوعية مع الوزارة في الأعوام القادمة إذا طلبت منهم الوزارة ذلك وقد بلغت نسبة الذين أجابوا بنعم (٩٤.٧%). بينما بلغت نسبة الذين أجابوا بلا (٥.٣%). وهذا يعني أن الغالبية العظمى سوف يشاركون في برامج التوعية في الأعوام القادمة، في حالة طلب الوزارة منهم ذلك. وهذا أيضًا يدل ضمناً على نجاح الخدمات المقدمة من الوزارة للتوعية الإسلامية في الحج.

ثالثاً- الملاحظات والمقترحات:

وللنهوض بخدمات الوزارة المقدمة للمشاركين طلب من أفراد العينة المشاركين في الاستطلاع التقدم بمقترحاتهم ومرئياتهم، حيال الخدمات التي تقدمها الوزارة وأي مقترحات أخرى يرون أنها سوف تسهم في تطور الخدمات وتحسنها وفي تطوير التوعية في الحج. ولقد تقدم عدد منهم ببعض المقترحات والجدول أدناه يوضح تفاصيل ذلك.

الجدول رقم (٩) عدد أفراد العينة الذين لديهم ملاحظات أو مقترحات حول الخدمات التي تقدمها الوزارة لهم.

الملاحظات والمقترحات	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
الذين لديهم ملاحظات ومقترحا	٩٩	٥٦.٦	٥٦.٦
ليس لديهم ملاحظات ومقترحات	٥٢	٣٤.٤	١٠٠
المجموع	١٥١	١٠٠	

وبالنظر إلى الجدول رقم (٩) يتضح أن الذين لديهم ملاحظات ومقترحات حول الخدمات التي تقدمها الوزارة للدعاة وذكروها بلغت نسبتهم (٥٦.٦%) بينما بلغت نسبة الذين ليس لديهم ملاحظات أو مقترحات (٣٤.٤%) الأمر الذي يعني اهتمام الدعاة بتطوير الخدمات المقدمة من الوزارة والنهوض بها.

ولقد شملت ملاحظات ومقترحات الدعاة عددًا من الخدمات التي تقدمها الوزارة، سواء في مجال السكن، أو الإعاشة، أو المواصلات، بالإضافة إلى ما يتعلق بالتوعية والدعاة وغير ذلك، والجدول رقم (١٠) يوضح تفاصيل تلك المقترحات.

الجدول رقم (١٠) يوضح المقترحات والملاحظات

المقترحات	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
التوعية	٤٩	٢٨.٦٦	٢٨.٦٦
الدعاة	٤٣	٢٥.١٥	٥٣.٨١
الترجمة والمترجمون	١٧	٩.٩٤	٦٣.٧٥
المواصلات	١٩	١١.١١	٧٤.٨٦
السكن	٩	٥.٢٦	٨٠.١٢
الإعاشة	٩	٥.٢٦	٨٥.٣٨
مقترحات أخرى	٢٥	١٤.٦٢	١٠٠
المجموع	١٧١	١٠٠	

ويبين الجدول رقم (١٠) المقترحات والملاحظات التي تقدم بها الدعاة المشاركون في التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١هـ حول الخدمات المقدمة لهم من الوزارة. وقد بلغت نسبة المقترحات الخاصة بالتوعية (٢٨.٦٦%) من مجموع المقترحات. في حين بلغت المقترحات الخاصة بالدعاة (٢٥.٥%) أما المقترحات الخاصة بالترجمة والمترجمون فقد نسبة (٩.٩٤%) والمقترحات المتعلقة بالسكن بلغت (١١.١١%) أما فيما يتعلق بالسكن والإعاشة فقد بلغت نسبة كل منها (٥.٢٦%) في حين بلغت المقترحات الأخرى نسبة (١٤.٦٢%).

وفيما يلي تفاصيل تلك الملاحظات والمقترحات:

أولاً- الملاحظات والمقترحات الخاصة بالتوعية عمومًا:-

- ١- ضرورة تكثيف (الكبائن) عند أماكن جلوس الحجاج (مظلة المشاة) للحاجة إلى ذلك.
- ٢- دراسة وضع الحملات ومؤسسات الطوافة، وربط الشؤون الدعوية فيها مباشرة بوزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.
- ٣- الاستفادة من الدعة المشاركين في التخطيط للأعوام القادمة.
- ٤- الاستفادة من تجمعات الحجاج في المشاعر خاصة في منى ليالي التشريق ووعظهم وإرشادهم من خلال الكلمات المتتابعة.
- ٥- تنظيم برنامج مفتوح لمراكز التوعية في المشاعر بحيث يبدأ في الصباح ويستمر حتى الساعة ١٢ مساءً.
- ٦- يبحث في محاولة لتوحيد الفتاوى في المشاعر وطباعتها في كتب. حيث يلاحظ تعدد الفتاوى -وقد تتعارض- في الموضوع الواحد عن اجتهاد وحسن نية.
- ٧- أن تطبع الوزارة الكتب الآتية بكميات كبيرة لأنها مترجمة إلى عدة لغات ونافعة وهي:
التحقيق والإيضاح، دين الحق، كشف الشبهات.
- ٨- إعداد الموضوعات الآتية:
أ- موضوع فيه البيان التفصيلي عن الشرك الذي يقع فيه الجهال عند القبور مع الأدلة.
ب- موضوع عن شبهات المشركين والمبتدعين مع الرد عليها.
ج- موضوع عن البدع بأنواعها مقرونًا بالأدلة. توزع هذه الموضوعات على الدعاة. وتترجم إلى اللغات الواسعة الانتشار وتوزع على الحجاج.
٩- وضع لوحات بلغات مختلفة على الكبائن التي ترشد السائل.
١٠- ترجمة الكلمات في مسجد الخيف.
١١- توسيع المصلى في المركز الرئيسي بمنى وتكون بدايته مفتوحة.

- ١٢- إلزام حجاج الداخل باجتياز دورة في أحكام الحج وآدابه عن طريق المؤسسات والحمالات وربط ذلك بتصاريح الحج، وإيجاد طرق لتلك الدورات لحجاج الخارج.
- ١٣- أن تصدر التوعية نشرة يومية على شكل صحيفة وترجم إلى عدة لغات ويكون توزيعها عن طريق الكبائن.
- ١٤- في اليوم الثاني من العيد (الحادي عشر) يوزع الدعاة جميعًا مع المترجمين على مؤسسات الطوافة الخارجية، وحمالات حجاج الداخل، لإلقاء كلمات ودروس ومواعظ مع توزيع الكتيبات والنشرات.
- ١٥- عقد دورات قصيرة للمشاركين في التوعية تختص بالتعرف على الأماكن ودراسة أحوال الحجاج.
- ١٦- تكثيف الكبائن بجوار مسجد الخيف.
- ١٧- إيجاد قناة فضائية على مستوى منطقة المشاعر لتوعية الحجاج.
- ١٨- برامج التوعية تحتاج إلى إعادة دراسة وتنظيم، لتتواءم مع المتغيرات الكبيرة، والمعطيات المتجددة في أمر وحاجة الأمة الإسلامية.
- ١٩- لا بد من أخذ الاختلافات اللغوية والثقافية، والفقهية للحجاج في الاعتبار، وتطوير وسائل وأساليب الدعوة لتتواءم مع تلك المعطيات المتجددة.
- ٢٠- عمل دراسة لوضع إستراتيجية للتوعية لفترة زمنية طويلة وتقومها باستمرار.
- ٢١- عمل لجنة عليا للتخطيط والمراقبة والتقييم وتجتمع بصفة دورية وقبل مدة كافية لحج كل عام.
- ٢٢- عرض الخطة العامة للتوعية السنوية قبل وقت كافٍ من الحج على أعضاء التوعية لإبداء رأيهم ومقترحاتهم.
- ٢٣- يجب أن تحظى توعية الحجاج قبل وصولهم للمملكة بمزيد عناية.
- ٢٤- العمل على إيجاد قناة فضائية إسلامية بعدة لغات لتوعية المسلمين وتعليمهم ومن ضمن ذلك ما يتعلق بالحج.

- ٢٥- التأكيد على تصعيد عدد من المراكز إلى عرفات ليلة التاسع.
- ٢٦- نلاحظ قلة الفقه والعلم الشرعي على بعض المشاركين.
- ٢٧- يفتح باب التطوع في المشاركة في أعمال التوعية لتقل الكلفة المادية على الوزارة ويفتح الباب أكثر لأكثر عدد من القضاة.
- ٢٨- تكثيف نشاط توزيع الكتب والأشرطة خصوصًا باللغات الأكثر انتشارًا.
- ٢٩- تنظيم عدد من المحاضرات من قبل التوعية في أماكن تجمع الحجاج وخاصة في الفنادق وبترتيب مسبق.
- ٣٠- ليس للتوعية أي مشاركة في الجريدة الصادرة بالأردنية باسم (اردونيوز) من جدة - تكلف اللجنة الإعلامية بالمساهمة فيها أيضًا- وكذلك الجريدة الإنجليزية.
- ٣١- النساء في حاجة ماسة إلى محاضرات وخاصة في الحجاب.
- ٣٢- إبلاغ المشاركين في التوعية في الحج قبل تاريخ ١١/١٥ حتى يتمكن الدعاة من الاستعداد وترتيب ظروفهم.
- ٣٣- زيادة عدد الكبائن في المطار والميناء والمشاعر.
- ٣٤- وضع ميكروفونات وسفتي على السيارات الصغيرة الخاصة بالتوعية والدعاة ليسمح لهم بدخول المشاعر.
- ٣٥- هناك ازدواجية في العمل الإداري للتوعية، حبذا توحيد الإدارة تحت سقف واحد.
- ٣٦- توجيه المشايخ إلى حملات الداخل أو الخليجين لكثرتهم في مخيمات الوزارة وملازمتهم طوال رحلة الحج.
- ٣٧- حبذا التقليل من الكلمات في عرفة.
- ٣٨- الكتب بالفرنسية مطلوبة ولم تطبع أو توزع.
- ٣٩- إعداد خطة لعمل التوعية واضحة يمكن من خلالها قياس مستوى الأداء للعمل.

- ٤٠- التنسيق مع الدول الإسلامية لتوعية حجاجهم وتعليمهم المناسك. والتنبيه على الحجاج من قبل المطوفين بالسؤال عن النسك قبل البدء فيه.
- ٤١- أن يكون مديرو المجموعات أو المراكز من غير المقيمين في مكة حتى لا ينشغلوا بأهلهم.
- ٤٢- تفعيل التعاون بين المراكز وأئمة مساجد الأحياء.
- ٤٣- اختيار المساجد المناسبة التي يكثر فيها العرب.
- ٤٤- نقص في الكتب التي توزع على الحجاج حذا لو يتم توفير المزيد من الكتب.
- ٤٥- مباشر رؤساء المجموعات والإداريون في التوعية قبل مباشرة الدعاة بوقت كاف، للاستعداد وتنظيم الجداول ليسلم لكل داعية عمله فور وصوله.
- ٤٦- الاستبانة الخاصة برغبات الدعاة في مجالات التوعية المتعددة لم تكن محل أي نظر، بل رمي بها فيما أعلم فور نهاية أيام التوعية مع ما تحققه من أهداف صالحة تعود على الداعية وعلى نشاطه.
- ٤٧- المركز الرئيسي في منى حذا لو قسم إلى مركزين في مكانين مختلفين لتعم الفائدة.

ثانياً- الملاحظات الخاصة بالدعاة والمشايخ:

- ١- ضرورة الاهتمام بإقامة اللقاءات بين المشايخ في مختلف مناطق المملكة للاستفادة.
- ٢- ضرورة إخبار الداعية المشارك في التوعية قبل وقت كافٍ، وتوصيته بالقراءة في العقيدة وأحكام المناسك.

٣- ضرورة عقد دورات مكثفة للدعاة المشاركين في التوعية، يكون مقرها في مدينة الرياض. ويكلف فيها أساتذة متخصصون في الفقه، ولا سيما من لهم باع طويل في الفقه والتوعية في الحج، وتكون محددة المنهج. ويبلغ المشارك فيها قبل شهر أو شهرين الموضوع الذي سوف يقدمه فيها، ويعد لها الإعداد الجيد. ويلزم بحضورها من له خمس سنوات أو أقل في مجال التوعية في الحج. ويكون حضورها شرطاً للمشاركة في برنامج التوعية في الحج.

٤- تكثيف الدورات للمشاركين في القضايا المستجدة.

٥- ضرورة تقويم المشاركين من عاملين ودعاة بحيث تتخلص التوعية من غير المنضبطين.

٦- اختيار بعض الأعضاء من المشاركين في كل مركز لمقابلة المسؤولين مباشرة مثل معالي الوزير، أو الوكيل لتدارس بعض الملاحظات.

٧- ترك المجال للداعية لاختيار نوع النشاط الذي يناسبه (محاضرة - كلمة - درس).

٨- إلزام الدعاة بعدم التعجل في اليوم الثاني عشر.

٩- إعطاء فرصة أكثر للإجابة عن الأسئلة في لقاء الدعاة مع سماحة المفتي ومعالي الوزير.

١٠- استغلال الدعاة في عرفات ومزدلفة استغلالاً جيداً خاصة ليلة مزدلفة فلا يستفاد إلا من عدد قليل.

١١- توحيد عمل الدعاة وموزعي المطبوعات من حيث بداية العمل ونهايته.

١٢- الاستفادة من الدعاة في المركز الرئيس. فبعض الدعاة بالمركز الرئيس لا يقومون بمنشط واحد في أثناء المشاعر، بينما بعض المراكز في أمس الحاجة.

١٣- توزيع الدعاة غير منضبط بين المراكز (خاصة بعد وضع الكبائن).

١٤- كثرة الدعاة في المركز الرئيسي.

١٥- توزيع كبار طلبة العلم على جميع المراكز وعدم جعلهم في المركز الرئيس.

١٦- إرسال الدعوات - التأشيرة - للمشاركين من الخارج في الوقت المناسب.

١٧- مراسلة السفارات لتسهيل الحصول على تأشيرة الزيارة.

- ١٨- الدعاة الجدد ينبغي لهم عدم التسرع في الفتيا والإجابة عن أسئلة الحجاج.
- ١٩- حرصًا على اغتنام الوقت حبذا أن يتم توزيع المهام والجداول قبل وقت كاف.
- ٢٠- جمع الأسئلة المشكلة والخاصة بالحج ل يتم عرضها على اللجنة الدائمة وتطبع وتوزع على الدعاة.
- ٢١- تخصيص أماكن مناسبة في مزدلفة موزعة على عموم مزدلفة. يكون في كل مركز كبينة يتناوب عليها الدعاة. مع وجود أماكن مخصصة لنوع الدعاة.
- ٢٢- ضرورة إشغال الدعاة في عمل التوعية أيام منى وعرفات.
- ٢٣- إتاحة الفرصة للدعاة لزيارة مخيمات الحجاج.
- ٢٤- زيادة عدد المشاركين من الدعاة من الخارج.
- ٢٥- ربط الدعاة في الكبائن بالمشايخ الكبار بواسطة أجهزة لاسلكية للاستفسار عن العضلات.
- ٢٦- عقد لقاءات تعارف بين الدعاة خصوصًا أنهم جاءوا من مناطق مختلفة.
- ٢٧- عدم السماح لجميع الدعاة بالحج وتفريغ بعضهم للعمل أثناء المشاعر وفي مكة ومزدلفة.
- ٢٨- إعطاء إداري وجيه الدعاة الصلاحيات المناسبة للعمل.
- ٢٩- توزيع الدعاة المشاركين على الحملات الأهلية في منى والمشاعر، والإفادة منهم وتزويدهم بالعدد الكافي من المترجمين والكتب.
- ٣٠- تزويد الدعاة بالكتب والمراجع الخاصة بفتاوى هيئة كبار العلماء واللجنة الدائمة وكبار العلماء.
- ٣١- انتداب الدعاة حبذا لو يكون على فترتين، وخاصة في أحياء مكة القريبة من الحرم، الأول من ٢٠-١١ إلى ١٢/١٣ والثانية من ١٢/١٤ إلى ١/٥.

- ٣٢- توزيع الدعاة بالنوبة كوفود للمخيمات.
- ٣٣- تعيين الدعاة المتمكنين من اللغات الحية داخل الحرم.
- ٣٤- الداعية غير المناسب لا يعاد طلب مشاركته سواء من الوزارة أو من خارجها.
- ٣٥- إعادة النظر في اختيار الدعاة المشاركين في التوعية.
- ٣٦- الكبائن تكون خالية أثناء الدوام وذلك لعدم انضباط الدعاة.
- ٣٧- المنتدبون في الحج لا يوجد معيار ثابت لمن يعمل منهم أو لا يعمل.
- ٣٨- إعداد مذكرة للدعاة المشاركين في الكلمات والندوات والدروس.
- ٣٩- ضرورة وجود فريق لمتابعة الدعاة والإشراف عليهم.
- ٤٠- ضرورة توزيع الشيوخ والدعاة المشاركين على المراكز في منى وغيرها بشكل جيد يضمن عدم التكديس.
- ٤١- أن يكون العمل الذي يقوم به الداعية أكثر من إلقاء كلمات حيث بالإمكان إقامة دروس في العقيدة والفقہ.
- ٤٢- ضرورة أن يبلغ المشاركون أن الأصل في السفر إلى مكة المشاركة في توعية الحجاج وليس الحج.
- ٤٣- ضرورة مشاركة جميع دعاة الوزارة وعدم السماح لهم بعدم المشاركة وأن يكون ذلك معياراً لمشاركتهم الخارجية.

ثالثاً- الملاحظات والمقترحات الخاصة بالترجمة والمترجمين:

- ١- ضرورة تحديد مواقع الحجاج وجنسياتهم وتوزيع المترجمين بناء على ذلك.
- ٢- زيادة عدد المترجمين حيث لوحظ هذا العام قلة العدد.
- ٣- إعادة النظر في وضع المترجمين من كافة جوانبه سواء في الاختيار أو العمل أو المعاملة.
- ٤- أن تكون للمترجمين جداول معينة ومعلومة.
- ٥- اختيار بعض المترجمين من طلبة الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية خاصة بصفتهم دعاة، وذلك للأسباب الآتية:
 - أ- إن هؤلاء الإخوة لا يقل مستواهم العلمي عن مستوى بعض من يقبلون دعاة، إن لم يكونوا أحسن منهم في التحصيل العلمي.
 - ب- إن قبول هؤلاء كدعاة يساعد كثيراً في إبراز دور الوزارة في توعية الحجاج إذ يتمكن هؤلاء الإخوة من تقديم الدروس على الحجاج بلغاتهم، الأمر الذي يساهم كثيراً في إيصال المطلوب.
 - ج- إن أكثر هؤلاء المترجمين على وضعهم الحالي لا يستطيعون أن يقدموا ما ينبغي تقديمه للحجاج، إذ يقتصر دورهم على الترجمة فقط.
- ٦- سلوك بعض الدعاة سيء مع المترجمين؛ وجدناهم متكبرين.
- ٧- إعطاء المترجمين مكبرات للصوت لمساعدتهم للعمل.
- ٨- تكثيف عدد المترجمين ووجود ترجمة في مسجد الخيف.
- ٩- تأهيل المترجمين من الجاليات المختلفة داخل المملكة لسلامة العقيدة.

- ١٠- هناك بعض الدعاة يتعاملون مع المترجمون مثل العمال وهذا لا يليق.
- ١١- ليس هناك تنسيق جيد مع مديري الفروع ولذلك يلاحظ أن بعض المترجمون يوجهون إلى مناطق غير لغتهم.
- ١٢- تكثيف المترجمون.
- ١٣- لا يوجد تنسيق لعمل المترجمون في منى فلا يعرف أحدهم أين يعمل.
- ١٤- بالنسبة للمترجمين المكافأة قليلة جدًا.
- ١٥- بالنسبة للمترجمين الذين يشتغلون في الكبائن في ساحات الحرم لو يتم استئجار سكن قريب من الحرم يكون أحسن.
- ١٦- تبديل المترجمين من مكان إلى مكان آخر غير جيد.
- ١٧- تعامل السائقين مع المترجمين يحتاج إلى تنبيه وتعامل جيد.
- ١٨- يجب أن يكون هناك تنسيق جيد لإلقاء الكلمات بين المترجم والداعية.

رابعاً- الملاحظات والمقترحات الخاصة بالمواصلات:

- ١- ضرورة تغيير السيارات المخصصة للدعاة.
- ٢- ضرورة الاهتمام بتنظيم التنقلات بين المشاعر.
- ٣- ضرورة معرفة مواقع المساجد في داخل مكة المكرمة من قبل السائقين المشاركين في التوعية.
- ٤- قلة السيارات التي توصل الدعاة إلى عرفات.
- ٥- إيجاد قوائم خاصة لكل سيارة مع ترقيم المقاعد في كل منها.
- ٦- الإخوة العاملون بكبائن ساحات الحرم يحتاجون إلى اهتمام أكثر وخاصة فيما يتعلق بالسكن في منى والمواصلات.

- ٧- وضع دبابات للتنقل.
- ٨- أن يطلب من السائقين والعمال عدم الحج لأنه لا يمكن الإفادة منهم أبدًا خلال فترة المشاعر.
- ٩- تحسين المواصلات وتنظيم أمرها أثناء رحلة الحج وخاصة عند الانصراف من عرفة ومزدلفة.
- ١٠- إدخال الدرجات النارية في المواصلات الأعوام القادمة.
- ١١- تأخر حافلات التوعية لنقل المشاركين من منى إلى عرفة.
- ١٢- هناك ملاحظة على سائقي السيارات أنهم لا يعرفون مواقع المراكز في عرفة.
- ١٣- قدم السيارات المستخدمة مع عددها القليل.
- ١٤- تخصيص السيارات القديمة للنقل في مكة والمشاعر فقط.
- ١٥- أن تحصل الأمانة العامة للتوعية على إذن رسمي بدخول سياراتها للمشاعر والوقوف أمام مقراتها في لمشاعر.
- ١٦- تحسين وضع المواصلات للدعة المتدبين من الخارج، وزيادة العدد حسب الجنسيات واللغات.
- ١٧- العاملون والسائقون لا يقومون بمهامهم كما ينبغي.
- ١٨- تنظيم الحركة للحافلات غير منظم، حبذا أن تنطلق في منتصف الليل ثم تقف عند المراكز ويصلون الفجر مع المشايخ.
- ١٩- تؤمن الوزارة لكل مركز خمس دراجات نارية لخدمة المركز في جميع أعماله.

٢٠- يجب على إدارة الحركة في اختيار السائقين ما يلي:

- أ- أن يكون على التزام.
- ب- وذا أخلاق عالية.
- ج- وأن يكون محتاجًا للعمل.

خامسًا- الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالسكن:

- ١- ميقات يللمم مهمل يحتاج لعناية خاصة، السكن وأثاثه لا يصلح. كذلك اللوحات التي تمثل الوزارة والتوعية وضعها غير صحيح، وتحتاج إلى نقل وتثبيت على مقر الدعاة.
- ٢- سكن الدعة في ميقات يللمم بجوار حمامات النساء ويحتاج إلى نظر في وضعه.
- ٣- السكن في مركز السيل غير جيد والأثاث من أسرة وشراشف وكنابل كلها تحتاج إلى تغيير.
- ٤- بعض المراكز في مكة المكرمة تحتاج إلى تحسين في وضعها في الإسكان.
- ٥- ينبغي تركيب مصعد أحدث وأوسع في مبنى التوعية بمكة حيث إن المصعد الحالي يتعطل كثيرًا. كما أنه ضيق لا يستوعب إلا عددًا قليلًا.
- ٦- تأمين سكن للمجموعة الثانية لكبائن ساحات الحرم كي يرتاحوا من مشاكل المواصلات وتأخر السائقين.
- ٧- ضرورة البحث عن بديل أرحب في السكن.

٨- على مشرف السكن ألا يحشد في كل غرفة حسب الأولوية، بل يكون خيار في رغبة النزلاء لذويهم وزملائهم، لأنه كلما كانت المجموعة متوافقة ومتقاربة كان أفضل.

سادسًا- الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالإعاشة:

- ١- الإعاشة في السكن غير مرضي عنها أما في المشاعر فهي جيدة.
- ٢- الإعاشة لا بد أن تبدأ من يوم المباشرة بالنسبة للمتريجين.
- ٣- الطبخ غير جيد بل رديء للغاية. بقية الأمور المتعلقة بالإعاشة من مشروبات ووجبات خفيفة ونحوها فهي ممتازة للغاية.
- ٤- ضرورة إيجاد طباطخ ماهر لأن الطباخ الحالي غير ماهر بالصنعة.
- ٥- جميع ما تقدمه إدارة الإعاشة ممتاز لم يسبق له مثيل.
- ٦- الاختيار الأمثل بالنسبة للطباخين.
- ٧- مراقبة الإعاشة وعدم حصرها على متعهد معين. وأن يكون الإشراف على الإعاشة من قبل الأمين العام للتوعية.
- ٨- اقترح أن تصرف الإعاشة نقدًا ليتصرف كل فرد أو مجموعة متقاربة الرأي في تأمين طلباتهم وفق رغباتهم.
- ٩- التعامل مع السكن والإعاشة يسوده العنف وقلة المبالاة بالمشاعر وكأنه منّ وإذلال.

سابعاً- ملاحظات ومقترحات أخرى:

- ١- ضرورة وجود طبيب مرافق لقافلة التوعية أينما حلت.
- ٢- تعيين لجنة للأمتعة المفقودة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- ٣- عمل صناديق للمقترحات الجيدة في مدخل سكن الدعاة. وفي مدخل الأمانة العامة للتوعية.
- ٤- عمل صحيفة خاصة.
- ٥- ضرورة إعادة النظر في الأمور الإدارية وعدم الازدواجية في العمل.
- ٦- تكثيف مكبرات الصوت في مسجد الخيف لمتابعة الإمام لكثرة الشكوى في ذلك.
- ٧- تهيئة شبكات متكاملة للحاسب الآلي.
- ٨- إيجاد مستوصف خاص بالمشاركين في التوعية.
- ٩- إنشاء نقطة اتصال بالإنترنت في مقر التوعية.
- ١٠- زيادة العمال الذين يخدمون الدعاة وعمل دورة لهم.
- ١١- في مسجد نمرة مكبرات الصوت المخصصة للنساء لا تسمع حبذا لو وضعت على السياج.
- ١٢- تفعيل الأمانة العامة وتزويدها بالموظفين الأكفاء لتقوم بدورها المطلوب.
- ١٣- كثرة موظفي المتابعة بدون مبرر.
- ١٤- العمل على إيجاد أستديو تسجيل للجنة الإعلامية مجهزة بكافة الوسائل ليتيسر للجنة تقديم كافة البرامج الإذاعية.

- ١٥- إيجاد مصور تلفزيوني للقيام بمهمة التصوير قبل وأثناء وبعد الحج.
- ١٦- متابعة الخيام في المراكز بعد الأذان للتكبير بالصلاة وإيقاظ النائم خاصة لصلاة الفجر.
- ١٧- توفير فاكسات للجنة الإعلامية.
- ١٨- توفير هاتف في منى للجنة الإعلامية لرفع جميع التقارير للصحف أولاً بأول.
- ١٩- إيجاد أجهزة تسجيل للقيام بتسجيل برامج التوعية محلياً.
- ٢٠- تزويد وسائل الإعلام والصحف المحلية بالأخبار عن المحاضرات وتوعية الحجاج.
- ٢١- حبذا لو وسع المركز رقم (٢) ليكفي جميع العاملين، وكذلك مسجد المركز يوسع ليكفي العاملين والقادمين للاستفادة.
- ٢٢- أرى تقسيم المركز رقم (١٨) إلى ثلاثة مراكز أو أكثر.
- ٢٣- وضع وكيل في كل مخيم يذبح عن الدعاة هديهم ويأتي ببعضه لهم ليأكلوا منه تطبيقاً للسنة.
- ٢٤- يقترح على أصحاب الشأن أن لا يسمحوا للناس بالحج إلا بالتصريح، فأكثر الحجاج يسألون عن الإحرام من دون الميقات بسبب المنع والتحاييل على ذلك.

المبحث الرابع

موجز الدراسة وتوصياتها

- ملخص الدراسة

- نتائج الدراسة

- التوصيات

- المراجع

- الملاحق

المبحث الرابع

موجز الدراسة وتوصياتها

أولاً- ملخص الدراسة:

كان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى رضا المشايخ، والعلماء والدعاة، والمترجمين، والمشاركين في برامج التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١هـ عن الخدمات التي تقدمها الوزارة، ومعرفة المعوقات والصعوبات التي يواجهونها، ومعرفة مقترحاتهم لحلها، ولتطوير الخدمات وتحسينها مستقبلاً، ومعرفة مدى رضاهم عن انضباطهم هم وزملائهم في العمل.

وتعد هذه الدراسة الاستطلاعية حيوية ومفيدة من الناحية العلمية والعملية. إذ قامت على عينة ممثلة من الدعاة والمشايخ والمترجمين والإداريين، المشاركين في برامج التوعية الإسلامية التي نفذتها الوزارة في حج عام ١٤٢١هـ، والذين لديهم رصيد سابق من المشاركات مع الوزارة في برامج التوعية في الأعوام الماضية امتد لأكثر من عشر سنوات الأمر الذي يؤدي إلى الخروج بنتائج وتوصيات واقعية وعملية ومن واقع تجارب سابقة كبيرة، سوف تسهم في تطوير الخدمات التي تقدمها للمشاركين من جهة، وفي النهوض بالدعوة والتوعية الإسلامية في الحج من جهة أخرى.

ففي المبحث الأول تم تحديد الموضوع الذي يتلخص في معرفة مدى رضا المشاركين في برامج التوعية في حج عام ١٤٢١هـ عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة، من مواصلات وإعاشة وسكن وخدمات أخرى، ومعرفة رضاهم عن انضباطهم هم وزملائهم في العمل؟ وما هي المعوقات والصعوبات التي يواجهونها؟ والحلول والمقترحات التي يرونها لتذليل تلك الصعاب. واقتراحاتهم لتطوير وتحسين الخدمات المستقبل. وكذلك تحديد أهمية تلك الدراسة من الناحية العلمية والعملية، وقد حددت تساؤلات الدراسة كالتالي:

١- ما مدى رضا الدعاة المشاركين في الحج عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة من حيث السكن، والمواصلات، والإعاشة؟

٢- ما مدى رضاهم عن المشاركين في برامج التوعية وانضباطهم؟

٣- ما مدى رضاهم عن التنظيم الإداري للتوعية في حج هذا العام؟

٤- هل هناك تحسن في خدمات الوزارة التي تقدمها للدعاة؟

٥- ما أهم التصورات لتطوير الخدمات مستقبلاً؟

واختتم **المبحث** باستعراض موجز ومختصر لأبرز التوصيات السابقة في مجال الدراسة سواء بشكل مباشر أم غير مباشر.

أما **المبحث الثاني** من الدراسة فقد خصص تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة. وتم فيه تحديد وحدة التحليل المتمثلة في الداعية المشارك في التوعية مع الوزارة في حج عام ١٤٢١هـ. وحدد مجتمع البحث المتمثل في جميع المشايخ والعلماء والدعاة والمترجمين المشاركين في التوعية الإسلامية في حج عام ١٤١١هـ. وتم تحديد عينة البحث التي اختيرت اختياراً عشوائياً من جميع الدعاة المشاركين في التوعية في حج عام ١٤٢١هـ الموجودين في مراكز التوعية (التابعة للوزارة) بمبنى وفي كبائن الدعوة (كبائن إرشاد السائل) أيام ١١-١٢-١٣/١٢/١٤٢١هـ، وقد بلغ حجم العينة ١٥١ داعية ومترجم.

وقد حدد في هذا المبحث أيضاً نوع المنهج المستخدم في الدراسة وهو منهج المسح الاجتماعي الذي يسعى إلى وصف الظاهرة محور الدراسة وتحديد العوامل المرتبطة بها.

ولتأمين البيانات الخاصة بالدراسة صممت أداة متابعة (استبانة) لاستطلاع رأي الدعاة المشاركين في التوعية، حول الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة. ولتحليل بيانات هذه الدراسة تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية من نسب مئوية وتكرارات لمعرفة خصائص العينة واتجاهاتها حيال الخدمات. كما تم عرض النتائج في عدد من الجداول البيانية، وذلك باستخدام برنامج (Spss).

أما **المبحث الثالث** من الدراسة فقد خصص لنتائج الدراسة الميدانية والتي تم عرضها وفقاً لما يلي:

١- خصائص العينة وفقاً لعدد المشاركات في التوعية.

٢- رضا المشاركين في التوعية عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة وهي:-

● السكن

● المواصلات

● الإعاشة

٣- رضا المشاركين في التوعية عن مستوى المشاركين معهم في برامج التوعية وانضباطهم.

٤- رضا المشاركين في التوعية عن التنظيم الإداري في التوعية هذا العام.

٥- معرفة مستوى خدمات الوزارة هل هي أفضل من العام الماضي؟

٦- هل سيشركون مع الوزارة مستقبلاً؟

٧- المقترحات والصعوبات.

ثانياً- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك رضا عامًا من قبل الدعاة والمشاركين في التوعية الإسلامية في الحج عام ١٤٢١ هـ عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة من سكن وإعاشة ومواصلات وغيرها من الخدمات، إذ بلغت النسبة المئوية التراكمية للرضا بصفة عامة نسبة كبيرة بنصف الخدمات وقليلة لخدمات الأخرى وجاءت تلك النتائج للنسب المئوية التراكمية للرضا كما يلي:

١- الرضا عن السكن بنسبة (٩٢.٧%).

٢- التنظيم الإداري (١١.٤%).

٣- مستوى المشاركين في التوعية وانضباطهم (٨٦.١%).

٤- الإعاشة (٧٩.٥%).

٥- المواصلات (٧٩.٥%).

٦- وجود تحسن بالنسبة لحج العام الماضي (٧٠.٦%).

٧- المشاركة في الأعوام القادمة (٩٤.٧%)

هذا وقد تقدم العديد من الدعاة المشاركين بمقترحات وملاحظات، وبلغت نسبتهم (٥٦.٦%). وجاءت نتائج تلك المقترحات كما يلي:

١- مقترحات خاصة بالتوعية (٢٨.٦٦%)

٢- مقترحات خاصة بالدعاة (٢٥.١٥%)

٣- مقترحات خاصة بالترجمة والمترجمين (٩.٩٤%)

٤- مقترحات خاصة بالمواصلات (١١.١١%)

٥- مقترحات خاصة بالسكن (٥.٢٦%)

٦- مقترحات خاصة بالإعاشة (٢٥.٢٦%)

٧- مقترحات أخرى (١٤.١٦)

وقد تم ذكر تلك المقترحات بالتفصيل في المبحث الثالث من الدراسة وبلغ عددها (١٧١) مقترحًا.

ثالثًا- التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة خرج البحث ببعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في النهوض بالخدمات التي تقدمها الوزارة في الحج، ومن أبرزها ما يلي:

- ١- العمل على الإفادة من الآراء والمقترحات والواردة في هذه الدراسة لتحسين الأداء المتعلق بأعمال التوعية الإسلامية في الحج.
- ٢- ضرورة الاستعداد المبكر والتخطيط المنظم لأعمال التوعية الإسلامية في الحج والإفادة من الخبرات المتراكمة علمياً وإدارياً في هذا المجال.
- ٣- الإفادة من الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي في معرفة العقبات التي تعترض العمل الميداني وسبل تذليلها.
- ٤- الإفادة من الوسائل الحديثة في الإعلام والاتصال لإيصال برامج التوعية الإسلامية في الحج لأكبر عدد ممكن من الحجاج في أسرع وقت ممكن.
- ٥- تنسيق الجهود بين القطاعات في مجالات توعية الحجاج والتعاون فيما بينها لتحقيق أفضل النتائج.
- ٦- العمل على إبراز ما تقوم به حكومة المملكة العربية السعودية ممثلة في وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد من جهود بارزة لتوعية الحجاج وتسهيل أمور أدائهم لمناسك الحج والعمرة.

المراجع

- التويجري، مُحمَّد إبراهيم: "المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسية - دراسة ميدانية مقارنة". المجلة العربية للإدارة، المجلد الثاني عشر، العدد الثالث، ١٩٨٨م.
- العتيبي، آدم غازي: "علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت". مجلة الإدارة العامة، العدد ٧٦، ربيع الآخر ١٤١٣هـ.
- العمري، بسام: "الرضا للوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية". مجلة دراسات "العلوم الإنسانية"، المجلد ٢٢ (أ)، العدد ٥، ١٩٩٥م.
- آل ناجي، مُحمَّد عبد الله: "تطبيق نظرية هيرزبرج لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الأحساء". مجلة الإدارة العامة، العدد ٨٠، ربيع الآخر ١٤١٤هـ.
- عطية، حامد سوادى: "تأثيرات التغيير في مكان وظروف العمل الطبيعية على بيئة العمل الداخلية ورضا وأداء العاملين". معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث، ١٤٠٣هـ.