

أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج

عمر بن حسن بن محمد بن صالح غزاوي
جامعة الفيصل

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى معرفة مفهوم أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج، والتي لها الجانب الأكبر في تسهيل حركة الحجاج، وتوفير أفضل المقاييس للجودة الشاملة لتحسين أداء هذه المرافق من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمات. وذلك من خلال التركيز على الحجاج، والتزام الإدارة العليا بتطبيق الجودة، ومشاركة الإداريين والعاملين في مجال خدمات الحج، ووضع الإستراتيجيات والسياسات بهدف التحسين والتطوير المستمر من خلال اتباع نظم إدارة مرنة تتميز بالمشاركة الجماعية من قبل المخططين لها. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها على مجتمع الدراسة ممثلاً بـ الطبقة الإدارية العليا من المشرفين على مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة، واعتمدت الدراسة على العينة الغير عشوائية القصدية. حيث أخذت عينة هذه الدراسة من مجموع المشرفين على مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة. بأن تم توزيع ٢٦٤ استمارة تم استرجاعها وإدخالها لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وتم التوصل إلى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج إلى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجات ومستويات إيجابية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج التنمية التي تنتهجها سنويًا، ويظهر أيضًا أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات مبادئ الجودة الشاملة التي اعتمدها الباحث في دراسته. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات مهمة أبرزها: ضرورة زيادة الاهتمام والالتزام بمؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بتطبيق كافة أبعاد الجودة الشاملة، وذلك بهدف تطوير خدمات الحرم المكي الشريف بما يناسب رغبات وتطلعات الحجاج، كذلك يجب إشراك الإداريين والعاملين في مجالات الإرشاد للحج، ويتطلع الباحث إلى ضرورة توفر نظم إدارية مرنة قابلة للتجديد والتطوير والتعديل باستمرار للملاءمة الخدمات المقدمة لحجاج مكة المكرمة في الحرم الشريف.

المقدمة:

تعتبر الجودة الشاملة من المفاهيم والمواضيع الإدارية الحديثة مؤخرًا، وهي التي تقوم على أساس من مجموعة عدة أفكار ومبادئ وأساسيات يمكن لأي منظمة أو مؤسسة أن تطبقها وتسير على نهجها وذلك بهدف الوصول إلى تحقيق أفضل أداء، وتعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: الخدمات والمنتجات الجديدة والتي تلبي احتياجات الزبائن، من خلال التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها، ورفع مستوى الجودة مستنديًا في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات الحجاج.

مشكلة البحث: تتلخص المشكلة بالسؤال: ما مدى أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج؟

متغيرات البحث المستقلة: التركيز على الحجاج المستفيدين من خدمات المرافق، التزام الإدارة العليا بالجودة، مشاركة العاملين، السياسات والإستراتيجيات المتبعة، التحسين والتطوير المستمر، والنظم الإدارية المرنة. المتغير التابع: هو أداء خدمات مرافق الحج.

فرضيات البحث:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ بين التركيز على الحجاج والمعتمرين وأداء خدمات مرافق الحج.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ بين التزام الإدارة العليا بالجودة وأداء خدمات مرافق الحج.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ بين مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ بين السياسات والإستراتيجيات في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ بين التحسين والتطوير المستمر وأداء خدمات مرافق الحج.
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ بين النظم الإدارية المرنة المطبقة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وإداء خدمات مرافق الحج.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية إزاء أفراد العينة المبحوثة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج تعزى للعوامل الديمغرافية أو الفروق الشخصية مثل: (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والتخصص العلمي).

أهداف البحث:

التعرف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في أداء خدمات مرافق الحج من وجهة نظر الإداريين والعاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج . التعرف على أداء مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج لتلك الأسس والمبادئ للجودة الشاملة واعتمادها في خدمات مرافق الحج. دراسة العلاقة المتكاملة بين أسس ومبادئ استخدام الجودة الشاملة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج كمتغير مستقل على أداء خدمات مرافق الحج كمتغير تابع.

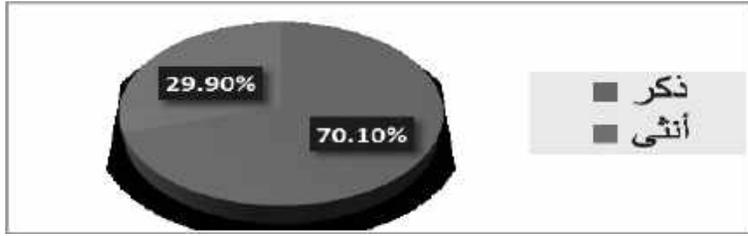
أهمية البحث:

إلقاء الضوء بشكل اساسي على مرافق الحج ومعرفة الجودة التي تتمتع بها خدمات مرافق الحج ، ويعتبر البحث تطبيقاً لأسس ومبادئ الجودة الشاملة في تطوير خدمات مرافق الحج لتقويم أداؤها الخدماتي للحجاج، و تزويد مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بنموذج تطبيقي للجودة بهدف تحسين وتطوير أداؤها لخدمات مرافق الحج.

منهجية البحث: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها. مجتمع البحث: مجتمع الدراسة ممثلاً بـ الطبقة الإدارية العليا من المطوفين والإداريين من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة.

عينة البحث: اعتمدت الدراسة على العينة الغير عشوائية القصدية. حيث أخذت عينة هذه الدراسة من مجموع المشرفين على مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة. بأن تم توزيع ٢٦٤ استمارة تم استرجاعها وإدخالها لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS قصد تحليلها. وفيما يلي بعض الخصائص العامة للعينة المختارة:

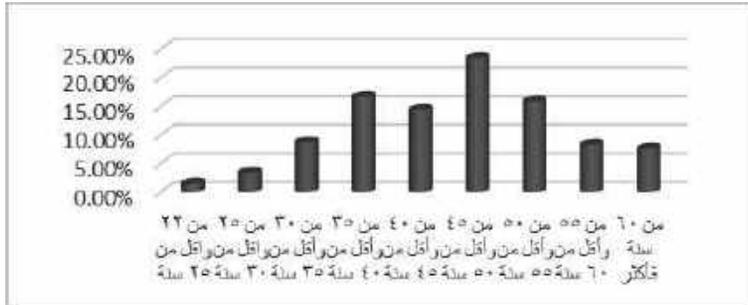
الجنس: شكل رقم (١): توزيع عينة الدراسة على حسب الجنس.



(أعد الشكل بناء على ضوء مخرجات spss)

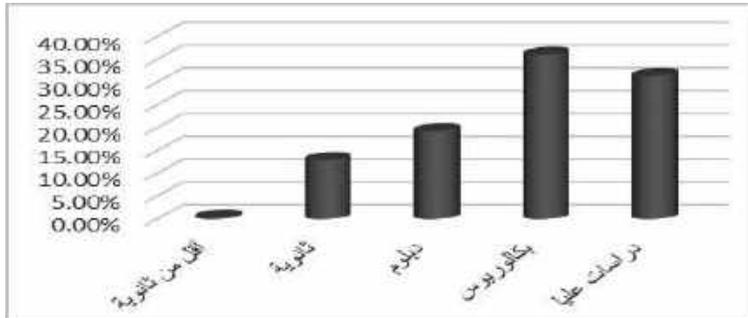
يتضح من الشكل السابق أن جل أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور (٧٠,١%) في المقابل يلاحظ أن ٢٩,٩% هم من فئة الإناث.

العمر: شكل رقم (٢): توزيع عينة الدراسة على حسب الفئات العمرية.



يتضح أن أكبر فئة مكونة لعينة الدراسة يتراوح عمرها بين ٤٥ و ٥٠ سنة بنسبة ٢٣,٥% تلها الفئة التي يتراوح عمرها بين ٣٥ و ٤٠ سنة بنسبة ١٦,٧%، ومن ثم الفئة التي يتراوح عمرها بين ٥٠ و ٥٥ سنة بنسبة ١٥,٩%. في المقابل فإن الفئة التي يتراوح عمرها بين ٢٢ و ٢٥ سنة كانت الأصغر في عينة الدراسة بنسبة ١,٥%.

المستوى التعليمي: شكل رقم (٣): توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي.



يتضح أن جل مفردات عينة الدراسة (٣٦%) لديهم مستوى بكالوريوس، تلهم مباشرة فئة الدراسات العليا بنسبة ٣١,٤%. بينما حلت الفئة التي لديها مستوى "أقل من ثانوية" في الأخير بنسبة ٠,٤%.

المهنة: جدول (١): توزيع عينة الدراسة وفقاً للمهنة التي يشتغلون بها.

النسبة	التكرار	المهنة
٥١,٣	١٤١	مطوف
٤	١١	عضو مجلس إدارة مؤسسة الطوافة
٢,٩	٨	وكيل

أخرى	١١٥	٤١,٨
المجموع	٢٧٥	١٠٠

يمكن ملاحظة أن مهنة المطوف هي أكثر مهنة يشتغل بها مفردات عينة الدراسة (٥١,٣%) بينما حل الاختيار "أخر" ثانيًا بنسبة ٤١,٨%. في المقابل حلت مهنتا "عضو مجلس إدارة مؤسسة الطوافة" و "وكيل" في الأخير بنسبة ٤% و ٢,٩% على الترتيب.

جدول (٠٢): انطباعات المستجوبين بخصوص تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في خدمات الحج

الاجابات		
النسبة	التكرار	
15.2	58	التركيز على الحجاج المستفيدين من خدمات الحج
28.3	108	مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج
7.3	28	السياسات والإستراتيجية المتبعة
35.2	134	التحسين والتطوير المستمر
13.9	53	النظم الإدارية المرنة
100.0	381	المجموع

يتضح أن عبارة "التحسين والتطوير المستمر" هي أكثر مبدأ مطبق في خدمات الحج بنسبة ٣٥,٢% من عدد الإجابات المحصل عليها، تليها عبارة "مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج" بنسبة ٢٨,٣%، من ثم عبارة "التركيز على الحجاج المستفيدين من خدمات الحج" بنسبة ١٥,٢%، تليها عبارة "النظم الإدارية المرنة" بنسبة ١٣,٩%، وفي الأخير حلت عبارة "السياسات والاستراتيجيات المتبعة" كأخر مبدأ مطبق بنسبة ٧,٣%. ويمكن ملاحظة أيضًا أنه تم وضع عبارة "التزام الإدارة العليا بالجودة" لكن لم يتم الموافقة عليها تمامًا من طرف عينة الدراسة.

أداة الدراسة: طبيعة موضوع هذه الدراسة تتطلب استعمال أداة منهجية رئيسة واحدة هي الاستبيان.

الجدول رقم (٣): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

العبارات المختبرة	معامل ألفا كرونباخ	حجم العينة المختبرة
١٨	٠,٩٧٧	٢٦٤

(أعد الجدول بناء على مخرجات SPSS)

يلاحظ من الجدول السابق أن نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تقدر بـ ٩٧,٧% وبالتالي يمكن تطبيق الاستبيان ميدانياً.

ثانيًا: المقاييس الوصفية المرتبطة بالمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

أ- المقاييس الوصفية المرتبطة بالمتغيرات المستقلة: تم أخذ انطباعات المستجوبين بخصوص الأداء من خلال تخصيص ٣٧ عبارة موزعة على ٦ محاور.

ب- التحليل الوصفي لمتغير التركيز على الحجاج والمعتمريين المستفيدين من خدمات مرافق الحج:

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب والتكرارات لإجابات المستجوبين حول عبارات المتغير المستقل الأول

العبارة	درجة الاستجابة						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقييم
	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة					
١	ك	٠	١٢	٢٨	٦٢	١٦٢	٤,٤١	٠,٨٥٤	١	جيد
	%	٠	٤,٥	١٠,٦	٢٣,٥	٦١,٤				
٢	ك	٢	١٩	٤٢	١٢٠	٨١	٣,٩٨	٠,٩٠٨	٣	حسن
	%	٠,٨	٧,٢	١٥,٩	٤٥,٥	٣٠,٧				
٣	ك	٢	١٤	٣٩	١٠٧	١٠٢	٤,١٠	٠,٨٩٧	٢	حسن
	%	٠,٨	٥,٣	١٤,٨	٤٠,٥	٣٨,٦				
٤	ك	١٨	٢٤	٦١	٩٢	٦٩	٣,٦٤	١,١٦	٦	حسن
	%	٦,٨	٩,١	٢٣,١	٣٤,٨	٢٦,١				
٥	ك	٧	٣٣	٥٣	١١٦	٥٥	٣,٦٧	١,٠٢٣	٥	حسن
	%	٢,٧	١٢,٥	٢٠,١	٤٣,٩	٢٠,٨				
٦	ك	٨	١١	٧٠	٨٨	٨٧	٣,٨٩	١,٠١٢	٤	حسن
	%	٣,٠	٤,٢	٢٦,٥	٣٣,٣	٣٣,٠				
٧	ك	١٩	٢٠	٧٤	٨٩	٦٢	٣,٥٨	١,١٤٠	٧	حسن
	%	٧,٢	٧,٦	٢٨	٣٣,٧	٢٣,٥				
المتوسط العام لعبارات هذا المتغير	ك	-	-	-	-	-	٣,٩٠	٠,٧٥٠	-	حسن
	%	-	-	-	-	-				

يوضح الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المستجوبين حول عبارات المحور الأول قد بلغ ٣,٩٠، بانحراف معياري بلغ ٠,٧٥، وهو ما يدل على وجود تركيز حسن على الحجج والمعتمدين المستفيدين من خدمات مرافق الحجج. على صعيد العبارات، نالت العبارة رقم (١) التي مفادها " يتم التركيز دوماً على احتياجات الحجج باستمرار" أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته ٤,٤١، بانحراف معياري قدره ٠,٨٥، وهو ما يعني قبول شبه تام لهذه العبارة التي تقع ضمن مجال التقييم الجيد، وهو نفس التحليل تقريبا الذي سيقدم للعبارة رقم ٣ التي تفيد بقيام مؤسسات الطوافة دوماً بإظهار الاهتمام باحتياجات الحجج، والتي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره ٤,١٠، وبانحراف معياري قدره ٠,٨٩٧، وهو ما يعني أنها تقع ضمن مجال التقييم الحسن لكنها قريبة جداً من مجال التقييم الجيد. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم ٧ بقيمة بلغت ٣,٩٠، وبانحراف معياري بلغ ١,١٤، وهو ما يدل على وجود قبول حسن لهذه العبارة، التي تفيد بحرص المؤسسة على التأكد المؤسسة من رضا الحجج قبل انصرافهم من مرافق الحجج.

التحليل الوصفي لمتغير التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحجج بالجودة في خدماتها جدول رقم (٥):

العبارة	درجة الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقييم
---------	----------------	-----------------	-------------------	---------	---------

				أوافق بشدة		محايد	لا أوافق				
				أوافق	أوافق بشدة		لا أوافق	لا أوافق بشدة			
8	حسن	٤	٠,٩٤٨	٣,٨٣	٦١	١٣٠	٤٨	١٨	٧	ك	تظهر الإدارة العليا دوماً اهتماماً واضحاً باحتياجات خدمات المرافق فترة الحج
					٢٣,١	٤٩,٢	١٨,٢	٦,٨	٢,٧	%	
9	حسن	٢	٠,٨٠٣	٤,٠٣	٧٧	١٣١	٤٧	٧	٢	ك	يتم الالتزام بالقوانين الموضوعه لحل أي مشكلة طارئة في مرافق الحج
					٢٩,٢	٤٩,٦	١٧,٨	٢,٧	٠,٨	%	
10	حسن	١	٠,٨٣٣	٤,١٤	١٠١	١١٠	٤٥	٦	٢	ك	يتم العمل على تقديم خدمات جديدة ومتنوعة كل عام استعدادا لموسم الحج
					٣٨,٣	٤١,٧	١٧	٢,٣	٠,٨	%	
11	حسن	٣	١,٠١٨	٣,٨٤	٧٥	١١٠	٤٩	٢٣	٧	ك	يتم العمل على الوصول الى رضا كامل عن خدمات مرافق الحج
					٢٨,٤	٤١,٧	١٨,٦	٨,٧	٢,٧	%	
12	حسن	٥	١,٠٢٢	٣,٦٠	٥٢	١٠١	٧٥	٢٧	٩	ك	يتم إجراء بحوث واستطلاعات آراء عن خدمات مرافق الحج سنويًا
					١٩,٧	٣٨,٣	٢٨,٤	١٠,٢	٣,٤	%	
13	حسن	٦	١,٠١٣	٣,٥٨	٤٨	٩٨	٩٣	١٠	١٥	ك	يتم تخصيص بنداً في الموازنة بغرض تطوير الجودة لخدمات مرافق الحج
					١٨,٢	٣٧,١	٣٥,٢	٣,٨	٥,٧	%	
حسن	-	-	٠,٧٥١	٣,٨٤	-	-	-	-	-	ك	المتوسط العام لعبارات هذا المحور
					-	-	-	-	-	%	

يوضح الجدول وجود قبول حسن لمجموع عبارات هذا المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لها قيمة ٣,٨٤ بانحراف معياري قدره ٠,٧٥١، وهو ما يعني أن العينة المبحوثة يرون أن التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها حسن على العموم. على المستوى الجزئي، نالت العبارة رقم (٣) أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته ٤,١٤ بانحراف معياري قدرة ٠,٨٣٣، وهو ما يعني وجود قبول حسن لعمل المؤسسة على تقديم خدمات جديدة ومتنوعة كل عام استعداداً لموسم الحج. تلتها في المرتبة الثانية العبارة رقم ٢ التي مفادها " يتم الالتزام بالقوانين الموضوعه لحل أي مشكلة طارئة في مرافق الحج " بمتوسط حسابي قدره ٤,٠٣ وبانحراف معياري قدرة ٠,٨٠٣، وهو ما يدل على وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة. في المقابل، نالت العبارة رقم (٦) التي مفادها "يتم تخصيص بند في الموازنة بغرض تطوير الجودة لخدمات مرافق الحج" أدنى متوسط حسابي قدرت قيمته ب ٣,٥٨ وبانحراف معياري ١,٠١٣ لكنه يدل أيضاً على وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة.

ت- التحليل الوصفي لمتغير مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج جدول (٦)

				درجة الاستجابة							
				أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
14	حسن	٢	٠,٩٥٨	٣,٧٥	٦٤	٩٧	٨١	١٧	٥	ك	تمنح فرصة للعاملين بالمؤسسة الطوافة ومكاتب الحج بإبداء آرائهم في أداء مرافق الحج والعمرة
					٢٤,٢	٣٦,٧	٣٠,٧	٦,٤	١,٩	%	

15	ك	٦	٤٤	٧٤	٩٧	٤٣	٣,٤٨	١,٠٢٤	٧	حسن	يتم إشراك العاملين في إيجاد الحلول
											٢,٣
16	ك	١٠	٣١	٦٠	١٢١	٤٢	٣,٥٨	١,٠١٣	٥	حسن	يتم إعطاء صلاحيات للعاملين بأنشطة
											٣,٨
17	ك	١٣	٢٤	٨١	٩٦	٥٠	٣,٥٥	١,٠٥٢	٦	حسن	يتم تكوين فرق أعمال تختص في حل
											٤,٩
18	ك	١٢	٢٣	٥٣	١٢٦	٥٠	٣,٦٧	١,٠٢٣	٤	حسن	يتم العمل بروح الفريق الواحد بشكل
											٤,٥
19	ك	١٠	٣٦	٨٠	١١٠	٢٨	٣,٤١	٠,٩٧٩	٨	حسن	يتم عمل حلقات جودة في الوزارة
											٣,٨
20	ك	١٦	٠	٦٤	٩٩	٨٥	٣,٩٥	٠,٨٩٨	١	حسن	يتم حل الصراع بين الحجج ومنع أي
											٦,١
21	ك	٤	٣٦	٥٣	١١٧	٥٤	٣,٦٨	٠,٩٩٦	٣	حسن	يتم أخذ آراء العاملين في إيجاد الحلول
											١,٥
حسن	ك	-	-	-	-	-	٣,٦٣	٠,٧٨٧	-	حسن	المتوسط العام لعبارات هذا المتغير
											-

يوضح الجدول وجود قبول حسن لمجموع إجابات المستجوبين بخصوص عبارات هذا المحور (مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لمجموعها ٣,٦٣ بانحراف معياري قدره ٠,٧٨٧. على الصعيد الجزئي، نالت العبارة (رقم ٦) أدنى متوسط حسابي بلغت قيمته ٣,٤١ بانحراف معياري قدره ٠,٩٧٩، وهو ما يدل على وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة التي تفيد بعمل حلقات جودة في الوزارة لمتابعة سير إجراءات عملها. في المقابل نالت العبارة رقم (٧) التي تعلقت بحل الصراع بين الحجج ومنع أي مشكلة تحدث أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته ٣,٩٥ بانحراف معياري قدره ٠,٨٩٨ وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة، تلتها مباشرة العبارة رقم (١) التي تفيد بمنح فرصة للعاملين بالمؤسسة الطوافة ومكاتب الحج بإبداء آرائهم في أداء مرافق الحج والعمرة والتي نالت تقييم حسن كذلك بمتوسط حسابي بلغت قيمته ٣,٧٥ وبانحراف معياري قدره ٠,٩٥٨.

التحليل الوصفي لمتغير السياسات والاستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج: جدول (٧)

العبارة	درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقييم		
	لا	لا	أوافق بشدة	أوافق	أوافق						
22	ك	١٥	٤٧	٥٧	٨٧	٥٨	٣,٤٧	١,١٧٩	٦	حسن	توجد وحدة تدريب وتأهيل
	%	٥,٧	١٧,٨	٢١,٦	٣٣	٢٢					للعاملين في مجالات الجودة
23	ك	١٣	٣٥	٧٦	٩٦	٤٤	٣,٤٦	١,٠٧١	٧	حسن	توجد وسائل وتجهيزات وتدريب

				١٦,٧	٣٦,٤	٢٨,٨	١٣,٣	٤,٩	%	على كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجه الحجاج	
24	حسن	٥	١,١٠٩	٣,٥٠	٥٧	٧٧	٨٤	٣٣	١٣	ك	يتم الاستفادة من برامج التدريب التي تعملها مؤسسات الطواف ومكاتب الحج باستمرار
					٢١,٦	٢٩,٢	٣١,٨	١٢,٥	٤,٩	%	
25	حسن	٣	٠,٩٧٤	٣,٧١	٥٨	١١٠	٦٢	٣١	٣	ك	يتم العمل على سياسة رفع الجودة وتحسين الأداء لمرافقها الدينية وخدماتها المقدمة للحجاج
					٢٢	٤١,٧	٢٣,٥	١١,٧	١,١	%	
26	حسن	٢	١,٠٥٥	٣,٧٢	٦٢	١١٦	٤٦	٣١	٩	ك	يتم استخدام التقنيات الحديثة في رفع الجودة وتحسن الأداء
					٢٣,٥	٤٣,٩	١٧,٤	١١,٧	٣,٤	%	
27	حسن	٤	١,١٦١	٣,٦٠	٦٣	١٠٠	٥٢	٣٢	١٧	ك	يتم الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال الجودة بهدف تحسين أداء مهام وعمل مؤسسات الطواف ومكاتب الحج
					٢٣,٩	٣٧,٩	١٩,٧	١٢,١	٦,٤	%	
28	حسن	١	٠,٩٨٠	٣,٧٩	٧١	٩٧	٧٢	١٩	٥	ك	يشمل التدريب في مجالات الجودة تجهيزات مناسبة وأساليب احصائية لإتمامها
					٢٦,٩	٣٦,٧	٢٧,٣	٧,٢	١,٩	%	
حسن	-	-	٠,٩٠٥	٣,٦١	-	-	-	-	-	ك	المتوسط العام لعبارات هذا المحور
					-	-	-	-	-	%	

يلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي عبارات هذا المحور (السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطواف ومكاتب الحج) قد بلغت ٣,٦١ بانحراف معياري قدره ٠,٩٠٥ وهو ما يدل على وجود قبول حسن لصحة عبارات هذا المحور مجتمعة. على الصعيد الجزئي، نالت العبارة رقم (٧) التي مفادها "يشمل التدريب في مجالات الجودة تجهيزات مناسبة وأساليب إحصائية لإتمامها" أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته ٣,٧٩ بانحراف معياري قدره ٠,٩٨٠ وهو ما يدل على قبول حسن لصحة هذه العبارة، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (٥) بمتوسط حسابي تبلغ قيمته ٣,٧٢ بانحراف معياري قدره ١,٠٥٥ وهو ما يؤكد استخدام التقنيات الحديثة في رفع الجودة وتحسن الأداء. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم (٢) التي تفيد بوجود وسائل وتجهيزات وتدريب على كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجه الحجاج، حيث قدر متوسط إجابات المستجوبين بخصوصها ٣,٤٦ بانحراف معياري قدره ١,٠٧١

التحليل الوصفي لمتغير التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطواف ومكاتب الحج: جدول (٨)

العبارة	التقييم	الدرجة	الاحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة						
					أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة		
29	حسن	١	١,٠٥٤	٣,٨١	٧٧	١٠٢	٥٠	٢٨	٧	ك	يتم التعامل على أن الجودة هدف إستراتيجي مهم
					٢٩,٢	٣٨,٦	١٨,٩	١٠,٦	٢,٧	%	
30	حسن	٣	١,٠٤٥	٣,٧١	٦٥	١٠٠	٧١	١٦	١٢	ك	يتم تقييم خطط الجودة طويلة الأجل باستمرار
					٢٤,٦	٣٧,٩	٢٦,٩	٦,١	٤,٥	%	
31	حسن	٥	١,١٠٧	٣,٦٨	٦٩	٩٦	٥٩	٢٨	١٢	ك	يوجد آليات لمتابعة التغيرات في

				٢٦,١	٣٦,٤	٢٢,٣	١٠,٦	٤,٥	%	حاجات ورغبات الحجاج	
حسن	٢	٠,٩٦٣	٣,٧٦	٥٥	١٢٤	٦٢	١٣	١٠	ك	يتم تعديل الأهداف الاستراتيجية وفقاً لاحتياجات مرافق الحج	32
				٢٠,٨	٤٧	٢٣,٥	٤,٩	٣,٨	%		
حسن	٤	١,٠٩٠	٣,٦٨	٦٤	١١٠	٤٠	٤٣	٧	ك	يتم تحديث التكنولوجيا بشكل مستمر	33
				٢٤,٢	٤١,٧	١٥,٢	١٦,٣	٢,٧	%		
حسن	-	٠,٩٢٢	٣,٧٣	-	-	-	-	-	ك	المتوسط العام لعبارات هذا المحور	
				-	-	-	-	-	%		

قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لمجموع عبارات هذا المحور قد بلغت ٣,٧٣، بانحراف معياري قدره ٠,٩٢٢ وهو يقع ضمن مجال التقييم الحسن، ما يدل على وجود قبول حسن من طرف المستجوبين لوجود تحسين وتطوير مستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج. على صعيد العبارات، نالت العبارة رقم (١) التي مفادها " يتم التعامل على ان الجودة هدف إستراتيجي مهم " أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته ٣,٨١ بانحراف معياري قدره ١,٠٥٤ وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة من طرف المستجوبين، وحلت العبارة رقم (٤) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ ٣,٧٦ وبانحراف معياري قدره ٠,٩٦٣ وهو ما يعني أن قيام المؤسسات بتعديل الأهداف الإستراتيجية وفقاً لاحتياجات مرافق الحج يتم بشكل حسن. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم (٣) بقيمة قدرها ٣,٦٨ بانحراف معياري قدره ١,١٠٧ وهو يقع ضمن مجال التقييم الحسن ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة التي تفيد بتقييم خطط الجودة طويلة الأجل باستمرار.

التحليل الوصفي لمتغير النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج: جدول (٩)

التقييم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة					العبارة		
				أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
حسن	٣	١,٠١٨	٣,٥٦	٤٨	١٠١	٧٧	٢٩	٩	ك	تتمتع الخطط بالمرونة لتعديلها باستمرار	34
				١٨,٢	٣٨,٣	٢٩,٢	١١	٣,٤	%		
حسن	٤	١,٠٩٢	٣,٤٨	٥٠	٩٤	٦٤	٤٧	٩	ك	يتم تعديل الأهداف الاستراتيجية وفقاً لحاجات ورغبات الحجاج	35
				١٨,٩	٣٥,٦	٢٤,٢	١٧,٨	٣,٤	%		
حسن	٢	١,٠٢٠	٣,٦٥	٥٧	١٠٧	٥٤	٤٤	٢	ك	توجد آلية متبعة بتعديل مستمر للخطط والإستراتيجيات باستمرار	36
				٢١,٦	٤٠,٥	٢٠,٥	١٦,٧	٠,٨	%		
حسن	١	٠,٩٤٢	٣,٦٧	٥٧	٩٤	٨٦	٢٥	٢	ك	يستخدم مقاييس رقمية وإحصائية لإنجاز العاملين لدى المرءوسين والعاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج.	37
				٢١,٦	٣٥,٦	٣٢,٦	٩,٥	٠,٨	%		
حسن	-	٠,٨٧٥	٣,٥٩	-	-	-	-	-	ك	المتوسط العام لعبارات هذا المحور	
				-	-	-	-	-	%		

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجمالي عبارات هذا المحور (النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) قد بلغ ٣,٥٩ بانحراف معياري قدره ٠,٨٧٥ وهو يقع ضمن مجال التقييم الحسن، ما يعني وجود قبول حسن لعبارات هذا المحور من قبل المستجوبين. على الصعيد الجزئي، ويلاحظ أن العبارة رقم (٤) التي مفادها "يستخدم مقاييس رقمية وإحصائية لإنجاز العاملين لدى"

المردوسين والعاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج" قد نالت أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته ٣,٦٧ بانحراف معياري قدره ٠,٩٤٢، وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة، تلها مباشرة العبارة رقم (٣) التي تفيد بوجود الية متبعة بتعديل مستمر للخطة والإستراتيجيات باستمرار "بمتوسط حسابي قدره ٣,٦٥ وبانحراف معياري قدره ١,٠٢٠، وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة من قبل المستجوبين. أدنى متوسط حسابي، سجل بهذا المحور نالته العبارة رقم (٢) بقيمة بلغت ٣,٤٨ وبانحراف معياري بلغ ١,٠٩٢ وهو أيضا يقع ضمن مجال التقييم الحسن. بمعنى وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة.

١. المقاييس الوصفية المرتبطة بالمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج) جدول (١٠)

العبارة	درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	
	ك	لا	لا	أوافق بشدة	أوافق				
38	ك	٠	٣١	٧٠	١٠٩	٥٤	٣,٧٠	١	حسن
	%	٠	١١,٧	٢٦,٥	٤١,٣	٢٠,٥			
39	ك	٠	٤٥	٨٦	٨٧	٤٦	٣,٥٠	٤	حسن
	%	٠	١٧	٣٢,٦	٣٣	١٧,٤			
40	ك	٨	٤١	٦٩	٨٥	٦١	٣,٥٦	٢	حسن
	%	٣	١٥,٥	٢٦,١	٣٢,٢	٢٣,١			
41	ك	١٠	٢٧	١٠١	٦٨	٥٨	٣,٥١	٣	حسن
	%	٣,٨	١٠,٢	٣٨,٣	٢٥,٨	٢٢			
42	ك	١٨	٥٤	٩٨	٥٧	٣٧	٣,١٥	٥	متوسط
	%	٦,٨	٢٠,٥	٣٧,١	٢١,٦	١٤			
المتوسط العام لعبارات هذا المحور		ك	-	-	-	-	٣,٥٧	-	حسن
		%	-	-	-	-			

قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي لمجموع عبارات هذا المتغير (أداء خدمات مرافق الحج) قد بلغ ٣,٥٧ وبانحراف معياري قدره ٠,٨٤٣، اي أنه يقع ضمن مجال التقييم الحسن، ما يعني وجود قبول حسن من قبل المستجوبين حول جل عبارات هذا المتغير. على صعيد العبارات، نالت العبارة رقم (١) أعلى متوسط حسابي قدرت قيمته بـ ٣,٧٠ وبانحراف معياري قدره ٠,٩٢٤ وهو ما يدل على وجود قبول حسن لهذه العبارة التي تفيد بـ "تعتبر خدمات مرافق الحج تتمتع بالجودة تتميز بها كل عام"، تلها مباشرة العبارة رقم (٣) التي تفيد بتوفر دليل للجودة تتبعه مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج في تحديث مرافق الحج باستمرار، حيث بلغ متوسطها الحسابي قيمة ٣,٥٦ بانحراف معياري قدره ١,٠٩٧ وهو ما يعني وجود قبول حسن كذلك حول صحة هذه العبارة من قبل المستجوبين. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم (٥) التي مفادها تحقيق المرافق على وضعها الحالي قيمة عالية من الجودة بقيمة قدرت بـ ٣,١٥ وبانحراف معياري قدره ١,١١١ وهو ما يعني أن هذه العبارة تقع ضمن مجال التقييم المتوسط، ما يعني أن مستوى جودة المرافق الحالي متوسط من منظور أفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (اختبار الفرضيات) جدول (١١)

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	مستوى المعنوية المقابل	حجم العينة
التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج	أداء خدمات مرافق الحج	٠,٦٠٧	٠,٠٠٠	٢٦٤
التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها	أداء خدمات مرافق الحج	٠,٧٢٤	٠,٠٠٠	٢٦٤
مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج	أداء خدمات مرافق الحج	٠,٧٢٢	٠,٠٠٠	٢٦٤
السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج	أداء خدمات مرافق الحج	٠,٦٩٨	٠,٠٠٠	٢٦٤
التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج	أداء خدمات مرافق الحج	٠,٧٤٨	٠,٠٠٠	٢٦٤
متغير النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج	أداء خدمات مرافق الحج	٠,٧٧١	٠,٠٠٠	٢٦٤

علاقة الارتباط المسجلة ما بين المتغير المستقل الأول (متغير التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج) والمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج): بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٦٠٧ بمستوى معنوية مقابل قدره ٠,٠٠٠، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط متوسطة وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع.

علاقة الارتباط المسجلة ما بين المتغير المستقل الثاني (التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها) والمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج): بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٧٢٤ بمستوى معنوية مقابل قدره ٠,٠٠٠، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط متوسطة وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع.

علاقة الارتباط المسجلة ما بين المتغير المستقل الثالث (مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) والمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج): بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٧٢٢ بمستوى معنوية مقابل قدره ٠,٠٠٠، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع.

علاقة الارتباط المسجلة ما بين المتغير المستقل الرابع (السياسات والاستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) والمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج): بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٦٩٨ بمستوى معنوية مقابل قدره ٠,٠٠٠، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط متوسطة وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع.

علاقة الارتباط المسجلة ما بين المتغير المستقل الخامس (التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) والمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج): بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٧٤٨ بمستوى معنوية مقابل قدره ٠,٠٠٠، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط متوسطة وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع.

علاقة الارتباط المسجلة ما بين المتغير المستقل السادس (متغير النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) والمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج): بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٧٧١ بمستوى معنوية مقابل قدره ٠,٠٠٠، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع.

تحليل علاقة التأثير (اختبار الفرضيات) اختبار الفرضيات من (١-٦) جدول (١٢): ملخص نموذج الانحدار

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل R ²	الخطأ المعياري
٠,٨٣	٠,٦٩	٠,٦٨٢	٠,٤٧٥٤٢

معامل الارتباط قدر بـ (٠,٨٣ أو ٨٣%) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطردية بين مجموع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٩)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر معاً ما نسبته ٦٩% من التباين في المتغير التابع، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير مدروسة.

الجدول (١٣): تحليل تباين الانحدار ANOVA

مستوى المعنوية	مجموع مربع التباين	درجات الحرية	متوسط مربع التباين	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	١٢٨٩٩٧	٦	٢١٤٩٩	٩٥,١٢٠	٠,٠٠٠
البواقي	٥٨,٠٨٨	٢٥٧	٠,٢٢٦		
المجموع	١٨٧٠٨٥	٢٦٣			

قيمة F المحسوبة تقدر بـ (٩٥,١٢٠) وقيمة مستوى المعنوية المحسوب المقابلة لها بلغت (٠,٠٠٠)، وهي أقل من ٠,٠٠٥، وعليه يتم مبدئياً قبول كل الفرضيات (١ إلى ٦) الموضوعية سابقاً، ولكن بشكل مبدئي فقط والسبب أن هذه النتيجة تفيد بوجود تأثير إجمالي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ومنه قد يرجع التأثير المسجل على المستوى الكلي لمتغير مستقل واحد فقط أو بعضها فقط.

الجدول (١٤): اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقاً لإحصائية T₋

مستوى المعنوية (SIG)	T	BETA	الخطأ المعياري	B	المتغير
٠,٠١٢	٢,٥٤٤	٠,١٦٠	٠,٤٠٨	٠,٤٠٨	الثابت
٠,٠٠٠	-٣,٥٢٦	-٠,٢٤٥	٠,٠٧٨	-٠,٢٧٥	التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج والعمرة
٠,٠٠٠	٤,٨٤٢	٠,٤١٦	٠,٠٩٦	٠,٤٦٧	التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها
٠,٥٧٥	-٠,٥٦١	-٠,٠٥٠	٠,٠٩٦	-٠,٠٥٤	مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج
٠,٠٠٠	٤,١٣٤	٠,٢٥٣	٠,٠٥٧	٠,٢٣٦	السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج
٠,٠١٣	٢,٥١١	٠,١٨٤	٠,٠٦٧	٠,١٦٨	التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج
٠,٠٠٠	٤,٦٥٧	٠,٣٣٦	٠,٠٧٠	٠,٣٢٤	متغير النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج

معادلة الانحدار الخطي البسيط التي مفادها: $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + E$

أداء خدمات مرافق الحج = $٠,٤٠٨ + (-٠,٢٧٥)$ ، التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج والعمرة + $(٠,٤٦٧)$ ، التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها + $(-٠,٠٥٤)$ ، مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج + $(٠,٢٣٦)$ ، السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج + $(٠,١٦٨)$ ، التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج + $(٠,٣٢٤)$ ، والنظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج + البواقي. يمكن استنتاج:

بالنسبة للفرضية الأولى: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الأول (-٣,٥٢٦) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (٠,٠٠٠) وهي معنوية إحصائياً. وعليه يمكن قبول الفرضية الأولى التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq ٠,٠٥$ بين التركيز على الحجاج وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الثانية: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الثاني (٤,٨٤٢) وبلغ مستوى المعنوية المقابل لها (٠,٠٠٠) وعليه يمكن قبول الفرضية الثانية التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq ٠,٠٥$ بين التزام الإدارة العليا بالجودة وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الثالثة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الثالث (-٠,٥٦١) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (٠,٥٧٥) وهي غير معنوية إحصائياً. وعليه يمكن رفض الفرضية الثالثة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq ٠,٠٥$ بين مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الرابعة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الرابع (٤,١٣٤) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (٠,٠٠٠) وهي معنوية إحصائياً. وعليه، يمكن قبول الفرضية الرابعة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq ٠,٠٥$ بين السياسات والإستراتيجيات في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الخامسة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الخامس (٢,٥١١) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (٠,٠١٣) وهي معنوية إحصائياً. وعليه، يمكن قبول الفرضية الخامسة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq ٠,٠٥$ بين التحسين والتطوير المستمر وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية السادسة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل السادس (٤,٦٥٧) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (٠,٠٠٠) وهي معنوية إحصائياً. وعليه، يمكن قبول الفرضية السادسة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq ٠,٠٥$ بين النظم الإدارية المرنة المطبقة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.

اختبار الفرضية السابعة: تفيد هذه الفرضية العدمية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج تعزى للعوامل الديمغرافية أو الفروق الشخصية مثل: (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والتخصص العلمي).

جدول (١٥): النتائج الإحصائية لاختبار Anova حول أداء خدمات مرافق الحج الخاصة بالمتغيرات العامة.

المتغير	F	SIG	القرار
النوع	٠,٢٨٣	٠,٥٩٦	لا توجد فروق
السن	٥,٩١٨	٠,٠٠٠	توجد فروق
المستوى العلمي	٣,٩٤٥	٠,٠٠٠	توجد فروق
المسمى الوظيفي	٥٩١٨	٠,٠٠٠	توجد فروق

قيمة F لمتغير النوع هي: ٠,٢٨٣ تقابلها المعنوية المحسوبة (Sig) بقيمة ٠,٥٩٦ وهي أكبر من ٠,٠٠٥ ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج تعزى لمتغير النوع.

قيمة F لمتغير السن هي: ٥,٩١٨ تقابلها المعنوية المحسوبة (Sig) بقيمة ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠٥ ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج تعزى لمتغير السن، وهي نفس الملاحظة المعطاة لكل من متغير المستوى التعليمي و متغير المسمى الوظيفي. بناءً على هذه النتائج يمكن رفض الفرضية السابعة التي مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج تعزى للعوامل الديمغرافية أو الفروق الشخصية مثل: (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والتخصص العلمي).