|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج |  |
|  | عمر بن حسن بن محمد بن صالح غزاويجامعة 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 ممثلًا 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 264 استمارة تم استرجاعها وإدخالها لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وتم التوصل الى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج الى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجات ومستويات إيجابية ومتفاوتة على حسب خطط وبراج 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 مؤسسات 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 لملاءمة الخدمات المقدمة لحجاج مكة المكرمة في الحرم الشريف.

الـمـقـدمـة:

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 مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات الحجاج.

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

متغيرات البحث المستقلة: التركيز على الحجاج المستفيدين من خدمات المرافق، التزام الادارة 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 0.05 ≤ α بين التركيز على الحجاج والمعتمرين وأداء خدمات مرافق الحج.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين التزام الإدارة العليا بالجودة وأداء خدمات مرافق الحج.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين السياسات والإستراتيجيات في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.
5. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين التحسين والتطوير المستمر وأداء خدمات مرافق الحج.
6. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين النظم الإدارية المرنة المطبقة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج واداء 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:

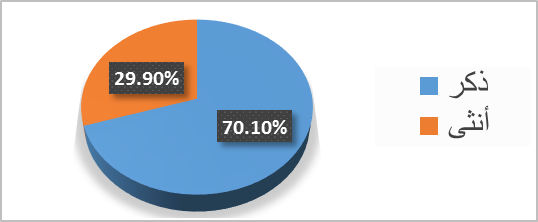
إلقاء الضوء بشكل اساسي على مرافق الحج ومعرفة الجودة التي تتمتع بهاد خدمات مرافق الحج ، ويعتبر البحث تطبيقًا لأسس ومبادئ الجودة الشاملة في تطوير خدمات مرافق الحج لتقويم أدائها الخدماتي للحجاج،و تزويد مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بنموذج تطبيقي للجودة بهدف تحسين وتطوير أدائها لخدمات مرافق الحج.

منهجية البحث: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها.

مجتمع البحث: مجتمع الدراسة ممثلًا 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 264 استمارة تم استرجاعها وإدخالها لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS قصد تحليلها. وفيما يلي بعض الخصائص العامة للعينة المختارة:

الجنس: شكل رقم (1): توزيع عينة الدراسة على حسب الجنس.



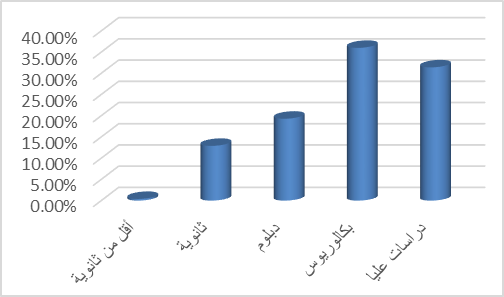
(أعد الشكل بناء على ضوء مخرجات spss)

يتضح من الشكل السابق أن جل أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور (70.1%) في المقابل يلاحظ أن 29.9% هم من فئة الإناث.

العمر: شكل رقم (2): توزيع عينة الدراسة على حسب الفئات العمرية.

يتضح أن أكبر فئة مكونة لعينة الدراسة يتراوح عمرها بين 45 و50 سنة بنسبة 23.5 %تليها الفئة التي يتراوح عمرها بين 35 و40 سنة بنسبة 16.7%، ومن ثم الفئة التي يتراوح عمرها بين 50 و55 سنة بنسبة 15.9%. في المقابل فإن الفئة التي يتراوح عمرها بين 22 و25 سنة كانت الأصغر في عينة الدراسة بنسبة 1.5%.

المستوى التعليمي: شكل رقم (3): توزيع عينة الدراسة وفقًا للمستوى التعليمي.



يتضح أن جل مفردات عينة الدراسة (36%) لديهم مستوى بكالوريوس، تليهم مباشرة فئة الدراسات العليا بنسبة 31.4%، بينما حلت الفئة التي لديها مستوى "أقل من ثانوية" في الأخير بنسبة 0.4%.

المهنة: جدول (01): توزيع عينة الدراسة وفقًا للمهنة التي يشتغلون بها.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| المهنة | التكرار | النسبة |
| مطوف  عضو مجلس إدارة مؤسسة الطوافة  وكيل  أخرى | 141  11  8  115 | 51.3  4  2.9  41.8 |
| المجموع | 275 | 100 |

يمكن ملاحظة أن مهنة المطوف هي أكثر مهنة يشتغل بها مفردات عينة الدراسة (51.3%) بينما حل الاختيار "آخر" ثانيًا بنسبة 41.8%. في المقابل حلت مهنتا "عضو مجلس إدارة مؤسسة الطوافة" و "وكيل" في الأخير بنسبة 4% و2.9% على الترتيب.

جدول (02): انطباعات المستجوبين بخصوص تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في خدمات الحج

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

يتضح أن عبارة "التحسين والتطوير المستمر" هي أكثر مبدأ مطبق في خدمات الحج بنسبة 35.2% من عدد الإجابات المحصل عليها، تليها عبارة "مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج" بنسبة 28.3%، من ثم عبارة "التركيز على الحجاج المستفيدين من خدمات الحج" بنسبة 15.2%، تليها عبارة "النظم الإدارية المرنة" بنسبة 13.9% ،وفي الأخير حلت عبارة "السياسات والاستراتيجيات المتعبة" كآخر مبدأ مطبق بنسبة 7.3%. 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 (3): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| حجم العينة المختبرة | معامل ألفا كرونباخ | العبارات المختبرة |
| 264 | 0.977 | 18 |

( أعد الجدول بناء على مخرجات SPSS)

يلاحظ من الجدول السابق أن نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تقدر بـ97.7% وبالتالي يمكن تطبيق الاستبيان ميدانيا.

ثانيًا: المقاييس الوصفية المرتبطة بالمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

1. المقاييس الوصفية المرتبطة بالمتغيرات المستقلة: تم أخذ انطباعات المستجوبين بخصوص الأداء من خلال تخصيص 37عبارة موزعة على 6 محاور.
2. التحليل الوصفي لمتغير التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج:

جدول (4): 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 | |
| 1 | يتم التركيز دوما على احتياجات الحجاج باستمرار | | ك | | 0 | | 12 | | 28 | | 62 | | 162 | | 4.41 | | 0.854 | | 1 | | جيد | |
| % | | 0 | | 4.5 | | 10.6 | | 23.5 | | 61.4 | |
| 2 | تسعى مؤسسات الطوافة دوما الي تحقيق الرضا عن خدمات المرافق بأماكن تواجد الحجاج بالمشاعر المقدسة | | ك | | 2 | | 19 | | 42 | | 120 | | 81 | | 3.98 | | 0.908 | | 3 | | حسن | |
| % | | 0.8 | | 7.2 | | 15.9 | | 45.5 | | 30.7 | |
| 3 | تظهر مؤسسات الطوافة دومًا الاهتمام باحتياجات الحجاج | | ك | | 2 | | 14 | | 39 | | 107 | | 102 | | 4.10 | | 0.897 | | 2 | | حسن | |
| % | | 0.8 | | 5.3 | | 14.8 | | 40.5 | | 38.6 | |
| 4 | هناك نظام يسمح بأخذ آراء الحجاج عن مدى رضاهم عن خدمات المرافق المرتبطة بأماكن تواجدهم فترة الحج | | ك | | 18 | | 24 | | 61 | | 92 | | 69 | | 3.64 | | 1.16 | | 6 | | حسن | |
| % | | 6.8 | | 9.1 | | 23.1 | | 34.8 | | 26.1 | |
| 5 | يتم الاستجابة لمطالب الحجاج أو ممثليهم بسرعة وكفاءة | | ك | | 7 | | 33 | | 53 | | 116 | | 55 | | 3.67 | | 1.023 | | 5 | | حسن | |
| % | | 2.7 | | 12.5 | | 20.1 | | 43.9 | | 20.8 | |
| 6 | تدرك مؤسسات الطوافة اهمية آراءالحجاج بشأن خدمات المرافق الخاصة بالحج | | ك | | 8 | | 11 | | 70 | | 88 | | 87 | | 3.89 | | 1.012 | | 4 | | حسن | |
| % | | 3.0 | | 4.2 | | 26.5 | | 33.3 | | 33.0 | |
| 7 | يتم التأكد من رضا الحجاج قبل انصرافهم من مرافق الحج | | ك | | 19 | | 20 | | 74 | | 89 | | 62 | | 3.58 | | 1.140 | | 7 | | حسن | |
| % | | 7.2 | | 7.6 | | 28 | | 33.7 | | 23.5 | |
| المتوسط العام لعبارات هذا المتغير | | ك | | - | | - | | - | | - | | - | | 3.90 | | 0.750 | | - | | حسن | |
| % | | - | | - | | - | | - | | - | |

يوضح الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المستجوبين حول عبارات المحور الأول قد بلغ 3.90، بانحراف معياري بلغ 0.75، وهو ما يدل على وجود تركيز حسن على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج. على صعيد العبارات، نالت العبارة رقم (1) التي مفادها " يتم التركيز دوما على احتياجات الحجاج باستمرار" أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته 4.41، بانحراف معياري قدره 0.85، وهو ما يعني قبول شبه تام لهذه العبارة التي تقع ضمن مجال التقييم الجيد، وهو نفس التحليل تقريبا الذي سيقدم للعبارة رقم 3 التي تفيد بقيام مؤسسات الطوافة دوما بإظهار الاهتمام باحتياجات الحجاج، والتي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.10 وبانحراف معياري قدره 0.897. وهو ما يعني أنها تقع ضمن مجال التقييم الحسن لكنها قريبة جدًا من مجال التقييم الجيد. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم 7 بقيمة بلغت 3.90 وبانحراف معياري بلغ 1,14 وهو ما يدل على وجود قبول حسن لهذه العبارة، التي تفيد بحرص المؤسسة على التأكد المؤسسة من رضا الحجاج قبل انصرافهم من مرافق الحج.

التحليل الوصفي لمتغير التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها جدول رقم (5):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العبارة | | درجة الاستجابة | | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقييم |
|  | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
| 8 | تظهر الإدارة العليا دومًا اهتمامًا واضحًا باحتياجات خدمات المرافق فترة الحج | ك | 7 | 18 | 48 | 130 | 61 | 3.83 | 0.948 | 4 | حسن |
| % | 2.7 | 6.8 | 18.2 | 49.2 | 23.1 |
| 9 | يتم الالتزام بالقوانين الموضوعة لحل أي مشكلة طارئة في مرافق الحج | ك | 2 | 7 | 47 | 131 | 77 | 4.03 | 0.803 | 2 | حسن |
| % | 0.8 | 2.7 | 17.8 | 49.6 | 29.2 |
| 10 | يتم العمل على تقديم خدمات جدية ومتنوعة كل عام استعدادا لموسم الحج | ك | 2 | 6 | 45 | 110 | 101 | 4.14 | 0.833 | 1 | حسن |
| % | 0.8 | 2.3 | 17 | 41.7 | 38.3 |
| 11 | يتم العمل على الوصول الى رضا كامل عن خدمات مرافق الحج | ك | 7 | 23 | 49 | 110 | 75 | 3.84 | 1.018 | 3 | حسن |
| % | 2.7 | 8.7 | 18.6 | 41.7 | 28.4 |
| 12 | يتم إجراء بحوث واستطلاعات آراء عن خدمات مرافق الحج سنويًا | ك | 9 | 27 | 75 | 101 | 52 | 3.60 | 1.022 | 5 | حسن |
| % | 3.4 | 10.2 | 28.4 | 38.3 | 19.7 |
| 13 | يتم تخصيص بنداً في الموازنة بغرض تطوير الجودة لخدمات مرافق الحج | ك | 15 | 10 | 93 | 98 | 48 | 3.58 | 1.013 | 6 | حسن |
| % | 5.7 | 3.8 | 35.2 | 37.1 | 18.2 |
| المتوسط العام لعبارات هذا المحور | | ك | - | - | - | - | - | 3.84 | 0.751 | - | حسن |
| % | - | - | - | - | - |

يوضح الجدول وجود قبول حسن لمجموع عبارات هذا المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لها قيمة 3.84 بانحراف معياري قدره 0.751 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 (3) أعلى متوسط حسابي بلغت قمته 4.14 بانحراف معياري قدرة 0,833 وهو ما يعني وجود قبول حسن لعمل المؤسسة على تقديم خدمات جدية ومتنوعة كل عام استعدادًا لموسم الحج. تلتها في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 التي مفادها " يتم الالتزام بالقوانين الموضوعة لحل أي مشكلة طارئة في مرافق الحج" بمتوسط حسابي قدره 4.03 وبانحراف معياري قدرة 0.803 وهو ما يدل على وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة. في المقابل، نالت العبارة رقم (6) التي مفادها "يتم تخصيص بند في الموازنة بغرض تطوير الجودة لخدمات مرافق الحج" أدنى متوسط حسابي قدرت قيمته بـ 3.58 وبانحراف معياري 1.013 لكنه يدل أيضًا على وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة.

1. التحليل الوصفي لمتغير مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج جدول (6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العبارة | | درجة الاستجابة | | | | | | | | | | | | المتوسط الحسابي | | الانحراف المعياري | الترتيب | | | التقييم |
|  | | لا أوافق بشدة | لا أوافق | | محايد | أوافق | | | أوافق بشدة | | |
| 14 | | تمنح فرصة للعاملين بالمؤسسة الطوافة ومكاتب الحج بإبداء آرائهم في أداء مرافق الحج والعمرة | | ك | 5 | 17 | 81 | | | 97 | | | 64 | | | 3.75 | 0.958 | | 2 | | حسن |
| % | 1.9 | 6.4 | 30.7 | | | 36.7 | | | 24.2 | | |
| 15 | | يتم إشراك العاملين في إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجهها الوزارة | | ك | 6 | 44 | 74 | | | 97 | | | 43 | | | 3.48 | 1.024 | | 7 | | حسن |
| % | 2.3 | 16.7 | 28 | | | 36.7 | | | 16.3 | | |
| 16 | | يتم إعطاء صلاحيات للعاملين بأنشطة تحسين طرق أداء الأعمال التي يقومون بها | | ك | 10 | 31 | 60 | | | 121 | | | 42 | | | 3.58 | 1.013 | | 5 | | حسن |
| % | 3.8 | 11.7 | 22.7 | | | 45.8 | | | 15.9 | | |
| 17 | | يتم تكوين فرق أعمال تختص في حل المشكلات المتعلقة بخدمات مرافق الحج | | ك | 13 | 24 | 81 | | | 96 | | | 50 | | | 3.55 | 1.052 | | 6 | | حسن |
| % | 4.9 | 9.1 | 30.7 | | | 36.4 | | | 18.9 | | |
| 18 | | يتم العمل بروح الفريق الواحد بشكل جماعي | | ك | 12 | 23 | 53 | | | 126 | | | 50 | | | 3.67 | 1.023 | | 4 | | حسن |
| % | 4.5 | 8.7 | 20.1 | | | 47.7 | | | 18.9 | | |
| 19 | | يتم عمل حلقات جودة في الوزارة لمتابعة سير إجراء عملياتها | | ك | 10 | 36 | 80 | | | 110 | | | 28 | | | 3.41 | 0.979 | | 8 | | حسن |
| % | 3.8 | 13.6 | 30.3 | | | 41.7 | | | 10.6 | | |
| 20 | | يتم حل الصراع بين الحجاج ومنع أي مشكلة تحدث | | ك | 16 | 0 | 64 | | | 99 | | | 85 | | | 3.95 | 0.898 | | 1 | | حسن |
| % | 6.1 | 0 | 24.2 | | | 37.5 | | | 32.2 | | |
| 21 | | يتم أخذ آراء العاملين في إيجاد الحلول المناسبة لجودة أداء خدمات مرافق الحج | | ك | 4 | 36 | 53 | | | 117 | | | 54 | | | 3.68 | 0.996 | | 3 | | حسن |
| % | 1.5 | 13.6 | 20.1 | | | 44.3 | | | 20.5 | | |
| المتوسط العام لعبارات هذا المتغير | | | ك | - | - | - | | | | - | | | - | | 3.63 | 0.787 | | | - | حسن |
| % | - | - | - | | | | - | | | - | |

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 3,63 بانحراف معياري قدره 0.787. على الصعيد الجزئي، نالت العبارة رقم (6) أدنى متوسط حسابي بلغت قيمته 3.41 بانحراف معياري قدره 0.979، وهو ما يدل على وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة التي تفيد بعمل حلقات جودة في الوزارة لمتابعة سير إجراء عملياتها. في المقابل نالت العبارة رقم (7) التي تعلقت بحل الصراع بين الحجاج ومنع أي مشكلة تحدث أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته 3.95 بانحراف معياري قدره 0.898 وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة، تليها مباشرة العبارة رقم (1) 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 3.75 وبانحراف معياري قدره 0.958.

التحليل الوصفي لمتغير السياسات والاستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج: جدول (7)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العبارة | | درجة الاستجابة | | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقييم |
|  | لا  أوافق  بشدة | لا  أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
| 22 | توجد وحدة تدريب وتأهيل للعاملين في مجالات الجودة | ك | 15 | 47 | 57 | 87 | 58 | 3.47 | 1.179 | 6 | حسن |
| % | 5.7 | 17.8 | 21.6 | 33 | 22 |
| 23 | توجد وسائل وتجهيزات وتدريب على كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجه الحجاج | ك | 13 | 35 | 76 | 96 | 44 | 3.46 | 1.071 | 7 | حسن |
| % | 4.9 | 13.3 | 28.8 | 36.4 | 16.7 |
| 24 | يتم الاستفادة من برامج التدريب التي تعملها مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج باستمرار | ك | 13 | 33 | 84 | 77 | 57 | 3.50 | 1.109 | 5 | حسن |
| % | 4.9 | 12.5 | 31.8 | 29.2 | 21.6 |
| 25 | يتم العمل على سياسة رفع الجودة وتحسين الأداء لمرافقها الدينية وخدماتها المقدمة للحجاج | ك | 3 | 31 | 62 | 110 | 58 | 3.71 | 0.974 | 3 | حسن |
| % | 1.1 | 11.7 | 23.5 | 41.7 | 22 |
| 26 | يتم استخدام التقنيات الحديثة في رفع الجودة وتحسن الأداء | ك | 9 | 31 | 46 | 116 | 62 | 3.72 | 1.055 | 2 | حسن |
| % | 3.4 | 11.7 | 17.4 | 43.9 | 23.5 |
| 27 | يتم الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال الجودة بهدف تحسين أداء مهام وعمل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | ك | 17 | 32 | 52 | 100 | 63 | 3.60 | 1.161 | 4 | حسن |
| % | 6.4 | 12.1 | 19.7 | 37.9 | 23.9 |
| 28 | يشمل التدريب في مجالات الجودة تجهيزات مناسبة وأساليب احصائية لإتمامها | ك | 5 | 19 | 72 | 97 | 71 | 3.79 | 0.980 | 1 | حسن |
| % | 1.9 | 7.2 | 27.3 | 36.7 | 26.9 |
| المتوسط العام لعبارات هذا المحور | | ك | - | - | - | - | - | 3.61 | 0.905 | - | حسن |
| % | - | - | - | - | - |

يلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي عبارات هذا المحور (السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) قد بلغت 3.61 بانحراف معياري قدره 0.905 وهو ما يدل على وجود قبول حسن لصحة عبارات هذا المحور مجتمعة. على الصعيد الجزئي، نالت العبارة رقم (7) التي مفادها “يشمل التدريب في مجالات الجودة تجهيزات مناسبة وأساليب إحصائية لإتمامها" أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته 3.79 بانحراف معياري قدره 0.980 وهو ما يدل على قبول حسن لصحة هذه العبارة، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي تبلغ قيمته 3.72 بانحراف معياري قدره 1.055 وهو ما يؤكد استخدام التقنيات الحديثة في رفع الجودة وتحسن الأداء. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم (2) التي تفيد بوجود وسائل وتجهيزات وتدريب على كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجه الحجاج، حيث قدر متوسط إجابات المستجوبين بخصوصها 3.46 بانحراف معياري قدره 1.071

التحليل الوصفي لمتغير التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج: جدول (8)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العبارة | | درجة الاستجابة | | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقييم |
|  | لا  أوافق  بشدة | لا  أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
| 29 | يتم التعامل على أن الجودة هدف إستراتيجي مهم | ك | 7 | 28 | 50 | 102 | 77 | 3.81 | 1.054 | 1 | حسن |
| % | 2.7 | 10.6 | 18.9 | 38.6 | 29.2 |
| 30 | يتم تقييم خطط الجودة طويلة الأجل باستمرار | ك | 12 | 16 | 71 | 100 | 65 | 3.71 | 1.045 | 3 | حسن |
| % | 4.5 | 6.1 | 26.9 | 37.9 | 24.6 |
| 31 | يوجد آليات لمتابعة التغيرات في حاجات ورغبات الحجاج | ك | 12 | 28 | 59 | 96 | 69 | 3.68 | 1.107 | 5 | حسن |
| % | 4.5 | 10.6 | 22.3 | 36.4 | 26.1 |
| 32 | يتم تعديل الأهداف الاستراتيجية وفقًا لاحتياجات مرافق الحج | ك | 10 | 13 | 62 | 124 | 55 | 3.76 | 0.963 | 2 | حسن |
| % | 3.8 | 4.9 | 23.5 | 47 | 20.8 |
| 33 | يتم تحديث التكنولوجيا بشكل مستمر | ك | 7 | 43 | 40 | 110 | 64 | 3.68 | 1.090 | 4 | حسن |
| % | 2.7 | 16.3 | 15.2 | 41.7 | 24.2 |
| المتوسط العام لعبارات هذا المحور | | ك | - | - | - | - | - | 3.73 | 0.922 | - | حسن |
| % | - | - | - | - | - |

قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لمجموع عبارات هذا المحور قد بلغت 3.73، بانحراف معياري قدره 0.922 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 (1) التي مفادها " يتم التعامل على ان الجودة هدف إستراتيجي مهم" أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته 3.81 بانحراف معياري قدره 1.054 وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة من طرف المستجوبين، وحلت العبارة رقم (4) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.76 وبانحراف معياري قدره 0.963 وهو ما يعني أن قيام المؤسسات بتعديل الأهداف الإستراتيجية وفقا لاحتياجات مرافق الحج يتم بشكل حسن. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم (3) بقيمة قدرها 3.68 بانحراف معياري قدره 1.107 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 (9)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العبارة | | درجة الاستجابة | | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقييم |
|  | لا  أوافق  بشدة | لا  أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
| 34 | تتمتع الخطط بالمرونة لتعديلها باستمرار | ك | 9 | 29 | 77 | 101 | 48 | 3.56 | 1.018 | 3 | حسن |
| % | 3.4 | 11 | 29.2 | 38.3 | 18.2 |
| 35 | يتم تعديل الأهداف الإستراتيجية وفقًا لحاجات ورغبات الحجاج | ك | 9 | 47 | 64 | 94 | 50 | 3.48 | 1.092 | 4 | حسن |
| % | 3.4 | 17.8 | 24.2 | 35.6 | 18.9 |
| 36 | توجد آلية متبعة بتعديل مستمر للخطط والإستراتيجيات باستمرار | ك | 2 | 44 | 54 | 107 | 57 | 3.65 | 1.020 | 2 | حسن |
| % | 0.8 | 16.7 | 20.5 | 40.5 | 21.6 |
| 37 | يستخدم مقاييس رقمية وإحصائية لإنجاز العاملين لدى المرءوسين والعاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج. | ك | 2 | 25 | 86 | 94 | 57 | 3.67 | 0.942 | 1 | حسن |
| % | 0.8 | 9.5 | 32.6 | 35.6 | 21.6 |
| المتوسط العام لعبارات هذا المحور | | ك | - | - | - | - | - | 3.59 | 0.875 | - | حسن |
| % | - | - | - | - | - |

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجمالي عبارات هذا المحور (النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج) قد بلغ 3.59 بانحراف معياري قدره 0.875 وهو يقع ضمن مجال التقييم الحسن، ما يعني وجود قبول حسن لعبارات هذا المحور من قبل المستجوبين. على الصعيد الجزئي، ويلاحظ أن العبارة رقم (4) التي مفادها "يستخدم مقاييس رقمية وإحصائية لإنجاز العاملين لدى المرءوسين والعاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج" قد نالت أعلى متوسط حسابي بلغت قيمته 3.67 بانحراف معياري قدره 0.942 وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة، تلتها مباشرة العبارة رقم (3) التي تفيد بوجود الية متبعة بتعديل مستمر للخطط والإستراتيجيات باستمرار “بمتوسط حسابي قدره 3.65 وبانحراف معياري قدره 1.020 وهو ما يعني وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة من قبل المستجوبين. أدنى متوسط حسابي، سجل بهذا المحور نالته العبارة رقم (2) بقيمة بلغت 3.48 وبانحراف معياري بلغ 1.092 وهو أيضا يقع ضمن مجال التقييم الحسن. بمعنى وجود قبول حسن لصحة هذه العبارة.

1. المقاييس الوصفية المرتبطة بالمتغير التابع (أداء خدمات مرافق الحج) جدول (10)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العبارة | | درجة الاستجابة | | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقييم |
|  | لا  أوافق  بشدة | لا  أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
| 38 | تعتبر خدمات مرافق الحج تتمتع بالجودة تتميز بها كل عام | ك | 0 | 31 | 70 | 109 | 54 | 3.70 | 0.924 | 1 | حسن |
| % | 0 | 11.7 | 26.5 | 41.3 | 20.5 |
| 39 | تتمتع خدمات مرافق الحج بنظام شامل ومتكامل لاحتياجات الحجاج والمعتمرين | ك | 0 | 45 | 86 | 87 | 46 | 3.50 | 0.971 | 4 | حسن |
| % | 0 | 17 | 32.6 | 33 | 17.4 |
| 40 | يتوفر دليل للجودة تتبعه مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج في تحديث مرافق الحج باستمرار | ك | 8 | 41 | 69 | 85 | 61 | 3.56 | 1.097 | 2 | حسن |
| % | 3 | 15.5 | 26.1 | 32.2 | 23.1 |
| 41 | يتم تقديم حوافز مادية للعاملين في تطوير الجودة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | ك | 10 | 27 | 101 | 68 | 58 | 3.51 | 1.060 | 3 | حسن |
| % | 3.8 | 10.2 | 38.3 | 25.8 | 22 |
| 42 | تحقق المرافق على وضعها الحالي قيمة عالية من الجودة | ك | 18 | 54 | 98 | 57 | 37 | 3.15 | 1.111 | 5 | متوسط |
| % | 6.8 | 20.5 | 37.1 | 21.6 | 14 |
| المتوسط العام لعبارات هذا المحور | | ك | - | - | - | - | - | 3.57 | 0.843 | - | حسن |
| % | - | - | - | - | - |

قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي لمجموع عبارات هذا المتغير (أداء خدمات مرافق الحج) قد بلغ 3.57 وبانحراف معياري قدره 0.843، 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 (1) أعلى متوسط حسابي قدرت قيمته بـ3.70 وبانحراف معياري قدره 0.924 وهو ما يدل على وجود قبول حسن لهذه العبارة التي تفيد بـ "تعتبر خدمات مرافق الحج تتمتع بالجودة تتميز بها كل عام"، تلتها مباشرة العبارة رقم (3) التي تفيد بـتوفر دليل للجودة تتبعه مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج في تحديث مرافق الحج باستمرار، حيث بلغ متوسطها الحسابي قيمة 3.56 بانحراف معياري قدره 1.097 وهو ما يعني وجود قبول حسن كذلك حول صحة هذه العبارة من قبل المستجوبين. أدنى متوسط حسابي نالته العبارة رقم (5) التي مفادها تحقيق المرافق على وضعها الحالي قيمة عالية من الجودة بقيمة قدرت بـ3.15 وبانحراف معياري قدره 1.111 وهو ما يعني أن هذه العبارة تقع ضمن مجال التقييم المتوسط، ما يعني أن مستوى جودة المرافق الحالي متوسط من منظور أفراد عينة الدراسة.

ثالثًا: تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (اختبار الفرضيات) جدول (11)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 0.607 | 0.000 | 264 |
| التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها | أداء خدمات مرافق الحج | 0.724 | 0.000 | 264 |
| مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | أداء خدمات مرافق الحج | 0.722 | 0.000 | 264 |
| السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | أداء خدمات مرافق الحج | 0.698 | 0.000 | 264 |
| التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | أداء خدمات مرافق الحج | 0.748 | 0.000 | 264 |
| متغير النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | أداء خدمات مرافق الحج | 0.771 | 0.000 | 264 |

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) 0.607 بمستوى معنوية مقابل قدره 0.000. 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) 0.724 بمستوى معنوية مقابل قدره 0.000، 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) 0.722 بمستوى معنوية مقابل قدره 0.000، 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) 0.698 بمستوى معنوية مقابل قدره 0.000، 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) 0.748 بمستوى معنوية مقابل قدره 0.000. 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) 0.771 بمستوى معنوية مقابل قدره 0.000، وعليه يمكن القول إن هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع

تحليل علاقة التأثير (اختبار الفرضيات) اختبار الفرضيات من (1-6) جدول (12): ملخص نموذج الانحدار

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| معامل الارتباط R | معامل التحديد R² | معامل التحديد المعدل R¯² | الخطأ المعياري |
| 0.83 | 0.69 | 0.682 | 0.47542 |

معامل الارتباط قدر بـ (0.83 أو 83%) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطردية بين مجموع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.69) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر معًا ما نسبتـه 69% من التباين في المتغير التابع ، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير مدروسة.

الجدول (13): تحليل تباين الانحدار ANOVA

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | مجموع مربع التباين | درجات الحرية | متوسط مربع التباين | قيمة F المحسوبة | مستوى المعنوية |
| الانحدار | 128997 | 6 | 21499 | 95.120 | 0.000 |
| البواقي | 58.088 | 257 | 0.226 |  |  |
| المجموع | 187085 | 263 |  |  |  |

قيمة F المحسوبة تقدر بـ (95.120) وقيمة مستوى المعنوية المحسوب المقابلة لها بلغت (0.000) وهي أقل من 0.05، وعليه يتم مبدئيا قبول كل الفرضيات (1 إلى 6) الموضوعة سابقا، ولكن بشكل مبدئي فقط والسبب أن هذه النتيجة تفيد بوجود تأثير لإجمالي المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ومنه قد يرجع التأثير المسجل على المستوى الكلي لمتغير مستقل واحد فقط أو بعضها فقط.

الجدول (14): اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقًا لإحصائية \_ T\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | B | الخطأ المعياري | BETA | T | مستوى المعنوية (SIG) |
| الثابت | 0.408 | 0.160 |  | 2.544 | 0.012 |
| التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين  من خدمات مرافق الحج والعمرة | 0.275- | 0.078 | 0.245- | 3.526- | 0.000 |
| التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها | 0.467 | 0.096 | 0.416 | 4.842 | 0.000 |
| مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | 0.054- | 0.096 | 0.50- | 0.561- | 0.575 |
| السياسات والإستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | 0.236 | 0.057 | 0.253 | 4.134 | 0.000 |
| التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | 0.168 | 0.067 | 0.184 | 2.511 | 0.013 |
| متغير النظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج | 0.324 | 0.070 | 0.336 | 4.657 | 0.000 |

معادلة الانحدار الخطي البسيط التي مفادها: Y= a+b1 X1+b2X2+b3X3+b4X4+b5X5+b6X6+E

أداء خدمات مرافق الحج= 0.408+ (0.275-) ،التركيز على الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات مرافق الحج والعمرة+ (0.467) ،التزام الإدارة العليا في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بالجودة في خدماتها+ (0.054-) ،مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج+ (0.236)،السياسات والاستراتيجيات المتبعة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج+ (0.168)،التحسين والتطوير المستمر في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج+ (0.324)، والنظم الإدارية المرنة في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج+ البواقي. يمكن استنتاج:

بالنسبة للفرضية الأولى: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الأول (3.526-) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (0.000) وهي معنوية إحصائيًا. وعليه يمكن قبول الفرضية الأولى التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين التركيز على الحجاج وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الثانية: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الثاني (4.842) وبلغ مستوى المعنوية المقابل لها (0.000) وعليه يمكن قبول الفرضية الثانية التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين التزام الإدارة العليا بالجودة وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الثالثة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الثالث (0.561-) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (0.575) وهي غير معنوية إحصائيًا. وعليه يمكن رفض الفرضية الثالثة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين مشاركة العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الرابعة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الرابع (4.134) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (0.000) وهي معنوية إحصائيًا. وعليه، يمكن قبول الفرضية الرابعة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين السياسات والإستراتيجيات في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية الخامسة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل الخامس (2.511) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (0.013) وهي معنوية إحصائيا. وعليه، يمكن قبول الفرضية الخامسة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α بين التحسين والتطوير المستمر وأداء خدمات مرافق الحج.

بالنسبة للفرضية السادسة: يتضح أن قيمة T المقابلة للمتغير المستقل السادس (4.657) وبلغت قيمة مستوى المعنوية المقابل لها (0.000) وهي معنوية إحصائيًا. وعليه، يمكن قبول الفرضية السادسة التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α 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 (15): النتائج الإحصائية لاختبار Anova حول أداء خدمات مرافق الحج الخاصة بالمتغيرات العامة.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| المتغير | F | SIG | القرار |
| النوع | 0.283 | 0.596 | لا توجد فروق |
| السن | 5.918 | 0.000 | توجد فروق |
| المستوى العليمي | 3.945 | 0.000 | توجد فروق |
| المسمى الوظيفي | 5918 | 0.000 | توجد فروق |

قيمة F لمتغير النوع هي: 0.283 تقابلها المعنوية المحسوبة (Sig) بقيمة 0.596 وهي أكبر من 0,05، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج تعزى لمتغير النوع.

قيمة F لمتغير النوع هي: 5.918 تقابلها المعنوية المحسوبة (Sig) بقيمة 0.000 وهي أقل من 0,05، 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 ومتغير 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).