

قياس مدى رضا مستخدمي المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة (مكاتب الخدمة الميدانية – مؤسسات الطوافات)

أ. عمر حسن محمد صالح غزاوي
كلية الأمير سلطان للإدارة – جامعة الفيصل

ملخص البحث:

يهدف البحث بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر تطبيق "أثر استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة" من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الطوافات ومكاتب الخدمة الميدانية في مكة المكرمة. والتي لها الجانب الأكبر في التعرف على حقيقة احتياجات وتوقعات مستخدمي المسار الإلكتروني المؤثرين والمتأثرين بأدائه، وترجمتها إلى حلول وبرامج عمل تستجيب لاحتياجاتهم وتعكس توقعاتهم، وللإجابة على التساؤلات البحثية، التي يتم إجابتها من خلال اختبار فرضيات البحث، هذا بالإضافة إلى اعتماد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في توضيح الجانب النظري وكذلك من خلال الدراسات السابقة والدوريات والرسائل العلمية، كما استخدم الباحث أداة للبحث الاستبانة، والتي أعدت خصيصاً للبحث بعد تقييمها وتحكيمها من عدد من المختصين، ثم وزعت على العينة المبحوثة والممثلة من مؤسسات الطوافات ومكاتب خدمة حجاج الخارج في مجال ادارة وتسجيل بيانات الحجاج ومطابقة الجوازات، إصدار كشوف الترحيل، اعتمادات الإركاب، والاستعلام والبحث ومتابعة حالة الإسكان والنقل والإعاشة، ورفع جودتها وكفاءتها وتحسين أدائها في مدينة مكة المكرمة.

وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث أخذت عينة هذه الدراسة من مجموع العاملين على مؤسسات الطوافات وموظفي الدعم لديها ومكاتب الحج ورؤساء ونواب وأعضاء وموظفين مكاتب الخدمة الميدانية في مدينة مكة المكرمة. وقد شملت العينة عدد ١٥٠ فرداً من مكاتب خدمات الحجاج المختلفة بواقع عدد اثنين موظفين من كل مكتب. بالإضافة إلى ستة من مؤسسات الطوافات بواقع أربعة من أعضاء مجلس الإدارة لهذه المؤسسات. وكان مجموع العينة المبحوثة ٣٢٤. وكان عدد الاستبانات المسترجعة ١٧٢ استبانة بنسبة استجابة تجاوزت الـ ٥٠%. وتم تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وتم اختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتم التوصل إلى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافات ومكاتب الحج إلى الاستخدام الجيد والملموس للمسار الإلكتروني بدرجات ومستويات إيجابية أو سلبية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج تضعها الوزارة التي تنتهجها سنوياً، ويظهر أيضاً أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الدراسة التي إعتدها الباحث في دراسته. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات هامة أبرزها: ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة. كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوض.

مع زيادة الاهتمام والالتزام الجيد مؤسسات الطوافات ومكاتب الحج بتطبيق المسار الإلكتروني وذلك بهدف تطوير الخدمات التي تقدم للحجاج عن طريق مؤسسات الطوافات ومكاتب الخدمة بما يناسب رغباتهم، ويتطلع الباحث إلى ضرورة توفر نظم متطورة للمسار الإلكتروني للملائمة الخدمات المقدمة من قبل مكاتب ومؤسسات الطوافات ومكاتب خدمة حجاج الخارج ونقابة السيارات.

المقدمة:

تحتل الضيافة الدينية مكانة هامة في اهتمام وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، ومن منطلق عملها الديني والإنساني المحاط بالاهتمام والتقدير لحجاج بيت الله الحرام في كل عام، يتم التطلع إلى تقديم أفضل الخدمات للحج والحجاج، من خلال الاعتماد على منهجية أساسها تعزيز الثقة والشفافية من خلال المصداقية في الأداء الذي يتسم بتسهيل إجراءات الحجاج، ومن خلال تجهيز نظام المسار الإلكتروني الذي يتبع تنظيم خدمات حجاج الخارج من تأهيل وتسجيل مزودي الحج والخدمات بالمملكة العربية السعودية من خلال مكتب سجل الذي ينظم حركة الحجاج منذ لحظة تسجيلهم للحج حتى مغادرتهم وعودتهم إلى بلادهم بعد انتهاء جميع مناسك الحج والعمرة. والتي تشمل خدمات (النقل والسكن والإعاشة وخدمات مؤسسات أرباب الطوائف) والتي تنفذ التعاقدات الإلزامية من نقل، سكن وإعاشة وغيرها، والتي تتداخل معها مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية مع مزودي الخدمات بالمملكة العربية السعودية من خلال مراقبة جودة الأداء، ومن بعد إكمال التعاقدات مع الحجاج يتم إدخال بيانات الحجاج وإرسالها للجهات المختصة في مكاتب الجوازات لإصدار تأشيرات الحج، بعد ذلك بالإشراف والمتابعة على الخدمات المقدمة للحجاج وفقاً لهذه التعاقدات المبرمة منذ وصول الحجاج إلى منافذ ومعايير الدخول إلى المملكة العربية السعودية حتى مغادرتهم بعد أداء مناسك الحج والعمرة. وتبعاً لاستخدامه يتمتع بجوانب ايجابية أو سلبية فيظهر هنا أهمية المسار الإلكتروني لذلك تقوم وزارة الحج والعمرة بالدور الرقابي والإشرافي والتنسيق مع كافة الجهات المهتمة لضمان توفير أفضل الظروف الملائمة لخدمات الحجاج التي تساهم فعلياً في نجاح الموسم. بعد إلزامها الشروط والضوابط لاستخدام نظام المسار الإلكتروني لحجاج الخارج. (موقع haj.gov.sa)

تعريف المسار الإلكتروني: المنفذ الوحيد لإدخال البيانات ومطابقتها وإصدار كشوف الترحيل والنقل والتصعيد والحجز والتعاقد على الخدمة المقدمة للحجاج ويعرض كافة البرامج المعتمدة منها، مطابقة الجوازات، النقل والتصعيد، المغادرة النهائية، البحث والاستعلام، إصدار اعتماد الراكب، ما يوفر لمؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة وراغبي الحج الوسيلة الآمنة للتعاقد مع إحدى مؤسسات الطوافة أو مزودي الخدمات الأخرى لها من قبل الجهات المعنية بتقديم الخدمات والتي من شأنها التسهيل على حجاج بيت الله الحرام، ما يمكنهم من أداء فريضة الحج بكل يسر وسهولة.

مكاتب الخدمة الميدانية: (مكاتب الطوافة) هي مكاتب تختص بخدمة الحجاج القادمين من خارج المملكة العربية السعودية، والتي تتبع لمؤسسات الطوافة البالغ عددها ست مؤسسات، في مكة المكرمة وواحدة بالمدينة المنورة ترعى شؤون الحجاج التابعين لها حسب التقسيم الجغرافي للجنسيات، وتقدم لهم كافة الخدمات اللازمة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والمدينة المنورة، وتشرف على متطلبات وراحة الحجاج، وتسهيل إجراءاتهم منذ وصولهم إلى الأراضي المقدسة، وحتى مغادرتهم إلى بلادهم، وتعمل هذه المكاتب على الحرص الزائد في كسب الرضا والمشاعر الطيبة من خلال تقديم خدمات متطورة لحجاج بيت الله الحرام من الوفود الزائرة للحرمين الشريفين.

أهداف البحث:

1. تعزيز تبني دور المسار الإلكتروني في تحقيق مزايا للحجاج من خلال تقديم خدمات للحجاج المساهمة في تقوية العلاقة بين الوزارة ومؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة.
2. التعرف على الآثار الناتجة من معرفة الدور الهام للمسار الإلكتروني في تحقيق مزايا للحجاج من خلال دور مكاتب الخدمة.
3. التعرف على مدى دعم مكاتب الطوافة (الخدمة الميدانية) ومدى تمكينها من العمل على التطوير باستمرار.

منهجية وطرق البحث :

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن خلال التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها، وأيضاً لاختبار الفرضيات. إن هذا المنهج (المنهج الوصفي التحليلي) يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي عليه في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير النوعي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أن هذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يعتمد على تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره. (قدي، ٢٠٠٩، ص ٥٠)

وتقتضي كل دراسة ميدانية تحديد مجتمع البحث أولاً، ثم اختيار العينة المستهدفة وتبيان طريقة اختيارها وذكر مواصفاتها إلى جانب تحديد أدوات جمع البيانات.

النتائج والمناقشة

١. أكثر نسبة الباحثين من العاملين بوزارة الحج لديهم مؤهل عالي " بكالوريوس " بنسبة ٣٦,٩%.
٢. وجد أن ٣٥,٧% من العاملين بوزارة الحج تتراوح أعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ عام.
٣. وجد أن ٣١% من العاملين بوزارة الحج متخصصين في " مكتب الجوازات ".
٤. وجد أن ٢٠,٢% من العاملين بوزارة الحج تتراوح سنين خبرتهم من ٢٠ إلى ٢٥ عام.
٥. أكثر الخدمات استخداماً من قبل موظفي وزارة الحج والعمرة للمسار الإلكتروني كانت إدخال البيانات حيث مثلت نسبة ٣٦,٩%.
٦. يتوفر مزايا استخدام المسار الإلكتروني " موافق " مما يدل على أنه له أثر في أزره الحج والعمرة.
٧. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي.
٨. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والعمر.
٩. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والتخصص المهني.
١٠. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة.

المزايا:

- حيث أن الحكومة السعودية نجحت في السيطرة على أداء ومراقبة شئون الحجاج بكل دقة وموضوعية.
- توعية الحجاج مسبقاً بأهمية استخدام المسار الإلكتروني قبل بدء التسجيل للحج.
- مواكبة التطور التكنولوجي في أحلال المعاملات الإلكترونية بديلاً عن المعاملات التقليدية.
- يتم ترتيب مواعيد إصدار التأشيرات لحجاج الخارج وفق جداول مرتبة زمنياً.
- يتم تدقيق العقود الموثقة في البوابة الإلكترونية وفق اللوائح والقوانين التابعة لوزارة الحج.
- يتم تفعيل الدخول بكل سهولة ويسر إلى المسار الإلكتروني للموسم الجديد من خلال اسم وكلمة المرور.
- تم تسديد قيمة البرنامج الكترونياً لضمان اجراءات الحج بدقة وجودة عالية.
- يتم تطبيق نظام الدفع عبر عقود السكن، الاعاشة، وتأمين النقابة.

العيوب:

- ضعف شبكة الإنترنت وصعوبة التصفح الإلكتروني بعض الأحيان.
- نقص المهارات التسويقية في عرض الخدمات الإلكترونية وتطويرها عبر المسار الإلكتروني.
- بطء النظام وقت الذروة وعدم القدرة على التحميل للصفحات الإلكترونية بصورة جيدة وتوقف النظام عن العمل وقت الحاجة (الذروة) نتيجة الضغط على الشبكة في بعض الأحيان.
- عدم وجود تطبيق هاتفي عبر أجهزة الهاتف المحمول عن المسار الإلكتروني.
- يصعب على المستخدم الدخول للمسار الإلكتروني بسبب التأكيد على كلمة المرور واسم المستخدم.
- عدم جاهزية المسار الإلكتروني لاستفسارات مكاتب الخدمة.
- عدم تحديث بيانات ومعلومات المنظمين على موقع البوابة الإلكترونية.
- يمكن إدراج أو إضافة أكثر من مستخدم من مكاتب الخدمة على البوابة الإلكترونية الموحدة.
- نقص توفر استعلامات سريعة لطلب إلغاء كشوفات الترحيل.
- يصعب إلغاء أي حجوزات فنادق أو مساكن تمت مسبقاً ويتم فقد مبالغ مالية عند الإلغاء (لحجاج الفرادى).
- صعوبة التحكم في تحديد موعد السكن لحجاج الخارج في بعض الأحيان.
- عدم توفر صفحة إلكترونية محدثة عن الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة المدنية.
- عدم تحديد هوية مقدمي خدمات الإعاشة لحجاج الخارج.
- تأخر اعتماد فعالية عقود الإعاشة مع حجاج الخارج للارتباط والتعاقد وعرضها بالشكل المرجو.
- عدم قدرة نقابة السيارات على تغير اعتمادات الإركاب بعد تسجيلها بالمسار.
- عدم التأكد من موافقة صاحب السكن على طلب عقد الإسكان واستلام الدفعات.

الخلاصة:

هدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة، من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة الميدانية في مكة المكرمة. وتم تسليط الضوء على مستخدمي المسار الإلكتروني المؤثرين والمتأثرين بأدائه، وترجمتها إلى حلول وبرامج تعكس توقعات المستجيبين لخدمات الحجاج الخارج في مجال إدارة وتسجيل بيانات الحجاج ومطابقة الجوازات، إصدار كشوف الترحيل، اعتمادات الإركاب، والاستعلام والبحث وكتابة حالة الإسكان والنقل والإعاشة، ورفع جودتها وكفاءتها وتحسين أدائها في مدينة مكة المكرمة. وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وتم التوصل إلى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج إلى الاستخدام الجيد والملموس للمسار الإلكتروني بدرجات ومستويات إيجابية أو سلبية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج تضعها الوزارة التي تنتهجها سنويا، ويظهر أيضاً أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الدراسة التي إعتدها الباحث في دراسته. وخلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة. كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوض.

التوصيات:

1. ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة.
2. كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوض.
3. مع زيادة الاهتمام والالتزام الجيد مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بتطبيق المسار الإلكتروني وذلك بهدف تطوير الخدمات التي تقدم للحجاج عن طريق مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة بما يناسب رغباتهم.
4. يتطلع الباحث إلى ضرورة توفر نظم متطورة للمسار الإلكتروني للملائمة الخدمات المقدمة من قبل مكاتب ومؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة حجاج الخارج ونقابة السيارات.
5. ضرورة توفر نظم متطورة للمسار الإلكتروني للملائمة الخدمات المقدمة من قبل مكاتب ومؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة حجاج الخارج ونقابة السيارات.
6. تعزيز استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج.
7. العمل على زيادة كفاءة العاملين في وزارة الحج والعمرة من خلال تدريبات ودورات مكثفة في المسار الإلكتروني واستخدمه بشكل ملموس.
8. تحقيق أفضل أداء إلكتروني من خلال التحكم بشبكات إلكترونية قوية.
9. العمل بجد على متابعة خدمات الإعاشة والإركاب والإسكان بكل دقة لتحسين أداء خدماتها بجودة عالية.
10. زيادة الاهتمام وتعزيز استخدام المسار الإلكتروني حول العالم من خلال مكاتب الجوازات والحج حول العالم وربطها بشبكة خاصة مع وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.
11. الدعم والمواظرة من قبل الإدارة العليا في وزارة الحج والعمرة لتطوير خدمات المسار الإلكتروني وإتاحتها بشكل سهل ومرح للمستخدمين من مكاتب الحج والعمرة، ومؤسسات الطوافة، والمنافذ.
12. على المهتمين زيادة التوعية في استخدام المسار الإلكتروني من خلال عقد ورش عمل ودورات معززة للمفهوم الخاص بالمسار الإلكتروني.

الإحصاء الوصفي:

جدول (١،١) إحصاء وصفي لمتغير المؤهل التعليمي

التعليمي المؤهل 1.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	28	16.7	16.7	16.7
	دبلوم	30	17.9	17.9	34.5
	دبلوم عالي	12	7.1	7.1	41.7
	بكالوريوس	62	36.9	36.9	78.6
	ماجستير	22	13.1	13.1	91.7
	دكتوراه	14	8.3	8.3	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح أن ٣٦,٩% من العاملين بوزارة الحج لديهم مؤهل عالي "بكالوريوس"، ١٧,٩% منهم حاصلين على "دبلوم"، ١٦,٧% منهم حاصلين على "ثانوي"، ١٣,١% منهم حاصلين على "ماجستير"، ٨,٣% منهم حاصلين على "دكتوراه" و ٧,١% منهم حاصلين على "دبلوم عالي". ويعزو ذلك إلى أن طبيعة المهنة تحتاج إلى تعليم بدرجة أولى لهذه المهنة نتيجة الأهمية التي تحتلها في المسار الإلكتروني.

جدول (٢،١) إحصاء وصفي لمتغير العمر

العمر 2.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	26	15.5	15.5	15.5
	31-40	28	16.7	16.7	32.1
	41-50	60	35.7	35.7	67.9
	51-60	42	25.0	25.0	92.9
	>60	12	7.1	7.1	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح أن ٣٥,٧% من العاملين بوزارة الحج تتراوح أعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ عام، ٢٥% منهم تتراوح أعمارهم من ٥٠ إلى ٦٠ عام، ١٦,٧% منهم تتراوح أعمارهم من ٣٠ إلى ٤٠ عام، ١٥,٥% منهم تتراوح أعمارهم من ٢٠ إلى ٣٠ عام و ٧,١% منهم أعمارهم أقل من ٦٠ عام. ويعزو ذلك إلى أن الفئة العمرية تتمتع بنضوج في مرحلة الأربيعينات اللازمة لإتمام المسار الإلكتروني بكل دقة ومسؤولية ووعي تام.

جدول (٣،١) إحصاء وصفي لمتغير التخصص المهني

المهني التخصص 3.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف جوازات المكتب	52	31.0	31.1	31.1
	وظيفي دعم المؤسسة	38	22.6	22.8	53.9
	عضو الجوازات	16	9.5	9.6	63.5
	عضو النقل والترحيل	6	3.6	3.6	67.1
	عضو مجلس إدارة	2	1.2	1.2	68.3
	نائب رئيس المكتب	6	3.6	3.6	71.9
	رئيس مكتب الخدمة	8	4.8	4.8	76.6
	أخرى	39	23.2	23.4	100.0
Total	167	99.4	100.0		
Missing	System	1	.6		
Total		168	100.0		

الجدول السابق يوضح أن ٣١% من العاملين بوزارة الحج متخصصين في "مكتب الجوازات"، ٢٢,٦% منهم يعملون ك "وظيفي دعم المؤسسة" و ٢٣,٢% منهم متخصصين في مجالات أخرى. يعزو ذلك إلى أن مكتب الجوازات هو المسؤول الرئيس عن أمم الحجج ويطبق المسار الإلكتروني بكل دقة وموضوعية.

جدول (٤,١) إحصاء وصفي لمتغير سنوات الخبرة

4.سنوات الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5	16	9.5	9.5	9.5
	5-10	32	19.0	19.0	28.6
	11-15	24	14.3	14.3	42.9
	16-20	22	13.1	13.1	56.0
	21-25	34	20.2	20.2	76.2
	26-30	12	7.1	7.1	83.3
	31-35	10	6.0	6.0	89.3
	>35	18	10.7	10.7	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح أن ٢٠,٢% من العاملين بوزارة الحج تتراوح سنين خبرتهم من ٢٠ إلى ٢٥ عام، ١٩% منهم تتراوح سنين خبرتهم من ٥ إلى ١٠ عام، ١٤,٣% منهم تتراوح سنين خبرتهم من ١٠ إلى ١٥ عام، ١٣,١% منهم تتراوح سنين خبرتهم من ١٥ إلى ٢٠ عام و١٠,٧% منهم سنين خبرتهم أكثر من ٣٥ عام. يعزو ذلك إلى أن الخبرة لها دوراً كبيراً في التحويل إلى المسار الإلكتروني ويتضح أهمية الخبرة من خلال العمل الكفء بكل دقة ووضوح.

جدول (٥,١) إحصاء وصفي لمتغير أكثر الخدمات استخداماً

5.أكثر خدمات المسار الإلكتروني لحجاج الخارج استخداماً					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إدخال البيانات	62	36.9	36.9	36.9
	إصدار كشوف المغادرة	26	15.5	15.5	52.4
	البحث والاستعلام	6	3.6	3.6	56.0
	عقود سكن الحجاج	22	13.1	13.1	69.0
	نفوج الحجاج من مكط إلى المدينة أو إلى جدة	12	7.1	7.1	76.2
	عقود إعاشة الحجاج	2	1.2	1.2	77.4
	مطابقة الجوازات	14	8.3	8.3	85.7
	اخرى	24	14.3	14.3	100.0
		Total	168	100.0	100.0

الجدول السابق يوضح أن أكثر الخدمات استخداماً من قبل موظفي وزارة الحج والعمرة للمسار الإلكتروني كانت إدخال البيانات حيث مثلت نسبة ٣٦,٩% وأقل الخدمات استخداماً هي عقود إعاشة الحجاج حيث مثلت النسبة ١,٢%. يعزو ذلك إلى أن إدخال البيانات هو العمل الارتكازية للمسار الإلكتروني وهو الأساس في عمل المسار الإلكتروني وبدون إدخال البيانات لا يكون هناك مسار إلكتروني واضح.

مؤشر مزايا المسار الإلكتروني

١. ثبات المؤشر:

نقوم باستخدام الفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات المؤشر ومصداقيته.

جدول (١,٢) مقياس الثبات لمؤشر مزايا المسار الإلكتروني

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	43

الجدول السابق يوضح أن قيمة معامل الفا كرونباخ أكبر من ٠,٧ مما يدل على ثبات ومصداقية البيانات وأنه يمكن الاعتماد عليها في التحليل.

٢. تكوين المؤشر "أثر استخدام المسار الإلكتروني على وزارة الحج والعمرة"

نلاحظ أن المؤشر يتكون من ٤٣ سؤال وأنه يتبع مقياس ليكارت الخماسي.

جدول (٢,٢) مؤشر مزايا المسار الإلكتروني وعباراته

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	مزايا استخدام المسار الإلكتروني
			N	N	N	N	N	
موافق بشدة	0.90266	4.3929	96	54	12	0	6	١. تعمل الحكومة السعودية على السيطرة والمراقبة على أداء شؤون الحج بكل دقة وموضوعية.
موافق	1.13703	3.6905	42	68	34	12	12	٢. يتم عرض جميع الخدمات المقدمة لحجاج الخارج من خلال المسار الإلكتروني.
موافق	1.29925	3.4762	40	56	40	8	24	٣. يتم تحقيق الشفافية بوضوح الإجراءات للحجاج بجميع أنواعها.
موافق	1.35026	3.4048	40	56	28	20	24	٤. يتم جدولة رحلات الحجاج بكل نظام وسهولة ويسر.
محايد	1.39574	3.3333	48	32	40	24	24	٥. يتم توعية الحجاج مسبقاً بأهمية استخدام المسار الإلكتروني قبل بدء التسجيل للحج.
محايد	1.27147	3.3452	36	46	46	20	20	٦. يتم التنوع دوماً على احتياجات مؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة الحجاج.
موافق	1.20781	3.9524	68	58	24	2	16	٧. مواكبة التطور التكنولوجي في إحلال المعاملات الإلكترونية بدلاً عن المعاملات التقليدية.
موافق	1.31642	3.4405	40	54	38	12	24	٨. يحقق المسار الإلكتروني أهدافه منذ دخول الحجاج حتى مغادرتهم المملكة.
محايد	1.44473	3.1429	32	52	32	12	40	٩. يتم متابعة الخدمات المقدمة للحجاج أثناء إقامتهم في المملكة (مكة بالتحديد).
محايد	1.40552	3.1905	42	32	36	32	26	١٠. يتعرف الحاج عن خدمات المسار الإلكتروني قبل وصوله إلى المملكة.
موافق	1.20657	3.631	40	72	26	14	16	١١. يتم ترتيب مواعيد إصدار التأشيرات لحجاج الخارج وفق جداول مرتبة زمنياً.
موافق	1.15938	3.7381	46	66	38	2	16	١٢. يتم تدقيق العقود الموثقة في البوابة الإلكترونية وفق اللوائح والقوانين التابعة لوزارة الحج.
موافق	1.18493	3.7619	48	70	28	6	16	١٣. يتم تفعيل الدخول بكل سهولة ويسر إلى المسار الإلكتروني للموسم الجديد من خلال اسم وكلمة المرور.
موافق	1.27062	3.4524	36	60	38	12	22	١٤. يتم تسهيل الضمانات البنكية الخاصة بمصاريف وتكاليف حجاج الخارج.
موافق	1.14154	3.5476	32	70	38	14	14	١٥. يتم اعتماد عقود حزم الخدمات الحجاج بكل سهولة قبل إصدار التأشيرات.
محايد	1.42185	3.119	32	50	26	26	34	١٦. يسهل تنقل حجاج الخارج بين المرافق الدينية من خلال توفير وسائل نقل مريحة.
موافق	1.23321	3.6548	46	62	34	8	18	١٧. يتم تسديد قيمة البرنامج إلكترونياً لضمان إجراءات الحج بدقة وجودة عالية.
موافق	1.29282	3.631	46	66	26	8	22	١٨. يتم تطبيق نظام الدفع عبر عقود السكن، الإعاشة، وتأمين النقاية.
موافق	1.22206	3.4405	32	64	36	18	18	١٩. يتم التواصل مع مؤسسات الطوافة فوراً بعد تفعيل البوابة لمسار الحاج الإلكتروني.
محايد	1.51468	2.9286	34	38	24	26	46	٢٠. يحقق المسار الإلكتروني الرضا عن خدماته المقدمة لمؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة.

محايد	1.39145	3.1667	36	40	38	24	30	٢١. يتم استطلاع الآراء عن خدمات مرافق الحج سنوياً.
موافق	1.01226	4.131	72	64	22	2	8	٢٢. ضعف شبكة الإنترنت وصعوبة التصفح الإلكتروني بعض الأحيان.
موافق بشدة	0.86656	4.2738	80	62	22		4	٢٣. نقص المهارات التسويقية في عرض الخدمات الإلكترونية وتطويرها عبر المسار الإلكتروني.
موافق بشدة	0.95605	4.3214	92	52	16	2	6	٢٤. بطء النظام وقت الذروة وعدم القدرة على التحميل للصفحات الإلكترونية بصورة جيدة.
موافق	1.04715	4.2024	86	48	24	2	8	٢٥. توقف النظام عن العمل وقت الحاجة (الذروة) نتيجة الضغط على الشبكة في بعض الأحيان.
موافق	1.18318	4.0357	76	52	24	2	14	٢٦. عدم وجود تطبيق هاتفي عبر أجهزة الهاتف المحمول عن المسار الإلكتروني.
موافق	1.15643	3.8333	52	68	32		16	٢٧. يصعب على المستخدم الدخول للمسار الإلكتروني بسبب التأكيد على كلمة المرور واسم المستخدم.
موافق بشدة	0.93288	4.3333	92	52	18		6	٢٨. عدم جاهزية المسار الإلكتروني لاستفسارات مكاتب الخدمة.
موافق	1.00469	4.1429	72	66	20	2	8	٢٩. عدم تحديث بيانات ومعلومات المنظمين على موقع البوابة الإلكترونية.
موافق	0.97612	4.131	46	58	26	20	18	٣٠. صعوبة تحديث معلومات الحاج في البوابة الإلكترونية بعد إدخالها لأول مرة في حسابه عبر البوابة.
موافق	1.14795	3.6071	72	48	34	4	10	٣١. يمكن إدراج أو إضافة أكثر من مستخدم من مكاتب الخدمة على البوابة الإلكترونية الموحدة.
موافق	1.03627	4.1667	62	50	46		10	٣٢. نقص توفر استعلامات سريعة لطلب إلغاء كشوفات الترحيل.
موافق	1.02409	4.0714	50	62	44	2	10	٣٣. يصعب إلغاء أي حجوزات فنادق أو مساكن تمت مسبقاً ويتم فقد مبالغ مالية عند الإلغاء (لحجاج الفرادي).
موافق	1.11372	3.9286	72	64	22	2	8	٣٤. لا يتم تعديل أي أخطاء إملائية عند تعبئة الطلب وتسجيله على البوابة.
موافق	1.2981	3.5595	80	62	22		4	٣٥. يتم تعديل أي أخطاء في التسجيل والمغادرة عن طريق وسيط (سجل).
موافق	0.93433	3.9643	92	52	16	2	6	٣٦. صعوبة التحكم في تحديد موعد السكن لحجاج الخارج في بعض الأحيان.
موافق	1.14994	3.9167	86	48	24	2	8	٣٧. عدم توفر صفحة إلكترونية محدثة عن الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة المدنية.
موافق	1.12436	3.869	76	52	24	2	14	٣٨. عدم تحديد هوية مقدمي خدمات الإعاشة لحجاج الخارج.
موافق	0.89449	4.119	52	68	32		16	٣٩. عدم تعديل أي تفاصيل إضافية من مفوض لمكاتب الخدمة مما يؤخر اعتماده من مؤسسات الطوافة.
موافق	1.09455	3.8929	92	52	18		6	٤٠. تأخر اعتماد فعالية عقود الإعاشة مع حجج الخارج للارتباط والتعاقد وعرضها بالشكل المرجو.
موافق	1.1267	4	72	66	20	2	8	٤١. عدم قدرة نقابة السيارات على تغير اعتمادات الإزكاب بعد تسجيلها بالمسار.
موافق	1.08565	3.9167	46	58	26	20	18	٤٢. عدم تحري الدقة في تواريخ عقود الإعاشة والإسكان في دليل المستخدم للحجاج.
موافق	1.05913	3.8333	72	48	34	4	10	٤٣. عدم التأكد من موافقة صاحب السكن على طلب عقد الإسكان واستلام الدفعات.
موافق	0.533965	3.760244	2504	2418	1248	370	684	المجموع

جدول (٣,٢) قانون مقياس ليكارت

التفسير	قيمة المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	١,٨ - ١
غير موافق	٢,٦ - ١,٨١
محايد	٣,٤ - ٢,٧
موافق	٤,٢ - ٣,٤١
موفق بشدة	٥ - ٤,٢١

من الجدول السابق تم معرفة اتجاه كل عبارة ومعرفة الاتجاه العام للمؤشر بناءً على قيم المتوسط لهم حيث يتضح أن الاتجاه العام لمؤشر مزايا استخدام المسار الإلكتروني "موافق" مما يدل على أنه له أثر في وازرة الحج والعمرة.

٣. علاقة المسار الإلكتروني بالمتغيرات الأخرى:

لا بد من إجراء اختبار الـ "normality" في البداية قبل أي شيء حيث أنه إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي نقوم بإجراء اختبار معلمي كالـ "ANOVA" أو الـ "T-test" وإذا لم تتبع التوزيع الطبيعي نلجأ إلى الاختبارات اللا معلمية.

المسار الإلكتروني والمؤهل التعليمي:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (١,٣) اختبار normality

Tests of Normality							
	1.المؤهل التعليمي	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
total	ثانوي	.137	10	.200*	.949	10	.659
	دبلوم	.226	9	.200*	.898	9	.238
	دبلوم عالي	.235	5	.200*	.947	5	.714
	بكالوريوس	.161	18	.200*	.957	18	.552
	ماجستير	.203	8	.200*	.962	8	.829
	دكتوراه	.269	7	.134	.904	7	.358

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم الـ P-value لجميع الفئات أكبر من ٠,٠٥ وبالتالي نقبل الفرض العدمي أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA.

H_0 : لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي

H_1 : يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي

جدول (٢,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2046.309	5	409.262	.675	.644
Within Groups	30909.410	51	606.067		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة الـ P-value > 0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه ٥% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي.

المسار الإلكتروني والعمر:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٢,٣) اختبار normality

Tests of Normality							
	العمر 2.	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
total	20-30	.207	9	.200*	.908	9	.305
	30-40	.124	9	.200*	.974	9	.925
	40-50	.142	19	.200*	.912	19	.079
	50-60	.133	16	.200*	.935	16	.297
	>60	.140	4	.	1.000	4	.999
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم ال P-value لجميع الفئات أكبر من ٠,٠٥ . وبالتالي نقبل الفرض العدمي أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA.

H_0 : لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والعمر

H_1 : يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والعمر

جدول (٤,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1907.980	4	476.995	.799	.531
Within Groups	31047.740	52	597.072		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال $P\text{-value} > 0.05$ وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه ٥% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والعمر.

المسار الإلكتروني والتخصص المهني:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٥,٣) اختبار normality

Tests of Normality ^{c,d}							
	3.التخصص المهني	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
total	موظف جوازات المكتب	.135	18	.200*	.954	18	.490
	موظف دعم بالموسسة	.098	13	.200*	.991	13	1.000
	عضو الجوازات	.284	5	.200*	.894	5	.377
	نائب رئيس المكتب	.260	2	.			
	ويئس مكتب الخدمة	.299	3	.	.915	3	.433
	اخرى	.143	14	.200*	.965	14	.800
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							
c. total is constant when 3. It has been omitted. التخصيص المهني = عضو النقل والترحيل.							
d. total is constant when 3. It has been omitted. التخصيص المهني = عضو مجلس ادارة.							

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم P-value لجميع الفئات أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA

H_0 : لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والتخصص المهني

H_1 : يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والتخصص المهني

جدول (٦,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1470.689	7	210.098	.327	.938
Within Groups	31485.031	49	642.552		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال $P\text{-value} > 0.05$ وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه 5% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والتخصص المهني.

المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٧,٣) اختبار normality

Tests of Normality							
	4.سنوات الخبرة	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
total	<5	.205	6	.200*	.932	6	.597
	6-10	.206	11	.200*	.919	11	.308
	11-15	.253	7	.196	.922	7	.487
	16-20	.248	6	.200*	.857	6	.180
	21-25	.177	10	.200*	.892	10	.178
	26-30	.231	5	.200*	.955	5	.776
	31-35	.229	4	.	.973	4	.858
	>35	.185	8	.200*	.934	8	.549

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم ال $P\text{-value}$ لجميع الفئات أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA.

H_0 : لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة

H_1 : يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة

جدول (٨,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3138.489	7	448.356	.737	.642
Within Groups	29817.231	49	608.515		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال $P\text{-value} > 0.05$ وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه 5% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة.

مراجع البحث:

- الطويل، سحر (٢٠٠٧). "استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية"، مجلس الوزراء المصري – مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار – موقع الحكومة الإلكترونية المصرية، متوفر من خلال الرابط التالي www.egypt.gov.ps:
- العواملة، نائل عبد الحافظ، (٢٠٠٣) "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد ١٥، العلوم الإدارية، العدد الثاني.
- Sandh, Haroon Shahzad and Waqas Younas (2007), "Egovernment Services In Pakistan ", Lulea University of Technology – Department of Business Administration and Social Science.
- Brinley Franklin, Terry Plum, (2002) "Networked electronic services usage patterns at four academic health sciences libraries", Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 Issue: 3, pp.123-133, <https://doi.org/10.1108/14678040210453555>
- Terry Plum, Brinley Franklin, Martha Kyrillidou, Gary Roebuck, MaShana Davis, (2010) "Measuring the impact of networked electronic resources: Developing an assessment infrastructure for libraries, state, and other types of consortia", Performance Measurement and Metrics, Vol. 11 Issue: 2, pp.184-198, <https://doi.org/10.1108/14678041011064098>
- Kiran Kaur, Diljit Singh, (2011) "Customer service for academic library users on the web", The Electronic Library, Vol. 29 Issue: 6, pp.737-750, <https://doi.org/10.1108/02640471111187971>
- Kofi Koranteng Adu, Luyande Dube, Emmanuel Adjei, (2016) "Digital preservation: The conduit through which open data, electronic government and the right to information are implemented", Library Hi Tech, Vol. 34 Issue: 4, pp.733-747, <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2016-0078>
- Mohd Heikal Husin, Niloufar Loghmani, Siti Salbiah Zainal Abidin, (2017) "Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study", Journal of Systems and Information Technology, Vol. 19 Issue: 3/4, pp.202-227, <https://doi.org/10.1108/JSIT-01-2017-0007>
- Mahmud Akhtar Shareef, Vinod Kumar, Uma Kumar, Yogesh Dwivedi, (2014) "Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 27 Issue: 4, pp.385-401, <https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2012-0084>