

أثر جودة الخدمات على الشعور الديني والاطمئنان لدى المعتمرين ذوي الاحتياجات الخاصة

محمد مسعد عبد الواحد مطاوع
جامعة الملك خالد

The Effects of The Quality of Services on the Religious Feeling and Confidence among Pilgrims with Special Needs

Mohamed Mosaad Abdelwahed Metawee

King Khaled University

ملخص البحث (Abstract):

هدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات لدى المعتمرين ذوي الاحتياجات الخاصة. استخدم المنهج الوصفي الارتباطي التنبؤي، واعتمد على المقابلة المقيدة بتطبيق مقياسي: جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات، وقد تضمنت عينة البحث (87) معتمرًا من ذوي الإعاقة، بمتوسط عمر (48) وانحراف معياري (13.7) عامًا، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيًا بين درجات عينة البحث على مقياسي: جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات بأبعادها المختلفة، كما أسهمت جودة الخدمات المختلفة في التنبؤ بجودة الحياة الروحية لدى المعتمرين، وأظهرت النتائج تمتع المعتمرين ذوي الإعاقة بمستوى متوسط إلى مرتفع على مقياسي: جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات، المستخدمين في الدراسة.

The research aimed to identify the relationship between the spiritual quality of life and the quality of services among the pilgrims with disability, The predictive correlative descriptive approach was used, the research used un-open interview by two scales for the spiritual quality of life and quality of services, the sample included 87 pilgrims with disability, average age 48 years and standard deviation 13.7. The results found a statistically significant correlation between the scores of the research sample on the spiritual quality of life scale and quality of services scale, quality of services contributed to predicting the quality of spiritual life, and pilgrims with disabilities have an average to high level on the spiritual quality of life and quality of services.

المقدمة:

تهتم المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بحجاج بيت الله الحرام، وذلك من منطلق تهيئة البيئة المناسبة لتأدية المناسك الإسلامية بصورة صحيحة ومريحة، لذلك جاءت الرؤية التنموية الوطنية 2030؛ لتقدم إستراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الحج والعمرة، وإتاحة الفرصة لعدد أكبر من المسلمين لتأدية المناسك، (شرف، 2017). كما تسعى المملكة العربية السعودية -دائمًا- ممثلة في حكومة سيدي خادم الحرمين الشريفين في تقديم أفضل الخدمات وأوفرها لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين والزوار، ابتداء من عزمهم وقدمهم للأرض المقدسة إلى مغادرتهم لديارهم، كما تحرص على جودة الخدمات المقدمة لهم، وتيسير الحصول عليها، سواء كانت خدمات لوجستية، أو خدمات مادية، من صحية وأمنية ورعاية وتوعية وإرشاد وتثقيف، على النحو المرجو لتحقيق جودة روحية دينية تطمئن لها قلوب ضيوف الرحمن، كما تحرص على تقديم مزيد من الخدمات والتسهيلات وسبل الرعاية الخاصة لضيوف الرحمن من ذوي الإعاقة كبارًا وصغارًا رجالًا ونساءً، ولا شك أن ضيوف الرحمن حجاجًا أو معتمرين أو زوار من ذوي الإعاقة الجسمية أو الحسية لهم احتياجاتهم الخاصة، وظروفهم التي تتطلب خدمات ومساعدات وتيسيرات ورعاية

خاصة تعيينهم على أداء مناسكهم وإقامة شعائر الدين بشكل صحيح؛ حتى يتحقق هدفهم الديني، وتحقق لديهم جودة العبادة وجودة الحياة الروحية. وتعد جودة الحياة الروحية أمراً مهماً في حياة المسلمين؛ حيث تساعد في تحقيق الرضا الداخلي عن أوجه العبادة التي يقومون بها، ولا شك أن أوجه العبادة تتحقق لدى الحجاج والمعتمرين في بلاد الحرمين الشريفين؛ لذا يأتي توجيههم إليها تطلّعاً إلى تحقيق اكتمال العبادة من أداء الحج أو أداء العمرة، يرجو بذلك وجه الله وتحقيق الرضا الداخلي عن حياته الدينية، والتي تنعكس خلال جودة الحياة الروحية لديه، كما أن لجودة الحياة الروحية تأثيراً إيجابياً على الوظائف المعرفية وجودة الحياة العامة لدى الراشدين (Aqli, Bailly & Ferrand, 2017). وتعد جودة الحياة حلقة تتوسط احتياجات الفرد والفرص المتاحة له في بيئته الخاصة، كما تعتمد على القدرة التي تسمح بها بينات الأفراد أن يعبروا عن نوعية الأشكال المختلفة للحياة (Schalock, 2018; Oliveira, Riberio, Cristina, Simoes & Pereira, 2018; Gardner & Bradley, 2007). ومنها الجانب الديني والروحي، ولدراسة جودة الحياة لدى ذوي الإعاقة مزايا منها: ضمان الحقوق والفرص المتكافئة لهم، وإدخال وتمكين الدعم الاجتماعي، وإتاحة الدعم ذي القيمة، وتعريف مصادر الجودة والاحتياجات لكل فرد (Browen, Schalock & Browen, 2009; Oliveira, Riberio, Cristina, Simoes & Pereira, 2018). ولقد عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها إدراك الأفراد لوظيفتهم في الحياة، في سياق الثقافة ونظم القيم التي يعيشون فيها، وفي العلاقة بأهدافهم وآمالهم ومعاييرهم (WHO, 1995)، وتعرف جودة الحياة بأنها رضا وإدراك وتأويل الشخص لما يكون مهماً وضرورياً ومرضيًا لوجوده، وهي ظاهرة متعددة الأبعاد، تتركب من امتلاك لمجموع الخصائص الأساسية التي تنعكس لدى الفرد من صفاته الشخصية والعوامل البيئية، وهذه الخصائص تتشابه لدى كل الناس على الرغم من أنهم ربما يتفاوتون في القيم والأهمية لهذه الخصائص (Oliveira, Riberio, Cristina, Simoes & Pereira, 2018)، ويعرف قاموس Oxford جودة الحياة بأنها معيار الصحة والراحة والسعادة التي يخبرها الأفراد، ويعرفها قاموس Merriam-Webster بأنها المدى الواسع للعوامل التي تؤثر ما إذا كان الناس لديهم قيمة في الحياة أبعد من الأشكال المادية المحضة (Eurostat, et al., 2015). وتشمل جودة الحياة الجانبين: الذاتي والموضوعي، ويركز الجانب الذاتي على مدى شعور ورضاء الفرد عن الحياة الجيدة التي يعيشها بينما يركز الجانب الموضوعي على ما يوفره المجتمع للفرد من إمكانيات مادية إضافة إلى حياة الفرد الاجتماعية (عابدين، الشرقاوي، 2016، 170). وتتعدد الخدمات التي يحصل عليها الحاج والمعتمر من ذوي الإعاقة، فبعضها يتمثل في الخدمات المتعلقة بإصدار التأشيرات وخدمات الجوازات، وبعضها يتعلق بخدمات القдом في المطارات التي تقدمها الخطوط الوطنية السعودية، وبعضها يتعلق بخدمات السكن والإعاشة والخدمات الفندقية والتنقل والحركة من وإلى الحرمين الشريفين، وبعضها يتعلق بالخدمات الصحية والرعاية، وبعضها يتعلق بالخدمات التثقيفية والإرشادية، وما إلى ذلك من خدمات تحرص المملكة العربية السعودية على إتاحتها بأفضل صورة لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين؛ ممثلة في العديد من المؤسسات الرسمية والأهلية والتطوعية، حيث يقع على عاتق الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي المسئوليات الجسام في خدمة ضيوف الرحمن، وهي لا تألو جهداً في تقديم المزيد من الخدمات والرعاية والتثقيف والإرشاد والاهتمام بقضاياهم المختلفة، كما تقوم القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام والمسجد النبوي بدور سديد في خدمة ضيوف الرحمن. ويقوم الهلال الأحمر السعودي بجهود كبيرة في خدمة ضيوف الرحمن على مدار الساعة، متواجداً في أماكن تواجد الحجاج والمعتمرين والزوار؛ ليقدم خدماته الصحية والإسعافات الأولية ومتابعة الحالات الحرجة في أماكنها، وتقوم الجامعات بدور كبير في خدمة ضيوف الرحمن مع الطوافة والكشافة ومن خلال العيادات الطبية المتنقلة التي تدشنها الجامعات، ومنها؛ ما قامت به جامعة شقراء من تدشين العيادة المتنقلة لخدمة ضيوف الرحمن منذ موسم حج 1437هـ، وإلى الآن. كما يقوم المتطوعون بتوعية ضيوف الرحمن بوسائل السلامة وتجنب الازدحام والتدافع ومرافقتهم عند زيارة المواقع التاريخية والأثرية، وما تقدمه حكومة خادم الحرمين الشريفين من خدمات ورعاية لهم (القحطاني، 2017). وهناك العديد من البرامج التطوعية والمؤسسية التي تعمل على تقديم خدماتها لضيوف الرحمن، كما تؤدي مؤسسات الطوافة دوراً مهماً في تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين؛ كتهيئة الدخول والاستقبال والجوازات، إلى الخدمات الصحية والأمنية والإعاشة والإسكان والنظافة والتثقيف والنقل والحركة، ونظراً لتزايد أعداد ضيوف الرحمن من ذوي الإعاقة، ولما لأهمية دراسة جودة الحياة الروحية

وأهميتها لديهم، ونظرًا لتنوع الخدمات المقدمة من لدن حكومة سيدي خادم الحرمين الشريفين لضيوف الرحمن؛ قامت فكرة البحث الحالي لتجيب عن السؤال الرئيس: ما العلاقة بين جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات لدى المعتمدين ذوي الإعاقة؟ ومنه تنفرع الأسئلة التالية: 1- ما العلاقة بين جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات لدى المعتمدين ذوي الإعاقة؟ 2- هل يمكن التنبؤ بجودة الحياة الروحية من خلال جودة الخدمات المقدمة للمعتمدين ذوي الإعاقة؟ 3- ما مستوى جودة الخدمات الروحية لدى المعتمدين ذوي الإعاقة؟ 4- ما مستوى جودة الخدمات التثقيفية والفندقية والتنقل والحركة المقدمة للمعتمدين ذوي الإعاقة؟

أهداف البحث:

وتتمثل أهداف البحث في التالي:

- 1- تحديد العلاقة بين جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات لدى المعتمدين ذوي الإعاقة.
- 2- معرفة مدى إمكانية التنبؤ بجودة الحياة الروحية من خلال جودة الخدمات المقدمة للمعتمدين ذوي الإعاقة.
- 3- تحديد مستوى جودة الخدمات الروحية لدى المعتمدين ذوي الإعاقة.
- 4- تحديد مستوى جودة الخدمات التثقيفية والفندقية والتنقل والحركة المقدمة للمعتمدين ذوي الإعاقة.

منهجية وطرق البحث:

منهج البحث: المنهج الوصفي الارتباطي والتنبؤي.

مجتمع البحث: المعتمرون ذوو الإعاقة

عينة البحث: تضمنت (87) معتمرًا، متوسط العمر (48) وانحراف معياري (13.7)، بينهم (70) معاقًا حركيًا (18) كفيفًا من جنسيات عربية.

مصطلحات البحث:

جودة الحياة الروحية: الدرجة التي يشعر فيها الحاج أو المعتمر من ذوي الإعاقة بالرضا عن ممارسته للعبادة وشعائر الدين، ومدى قدرته على إشباع دوافعه وحاجاته الروحية والعقائدية؛ من خلال ما يتوفر لديه من حرية عقائدية، وخدمات تسمح له بممارسة شعائره، وتأدية مناسكه وعبادته، بالشكل الذي يرضيه.

جودة الخدمات: درجة رضا الحاج أو المعتمر ذي الإعاقة عن كفاءة الخدمات التي تقدم له أو يحصل عليها أثناء أو قبل أو بعد أداء مناسكه، سواء كانت خدمات تثقيفية وإرشادية؛ دينية وسياحية، أو خدمات التنقل والحركة، أو خدمات فندقية وإعاشة.

حدود البحث: الحدود المكانية: مكة المكرمة، الحدود الزمنية: محرم وصفر وربيع أول 1440هـ، الحدود البشرية: المعتمرون العرب ذوو الإعاقة.

أدوات البحث:

- المقابلة المقيدة: تقيدها الباحث بتطبيق مقياسي البحث التاليين:

-مقياس جودة الحياة الروحية (إعداد الباحث): يتكون من (27) فقرة تقيس جودة الحياة الروحية من خلال الأبعاد التالية: الرضا والالتزام العقائدي، الرضا والاستمتاع بأداء العبادات والصالحات، الرضا بالاستفادة من الخدمات الدينية، ويجاب عنه بأحد الخيارات: "كثيرًا"، "أحيانًا"، "نادرًا".

خصائص المقياس:

الصدق: تم التحقق من صدق المقياس من خلال عرضه على مجموعة من المتخصصين.

الثبات: معامل ثبات ألفا كرونباخ (0.89) ومعامل التجزئة النصفية (0.80)، وكلاهما معامل مرتفع.

الاتساق الداخلي: يتمتع المقياس باتساق داخلي مرتفع؛ بلغ معامل ارتباط المقياس ككل بأبعاده الثلاثة على التوالي: (0.80)، (0.81)، (0.72)، وبلغ معامل ارتباط المقياس بفقراته على التوالي: (0.61)، (0.28)، (0.25)، (0.47)، (0.36)، (0.72)، (0.28)، (0.75)، (0.64)، (0.61)، (0.55)، (0.37)، (0.25)، (0.50)، (0.72)، (0.50)، (0.65)، (0.62)، (0.68).

(0.70)، (0.69)، (0.66)، (0.43)، (0.63)، (0.28)، (0.33)، (0.70)، وهي معاملات دالة إحصائيًا عند (0.01).

-مقياس جودة الخدمات (إعداد الباحث): يتكون من (22) فقرة تقيس جودة الخدمات من خلال الأبعاد التالية: جودة الخدمات التثقيفية والإرشادية، جودة خدمات التنقل والحركة، جودة الخدمات الفندقية، ويجاب عنه بأحد الخيارين: "نعم"، "لا".

خصائص المقياس:

الصدق: تم التحقق من صدق المقياس من خلال عرضه على مجموعة من المتخصصين.
الثبات: معامل ألفا كرونباخ (0.85) ومعامل التجزئة النصفية (0.90)، وكلاهما ثبات مرتفع.
الاتساق الداخلي: يتمتع المقياس باتساق داخلي مرتفع؛ بلغ معامل ارتباط المقياس بأبعاده الثلاثة على التوالي: (0.87)، (0.92)، (0.89)، وبلغ معامل ارتباط المقياس بفقراته على التوالي: (0.65)، (0.64)، (0.59)، (0.71)، (0.61)، (0.35)، (0.53)، (0.39)، (0.61)، (0.37)، (0.40)، (0.55)، (0.43)، (0.41)، (0.47)، (0.59)، (0.41)، (0.45)، (0.44)، (0.37)، (0.41)، (0.69)، وهي معاملات دالة إحصائيًا عند (0.01).

النتائج والمناقشة:

1- للإجابة عن السؤال الأول للبحث تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات عينة البحث على مقياسي: جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات (جدول "1")، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيًا بين جودة الحياة الروحية وأبعادها: (الرضا والالتزام العقائدي، الرضا والاستمتاع بأداء العبادات والأعمال الصالحة، الرضا بالاستفادة من الخدمات الدينية)، وجودة الخدمات وأبعادها: (جودة الخدمات التثقيفية والإرشادية، جودة خدمات التنقل والحركة، جودة الخدمات الفندقية والإعاشة) لدى المعتمدين ذوي الإعاقة.
2- للإجابة عن السؤال الثاني للبحث تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة الخطوات المتتابعة (جدول "2"، "3")، وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات لدى المعتمدين ذوي الإعاقة يسهم في التنبؤ بمستوى جودة الحياة الروحية لديهم.
3- للإجابة عن السؤال الثالث للبحث تم حساب النسب المئوية لمستويات جودة الحياة الروحية باعتماد المتوسط الفرضي (جدول "4")، وأشارت النتائج إلى أن (90.82%) يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة الحياة الروحية، وأن (9.18%) يتمتعون بمستوى متوسط من جودة الحياة الروحية، وأن ترتيب أبعاد جودة الحياة الروحية جاء كالتالي: الرضا والالتزام العقائدي، الرضا والاستمتاع بأداء العبادات والأعمال الصالحة، الرضا بالاستفادة من الخدمات الدينية.
4- للإجابة عن السؤال الرابع للبحث تم حساب النسب المئوية لمستويات جودة الخدمات (جدول "5")، وأشارت النتائج إلى أن (89.65%) يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة الخدمات، وأن (10.35%) يتمتعون بمستوى متوسط من جودة الخدمات، وأن ترتيب أبعاد جودة الخدمات جاء كالتالي: خدمات التنقل والحركة، الخدمات الفندقية، ثم الخدمات التثقيفية والإرشادية.
وتتفق نتائج البحث مع نتائج دراسة (Koolhaas, et al. (2018) التي توصلت إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين جودة الحياة وممارسة الأنشطة اليومية، ومنها الأنشطة الدينية، ودراسة معشي (2018) التي توصلت إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين جودة الحياة وكل من: الأمن النفسي والسلوك الاجتماعي، وتوصلت دراسة الحسينان (2015) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا في الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة وأبعاده المختلفة ترجع إلى اختلاف الجنس فيما عدا بعدي: جودة الحياة الدينية، وجودة الحياة الاجتماعية.
وترتبط جودة الحياة بالعديد من الأنشطة التي يمارسها الفرد، وترتبط بالأنشطة الحركية والاجتماعية؛ حيث تمد الأشكال المختلفة لهذه الأنشطة بتأثيرات مفيدة للفرد كالأنشطة الحركية العامة (Koolhaas, Dhana, Rooij, Schoufour, Hofman & Franco, 2018)، وتوصلت دراسة غزاوي (2017) إلى اهتمام مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجات ومستويات إيجابية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج التنمية التي تنتهجها سنويًا (في الرحيلي، 2017).
ويمكن مناقشة نتائج البحث في ضوء العديد من المعطيات، منها: أن العمل على جودة الخدمات المقدمة للمعتمدين من ذوي الإعاقة يسهم بقدر كبير في الاطمئنان النفسي والشعور بالأمن والراحة التي تعين على قضاء شعائر الدين ومناكس العبادة، حيث حدد معشي (2018) جودة الحياة بأنها النتائج الإيجابية التي يشعر بها الفرد نتيجة للخدمات المقدمة والمتاحة له في البيئة التي يعيش فيها، وذلك وفق المستويات: الاجتماع، والاقتصادي والصحي العام، والانفعالي المترن.
كما أن للعمل التطوعي دور كبير لخدمة الحجاج والمعتمدين؛ حيث يسهم في خدمة المعتمدين وإرشادهم وتوعيتهم، ولذلك أشارت دراسة الكعكي (2017) إلى ضرورة إنشاء هيئة خاصة بالعمل التطوعي الموسمي خلال موسمي الحج والعمرة، وتحفيز القطاع الخاص لإنشاء أكاديمية تعنى بتدريب وتأهيل المتطوعين لخدمة ضيوف الرحمن (في الرحيلي، 2017).

كما أن تحقيق الطمأنينة والأمن النفسي والاجتماعي للمعتمر، والذي تقوم به جهات ومؤسسات رسمية في المملكة لخدمة ضيوف الرحمن؛ يحقق لديهم التفرغ للعبادة، وتحقيق أهداف روحانية كبيرة، قد لا تتحقق إلا بوجود الأمن وخدمات التنقل والحركة، فضلاً عن خدمات الإسكان والإعاشة، التي توليها الجهات الرقابية أهمية كبيرة؛ لتحقيق خدمات عالية الجودة، كما أن تقديم الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي مزيداً من الخدمات الإرشادية والتوعية والتثقيف لضيوف الرحمن؛ حري بتحقيق قدر كبير من الرضا والاستمتاع بأداء المناسك وشعائر الدين لدى المعتمرين.

وقد توصلت دراسة الشريف (2009) إلى تحديد مستويات الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وفقاً لأحد المقاييس الدولية لتقييم الخدمات، وتحددت هذه الخدمات في الأجهزة الملموسة والاعتمادية والأمان والاستجابة السريعة والتعاطف؛ حيث أن بعضها جاء فوق مستوى توقع الحجاج والمعتمرين، كما أوصت دراسة برهمين ومصطفى (2017) بتشكيل لجنة لقياس مؤشرات أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة ومتابعة الخدمات وتطويرها.

الخلاصة:

ترتبط جودة الحياة الروحية لدى المعتمرين ذوي الإعاقة بمستوى جودة الخدمات المتعددة المقدمة لهم، وتتأثر بها بشكل كبير.

أبرز التوصيات:

- 1- إنشاء جهة رسمية تضطلع بقياس مؤشرات أداء جودة الحياة الروحية وجودة ممارسة شعائر الدين ومناسكه لدى المعتمرين والحجاج ذوي الإعاقة، بما فيها الاحتياجات والدوافع النفس دينية وطرق تليتها.
- 2- العمل على وضع مقياس لمؤشرات جودة أداء الخدمات المختلفة المقدمة لضيوف الرحمن من ذوي الإعاقة، والإلزام بتطبيقه وتحقيقه.

الأشكال والجداول:

جدول "1"

معاملات الارتباط بين جودة الحياة الروحية وجودة الخدمات

جودة الحياة الروحية				المتغيرات	الدرجة الكلية
الدرجة الكلية	الرضا بالاستفادة من الخدمات الدينية	الرضا والاستمتاع بأداء العبادات والصالحات	الرضا والالتزام العقائدي		
0.83	0.80	0.79	0.69	الخدمات التثقيفية	0.86
0.78	0.69	0.72	0.75	خدمات التنقل والحركة	
0.72	0.64	0.65	0.68	الخدمات الفندقية	
0.86	0.79	0.80	0.79	الدرجة الكلية	

جدول "2"

تحليل تباين انحدار جودة الحياة الروحية على جودة الخدمات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الانحدار	3685.467	1	3685.467	258.571	0.01
البواقي	1211.521	85	14.253		
الكل	4896.989	86			

جدول رقم "3"

معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية للتنبؤ بجودة الحياة الروحية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعيارية	قيمة "ت" لدلالة معامل الانحدار	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	42.010	1.607		26.148	0.01
جودة الخدمات	1.471	0.091	0.868	16.080	0.01

جدول "4"

النسب المئوية لمستويات جودة الحياة الروحية

جودة الحياة الروحية				المستوى
الدرجة الكلية	الرضا بالاستفادة من الخدمات الدينية	الرضا والاستمتاع بأداء العبادات والصالحات	الرضا والالتزام العقائدي	
%9.18	%13.78	%8.05	%6.88	المتوسط
%90.82	%86.32	%91.95	%93.22	المرتفع

جدول "5"

النسب المئوية لمستويات جودة الخدمات

جودة الخدمات				المستوى
الدرجة الكلية	الخدمات الفندقية	خدمات التنقل والحركة	الخدمات التثقيفية	
%10.35	%14.95	%12.47	%24.13	المتوسط
%89.65	%85.05	%87.53	%75.86	المرتفع

المراجع:

- الحسينان، إبراهيم عبد الله (2015). جودة حياة الطالب الجامعية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموجرافية: دراسة على عينة من طلاب جامعة المجمعة. *المجلة التربوية*، مصر، 41، 178-233.
- الرحيلي، نايف راشد داخل (2017). تقرير علمي عن الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة بتنظيم من معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى خلال الفترة من 14/8/1438 هـ الموافق 2017/5/11 - 10 م. *مجلة البحوث الأمنية*، 26(68)، 247-273.
- الشريف، رجا يحيى (2009). تقييم جودة خدمات مؤسسات الطوافة. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 1، 379-417.
- القحطاني، هند سعد (2017). تعزيز دور الجامعات في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار. *مجلة كلية التربية جامعة بنها*، 28(111)، 328-339.
- شرف، سميرة عزت (2017). الاضطرابات النفسية الشائعة لدى الحجاج البرامج الإرشادية والعلاجية المصاحبة: دراسة وصفية تشخيصية. *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، 91، 459-474.
- عابدين، حسن سعد، والشرفاوي، فتحي محمد (2016). مهارات تنظيم الذات والمرونة لنفسية وعلاقتها بجودة الحياة الأكاديمية لدى طلاب كلية التربية جامعة الإسكندرية. *مجلة كلية التربية جامعة الإسكندرية*، 26(6)، 153-234.
- مصطفى، نهلة محمد، وعبد المجيد، فايزة يوسف، البحيري، محمد (2017). فعالية برنامج إرشادي لتنمية جودة الحياة لدى عينة من المراهقين المكفوفين مرتفعي القلق. *مجلة البحث العلمي في التربية*، مصر، 4(18)، 571-590.
- معشي، محمد بن علي (2018). جودة الحياة وعلاقتها بكل من السلوك الاجتماعي والأمن النفسي لدى عينة من المراهقين. *مجلة كلية التربية بأسسيوط*، 34(2)، 231-270.
- Agli o., Bailly N.& Ferrand C. (2017). Validation of the Functional Assessment of Chronic Illness Therapy—Spiritual Well-being (FACIT-Sp12) on French Old People. *Journal of Relig Health*, 56:464–476. DOI 10.1007/s10943-016-0220-0
- Brown, I., Schalock, R.& Brown, R. (2009). Quality of life: its application to persons with intellectual disabilities and their families- introduction and overview. *Journal of policy and practice in intellectual disabilities*, 6, 2- 6.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Hedonic, eudemonia, and well-being: An introduction. *Journal of Happiness Studies*, 9, 1–11.
- Eurostat. (2015). *Quality of life: Facts and views*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- GasparT.& Matos M. (2008). *Quality of life in children and adolescents: Portuguese version of the Kidscreen-52*. Cruz Quebrada , Portugal: A ventura Social e Saude.

- Keetharuth A., Brazier J., Connell J., Bjorner J., Carlton J., Buck E., Ricketts Th., McKendrick K., Browne J., Croudace T.&Barkham M. (2018). Recovering Quality of Life (ReQoL): a new generic self-reported outcome measure for use with people experiencing mental health difficulties. *The British Journal of Psychiatry*, 212, 42–49. doi: 10.1192/bjp.2017.10
- Koolhaas C., Dhana K., Van Rooij F., Schoufour J., Hofman A., Franco O. (2018). Physical Activity Types and Health-related Quality of life among middle-age and elderly adults: the Rotterdam study. *Journal of Nutr Health Aging*, 22(2):246-253.
- Oliveira O, Riberio C, Cristina, Simoes C& Pereira P (2018). Quality of life of children and adolescent with visual impairment. *British Journal of visual impairment*, 36(1), 42- 56. Doi:10.1177/0264617737123
- Schalock, R., Gardener, J.& Bradley, V. (2007). Quality of life across individuals, organizations, systems and the community. Washington, DC: *American Association on intellectual and Developmental Disabilities*.
- Stevens E., Guerrero, M., Green A., Jason L. (2018). *Relationship of hope, sense of community, and quality of life*. DOI: 10.1002/jcop.21959
- World Health Organization Quality of Life Assessment Group. (1995). The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): Position paper from the World Health Organization. *Social Science & Medicine*, 41(10), 1403–1409.