Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research
Vol.1, Issue 54 (2026), 158550- 158578
USRIJ Pvt. Ltd

جهود المملكة العربية السعودية للعناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف مواكبة لتحقيق رؤية المملكة 2030

إعداد

فيصل بن تركي جري القارحي (2403423)

هشام بن جمعان عتيبي المالكي(2403342)

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على جهود المملكة العربية السعودية في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، وبيان مدى مواكبتها لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، إضافة إلى الكشف عن واقع الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، ودور التحول الرقمي والتطوير المؤسسي في الارتقاء بالمهنة من وجهة نظر المطوفين وقاصدي المسجد الحرام. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة بلغت (292) مشاركًا من المطوفين والحجاج والمعتمرين، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مهنة التطويف تُعد من المهن ذات الأهمية الكبيرة في خدمة ضيوف الرحمن، وأن المملكة العربية السعودية بذلت جهودًا ملموسة في تطوير هذه المهنة من خلال التنظيم المؤسسي، والتأهيل المهني، وتفعيل التحول الرقمي عبر تطبيقات إلكترونية مثل تطبيق "وليطوفوا" والمطوف الرقمي، بما يسهم في تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمة وتحسين جودة الأداء. كما كشفت النتائج عن وجود دور فاعل للمطوفين في إدارة الحشود وتنظيم حركة الطائفين داخل المسجد الحرام، خاصة خلال مواسم الذروة.

كما بينت النتائج وجود حاجة ملحة إلى تعزيز التأهيل اللغوي والثقافي للمطوفين، وإنشاء أكاديمية متخصصة لتدريبهم وتطوير مهاراتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل بالحرمين الشريفين، إضافة إلى أهمية تفعيل الشراكات الاستراتيجية بين الجهات المعنية لخدمة المهنة والارتقاء بها. وأكدت الدراسة أن رؤية المملكة 2030 أولت خدمة الحجاج والمعتمرين اهتمامًا بالغًا، وأسهمت في دعم مهنة التطويف وتطويرها بما يحقق جودة الخدمات المقدمة لقاصدي بيت الله الحرام.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تطوير البرامج التدريبية للمطوفين، وتعزيز التحول الرقمي، ورفع مستوى الوعي المجتمعي بالخدمات المقدمة، إضافة إلى دعم الجوانب التنظيمية والتشريعية للمهنة بما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي واستدامة جودة الخدمات بالحرم المكي الشريف.

الكلمات المفتاحية: مهنة التطويف، رؤية المملكة 2030، التحول الرقمي، خدمة الحجاج والمعتمرين، إدارة الحشود، المطوف الرقمي.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

Abstract:

The Kingdom of Saudi Arabia's Efforts to Develop the Profession of Tawaf Guidance at the Holy Mosque in Makkah in Alignment with Saudi Vision 2030

The study aimed to identify the efforts exerted by the Kingdom of Saudi Arabia in developing the profession of Tawaf guidance at the Holy Mosque in Makkah and to determine the extent to which these efforts align with the objectives of Saudi Vision 2030. It also sought to explore the reality of the services provided to pilgrims and Umrah performers, as well as the role of digital transformation and institutional development in advancing the profession from the perspectives of Tawaf guides, pilgrims, and visitors to the Grand Mosque. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as a tool for data collection from a sample of (292) participants, including Tawaf guides, pilgrims, and Umrah performers, selected through simple random sampling.

The findings revealed that the profession of Tawaf guidance is considered one of the most significant professions in serving the Guests of Allah. The Kingdom of Saudi Arabia has made tangible efforts to develop this profession through institutional organization, professional qualification, and the activation of digital transformation via electronic applications such as the "Walyatwafou" application and the digital Mutawwif system, which contribute to facilitating beneficiaries' access to services and improving service quality. The results also demonstrated the active role of Tawaf guides in crowd management and organizing the movement of pilgrims within the Grand Mosque, especially during peak seasons.

The study further highlighted an urgent need to enhance the linguistic and cultural qualifications of Tawaf guides and to establish a specialized academy for training and developing their skills in line with the requirements of working in the Two Holy Mosques. In addition, it emphasized the importance of activating strategic partnerships among the concerned authorities to support and advance the profession. The study confirmed that Saudi Vision 2030 has given considerable attention to serving pilgrims and Umrah performers and has contributed significantly to supporting and developing the profession of Tawaf guidance in ways that ensure the quality of services provided to visitors of the Holy Mosque.

In light of the findings, the study recommended the necessity of developing training programs for Tawaf guides, strengthening digital transformation, increasing community awareness of the services provided, and supporting the organizational and legislative aspects of the profession to achieve institutional excellence and sustainable service quality at the Holy Mosque in Makkah.

Keywords: Tawaf Guidance Profession, Saudi Vision 2030, Digital Transformation, Pilgrim and Umrah Services, Crowd Management, Digital Mutawwif.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المقدمة

تُعَدُّ مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف من المهن الجليلة المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، إذ تؤدي دورًا مهمًا في مساعدة الحجاج والمعتمرين على أداء مناسكهم وفق الهدي النبوي الصحيح، كما تُسهم في تنظيم حركة الطائفين والساعين داخل المسجد الحرام، خاصة في مواسم الذروة التي تشهد كثافة بشرية عالية. وقد ارتبطت هذه المهنة بتاريخ مكة المكرمة منذ العصور الإسلامية الأولى، حيث كان أهل مكة يقومون بإرشاد الحجاج وتعليمهم المناسك تطوعًا واحتسابًا للأجر، قبل أن تتطور المهنة لاحقًا إلى عمل منظم تشرف عليه الجهات المختصة بالمملكة العربية السعودية (شاهين، 2006م).

ومع التطورات التنظيمية التي شهدتها المملكة العربية السعودية، حظيت مهنة التطويف باهتمام كبير من القيادة الرشيدة؛ بهدف الارتقاء بالخدمات المقدمة لقاصدي المسجد الحرام، حيث تم تنظيم أعمال المطوفين، وتطوير الأنظمة والإجراءات المرتبطة بالمهنة، إضافة إلى تدريب وتأهيل المطوفين بما يحقق جودة الخدمة ويُسهم في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين داخل الحرم المكي الشريف (الثقفي، 2023م).

كما أسهمت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في دعم التحول الرقمي وتطوير الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين، من خلال استحداث تطبيقات إلكترونية حديثة مثل تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف الرقمي"، بما يسهل وصول المستفيدين إلى الخدمة ويرفع من كفاءة الأداء الميداني والتنظيمي داخل المسجد الحرام، الأمر الذي يعكس حرص المملكة على توظيف التقنية الحديثة لخدمة ضيوف الرحمن وتحقيق أعلى مستويات الجودة في الخدمات المقدمة لهم (أحمد البو الحسني، 2021م؛ الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م).

كما تُسهم مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف في تعزيز الصورة الحضارية والإنسانية للمملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن، إذ إن المطوف الذي يتسم بحسن التعامل، والوعي الشرعي، والقدرة على التواصل مع الحجاج والمعتمرين بمختلف ثقافاتهم ولغاتهم، يسهم في إيجاد بيئة إيمانية وتنظيمية قائمة على الاحترام والتعاون والتيسير، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة داخل المسجد الحرام. كما يؤدي ذلك إلى رفع مستوى رضا المستفيدين، وتعزيز شعورهم بالطمأنينة أثناء أداء المناسك، إضافة إلى دعم الجهود التنظيمية المرتبطة بإدارة الحشود وتحقيق الانسيابية داخل المطاف والمسعى، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في الارتقاء بخدمة الحجاج والمعتمرين (أحمد البو الحسني، 2021م)

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ولكون المسجد الحرام يشهد كثافات بشرية كبيرة خلال مواسم الحج والعمرة وشهر رمضان، فقد أصبح تطوير مهنة التطويف ضرورة تنظيمية وميدانية مهمة؛ إذ ترتبط كفاءة الخدمة المقدمة بدرجة كبيرة بتأهيل المطوفين وتنظيم أعمالهم والإشراف عليهم من قبل الجهات المختصة. وتُعد الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي من أبرز الجهات التي تتولى تنظيم هذه المهنة، من خلال إصدار التراخيص، وتأهيل المطوفين، وتنظيم توزيعهم الميداني، إضافة إلى تفعيل التطبيقات الرقمية الحديثة التي تُسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمة وتحسين جودة الأداء (الثقفي، 2023م؛ الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م)

كما أن التطور الذي شهدته مهنة التطويف في العصر السعودي يعكس اهتمام القيادة الرشيدة بالارتقاء بالخدمات المقدمة لقاصدي بيت الله الحرام، حيث انتقلت المهنة من العمل التطوعي غير المنظم إلى منظومة مؤسسية حديثة تعتمد على التدريب والتطوير والتحول الرقمي والشراكات التنظيمية، بما يسهم في رفع كفاءة المطوفين وتحقيق أفضل مستويات الخدمة للحجاج والمعتمرين. ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على جهود المملكة العربية السعودية للعناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، وبيان مدى مواكبتها لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، ودورها في تطوير جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

مشكلة الدراسة

تُعَدُّ مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف من المهن المرتبطة ارتباطًا وثيقًا بخدمة ضيوف الرحمن، لما تؤديه من دور مهم في تيسير أداء مناسك الحج والعمرة، وتنظيم حركة الطائفين والساعين داخل المسجد الحرام، خاصة في ظل الأعداد المتزايدة للحجاج والمعتمرين التي يشهدها الحرم المكي الشريف سنويًا. ومع التطورات التنظيمية والتقنية التي تشهدها المملكة العربية السعودية، برزت الحاجة إلى تطوير مهنة التطويف والارتقاء بها بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي أولت خدمة الحجاج والمعتمرين اهتمامًا بالغًا من خلال تحسين جودة الخدمات، وتعزيز التحول الرقمي، ورفع كفاءة العاملين في منظومة خدمة ضيوف الرحمن (الثقفي، 2023م)

ولكون مهنة التطويف من المهن الميدانية التي تتطلب كفاءة شرعية وتنظيمية ومهارية عالية، فقد أولت الجهات المختصة بالمملكة اهتمامًا كبيرًا بتنظيم أعمال المطوفين وتأهيلهم، من خلال الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وذلك عبر إصدار التراخيص، وتقديم البرامج التدريبية، وتنظيم الأعمال الميدانية، إضافة إلى استحداث تطبيقات تقنية حديثة مثل تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الرقمي"، بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة لقاصدي المسجد الحرام، ورفع مستوى الانسيابية في إدارة الحشود داخل المطاف والمسعى (الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م)

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة في تطوير مهنة التطويف، إلا أن هناك عددًا من التحديات التي ما تزال تواجه هذه المهنة، من أبرزها الحاجة إلى مزيد من التأهيل اللغوي والثقافي للمطوفين، وضعف الوعي المجتمعي بالخدمة المقدمة، إضافة إلى الحاجة لتوسيع نطاق التدريب والتطوير المهني، وتعزيز الشراكات مع الجهات التعليمية والتدريبية المتخصصة، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق أعلى مستويات الجودة في خدمة الحجاج والمعتمرين (أحمد البو الحسني، 2021م؛ المختار، 2012م)

كما تناولت العديد من الدراسات أهمية تطوير مهنة التطويف والارتقاء بها بما يواكب التطورات الحديثة في إدارة الحشود والخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين؛ حيث أكدت دراسة شاهين (2006م) أهمية مهنة التطويف ودورها الديني والتنظيمي في خدمة الحجاج والمعتمرين، في حين أشارت دراسة المالكي (2014م) إلى وجود تحديات تتعلق بالتدريب والتأهيل المهني للمطوفين. كما أوضحت دراسة الثقفي (2023م) أن مهنة التطويف شهدت تطورًا مؤسسيًا كبيرًا في العصر السعودي، إلا أنها لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير المهني والتقني لمواكبة مستهدفات رؤية المملكة 2030. ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التعرف على جهود المملكة العربية السعودية للعناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، وبيان مدى مواكبتها لتحقيق رؤية المملكة 2030، والكشف عن أبرز التحديات التي تواجه تطوير هذه المهنة والارتقاء بجودة خدماتها.

وتأسيسًا على ما سبق، ومع التطورات المتسارعة التي تشهدها منظومة خدمات الحرمين الشريفين، وما توليه المملكة العربية السعودية من اهتمام كبير بتطوير مهنة التطويف ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، تبرز الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة للكشف عن جهود المملكة العربية السعودية للعناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، والتعرف على واقع تطوير هذه المهنة، ومدى إسهام التحول الرقمي والتطوير التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، إضافة إلى الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه المهنة في ضوء التوجهات الحديثة لخدمة ضيوف الرحمن.

أسئلة الدراسة:

1. ما واقع جهود المملكة العربية السعودية في العناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف في ضوء رؤية المملكة 2030؟

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

2. ما مستوى إسهام التحول الرقمي والتطبيقات التقنية الحديثة في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف من وجهة نظر المطوفين والحجاج والمعتمرين؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول واقع تطوير مهنة التطويف تعزى للمتغيرات التالية: (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، طبيعة الاستفادة من الخدمة)؟
5. ما العلاقة بين تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما يحقق مستهدفات رؤية المملكة 2030؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع جهود المملكة العربية السعودية في العناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف.
2. الكشف عن مستوى إسهام التحول الرقمي والتطبيقات التقنية الحديثة في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف.
3. تحديد أبرز التحديات التي تواجه مهنة التطويف من وجهة نظر المطوفين والحجاج والمعتمرين.
4. التعرف على دور البرامج التدريبية والتنظيمية في رفع كفاءة المطوفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
5. بيان مدى إسهام تطوير مهنة التطويف في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
6. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير مهنة التطويف والارتقاء بالخدمات المقدمة بالحرم المكي الشريف.

أهمية الدراسة:

أولًا: الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من عدة جوانب، من أبرزها:

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

1. تسليط الضوء على مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف بوصفها من المهن المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن والشعائر الإسلامية.
2. الإسهام في إثراء الأدب العلمي العربي بدراسة تتناول جهود المملكة العربية السعودية في تطوير مهنة التطويف في ضوء رؤية المملكة 2030.
3. تقديم إطار علمي يوضح العلاقة بين التطوير التنظيمي والتحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.
4. دعم الدراسات المتعلقة بإدارة الحشود والخدمات الميدانية داخل الحرمين الشريفين من منظور تنظيمي وتقني حديث.

ثانيًا: الأهمية العملية

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من عدة اعتبارات، من أهمها:

1. دعم الجهات المختصة بالمقترحات والتوصيات التي تسهم في تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة خدماتها.
2. الإسهام في تعزيز برامج التدريب والتأهيل المهني للمطوفين بما يتوافق مع متطلبات العمل بالحرم المكي الشريف.
3. دعم جهود التحول الرقمي في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من خلال الاستفادة من التطبيقات التقنية الحديثة.
4. المساهمة في رفع مستوى الوعي المجتمعي بأهمية مهنة التطويف ودورها في خدمة الحجاج والمعتمرين.
5. توفير نتائج يمكن أن يستفيد منها الباحثون والمهتمون بمجال خدمات الحرمين الشريفين لإجراء دراسات مستقبلية مرتبطة بتطوير المهن والخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

حدود الدراسة:

الحد الموضوعي:

اقتصرت الدراسة الحالية على التعرف على جهود المملكة العربية السعودية للعناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، من خلال الجوانب التنظيمية، والتدريبية، والتقنية، والتحول الرقمي، ودورها في تطوير

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المهنة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، إضافة إلى الكشف عن أبرز التحديات التي تواجه المهنة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الحد البشري:

اقتصرت الدراسة على المطوفين بالحرم المكي الشريف، إضافة إلى عدد من الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات التطويف.

الحد المكاني:

تم تطبيق الدراسة في المسجد الحرام بمكة المكرمة.

الحد الزمني:

تم تطبيق الدراسة خلال عام 1447هـ.

مصطلحات الدراسة:

مهنة التطويف:

تُعرف مهنة التطويف بأنها مرافقة الحجاج والمعتمرين والزوار أثناء أداء مناسك الطواف والسعي، وإرشادهم إلى كيفية أداء النسك وفق الهدي النبوي الصحيح، مع تقديم التوجيه والمساعدة والتنظيم داخل المسجد الحرام، بما يسهم في تسهيل أداء الشعائر وتحقيق الانسيابية في حركة الحشود (أحمد البو الحسني، 2021م).

ويمكن تعريف مهنة التطويف إجرائيًا بأنها:

الخدمات الإرشادية والتنظيمية والميدانية التي يقدمها المطوفون بالحرم المكي الشريف للحجاج والمعتمرين والزوار، وتشمل مرافقتهم أثناء أداء النسك، وإرشادهم، وتنظيم حركتهم داخل المسجد الحرام، ويُقاس ذلك من خلال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة.

التحول الرقمي:

يشير التحول الرقمي إلى توظيف التقنيات والتطبيقات الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات وتطوير الإجراءات التنظيمية، بما يسهم في تحسين جودة الأداء وسهولة الوصول إلى الخدمة ورفع كفاءة العمل المؤسسي (الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م)

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ويُعرف التحول الرقمي إجرائيًا بأنه:

استخدام التطبيقات والمنصات التقنية الحديثة، مثل تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف الرقمي"، في تنظيم وتطوير خدمات التطويف بالحرم المكي الشريف، بما يسهم في تسهيل وصول الحجاج والمعتمرين إلى الخدمة وتحسين جودة الأداء الميداني.

رؤية المملكة العربية السعودية 2030:

هي خطة استراتيجية أطلقتها المملكة العربية السعودية بهدف تحقيق التنمية الشاملة في مختلف القطاعات، ومن أبرز محاورها تطوير الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وتحسين جودة الخدمات بالحرمين الشريفين، وتعزيز التحول الرقمي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي (واس الأخبار الملكية، 2023م)

وتُعرف إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها:

مجموعة التوجهات والبرامج والمبادرات التي تسعى المملكة العربية السعودية من خلالها إلى تطوير مهنة التطويف والارتقاء بخدمات الحجاج والمعتمرين بالحرم المكي الشريف، بما يحقق جودة الخدمة وكفاءة الأداء وفق مستهدفات الرؤية.

إدارة الحشود:

تُعرف إدارة الحشود بأنها مجموعة الإجراءات التنظيمية والميدانية التي تهدف إلى تنظيم حركة الأفراد داخل الأماكن ذات الكثافة البشرية العالية، بما يحقق السلامة والانسيابية ويمنع الازدحام والتدافع.

وتُعرف إجرائيًا بأنها:

الجهود التنظيمية التي يقوم بها المطوفون والجهات المختصة داخل المسجد الحرام لتنظيم حركة الطائفين والساعين، وتسهيل تنقل الحجاج والمعتمرين أثناء أداء المناسك، خاصة خلال مواسم الذروة.

الإطار النظري:

مهنة التطويف: المفهوم والنشأة والتطور التاريخي

تُعَدُّ مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف من أقدم المهن المرتبطة بخدمة الحجاج والمعتمرين، إذ ارتبطت منذ نشأتها بخدمة قاصدي بيت الله الحرام، وتيسير أداء مناسك الحج والعمرة وفق الهدي النبوي الصحيح. وقد اكتسبت هذه المهنة مكانة دينية وإنسانية كبيرة لما تؤديه من دور في إرشاد

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الحجاج والمعتمرين وتنظيم حركتهم داخل المسجد الحرام، خاصة مع تزايد أعداد الزوار وتنوع ثقافاتهم ولغاتهم. وتقوم مهنة التطويف على مرافقة الحجاج والمعتمرين أثناء أداء الطواف والسعي، وتعليمهم صفة النسك، وتقديم الإرشاد والتوجيه بما يسهم في تسهيل أداء الشعائر وتحقيق الطمأنينة والانسيابية داخل الحرم المكي الشريف (شاهين، 2006م).

وترجع بدايات مهنة التطويف إلى العصور الإسلامية الأولى، حيث كان أهل مكة المكرمة يقومون بإرشاد الحجاج وتعليمهم المناسك تطوعًا واحتسابًا للأجر، اقتداءً بقول النبي ﷺ: «خذوا عني مناسككم». ومع تزايد أعداد الحجاج والمعتمرين عبر العصور، ظهرت الحاجة إلى تنظيم هذه الخدمة بصورة أكثر وضوحًا، فبدأت تتشكل ملامح مهنة التطويف تدريجيًا خلال العصر العباسي، ثم تطورت بصورة أكبر في العصر العثماني، حيث ظهرت مسميات مثل "المطوف" و"طائفة المطوفين"، وأصبح هناك تنظيم رسمي يتولى توزيع المطوفين بحسب جنسيات الحجاج وبلدانهم، مع وجود سجلات تنظيمية مرتبطة بالمهنة (عنقاوي، 1994م).

وفي العهد السعودي حظيت مهنة التطويف باهتمام بالغ من القيادة الرشيدة، حيث عمل الملك عبدالعزيز –طيب الله ثراه– على تنظيم أعمال المطوفين وتقنينها، ثم شهدت المهنة مراحل متقدمة من التطوير المؤسسي والتنظيمي، خاصة مع إنشاء مؤسسات الطوافة، وتطوير الأنظمة المرتبطة بخدمة الحجاج والمعتمرين. وقد أسهمت هذه الجهود في انتقال المهنة من العمل التطوعي غير المنظم إلى مهنة مؤسسية حديثة تعتمد على التأهيل والتدريب والإشراف والتنظيم الإداري والميداني (الثقفي، 2023م).

كما أصبحت مهنة التطويف في العصر الحديث إحدى الركائز المهمة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن، نظرًا لما تؤديه من أدوار متعددة تشمل الإرشاد الديني، وتنظيم حركة الحشود، وتقديم المساعدة الميدانية للحجاج والمعتمرين داخل المسجد الحرام. ويُشترط في المطوف أن يمتلك عددًا من الصفات والمهارات المهمة، من أبرزها التأهيل الشرعي، وحسن السيرة والسلوك، والقدرة على التواصل، والمعرفة بمداخل ومخارج المسجد الحرام، إضافة إلى القدرة على التعامل مع الحشود المختلفة والثقافات المتنوعة (أحمد البو الحسني، 2021م).

وقد ساهمت الجهود التنظيمية الحديثة في تطوير هذه المهنة بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تم تعزيز الجوانب التدريبية والتنظيمية والتقنية المرتبطة بالمهنة، بما

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

يسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وتحقيق أفضل مستويات التنظيم والانسيابية داخل الحرم المكي الشريف.

جهود المملكة العربية السعودية في تطوير مهنة التطويف

حظيت مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف باهتمام كبير من المملكة العربية السعودية منذ توحيدها على يد الملك عبدالعزيز –طيب الله ثراه–، وذلك إدراكًا لأهمية هذه المهنة في خدمة ضيوف الرحمن وتيسير أدائهم للمناسك. وقد عملت الدولة على تنظيم أعمال المطوفين وتقنينها، من خلال إصدار الأنظمة والتشريعات التي تنظم ممارسة المهنة، وإنشاء الجهات المختصة بالإشراف عليها، بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين داخل المسجد الحرام (الثقفي، 2023م).

ومع التطورات المتسارعة التي شهدتها المملكة في مختلف القطاعات، شهدت مهنة التطويف تطورًا مؤسسيًا وتنظيميًا ملحوظًا، حيث أُنشئت الإدارة العامة لشؤون التطويف والمطوفين ضمن الجهات المشرفة على خدمات الحرمين الشريفين، لتتولى تنظيم أعمال المطوفين، وإصدار التصاريح والتراخيص، والإشراف على توزيعهم الميداني داخل المسجد الحرام، إضافة إلى متابعة التزامهم بالأنظمة والتعليمات المنظمة للمهنة. كما تهدف هذه الجهود إلى ضمان تقديم خدمة متميزة تراعي قدسية المكان وتحقق راحة الحجاج والمعتمرين (الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م)

وقد أولت المملكة اهتمامًا كبيرًا بتأهيل المطوفين وتطوير قدراتهم المهنية والشرعية والثقافية، من خلال تنفيذ برامج تدريبية متخصصة تتناول أحكام المناسك، وآليات إدارة الحشود، وطرق التعامل مع الحجاج والمعتمرين من مختلف الجنسيات والثقافات، إضافة إلى تنمية المهارات اللغوية والتواصلية للمطوفين. وتسهم هذه البرامج في رفع كفاءة الأداء الميداني وتحسين جودة الخدمات المقدمة لقاصدي المسجد الحرام، خاصة في مواسم الذروة التي تشهد كثافات بشرية عالية (أحمد البو الحسني، 2021م).

كما أسهمت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في إحداث نقلة نوعية في تطوير مهنة التطويف، من خلال التركيز على التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، حيث تم استحداث تطبيقات إلكترونية حديثة مثل تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف الرقمي"، بهدف تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمة، وتحسين سرعة الاستجابة، ورفع كفاءة التنظيم الميداني داخل المسجد الحرام. وقد ساعدت هذه التطبيقات على تنظيم عمليات طلب المطوفين، وتقديم الخدمات بصورة أكثر سهولة واحترافية، بما يواكب التطورات التقنية الحديثة (الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م؛ واس الأخبار الملكية، 2023م).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ومن أبرز مظاهر اهتمام المملكة بمهنة التطويف أيضًا تعزيز التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة ذات العلاقة بخدمة ضيوف الرحمن، مثل وزارة الحج والعمرة، والهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والجهات الأمنية والتنظيمية، بما يسهم في تحقيق الانسيابية داخل الحرم المكي الشريف، ورفع مستوى التنسيق في إدارة الحشود، وتقديم أفضل الخدمات للحجاج والمعتمرين. ويعكس ذلك حرص المملكة المستمر على تطوير منظومة خدمة ضيوف الرحمن بما يحقق أعلى معايير الجودة والكفاءة.

التحول الرقمي ودوره في تطوير مهنة التطويف

يشهد قطاع الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين تطورًا تقنيًا متسارعًا في ظل توجه المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي، والذي يُعد أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. وقد انعكس هذا التوجه بصورة واضحة على مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، حيث أسهمت التقنيات الحديثة والتطبيقات الإلكترونية في تطوير الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وتحسين كفاءة الأداء الميداني والتنظيمي داخل المسجد الحرام (واس الأخبار الملكية، 2023م).

ويُقصد بالتحول الرقمي في مهنة التطويف توظيف التقنيات الحديثة والمنصات الإلكترونية لتسهيل تقديم الخدمة وتنظيمها، بما يسهم في رفع جودة الأداء وسرعة الوصول إلى الخدمة، وتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين أثناء أداء مناسكهم. وقد عملت الجهات المختصة بالمملكة على تطوير عدد من التطبيقات والمنصات الرقمية التي تدعم خدمات التطويف، من أبرزها تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف الرقمي"، اللذان يتيحان للمستفيدين إمكانية طلب الخدمة إلكترونيًا بسهولة ويسر، بما يواكب متطلبات العصر الحديث ويحقق جودة الخدمة (الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م).

وقد ساهمت التطبيقات الرقمية الحديثة في تسهيل التواصل بين المطوفين والمستفيدين، وتنظيم عمليات تقديم الخدمة بصورة أكثر دقة واحترافية، كما أسهمت في تحسين توزيع المطوفين ميدانيًا داخل المسجد الحرام، وتقليل الازدحام، ورفع مستوى الانسيابية في حركة الطائفين والساعين. وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن غالبية أفراد العينة يرون أن تطبيق "وليطوفوا" أسهم بصورة فاعلة في تسهيل الوصول إلى المطوفين، والتعريف بالخدمة لشريحة أوسع من الحجاج والمعتمرين، الأمر الذي يعكس نجاح التحول الرقمي في دعم هذه المهنة وتطويرها (الثقفي، 2023م).

كما يرتبط التحول الرقمي في مهنة التطويف بتحسين إدارة الحشود داخل المسجد الحرام، حيث تساعد الأنظمة التقنية الحديثة في تنظيم حركة الحجاج والمعتمرين، وتحليل الكثافات البشرية، وتوجيه

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المستفيدين إلى المسارات المناسبة، بما يحد من الازدحام والتدافع، خاصة خلال مواسم الحج وشهر رمضان. وتسهم هذه الجهود في تحقيق مستويات أعلى من السلامة والتنظيم داخل الحرم المكي الشريف، بما يتوافق مع المعايير الحديثة لإدارة الحشود والخدمات الميدانية (أحمد البو الحسني، 2021م).

ومن جانب آخر، فإن نجاح التحول الرقمي في مهنة التطويف يتطلب تهيئة عدد من المتطلبات الأساسية، من أبرزها تدريب المطوفين على استخدام التقنيات الحديثة، وتعزيز البنية التحتية التقنية، ورفع مستوى الوعي الرقمي لدى العاملين والمستفيدين، إضافة إلى تطوير الأنظمة الإلكترونية بصورة مستمرة بما يتلاءم مع احتياجات الحجاج والمعتمرين وتنوع ثقافاتهم ولغاتهم. كما يتطلب الأمر تعزيز الشراكات بين الجهات التقنية والتنظيمية لتطوير الحلول الذكية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين.

ويتضح مما سبق أن التحول الرقمي أصبح عنصرًا رئيسًا في تطوير مهنة التطويف، لما له من دور فاعل في تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز التنظيم الميداني داخل المسجد الحرام، بما يحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في الارتقاء بخدمة ضيوف الرحمن.

التحديات التي تواجه مهنة التطويف ومتطلبات تطويرها

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة العربية السعودية في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، إلا أن هذه المهنة ما تزال تواجه عددًا من التحديات التنظيمية والميدانية والمهنية التي تتطلب مزيدًا من التطوير والدعم؛ لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، خاصة في ظل التزايد المستمر في أعداد قاصدي المسجد الحرام وتنوع احتياجاتهم الثقافية واللغوية (المالكي، 2014م).

ومن أبرز التحديات التي تواجه مهنة التطويف الحاجة إلى تعزيز التأهيل اللغوي والثقافي للمطوفين، حيث يتعامل المطوفون مع حجاج ومعتمرين ينتمون إلى جنسيات وثقافات متعددة، الأمر الذي يتطلب امتلاك مهارات تواصل فعالة بلغات مختلفة، إضافة إلى القدرة على فهم العادات والثقافات المتنوعة للحجاج والمعتمرين، بما يسهم في تقديم الخدمة بصورة احترافية تراعي احتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم (أحمد البو الحسني، 2021م).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

كما تُعد قلة الوعي المجتمعي بالخدمات التي يقدمها المطوفون من التحديات المهمة التي تؤثر في الاستفادة من هذه المهنة، حيث أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن نسبة كبيرة من قاصدي المسجد الحرام لا يعلمون بوجود خدمات التطويف أو كيفية الاستفادة منها، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز الجوانب الإعلامية والتوعوية المتعلقة بالمهنة، وتفعيل الحملات التعريفية بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين داخل المسجد الحرام (المختار، 2012م).

ومن التحديات الأخرى التي تواجه المهنة الحاجة إلى توسيع نطاق التدريب والتطوير المهني للمطوفين، بما يشمل مهارات إدارة الحشود، والإسعافات الأولية، واستخدام التقنيات الحديثة، وأساليب التعامل مع الحالات الطارئة، إضافة إلى تنمية الجوانب الشرعية والتنظيمية المرتبطة بالمهنة. وقد أكدت العديد من الدراسات أهمية إنشاء معاهد أو أكاديميات متخصصة لتدريب وتأهيل المطوفين، بما يسهم في إعداد كوادر مؤهلة قادرة على مواكبة التطورات الحديثة في إدارة الحشود والخدمات الميدانية بالحرمين الشريفين (الثقفي، 2023م).

كما تواجه مهنة التطويف تحديات مرتبطة بإدارة الحشود داخل المسجد الحرام، خاصة خلال مواسم الحج والعمرة وشهر رمضان، حيث تتطلب الكثافات البشرية العالية وجود تنظيم دقيق وتنسيق مستمر بين المطوفين والجهات الأمنية والتنظيمية المختلفة؛ لضمان سلامة الحجاج والمعتمرين وتحقيق الانسيابية في حركة الطواف والسعي. ويُعد نجاح المطوف في التعامل مع هذه الظروف من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل الحرم المكي الشريف (أحمد البو الحسني، 2021م).

ولمواجهة هذه التحديات، برزت الحاجة إلى مجموعة من المتطلبات التطويرية، من أهمها تعزيز الشراكات بين الجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والتدريبية، وتطوير البرامج المهنية للمطوفين، وتفعيل الحلول التقنية الذكية، إضافة إلى تحديث الأنظمة والإجراءات التنظيمية بما يتناسب مع التطورات الحديثة في خدمة ضيوف الرحمن. كما يتطلب تطوير المهنة دعم ثقافة العمل المؤسسي، وتحفيز الكفاءات الشابة للانخراط في هذه المهنة الشريفة، بما يسهم في استدامة تطويرها وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

علاقة تطوير مهنة التطويف بتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030

تُعد رؤية المملكة العربية السعودية 2030 من أبرز الخطط الاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق التنمية الشاملة في مختلف القطاعات، وقد أولت الرؤية اهتمامًا بالغًا بخدمة الحجاج والمعتمرين، من

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

خلال تطوير منظومة الخدمات المقدمة لهم، وتحسين جودة الأداء في الحرمين الشريفين، وتوفير تجربة دينية متميزة لقاصدي بيت الله الحرام. وانطلاقًا من ذلك، برزت مهنة التطويف بوصفها إحدى المهن المهمة التي ترتبط بصورة مباشرة بخدمة ضيوف الرحمن، الأمر الذي جعل تطويرها جزءًا من مستهدفات الرؤية وبرامجها التنفيذية (واس الأخبار الملكية، 2023م).

وقد ركزت الرؤية على تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، ورفع الطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين، وتسهيل أداء المناسك باستخدام أحدث الوسائل التقنية والتنظيمية، وهو ما انعكس بصورة واضحة على تطوير مهنة التطويف. فقد شهدت المهنة تحولًا من العمل التقليدي المحدود إلى منظومة مؤسسية حديثة تعتمد على التدريب والتأهيل والتحول الرقمي وإدارة الحشود وفق أساليب علمية وتنظيمية متطورة، بما يسهم في رفع كفاءة الخدمة وتحسين تجربة المستفيدين (الثقفي، 2023م).

كما أسهمت رؤية المملكة 2030 في تعزيز التحول الرقمي في الخدمات المرتبطة بالحرمين الشريفين، حيث تم استحداث تطبيقات إلكترونية ومنصات ذكية لتسهيل الوصول إلى خدمات التطويف وتنظيمها، مثل تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف الرقمي". وقد ساعدت هذه التطبيقات في تحسين سرعة تقديم الخدمة، ورفع مستوى التنظيم، وتسهيل تواصل الحجاج والمعتمرين مع المطوفين، إضافة إلى الإسهام في تنظيم حركة الحشود داخل المسجد الحرام بصورة أكثر كفاءة ومرونة (الهيئة العامة للعناية بالحرمين، 2024م).

وترتبط مهنة التطويف كذلك بأحد المحاور الأساسية في رؤية المملكة، وهو تعزيز جودة الحياة والخدمات الإنسانية، حيث تسعى المملكة إلى تقديم أفضل الخدمات لقاصدي الحرمين الشريفين بما يعكس رسالتها الإسلامية ومكانتها الدينية عالميًا. ويؤدي المطوفون دورًا مهمًا في تحقيق هذا الهدف، من خلال مساعدة الحجاج والمعتمرين، وإرشادهم، وتيسير أدائهم للمناسك، والتعامل معهم بروح إنسانية قائمة على الاحترام والتعاون وحسن المعاملة، الأمر الذي يسهم في تعزيز رضا ضيوف الرحمن وترك انطباع إيجابي عن الخدمات المقدمة في المملكة (أحمد البو الحسني، 2021م)

كما تسعى رؤية المملكة 2030 إلى بناء منظومة عمل مؤسسية قائمة على الكفاءة والحوكمة والتطوير المستمر، وهو ما انعكس على الجهود المبذولة لتطوير مهنة التطويف من خلال تحديث الأنظمة والإجراءات التنظيمية، وتوسيع نطاق التدريب والتأهيل، وتعزيز التكامل بين الجهات المعنية بخدمة الحجاج والمعتمرين، بما يسهم في تحقيق أفضل مستويات الجودة والكفاءة في الأداء الميداني والتنظيمي داخل المسجد الحرام.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ويتضح مما سبق أن تطوير مهنة التطويف يمثل أحد الجوانب المهمة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، لما لهذه المهنة من دور محوري في خدمة ضيوف الرحمن، وتحسين جودة الخدمات بالحرمين الشريفين، وتعزيز الصورة الحضارية للمملكة في خدمة الإسلام والمسلمين.

منهجية البحث وإجراءاته

أولًا: منهج البحث

وفق الأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المدخل الكمي، وذلك من خلال جمع البيانات المتعلقة بجهود المملكة العربية السعودية في العناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف وتحليلها، بهدف تقديم وصف علمي دقيق لواقع مهنة التطويف، والكشف عن مستوى التطوير التنظيمي والتقني الذي شهدته المهنة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، إضافة إلى التعرف على أبرز التحديات التي تواجه المطوفين والخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.

ويُعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر المناهج ملاءمة للدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها وتفسيرها اعتمادًا على البيانات الميدانية، حيث يساعد في دراسة الواقع كما هو، وتحليل العلاقات بين متغيراته المختلفة، والوصول إلى نتائج تسهم في تطوير الممارسات وتحسينها. كما يتميز هذا المنهج بقدرته على تقديم صورة دقيقة عن الظاهرة محل الدراسة، بما يتوافق مع طبيعة الدراسة الحالية وأهدافها المتعلقة بمهنة التطويف وتطويرها بالحرم المكي الشريف.

ثانيًا: مجتمع البحث

يمثل مجتمع البحث في الدراسة الحالية المطوفين بالحرم المكي الشريف، إضافة إلى عدد من الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات التطويف داخل المسجد الحرام، وذلك باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطًا بموضوع الدراسة، والأقدر على تقييم واقع مهنة التطويف، ومستوى الخدمات المقدمة، ومدى إسهام الجهود التنظيمية والتقنية الحديثة في تطوير هذه المهنة وتحسين جودة الأداء الميداني.

وقد تم الاعتماد على هذه الفئات نظرًا لدورها المباشر في ممارسة خدمات التطويف أو الاستفادة منها، مما يسهم في توفير بيانات ميدانية دقيقة تساعد على تحقيق أهداف الدراسة والكشف عن واقع الجهود المبذولة لتطوير مهنة التطويف في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ثالثًا: عينة البحث

تكونت عينة البحث من عدد من المطوفين بالحرم المكي الشريف، إضافة إلى عدد من الحجاج والمعتمرين المستفيدين من خدمات التطويف، حيث بلغ عدد أفراد العينة (292) مشاركًا، وتم اختيارهم باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة، بهدف الحصول على بيانات ميدانية تعكس واقع مهنة التطويف والخدمات المقدمة داخل المسجد الحرام .

وقد اشتملت العينة على فئات متنوعة من حيث الجنس، والجنسية، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، إضافة إلى سنوات الخبرة في ممارسة مهنة التطويف، بما يسهم في توفير تمثيل مناسب لأفراد مجتمع الدراسة، ويساعد على الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية حول جهود المملكة العربية السعودية في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف.

كما أوضحت نتائج التوزيع الديموغرافي أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة مرتفعة، إضافة إلى أن نسبة كبيرة من المشاركين من السعوديين، الأمر الذي يعكس طبيعة المهنة وارتباطها بالمجتمع المكي وخدمة ضيوف الرحمن، كما أظهرت البيانات وجود تفاوت في سنوات الخبرة بين المطوفين، وهو ما يسهم في تنوع الآراء والخبرات المتعلقة بواقع المهنة والتحديات التي تواجهها .

رابعًا: أداة البحث

ولجمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة للدراسة، حيث تم تصميمها في ضوء الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بمهنة التطويف، وجهود المملكة العربية السعودية في تطوير الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، إضافة إلى مستهدفات رؤية المملكة 2030 المتعلقة بخدمة ضيوف الرحمن .

وقد تضمنت الاستبانة مجموعة من المحاور الرئيسة التي تقيس واقع مهنة التطويف، ومستوى الخدمات المقدمة، ودور التحول الرقمي في تطوير المهنة، إضافة إلى التحديات التي تواجه المطوفين واحتياجات التطوير والتأهيل المهني. كما اشتملت الأداة على عدد من الفقرات المرتبطة بآراء أفراد العينة حول التطبيقات التقنية الحديثة مثل تطبيق "وليطوفوا" وخدمة "المطوف الرقمي"، ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة داخل المسجد الحرام .

وفيما يلي وصف الأداة المستخدمة في الدراسة:

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

- **الجزء الأول :**خاص بالبيانات الديموغرافية، وتشمل: (الجنس، الجنسية، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة) .
- **الجزء الثاني :**خاص بواقع مهنة التطويف، ويتناول مستوى الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، ودور المطوف في الإرشاد والتنظيم وإدارة الحشود داخل المسجد الحرام .
- **الجزء الثالث :**خاص بالتحول الرقمي وتطوير المهنة، ويتضمن فقرات تتعلق باستخدام التطبيقات التقنية الحديثة، ومدى إسهامها في تسهيل الوصول إلى الخدمة وتحسين جودة الأداء .
- **الجزء الرابع :**خاص بالتحديات واحتياجات التطوير، ويقيس مستوى التأهيل المهني واللغوي والثقافي للمطوفين، والحاجة إلى برامج تدريبية وشراكات تطويرية تدعم المهنة.

صدق الاستبانة وثباتها

أولًا: الصدق

للتحقق من صدق الاستبانة تم الاعتماد على الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، حيث عُرضت الأداة على عدد من المتخصصين والخبراء في مجالات الإدارة، والخدمات الميدانية، والدراسات المرتبطة بالحرمين الشريفين، وذلك بهدف التأكد من وضوح العبارات ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة ومحاورها الرئيسة. وقد أُخذت ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار، وأُجريت التعديلات اللازمة على بعض الفقرات حتى ظهرت الأداة بصورتها النهائية المناسبة للتطبيق الميداني.

كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي(Internal Consistency) ، وذلك من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، بهدف التأكد من مدى اتساق العبارات وتجانسها داخل محاور الدراسة المتعلقة بمهنة التطويف، والتحول الرقمي، والتطوير المهني، والتحديات المرتبطة بالمهنة.

وقد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة ومحاورها جاءت موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على وجود اتساق داخلي مرتفع بين العبارات، ويؤكد صلاحية الأداة للتطبيق الميداني، كما تم التحقق من تجانس الأبعاد الفرعية لكل محور، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيًا، مما يؤكد ترابط الأبعاد وتكاملها في قياس متغيرات الدراسة.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

جدول ( ): معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الاستبانة

المحور	البعد	نتيجة معامل الارتباط
مهنة التطويف	واقع خدمات التطويف	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
	دور المطوف في إدارة الحشود	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
التحول الرقمي	تطبيق "وليطوفوا"	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
	المطوف الرقمي	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
التطوير المهني	التدريب والتأهيل	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
	التأهيل اللغوي والثقافي	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
التحديات والمعوقات	الوعي بالخدمة	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)
	احتياجات التطوير	معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة ومحاورها المختلفة جاءت موجبة ودالة إحصائيًا، مما يدل على وجود اتساق داخلي مرتفع بين العبارات، ويؤكد صلاحية الأداة للتطبيق الميداني.

ثانيًا: الثبات

تم التحقق من ثبات درجات محاور الاستبانة الحالية وأبعادها الفرعية باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث تم حساب معاملات الثبات لمحاور الدراسة المختلفة، والمتعلقة بمهنة التطويف، والتحول الرقمي، والتطوير المهني، والتحديات المرتبطة بالمهنة، وقد جاءت معاملات الثبات مرتفعة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول ( ): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة وأبعادها الفرعية

المحور	البعد	معامل الثبات
المحور الأول: مهنة التطويف	واقع خدمات التطويف	مرتفع
	دور المطوف في إدارة الحشود	مرتفع
	التنظيم والإشراف الميداني	مرتفع
	ثبات المحور الأول ككل	مرتفع جدًا
المحور الثاني: التحول الرقمي	تطبيق "وليطوفوا"	مرتفع
	المطوف الرقمي	مرتفع
	التحول الرقمي في الخدمات	مرتفع
	ثبات المحور الثاني ككل	مرتفع جدًا
المحور الثالث: التطوير المهني	التدريب والتأهيل	مرتفع
	التأهيل اللغوي والثقافي	مرتفع
	الشراكات التطويرية	مرتفع
	ثبات المحور الثالث ككل	مرتفع جدًا
المحور الرابع: التحديات والمعوقات	الوعي بالخدمة	مرتفع
	التحديات التنظيمية والميدانية	مرتفع
	احتياجات التطوير	مرتفع
	ثبات المحور الرابع ككل	مرتفع جدًا

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات لمحاور الاستبانة وأبعادها الفرعية جاءت مرتفعة ومقبولة إحصائيًا، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، ويؤكد صلاحيتها للاستخدام في التطبيق الميداني.

كما تجدر الإشارة إلى أن الاستجابة لعبارات الاستبانة تمت باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تحديد البدائل على النحو الآتي: (موافق جدًا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدًا)، وتقابلها الدرجات (5، 4، 3، 2، 1) على

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الترتيب، وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع مستوى الموافقة على العبارة أو ارتفاع مستوى الممارسة والخدمة المقدمة.

وقد تم الحكم على مستوى استجابات أفراد العينة من خلال المتوسطات الحسابية للعبارات، والمتوسطات الموزونة للمحاور، بما يتيح تفسير النتائج بدقة في ضوء أهداف الدراسة.

جدول ( ): محكات الحكم على مستوى الاستجابات

المتوسط الحسابي للعبارة أو المتوسط الوزني	درجة التحقق
أقل من 1.80	ضعيفة جدًا
من 1.80 إلى أقل من 2.60	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	عالية
4.20فأكثر	عالية جدًا

خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام الاساليب الاحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية(Std. Deviation) ، وذلك للتعرف على مستوى استجابات أفراد العينة حول واقع مهنة التطويف، وجهود تطويرها، ومستوى التحول الرقمي والخدمات المقدمة بالحرم المكي الشريف.
- التكرارات والنسب المئوية؛ لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، مثل الجنس، والجنسية، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.
- اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه(One Way ANOVA) ؛ للكشف عن دلالة الفروق في استجابات أفراد العينة حول واقع تطوير مهنة التطويف والخدمات المقدمة، والتي تعزى لاختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية مثل سنوات الخبرة أو المؤهل العلمي.
- اختبار أقل فرق دال (LSD) كاختبار للمقارنات البعدية، وذلك في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نتائج تحليل التباين الأحادي.
- معامل ارتباط بيرسون(Pearson Correlation) ؛ للكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين تطوير مهنة التطويف، والتحول الرقمي، وجودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

نتائج البحث ومناقشتها:

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

أولًا: نتائج إجابة السؤال الأول:

نص السؤال الأول في الدراسة الحالية على:

"ما واقع جهود المملكة العربية السعودية في العناية بمهنة التطويف بالحرم المكي الشريف في ضوء رؤية المملكة 2030؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع جهود المملكة في تطوير مهنة التطويف، وذلك لتحديد مستوى الموافقة على كل عبارة، وجاءت النتائج كما يلي:

1- محور واقع جهود المملكة في تطوير مهنة التطويف

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول واقع جهود المملكة العربية السعودية في العناية بمهنة التطويف

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تطوير الأنظمة التنظيمية الخاصة بمهنة التطويف	4.42	0.71	عالية جدًا	2
2	دعم برامج تدريب وتأهيل المطوفين	4.38	0.75	عالية جدًا	3
3	الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	4.56	0.63	عالية جدًا	1
4	تعزيز دور المطوف في إدارة الحشود داخل المسجد الحرام	4.31	0.80	عالية جدًا	4
5	التوسع في استخدام التقنيات الحديثة لخدمة ضيوف الرحمن	4.28	0.82	عالية جدًا	5

المتوسط العام لمحور جهود المملكة في تطوير مهنة التطويف = 4.39 (درجة موافقة عالية جدًا)

يتضح من الجدول السابق أن مستوى استجابات أفراد العينة حول جهود المملكة العربية السعودية في العناية بمهنة التطويف جاء بدرجة موافقة عالية جدًا، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (4.39)، مما يدل على إدراك أفراد العينة لحجم الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة في تطوير هذه المهنة والارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

كما جاءت عبارة **"الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين "**في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.56)، وهو ما يعكس اهتمام المملكة بتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين داخل المسجد الحرام، في حين جاءت عبارة **"التوسع في استخدام التقنيات الحديثة لخدمة ضيوف الرحمن "**في المرتبة الأخيرة، على الرغم من حصولها على درجة موافقة عالية جدًا، مما يشير إلى أهمية مواصلة تطوير الخدمات التقنية والتحول الرقمي في مهنة التطويف بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ثانيًا: نتائج إجابة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني في الدراسة الحالية على:

"ما مستوى إسهام التحول الرقمي والتطبيقات التقنية الحديثة في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور التحول الرقمي والتطبيقات التقنية الحديثة، وذلك لتحديد مستوى الموافقة على كل عبارة، وجاءت النتائج كما يلي:

-1محور التحول الرقمي والتطبيقات التقنية الحديثة

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول إسهام التحول الرقمي في تطوير مهنة التطويف

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	أسهم تطبيق "وليطوفوا" في تسهيل الوصول إلى خدمات التطويف	4.41	0.73	عالية جدًا	2
2	ساعدت التطبيقات التقنية الحديثة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين	4.48	0.69	عالية جدًا	1
3	أسهم التحول الرقمي في تنظيم حركة الحشود داخل المسجد الحرام	4.32	0.81	عالية جدًا	3
4	تساعد الخدمات الإلكترونية في سرعة التواصل مع المطوفين	4.25	0.86	عالية جدًا	4
5	توجد حاجة إلى مزيد من التطوير التقني في خدمات التطويف	4.18	0.92	عالية	5

المتوسط العام لمحور التحول الرقمي = 4.33 (درجة موافقة عالية جدًا)

يتضح من الجدول السابق أن مستوى استجابات أفراد العينة حول إسهام التحول الرقمي في تطوير مهنة التطويف جاء بدرجة موافقة عالية جدًا، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (4.33)، مما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية التطبيقات التقنية الحديثة ودورها الفاعل في تحسين الخدمات المقدمة بالحرم المكي الشريف.

كما جاءت عبارة **"ساعدت التطبيقات التقنية الحديثة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين "**في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.48)، وهو ما يعكس نجاح التحول الرقمي في تطوير الخدمات المرتبطة بمهنة التطويف، في حين جاءت عبارة **"توجد حاجة إلى مزيد من التطوير التقني في خدمات التطويف "**في المرتبة الأخيرة، رغم حصولها على درجة موافقة عالية،

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

مما يشير إلى استمرار الحاجة لتطوير الحلول التقنية والتطبيقات الذكية بما يحقق مزيدًا من الكفاءة وجودة الأداء في خدمة ضيوف الرحمن.

ثالثًا: نتائج إجابة السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث في الدراسة الحالية على:

"ما أبرز التحديات التي تواجه مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف من وجهة نظر المطوفين والحجاج والمعتمرين؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور التحديات التي تواجه مهنة التطويف، وذلك لتحديد مستوى الموافقة على كل عبارة، وجاءت النتائج كما يلي:

1-محور التحديات التي تواجه مهنة التطويف

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول التحديات التي تواجه مهنة التطويف

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	الحاجة إلى تعزيز التأهيل اللغوي للمطوفين	4.47	0.70	عالية جدًا	1
2	الحاجة إلى برامج تدريبية متخصصة في إدارة الحشود	4.39	0.76	عالية جدًا	2
3	ضعف الوعي المجتمعي بخدمات التطويف	4.18	0.91	عالية	4
4	الحاجة إلى تطوير الأنظمة والإجراءات التنظيمية للمهنة	4.24	0.84	عالية جدًا	3
5	كثافة الحشود خلال مواسم الذروة تؤثر في جودة الخدمة	4.10	0.95	عالية	5

المتوسط العام لمحور التحديات التي تواجه مهنة التطويف = 4.28 (درجة موافقة عالية جدًا)

يتضح من الجدول السابق أن مستوى استجابات أفراد العينة حول التحديات التي تواجه مهنة التطويف جاء بدرجة موافقة عالية جدًا، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (4.28)، مما يدل على وجود عدد من التحديات المهنية والتنظيمية التي تتطلب مزيدًا من التطوير والدعم لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالحرم المكي الشريف.

كما جاءت عبارة **"الحاجة إلى تعزيز التأهيل اللغوي للمطوفين"** في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.47)، وهو ما يعكس أهمية امتلاك المطوفين لمهارات لغوية تساعدهم على التواصل مع الحجاج والمعتمرين من مختلف الجنسيات والثقافات، في حين جاءت عبارة **"كثافة الحشود خلال مواسم الذروة تؤثر في جودة الخدمة"** في المرتبة الأخيرة، رغم حصولها على درجة موافقة عالية،

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

مما يشير إلى نجاح الجهود التنظيمية الحالية في إدارة الحشود، مع استمرار الحاجة إلى تطوير الحلول التنظيمية والتقنية المرتبطة بالمواسم ذات الكثافات العالية.

رابعًا: نتائج إجابة السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع في الدراسة الحالية على:

"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول واقع تطوير مهنة التطويف تعزى للمتغيرات التالية: (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، طبيعة الاستفادة من الخدمة)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعًا لمتغيرات الدراسة، وجاءت النتائج كما يلي:

1-الفروق وفق متغير سنوات الخبرة

جدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في استجابات أفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8.42	2	4.21	5.37	0.006
داخل المجموعات	226.71	289	0.78		
المجموع	235.13	291			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع تطوير مهنة التطويف تبعًا لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.37) بمستوى دلالة (0.006)، وهي قيمة دالة إحصائيًا.

ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار أقل فرق دال(LSD) ، حيث تبين أن الفروق جاءت لصالح الأفراد ذوي الخبرة الأعلى، مما يشير إلى أن المطوفين الأكثر خبرة كانوا أكثر إدراكًا لجهود التطوير والتحسين التي شهدتها مهنة التطويف خلال السنوات الأخيرة.

2-الفروق وفق متغير المؤهل العلمي

جدول (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في استجابات أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.16	2	1.58	1.92	0.149
داخل المجموعات	237.84	289	0.82		
المجموع	241.00	291			

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول واقع تطوير مهنة التطويف تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.149)، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

ويعكس ذلك تقارب وجهات نظر أفراد العينة بمختلف مؤهلاتهم العلمية حول الجهود المبذولة لتطوير مهنة التطويف والخدمات المقدمة بالحرم المكي الشريف.

3-الفروق وفق متغير طبيعة الاستفادة من الخدمة

جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في استجابات أفراد العينة وفق متغير طبيعة الاستفادة من الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.75	2	3.37	4.61	0.011
داخل المجموعات	211.29	289	0.73		
المجموع	218.04	291			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة وفق متغير طبيعة الاستفادة من الخدمة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.61) عند مستوى دلالة (0.011)، وهي قيمة دالة إحصائيًا.

وقد أظهرت النتائج أن الحجاج والمعتمرين الذين سبق لهم الاستفادة المباشرة من خدمات التطويف كانت لديهم تقديرات أعلى لمستوى جودة الخدمات والتطوير الذي شهدته المهنة، مقارنة بغيرهم من أفراد العينة، وهو ما يعكس أثر التجربة المباشرة في تكوين التصورات الإيجابية حول الخدمات المقدمة.

خامسًا: نتائج إجابة السؤال الخامس:

نص السؤال الخامس في الدراسة الحالية على:

"ما العلاقة بين تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما يحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وجاءت النتائج كما يلي:

1-العلاقة بين تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة الخدمات

جدول (13): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

المتغير الأول	المتغير الثاني	قيمة معامل الارتباط (Pearson)	مستوى الدلالة
تطوير مهنة التطويف	تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	0.78	0.000

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين تطوير مهنة التطويف وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.78)، وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائيًا.

وتشير هذه النتيجة إلى أن تطوير مهنة التطويف من خلال التدريب والتأهيل، والتحول الرقمي، وتحسين التنظيم والإشراف الميداني، يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين داخل المسجد الحرام، بما يحقق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في الارتقاء بخدمة ضيوف الرحمن وتحسين تجربتهم الدينية والإنسانية.

كما تعكس النتائج أهمية استمرار الجهود التطويرية المتعلقة بالمهنة، خاصة في الجوانب التقنية والمهنية والتنظيمية، لما لذلك من أثر إيجابي في تحسين الانسيابية داخل المسجد الحرام، ورفع مستوى رضا الحجاج والمعتمرين، وتعزيز الصورة الحضارية للمملكة العربية السعودية في خدمة الإسلام والمسلمين.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه الدراسات السابقة من أن تطوير الخدمات الميدانية المرتبطة بالحرمين الشريفين يسهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، كما تؤكد أهمية الاستثمار في الموارد البشرية والتقنيات الحديثة لضمان استدامة التطوير وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة في خدمة ضيوف الرحمن.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير مهنة التطويف بالحرم المكي الشريف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وذلك على النحو الآتي:

1. تعزيز برامج التدريب والتأهيل المهني للمطوفين، خاصة في مجالات إدارة الحشود، ومهارات التواصل، والإرشاد الشرعي، والتعامل مع الحالات الطارئة.
2. الاهتمام بالتأهيل اللغوي والثقافي للمطوفين؛ بما يساعدهم على التواصل الفعّال مع الحجاج والمعتمرين من مختلف الجنسيات والثقافات.
3. التوسع في استخدام التقنيات الحديثة والتطبيقات الذكية المرتبطة بخدمات التطويف، والعمل على تطويرها بصورة مستمرة بما يحقق سهولة الوصول إلى الخدمة ورفع كفاءة الأداء.
4. دعم التحول الرقمي في الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين، وتفعيل الأنظمة الإلكترونية التي تسهم في تحسين التنظيم والانسيابية داخل المسجد الحرام.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

5. إنشاء أكاديمية أو مركز متخصص لتدريب وتأهيل المطوفين، يتولى تقديم برامج مهنية وتطويرية متخصصة تتناسب مع طبيعة العمل بالحرم المكي الشريف.
6. تعزيز الشراكات بين الجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والتدريبية والتقنية؛ بهدف تطوير مهنة التطويف والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
7. تكثيف البرامج التوعوية والإعلامية المتعلقة بخدمات التطويف، بما يسهم في رفع مستوى الوعي المجتمعي بالخدمات المقدمة داخل المسجد الحرام وآليات الاستفادة منها.
8. تطوير الأنظمة والإجراءات التنظيمية المرتبطة بمهنة التطويف بصورة مستمرة، بما يواكب التطورات الحديثة في إدارة الحشود والخدمات الميدانية بالحرمين الشريفين.
9. الاستمرار في دعم الجهود التطويرية المرتبطة بمستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، بما يسهم في تحقيق أفضل مستويات الجودة والكفاءة في خدمة ضيوف الرحمن.

مقترحات لدراسات مستقبلية

في ضوء نتائج الدراسة الحالية، تقترح الدراسة إجراء عدد من الدراسات المستقبلية، من أبرزها:

1. دراسة واقع التحول الرقمي في خدمات الحرمين الشريفين وعلاقته برضا الحجاج والمعتمرين.
2. دراسة أثر برامج التدريب والتأهيل في رفع كفاءة المطوفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
3. دراسة دور التطبيقات الذكية في إدارة الحشود داخل المسجد الحرام خلال مواسم الذروة.
4. دراسة التحديات التنظيمية والميدانية التي تواجه العاملين في خدمة ضيوف الرحمن وسبل معالجتها.
5. دراسة مقارنة بين خدمات التطويف التقليدية والخدمات الرقمية الحديثة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المراجع

١ .ابن رشيد، عبد القادر. (1988) .**رحلة ابن رشيد إلى الحرمين** .بيروت: دار الكتب العلمية.

٢ .الجهني، فهد. (2020) .**التفاعل الثقافي في مهنة الطوافة: منظور شرعي واجتماعي** .المدينة المنورة: جامعة طيبة.

٣ .الحربي، ناصر. (2022) .**رؤية 2030 وتطوير خدمات الحجاج والمعتمرين: دراسة تحليلية** .الرياض: وزارة الحج والعمرة.

٤ .الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. (2021) .**التقرير السنوي لأعمال إدارة التطويف والمطوفين** .مكة المكرمة.

٥ .شاهين، محمد. (2006) .**التطويف ومكانته التاريخية والدينية في مكة المكرمة** .مكة: مركز تاريخ مكة.

٦ .عبد الله، محمد. (2023) .**دور الجمعيات الخيرية في خدمات الحجاج والمعتمرين** .الرياض: الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

٧ .عنقاوي، عبد الوهاب. (1994) .**الطوافة والمطوفون في مكة المكرمة** .مكة: مطابع دار الملك عبد العزيز.

٨ .المالكي، فهد. (2014) .**تحديات مهنة التطويف في الحرم المكي: دراسة ميدانية** .مكة: جامعة أم القرى، كلية الدعوة وأصول الدين.

٩ .المختار، عبد الرحيم. (2012) .**خدمة التطويف في المسجد الحرام: دراسة ميدانية** .جدة: جامعة الملك عبد العزيز، كلية السياحة.

١٠ .**الطوافة والمطوفون: بحوث الندوة العلمية التي عقدها كرسي الملك سلمان بن عبد العزيز لدراسات تاريخ مكة المكرمة**.

١١ .السباعي، أحمد. (1984) .**تاريخ مكة: دراسات في السياسة والعلم والاجتماع والعمران**)الطبعة السادسة). مكة المكرمة: دار قريش للطباعة والنشر.

١٢ .الثقفي، أحمد. (2023) .**الاهتمام بالطوافة والمطوفين وتطويرها في العصر الحديث خلال فترة 1343هـ - 1436هـ**.

١٣ .البهوتي، منصور بن يونس. (١٠٥١هـ) .**الروض المربع شرح زاد المستقنع**)باب المناسك.(

١٤ .خرونيه، سنوك هور .**صفحات من تاريخ مكة المكرمة** .ترجمة وتعليق: د. محمد محمود السرياني، د. معراج مرزا.

١٥ .البو الحسني، أحمد. (2021) .**مركز البحث العلمي وإحياء التراث الإسلامي بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين**.

١٦ .عادل، عيد. (2019) .**نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة**.

١٧ .الأزرقي. (منتصف القرن الثالث الهجري) .**أخبار مكة**.

١٨ .صحيفة واس الإخبارية الملكيةhttps://www.spa.gov.sa .

١٩ .برنامج ضيوف الرحمن، أحد برامج رؤية المملكة 2030 https://pep.gov.sa/ .

٢٠ .الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي .

https://alharamain.gov.sa/public/?page=Home

٢١ .الموقع الإلكتروني للرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

المعاجم اللغوية:

٢٢ .ابن منظور. (د.ت) .**لسان العرب** .بيروت: دار صادر.

٢٣ .الفيروزآبادي. (د.ت) .**القاموس المحيط** .بيروت: دار الفكر.

٢٤ .الموقع الإلكتروني لمعجم المعاني https://www.almaany.com/ .

الكتب الدينية:

٢٥ .مسلم بن الحجاج. (د.ت) .**صحيح مسلم** .حديث رقم (1297)، كتاب الحج، باب استحباب طواف الإفاضة يوم النحر. بيروت: دار إحياء التراث العربي.