



جودة خدمات السياحة الدينية وأثرها على رضا المعتمرين السودانيين

خلال رحلة العمرة: دراسة تحليلية

عبدالفتاح عبد العزيز محمد إبراهيم¹ أبو بكر عيسى أكبر²

¹ أستاذ مشارك، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان

² أستاذ محاضر، جامعة دنقلا، السودان

تاريخ النشر: 2025/12/30م

تاريخ الاستلام: 2025/12/09م

مستخلص

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة خدمات السياحة الدينية المقدمة للمعتمرين السودانيين خلال رحلة العمرة على مستوى رضاهم العام. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت بياناتها من خلال استبانة ميدانية طبقت على عينة مكونة من (150) معتمراً، وتم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية عبر برنامج SPSS. أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي وإيجابي لجودة الخدمات على رضا المعتمرين، وأن جودة الإقامة، ووسيلة السفر، والتنقلات الداخلية تُعد من أكثر العوامل تأثيراً في تقييم التجربة، كما بينت النتائج أن التنسيق بين وكالات السفر وشركات النقل ومؤسسات الإقامة يعزز رضا المعتمرين، فيما كان نوع السكن هو المتغير الديموغرافي الوحيد الذي أظهر فروقاً دالة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة الإقامة، وتطوير الخدمات التشغيلية، وتعزيز التحول الرقمي، وتكامل الجهات المقدمة للخدمة لضمان استدامة رضا المعتمرين. كلمات مفتاحية: جودة الخدمة، السياحة الدينية، رضا المعتمرين، العمرة.

Abstract

The study aimed to analyze the impact of religious tourism service quality provided to Sudanese Umrah pilgrims on their overall satisfaction. The research employed a descriptive-analytical methodology and collected primary data through a field questionnaire administered to a sample of 150 pilgrims. Data was analyzed using various statistical techniques through SPSS. The findings indicate a significant positive effect of service quality on pilgrims' satisfaction, with accommodation quality, travel mode, and internal transportation emerging as the most influential factors. Results also show that effective coordination among travel agencies, transportation companies, and accommodation providers enhances satisfaction, while housing type was the only demographic variable demonstrating significant differences. The study recommends improving accommodation environments, enhancing operational performance, adopting digital transformation in service management, and strengthening integration among service providers to ensure sustainable pilgrims' satisfaction.

Keywords: Service Quality, Religious Tourism, Pilgrim Satisfaction, Umrah.

مقدمة

تُعدّ السياحة الدينية أحد أهم مكونات صناعة السياحة لما تحققه من أبعاد روحية واقتصادية واجتماعية، وتُعدّ رحلة العمرة نموذجاً متكاملًا يجمع بين أداء الشعائر الدينية والخدمات السياحية المتنوعة التي تشمل النقل، والإقامة، والإعاشة، والتنقلات الداخلية، ومع تزايد أعداد المعتمرين السودانيين سنويًا، تتزايد الحاجة إلى تقييم علمي منهجي لجودة الخدمات المقدمة ورضا المعتمرين عنها في مختلف مراحل الرحلة. تشمل رحلة المعتمر السوداني سلسلة من الخدمات تبدأ من مرحلة استخراج الجواز والتأشيرة، وتمر بمرحلة النقل إلى المملكة العربية السعودية (جويًا أو بحريًا)، ثم الإقامة والإعاشة والتنقلات الداخلية بين مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتنتهي بمرحلة إجراءات العودة إلى السودان، وتتكامل هذه المراحل لتشكل تجربة دينية وخدمية تستدعي قياس مدى رضا المعتمرين عنها وفق معايير الجودة الشاملة. يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يسعى إلى تحديد مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية، وتحليل العوامل المؤثرة فيه، من خلال تطبيق منهج وصفي وتحليل إحصائي يعتمد على بيانات ميدانية مستمدة من استبيان مصمم لهذا الغرض، كما يهدف إلى تقديم مؤشرات كمية ومعايير تقييم علمية يمكن أن تسهم في تطوير أداء وكالات السفر،



وشركات النقل، ومؤسسات الإعاشة والإقامة، وتعزيز جودة الخدمات بما يتوافق مع توقعات المعتمرين ويحقق استدامة الرضا عن تجربة العمرة.

مشكلة البحث: على الرغم من الجهود المبذولة من الجهات الرسمية ووكالات السفر بالسودان لتطوير وتنظيم رحلات العمرة، فإن مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن جودة الخدمات المقدمة لم يُقَسَّ علميًا بشكل شامل يغطي جميع مراحل الرحلة، بدءًا من استخراج الجواز والتأشيرة، مرورًا بالنقل والإقامة والإعاشة والتنقلات الداخلية بين المدن المقدسة، وصولًا إلى إجراءات العودة إلى السودان. ويبرز غياب تقييم منهجي متكامل يُقيس جودة الخدمات الدينية ودرجة رضا المستفيدين وفق معايير كمية قابلة للقياس، ما يحد من قدرة الجهات المنظمة على تحديد نقاط القوة والقصور واتخاذ قرارات تطويرية قائمة على بيانات دقيقة. ومن خلال مشكلة البحث يبرز السؤال الرئيس للبحث: ما مدى رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية المقدمة لهم خلال رحلة العمرة في مختلف مراحلها، منذ الإجراءات في السودان وحتى العودة بعد أداء المناسك؟

تساؤلات الدراسة: تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

- 1/ ما مدى تأثير جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية؟
- 2/ ما العناصر الخدمية الأكثر تأثيرًا في رضا المعتمرين السودانيين، لاسيما جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية؟
- 3/ هل تختلف درجة رضا المعتمرين السودانيين تبعًا لاختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية)؟
- 4/ إلى أي مدى يسهم التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات (وكالات السفر، شركات النقل، مؤسسات الإقامة والإعاشة) في تحسين مستوى رضا المعتمرين السودانيين؟
- 5/ كيف يسهم تبني استراتيجيات التحسين المستمر لجودة خدمات العمرة في تعزيز واستدامة رضا المعتمرين السودانيين؟

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في معالجة النقص في الدراسات السودانية حول قياس رضا المعتمرين عن جودة خدمات السياحة الدينية، وتقديم نموذج علمي ومنهجي يعتمد على التحليل الكمي والإحصائي لتقييم جودة الخدمات في مختلف مراحل رحلة العمرة، ويسهم البحث في تطوير الإطار النظري لقياس رضا العملاء في السياقات الدينية والسياحية، مما يفتح المجال لدراسات مقارنة مستقبلية. بينما تكمن الأهمية التطبيقية في أن البحث يقدم بيانات ومؤشرات عملية تساعد وكالات السفر، وشركات النقل، ومؤسسات الإقامة والإعاشة على تحسين جودة خدماتها استنادًا إلى نتائج ميدانية، كما يمكن للجهات الحكومية المعنية (وزارة الشؤون الدينية والأوقاف والهيئة العامة للحج والعمرة) استخدام نتائجه في وضع معايير أداء وتطوير سياسات تعزز تجربة المعتمر السوداني ورفع مستوى رضاه.

أهداف الدراسة:

- 1/ تحليل أثر جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة على مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية.
- 2/ تحديد مدى تأثير جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية في تشكيل رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم العامة.
- 3/ دراسة الفروق في رضا المعتمرين تبعًا لاختلاف جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية).

- 4/ تقييم أثر جودة التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات في رفع مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن خدمات العمرة.
- 5/ اقتراح استراتيجيات للتحسين المستمر في جودة خدمات العمرة بما يعزز رضا المعتمرين السودانيين واستدامته على المدى الطويل.

فرضيات الدراسة:

- 1/ تؤثر جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة تأثيرًا معنويًا وإيجابيًا في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية.
- 2/ تُعد جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية من أكثر عناصر الخدمة تأثيرًا في تقييم تجربة المعتمرين السودانيين ودرجة رضاهم العامة عن الرحلة.



3/ تختلف درجة رضا المعتمرين السودانيين تبعاً لاختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية).

4/ تؤثر جودة التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات (وكالات السفر، شركات النقل، مؤسسات الإقامة والإعاشة) بصورة معنوية في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة.

5/ يسهم تبني استراتيجيات التحسين المستمر لجودة خدمات العمرة في تعزيز رضا المعتمرين السودانيين واستدامته، من خلال تطوير الأداء التشغيلي ورفع كفاءة مقدمي الخدمات السياحية الدينية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، إذ يجمع بين الوصف الدقيق لواقع خدمات السياحة الدينية المقدمة للمعتمرين السودانيين والتحليل الإحصائي للبيانات الميدانية المستخلصة من الاستبيان، بهدف تحديد العلاقات بين جودة الخدمات ومستوى رضا المعتمرين واستخلاص نتائج علمية وتوصيات عملية تساهم في تطوير القطاع.

دراسة (الراشدي والتقفي، 2024) تناولت الدراسة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير السياحة الدينية من خلال مراجعة منهجية للأدبيات المنشورة في قواعد بيانات علمية (Google Scholar, Science Direct, IEEE) بين عامي 2021-2023. اعتمد الباحثان على منهج المراجعة المنهجية وتحليل المحتوى المقارن لثماني دراسات مختارة. بينت النتائج أن أكثر التطبيقات استخداماً في السياحة الدينية هو الواقع الافتراضي، يليه روبوتات الدردشة والواقع المعزز ونماذج التنبؤ، بينما تمثل أبرز التحديات قضايا الأمن والخصوصية. وأوصت الدراسة بتعزيز نظم إدارة المخاطر وتطوير سياسات حماية البيانات ضمن المنصات الرقمية المستخدمة في تنظيم رحلات الحج والعمرة.

دراسة (شعبان، 2024) هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات السياحية المقدمة في المؤسسات المصرية ودورها في تحسين القدرة التنافسية وجذب السياح. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة حالة لعدد من المؤسسات السياحية في مصر. بينت النتائج أن ضعف الأنظمة الإدارية وعدم التكامل بين وحدات الخدمة أدى إلى قصور في مستوى الجودة وعدم تحقيق رضا الزبائن. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية، وتبني خطط تطوير إداري وتقني متكاملة لتحسين جودة الخدمات واستدامة الأداء.

دراسة (محمد، 2023) استهدفت الدراسة تحليل أثر التنمية العمرانية وشبكات النقل الحديثة في مكة المكرمة على تعزيز الوظيفة الدينية والسياحية للمدينة في إطار رؤية المملكة 2030. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مدعوماً ببيانات مكانية لتوزيع مؤسسات الإيواء بالنسبة للمسجد الحرام. أظهرت النتائج أن تركز خدمات الإيواء قرب الحرم يشكل تحدياً أمام استدامة التنمية السياحية، وأن مشروع "مترو مكة" يساهم في تقليل زمن الوصول ورفع القدرة الاستيعابية. أوصت الدراسة بتبني خطط نقل حضرية متكاملة تدعم انتشار الإيواء خارج النطاق المركزي بما يحقق عدالة الوصول وتحسين تجربة المعتمر والحاج.

دراسة (عبد العزيز وآخرون، 2021) ركزت الدراسة على قياس تأثير جودة الخدمات السياحية في شركات السياحة المصرية على رضا السائحين، مستخدمة المنهج الكمي من خلال استبيان ميداني شمل (192) سائحاً في عدد من المدن السياحية المصرية. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات بمكوناتها (الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، والمظهر العام) تمثل العامل الرئيس في تحقيق رضا السائح، وأن السائح الراضي أكثر ميلاً لتكرار الزيارة والتوصية بالوجهة. أوصت الدراسة بتكثيف برامج التدريب للعاملين في شركات السياحة، وتعزيز التعاون المؤسسي بين وزارة السياحة والشركات لرفع مستوى الجودة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

دراسة (فتاوي، 2019) هدفت الدراسة إلى تحليل واقع السياحة الدينية في المملكة العربية السعودية باعتبارها النمط الأهم في خريطة السياحة العالمية نظراً لوجود الحرمين الشريفين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتتبع تطور الخدمات السياحية المتعلقة بالحج والعمرة ومظاهر النمو العمراني والبنية التحتية المصاحبة. أظهرت النتائج أن المملكة استطاعت تحقيق قفزة نوعية في تطوير المرافق والخدمات لاستيعاب الأعداد المتزايدة من الحجاج والمعتمرين، ما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات ومستوى رضا الزوار. أوصت

الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير منظومة الخدمات السياحية الدينية عبر التوسع في المشروعات الخدمية والتنظيمية والتقنية لضمان راحة المعتمرين والحجاج.

جدول (1): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لتحديد الفجوة البحثية

العنصر المقارن	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	ركزت الدراسات السابقة على تحليل واقع السياحة الدينية وتطور خدمات الحج والعمرة، أو توظيف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، أو دراسة جودة الخدمات السياحية في بيئات مختلفة دون تحديد فئة وطنية بعينها.	يهدف البحث الحالي إلى قياس رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة، وتحديد العوامل المؤثرة فيه عبر مراحل الرحلة كافة من الإجراءات الأولية حتى العودة.
المنهجية	استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي أو التحليلي العام أو مراجعة الأدبيات النظرية، وبعضها اعتمد على استبيانات محدودة في نطاق جغرافي ضيق.	يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي التطبيقي باستخدام استبيان ميداني وتحليل كمي متقدم لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المعتمرين السودانيين.
الحدود المكانية أو الجغرافية	ركزت الدراسات السابقة على بيانات سياحية خليجية أو مصرية أو دولية تناولت السياحة الدينية بصورة عامة.	يغطي البحث الحالي البيئة السودانية في مراحل ما قبل السفر وأثناء أداء العمرة وبعد العودة، بما يوفر رؤية شاملة لتجربة المعتمر السوداني في بعديها المحلي والخارجي.
النتائج	أجمعت الدراسات السابقة على أن جودة الخدمات والبنية التحتية والتقنيات الحديثة تسهم في تحسين تجربة الزوار والسياح الدينيين.	يتوقع أن تظهر نتائج البحث الحالي مستوى رضا المعتمرين السودانيين والعوامل الأكثر تأثيراً فيه، مثل جودة الإقامة والتنقلات الداخلية والتنسيق بين الجهات الخدمية.
التوصيات	أوصت الدراسات السابقة بضرورة تطوير الأنظمة الإدارية وتطبيق الجودة الشاملة وتوسيع استخدام التكنولوجيا في السياحة الدينية.	يقدم البحث الحالي مقترحات عملية مبنية على بيانات ميدانية لتطوير خدمات العمرة الموجهة للمعتمرين السودانيين ورفع جودة الأداء واستدامة الرضا.

المصدر: من إعداد الباحثين، 2025م.

يتضح من المقارنة أن الدراسات السابقة ركزت على السياحة الدينية من منظور عام أو في بيئات خارج السودان، دون إجراء تحليل ميداني كمي متكامل لتجربة المعتمرين السودانيين، كما أن معظمها اعتمد على وصف الظواهر أو مراجعة الأدبيات النظرية دون قياس مباشر لمستوى الرضا وفق معايير الجودة الشاملة، أما البحث الحالي فيتميز بتركيزه على قياس رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة، من خلال منهج تطبيقي يعتمد على تحليل إحصائي للعلاقات بين جودة الخدمة ومستوى الرضا عبر جميع مراحل الرحلة، وبهذا يسد البحث فجوة معرفية ومنهجية تتعلق بغياب دراسات كمية شاملة عن رضا المعتمرين السودانيين، ويقدم إضافة علمية وتطبيقية يمكن أن تسهم في تطوير سياسات تحسين الخدمات واستدامة تجربة العمرة.

مفهوم السياحة الدينية وأهميتها:

السياحة الدينية تُعد أحد أقدم وأهم أنماط السياحة في العالم، لما تحققه من أبعاد روحية واقتصادية وثقافية، إذ تجمع بين أداء الشعائر الدينية والتفاعل مع المقومات الحضارية والاجتماعية للمقاصد المقدسة (فتاوي، 2019). وتُعتبر المملكة العربية السعودية الوجهة الأولى للسياحة الدينية نظراً لاحتضانها الحرمين الشريفين، حيث يفد إليها ملايين الحجاج والمعتمرين سنوياً، ما يجعلها نموذجاً فريداً لتكامل الخدمات السياحية مع الشعائر التعبدية. وقد أوضحت دراسات عديدة أن السياحة الدينية تسهم في تنويع القاعدة الاقتصادية وتوفير فرص العمل وتحفيز الاستثمار في قطاعات النقل والإيواء والإعاشة والخدمات اللوجستية (عبد العزيز وآخرون، 2021).

جودة الخدمات السياحية في السياحة الدينية:

تُعرف جودة الخدمة بأنها مدى مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العميل واحتياجاته، وهي مزيج من الأداء الملموس والاهتمام الشخصي والموثوقية والاستجابة والتعاطف (Parasuraman et al., 1988). وفي السياق الديني ترتبط الجودة أيضاً بعناصر الراحة، والأمن، والالتزام بالضوابط الشرعية، ما يجعل تقييم جودة خدمات العمرة أكثر شمولية من السياحة التقليدية. وقد أكدت دراسة (شعبان، 2024) أن القصور في جودة الخدمات السياحية يرجع إلى غياب الأنظمة الفعالة وعدم التكامل بين مقدمي الخدمات، مشيرة إلى أن تطوير الخدمات السياحية يتطلب اعتماد مناهج إدارية حديثة في إدارة الجودة الشاملة.

رضا المعتمرين كأحد مؤشرات جودة الخدمة:

يعتبر رضا العميل مقياساً رئيساً لتقييم الأداء المؤسسي في قطاع الخدمات، وهو ناتج عن مقارنة التوقعات بالنتائج الفعلية، في السياق الديني يُمثل رضا المعتمر مؤشراً شاملاً لتكامل التجربة من حيث الإجراءات والنقل والإقامة والخدمات الميدانية (الراشدي والتقي، 2024). وتشير دراسات حديثة إلى أن رضا المعتمرين يعتمد بدرجة كبيرة على جودة الإقامة والتنقلات الداخلية، باعتبارهما العنصرين الأكثر ارتباطاً بالراحة وسلاسة أداء المناسك (محمد، 2023). كما أن التنسيق بين الجهات المنظمة (وكالات السفر، شركات النقل، مؤسسات الإعاشة) يلعب دوراً حاسماً في تحقيق الرضا العام (عبد العزيز وآخرون، 2021).



العوامل المؤثرة في رضا المعتمرين:

تشمل: مستوى جودة الخدمات المقدمة، الكفاءة التنظيمية للرحلات، مهارة الكوادر العاملة، أسعار الخدمات، وخصائص المعتمر الديموغرافية (العمر، الدخل، وسيلة السفر، نوع الجهة المنظمة)، وقد أثبتت الدراسة وجود فروق دالة في مستوى الرضا وفقاً لهذه المتغيرات (عبد العزيز وآخرون، 2021). وأن توفير بيئة خدمية متكاملة يسهم في تعزيز تجربة العمرة ويزيد من احتمالية تكرار الرحلة، وتحقيق الرضا يتطلب تكاملاً مؤسسياً بين مقدمي الخدمات السياحية لضمان الاستدامة وتحسين التنافسية (شعبان، 2024).

توجهات حديثة في إدارة جودة خدمات العمرة:

تشهد السياحة الدينية تحولاً كبيراً نحو الرقمنة والتحول الرقمي في إدارة الخدمات، إذ أصبحت تطبيقات الهواتف والمنصات الإلكترونية أدوات رئيسية لتنظيم الحجز والتأشيرات والخدمات اللوجستية، ما ينعكس إيجاباً على رضا المعتمرين (الراشدي والتقي، 2024)، كما أن مبادرات رؤية المملكة 2030 عززت من تطوير البنية التحتية والخدمات الذكية بما يتماشى مع التوجه نحو تحسين تجربة ضيوف الرحمن. وأن الرضا أصبح معياراً استراتيجياً لتقييم نجاح سياسات السياحة الدينية، وأن تطوير جودة الخدمات يمثل أحد أهم محاور تحقيق الاستدامة في هذا القطاع (محمد، 2023).

إجراءات العمرة للمعتمرين السودانيين:

تمر إجراءات أداء العمرة بالنسبة للمعتمرين السودانيين بعدة خطوات رسمية تتضمن تقديم جواز السفر للوكالة المسؤولة عن استخراج تأشيرة العمرة، وإرفاق صورة شخصية، والتأكد من وجود ضامن مقيم بالمملكة العربية السعودية يوافق على سند إلكتروني بقيمة 25,000 ريال لضمان مغادرة المعتمر خلال المدة المحددة. وتشمل تأشيرات العمرة نوعين رئيسيين: الأول هو تأشيرة عمرة بخدمة توفر للمعتمر باقة شاملة تشمل النقل، والإقامة، والأغذية والمشروبات، وخدمات المرافق السياحية والدينية، وتستمر عادة لمدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً، بينما النوع الثاني هو تأشيرة عمرة بدون خدمات، والتي يلجأ إليها معظم المعتمرين السودانيين نظراً لطول مدتها التي تصل إلى (86-88) يوماً، لكنها لا تقدم أي خدمات إضافية للمعتمر على عكس النوع الأول. وتعد هذه الإجراءات وأنواع التأشيرات من العوامل المؤثرة في تقييم جودة الخدمات المقدمة للمعتمرين ورضاهم عن تجربة العمرة (أحمد، 11 نوفمبر 2025).

تحسين جودة خدمات العمرة وتعزيز رضا المعتمرين السودانيين:

شهدت الفترة الأخيرة جهوداً مشتركة بين السودان والمملكة العربية السعودية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين السودانيين، حيث تم الاتفاق على تخفيض تكاليف أداء العمرة وزيادة فرص الحج عبر حزمة من التسهيلات التنظيمية والرقابية، وشمل الاتفاق تشكيل لجنة مشتركة لمراقبة الأسعار وضمان الشفافية في تسعير الخدمات، إلى جانب تعزيز التنسيق اللوجستي بين بعثات الحج في البلدين بما يرفع كفاءة الخدمة ويخفف الأعباء على المعتمرين، وتعد هذه الخطوات مؤشراً مهماً لتحسين تجربة المعتمر السوداني وجودة الخدمات الدينية والسياحية المقدمة له (صحيفة التغيير، 30 سبتمبر 2025). من خلال مراجعة الأدبيات يرى الباحثون أن جودة الخدمات السياحية الدينية المقدمة للمعتمرين السودانيين ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى رضاهم العام عن تجربة العمرة في مختلف مراحلها. كما أن تحقيق التكامل المؤسسي بين الجهات المقدمة للخدمات -مثل وكالات السفر، وشركات النقل، ومؤسسات الإقامة والإعاشة - وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتحول الرقمي في تنظيم رحلات العمرة، يُعد من العوامل الحاسمة لتعزيز رضا المعتمرين السودانيين وضمان استدامة تجربتهم الدينية والخدمية. كذلك، تشير الأدبيات إلى أن الخصائص الشخصية والتنظيمية للمعتمرين السودانيين، كالعمر ومستوى الدخل ونوع وسيلة السفر والجهة المنظمة للرحلة، تسهم في تفسير مستوى الرضا، وهو ما يسعى هذا البحث إلى اختباره ميدانياً وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم في أداء العمرة.

إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة وعينها: تكون مجتمع الدراسة من المعتمرين السودانيين، والذين تعذر على الباحث حصرهم بدقة، ونظراً لطبيعة مجتمع البحث تم الاعتماد على العينة الميسرة بلغ عدد مفرداتها (150) معتمراً. تم استخدام أسلوب الاستقصاء كوسيلة جمع معلومات ميدانية، حيث تم تصميم وتطوير استبانة في ضوء بحوث سابقة، وقد تم إرسال الرابط الإلكتروني اللازم لتعبئة الاستبانة (Google Docs) إلى المعتمرين السودانيين، والذين قاموا بدورهم بتسجيل استجاباتهم إما باستخدام الهاتف المحمول أو الحاسب الآلي، وقد أمكن استرداد (150) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

أداة الدراسة: أداة الدراسة هي الوسيلة التي يستخدمها الباحث لجمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، حيث توجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة، ولغرض الحصول على البيانات،



والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة لتحقيق أهدافها لجأ الباحثون إلى استخدام قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، وتكونت القائمة من جزأين: تضمن الجزء الأول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من خلال (6) متغيرات، والمتضمنة (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، طريقة الحجز، نوع السكن أثناء العمر، وسيلة النقل المستخدمة)، وأما الجزء الثاني فتضمن مقياس أثر جودة الخدمات السياحية الدينية على رضا المعتمرين السودانيين خلال رحلة العمر عبر (5) محاور مغلقة، وسؤال مفتوح.

جدول (2) عدد الفقرات في الاستبانة الموجهة لعينة لدراسة

الرقم	الجزء	المحور		عدد المتغيرات/ العبارات
		رقم المحور	اسم المحور	
1	الأول	-	البيانات الشخصية	6
2	الثاني	الأول	الفرضية الأولى	5
3		الثاني	الفرضية الثانية	5
4		الثالث	الفرضية الثالثة	5
5		الرابع	الفرضية الرابعة	5
6		الخامس	الفرضية الخامسة	5
7			السؤال المفتوح	
8		الجملة		32

المصدر: من إعداد الباحثين، 2025،

لقد تم تصميم الاستبانة بحيث تكون استجابة المبحوث وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وأعطيت لكل خيار درجة من (5) إلى (1) (أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق درجتان، ولا أوافق بشدة درجة واحدة)، وقد تم تصحيح المقياس المستخدم في الدراسة كالتالي:

$$\text{الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على عدد العبارات} = 5 / (1+2+3+4+5) = 3$$

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى للبدل} - \text{الحد الأدنى للبدل}) / \text{عدد المستويات} = 5 / (1-5) = 0.80$$

وبالتقريب لمنزلة عشرية واحدة = (0.79)، والأوساط المرجحة لهذه الأوساط كما بالجدول التالي:

جدول (3) الوزن والوسط المرجح لمقياس الدراسة

الخيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79 - 1.0	2.59 - 1.8	3.39 - 2.6	4.19 - 3.4	5 - 4.2

المصدر: عز، عبد الفتاح، 1982م، مقدمة في الإحصاء الوصفي باستخدام SPSS، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ص 540 - 541.

الطرائق الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمد الباحثون في تحليل بيانات الدراسة، والإجابة عن أسئلتها على مجموعة من أساليب التحليل الإحصائي تضمنها البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتضمنت هذه الأساليب:

أساليب الإحصاء الوصفي، والمتضمنة:

التكرارات والنسب المئوية بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة، وتحليل خصائص وحدة المعاينة، والتحليل ديموغرافياً.

المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.

الانحراف المعياري: لقياس درجة تباعد استجابات أفراد وحدة المعاينة، والتحليل عن متغيراتها.

أساليب الإحصاء الاستدلالي، والمتضمنة:

التحليل العاملي الاستكشافي: وذلك للتأكد من أن العبارات تشكل فعلاً محاور الاستبانة.

معاملات الثبات: وذلك للوقوف على ثبات الاستبانة باستخدام معاملات ألفا كرونباخ، والثبات المركب، ومتوسط قيم الثبات المستخرجة.

اختبار (T) لعينة واحدة: وذلك للتحقق من معنوية محاور الاستبانة المعدة مقارنة بالوسط الفرضي بالنسبة للمحاور، وذلك عند مستوى

($\alpha \leq 0.05$)؛ قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) هي (1.9719).

اختبار (Independent- Sample T Test)، واختبار (One Way ANOVA)، واختبار (Scheffe)، وذلك لمعرفة الاختلافات بين متوسط استجابات المعتمرين السودانيين حول أثر جودة الخدمات السياحية الدينية على رضاهم خلال رحلة العمرة. التحليل العاملي الاستكشافي: للكشف عن قوة عبارات الاستبانة باعتماد أسلوب تحليل العوامل الأساسية، وقد اعتمدت الدراسة على النسب المستخرجة بأسلوب (Principals Component Analysis) باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Ver. (26)) لبناء نموذج التحليل العاملي الاستكشافي للتحقق من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة، كما نستطيع من خلاله الحكم على صحة المقياس، فضلاً عن عملية تحديد نسب التشعب لكل عبارة من عبارات الاستبانة، إذ أن نسبة التشعب محددة إحصائياً بـ (0.30) بحسب رأى المحللين الإحصائيين (زغول، 2003: ص149)، وهي النسب المعتمدة في الدراسة الحالية.

جدول (4) نسب التشعب لعبارات محاور الدراسة

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
الكود	نسبة التشعب	الكود	نسبة التشعب	الكود	نسبة التشعب	الكود	نسبة التشعب	الكود	نسبة التشعب
A1	0.877	B1	0.628	C1	0.708	D1	0.682	E1	0.671
A2	0.699	B2	0.812	C2	0.652	D2	0.790	E2	0.714
A3	0.830	B3	0.783	C3	0.765	D3	0.797	E3	0.781
A4	0.834	B4	0.715	C4	0.589	D4	0.825	E4	0.841
A5	0.787	B5	0.765	C5	0.683	D5	0.741	E5	0.840

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

اتضح من جدول (4) أن جميع عبارات الاستبانة حققت نسب تشعب كافية لكل محور من محاور فرضيات أداة الدراسة، مما يعني أن عبارات المقياس جاءت متناسقة، وأن نسب التشعب تعكس قدرتها على تفسير نتائج التحليل الإحصائي.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

الصدق الظاهري: تم باستخدام أسلوب شمولية المحتوى، وذلك بعرض مسودة أداة القياس على مجموعة من المحكمين من أساتذة السياحة والفنادق وإدارة الأعمال، ملتصقاً منهم مراجعة المقاييس التي تشتمل عليها الاستبانة، وذلك للتحقق من صدق مضمونها، وقد أسفر هذا التعديل عن إعادة تعديل صياغة بعض الفقرات لتأخذ الاستبانة شكلها النهائي (Sekaran, 1992). ثبات أداة الدراسة: اعتمدت في تقييم ثبات أداة القياس على مؤشرات ألفا كرونباخ، الثبات المركب، متوسط قيم التباين المستخرجة.

جدول (5) نتائج اختبار ثبات المقياس

المحور	ألفا كرونباخ	الثبات المركب (CR)	متوسط قيم التباين المستخرجة (AVE)
الأول	0.712	0.903	0.652
الثاني	0.779	0.860	0.552
الثالث	0.702	0.812	0.465
الرابع	0.818	0.878	0.591
الخامس	0.826	0.880	0.597

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS) و (CR-AVE Calculator)، 2025.

اتضح من جدول (5) أن معاملات الثبات لمقاييس الدراسة قد تجاوزت الحد الأدنى المطلوب لاختبارات الثبات المعروفة 0.5 و 0.6 و 0.7، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن قيم ألفا كرونباخ تراوحت ما بين 0.702 و 0.826؛ أي أنها تفوق القيمة القاطعة التي اقترحها (Hair et al, 2010) وتساوي أو تفوق 0.60، وبالمثل أيضاً تراوحت قيم الثبات المركب (CR) ما بين 0.812 و 0.903؛ أي أنها تفوق القيمة القاطعة التي اقترحها (Hu & Bentler, 1999) وتساوي أو تفوق 0.70، وبالمثل أيضاً تراوحت قيم متوسط التباين المستخرجة (AVE) ما بين 0.465 و 0.652؛ أي أنها تفوق القيمة القاطعة التي اقترحها (Malhotra & Dash, 2011) وتساوي أو تفوق 0.5، وهو ما يشير إلى تمتع مقاييس الدراسة بدرجة ثبات جيدة؛ إضافة إلى صلاحية استخدامها كمقاييس للدراسة الحالية.



اختبار التوزيع الطبيعي:

تم التأكد من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي باستخدام معاملات الالتواء والتقلطح، حيث ترى بعض الدراسات أن قيم معاملات الالتواء يجب أن تكون محصورة بين (± 1) ، وقيم معاملات التقلطح محصورة بين (± 3) ، ونجد دراسات أخرى ترى بأن معاملات الالتواء يجب أن تكون محصورة بين (± 3) ، وقيم معاملات التقلطح محصورة بين (± 10) (Malhotra & Dash, 2011: P284).

جدول (6) اختبار التوزيع الطبيعي لمحاوير الاستبانة الموزعة على أفراد عينة الدراسة الميدانية

م	المحور	Skewness	Error	Kurtosis	Error
1	الأول	-0.955	+0.198	+0.043	+0.394
2	الثاني	-1.132	+0.198	+0.618	+0.394
3	الثالث	-0.500	+0.198	-0.594	+0.394
4	الرابع	-1.103	+0.198	+0.291	+0.394
5	الخامس	-1.774	+0.198	+4.983	+0.394

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

يظهر جدول (6) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (قيم الالتواء، والتقلطح) حيث إن قيم الالتواء لم تتجاوز (± 3) ، وكذلك قيم التقلطح لم تزد عن (± 10) ، مما يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي نقبل فرضية اعتدالية بيانات قائمة الاستقصاء، واقتربها بالتوزيع الطبيعي.

النتائج والمناقشة:

التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

جدول (7) توزيع مفردات العينة وفقاً لبياناتهم الشخصية

P	F	المتغير		P	F	المتغير	
%16.7	25	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي	%67.3	101	ذكر	الجنس
%9.3	14	دبلوم		%32.7	49	أنثى	
%49.3	74	بكالوريوس		%33.3	50	أقل من 30	الفئة العمرية
%24.7	37	دراسات عليا	%42	63	30 – 39		
%56	84	فندق	%12.7	19	40 – 49		
%27.3	41	سكن جماعي	%8.7	13	50 – 59		
%16.7	25	سكن اقتصادي	%3.3	5	60 فأكثر		
%50	75	جوية	وسيلة النقل المستخدمة	%70	105	عبر وكالة سفر	طريقة الحجز
%36.7	55	بحرية		%21.3	32	عبر الانترنت مباشرة	
%13.3	20	برية		%8.7	13	عبر وجهة دينية أو خيرية	

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

تبين من جدول (7) أن %67.3 ذكور، وأن %32.7 إناث، وهذا مؤشر على أن مجتمع الدراسة ذكوري النزعة، وأن ما نسبتهم %42 تتراوح أعمارهم ما بين (30 – 39 سنة)، وأن %33.3 تقل أعمارهم عن 30 سنة، وأن %12.7 تتراوح أعمارهم ما بين (40 – 49 سنة)، وأن %8.7 تتراوح أعمارهم ما بين (50 – 59 سنة)، وأن %3.3 تزيد أعمارهم عن 60 سنة، وهذا يدل على توزيع المبحوثين على جميع الفئات العمرية، وأن %49.3 مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن %24.7 مؤهلهم العلمي دراسات عليا، وأن %16.7 مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل، وأن %9.3 مؤهلهم العلمي دبلوم، وهذا يدل على الكفاءة العلمية للمبحوثين، وأن %70 طريقة حجزهم (عبر وكالة سفر)، وأن %21.3 طريقة حجزهم (عبر الانترنت مباشرة)، وأن %8.7 طريقة حجزهم (عبر وجهة دينية أو خيرية)، وهذا يدل على احتكار وكالات السفر لحجوزات العمرة في السودان، وأن %56 نوع سكنهم أثناء العمرة (فندق)، وأن %27.3 نوع سكنهم أثناء العمرة (سكن جماعي)، وأن %16.7 نوع سكنهم أثناء العمرة (سكن اقتصادي)، وهذا يدل على تفضيل المعتمرين السودانيين للسكن في الفنادق بخلاف السكن الجماعي أو الاقتصادي، وأن %50 وسيلة نقلهم المستخدمة (جوية)، وأن %36.7 وسيلة نقلهم المستخدمة

(بحرية)، وأن 13.3% وسيلة نقلهم المستخدمة (برية)، وهذا يدل على تفضيل المعتمرين السودانيين لوسيلة النقل الجوية بخلاف البحرية والبرية، ولدى تفحص الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يمكن الاستنتاج بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية المبحوثين للإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة ومن ثم يمكن الاعتماد على إجاباتهم كأساس لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة الميدانية.

اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضيات تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (T) لمعرفة الفروق بين متوسط استجابات أفراد العينة (المعتمرين السودانيين) (Hair, et al, 2010: P264).

الفرضية الأولى: تؤثر جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة تأثيراً معنوياً وإيجابياً في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية:

جدول (8) نتائج اختبار T للتحقق من الفرضية الأولى

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التفسير	اختبار T	الدلالة المعنوية	النتيجة
A1	جودة الخدمة المقدمة خلال رحلة العمرة تسهم في رفع مستوى رضا المعتمرين	4.63	0.628	أوافق بشدة	31.835	0.000	قبول
A2	يشعر المعتمر بالرضا العام عندما تتوفر خدمات متكاملة وذات جودة عالية	4.77	0.484	أوافق بشدة	44.750	0.000	قبول
A3	ضعف جودة الخدمات المقدمة يؤدي إلى انخفاض رضا المعتمرين	4.47	0.833	أوافق بشدة	21.570	0.000	قبول
A4	كلما زادت كفاءة الخدمات السياحية، ارتفع رض المعتمرين السودانيين	4.64	0.616	أوافق بشدة	32.601	0.000	قبول
A5	يرتبط رضا المعتمرين طردياً بجودة الخدمات المقدمة في مختلف الجوانب التشغيلية والدينية	4.51	0.721	أوافق بشدة	25.704	0.000	قبول
	الكلي	4.60	0.454	أوافق بشدة	43.238	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

اتضح من جدول (8)، أن أفراد العينة قد أكدوا أهمية نسبية عالية لتأثير جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة تأثيراً معنوياً وإيجابياً في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات، وكذلك من خلال اختبار (One-Sample T Test) حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفرضية ككل، حيث بلغ متوسط إجمالي العبارات (4.60)، بانحراف معياري (0.454)، كما بلغت قيمة (T) (43.238) بمستوى معنوية (0.000)، واتضح أيضاً أن قيم (T) المحسوبة للعبارات منفردة بمستويات معنوية (0.000)، وهذا يعني أن أفراد العينة أجابوا على جميع عبارات الفرضية الأولى بالموافقة بشدة، مما يؤكد على صحة الفرضية الأولى للدراسة، والتي نصت على: تؤثر جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة تأثيراً معنوياً وإيجابياً في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية.

الفرضية الثانية: تُعد جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية من أكثر عناصر الخدمة تأثيراً في تقييم تجربة المعتمرين السودانيين ودرجة رضاهم العامة عن الرحلة:

جدول (9) نتائج اختبار T للتحقق من الفرضية الثانية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التفسير	اختبار T	الدلالة المعنوية	النتيجة
B1	جودة الإقامة من أهم العوامل التي تؤثر في رضا المعتمرين السودانيين	4.60	0.705	أوافق بشدة	27.806	0.000	قبول
B2	توافر وسائل نقل مريحة ومنظمة يسهم في تحسين تقييم المعتمرين للرحلة	4.67	0.537	أوافق بشدة	38.152	0.000	قبول
B3	التنقل الداخلي بين مكة والمدينة يُعد من أكثر مراحل العمرة تأثيراً على رضا المعتمرين	4.46	0.783	أوافق بشدة	22.848	0.000	قبول
B4	الإعاشة الجيدة والنظافة تزيد من مستوى رضا المعتمرين	4.65	0.602	أوافق بشدة	33.644	0.000	قبول
B5	توافر بيئة إقامة آمنة ومنظمة يُعزز تجربة العمرة وراحة المعتمرين	4.75	0.451	أوافق بشدة	47.381	0.000	قبول
	الكلي	4.63	0.457	أوافق بشدة	43.612	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

اتضح من جدول (9)، أن أفراد العينة قد أكدوا أهمية نسبية عالية لتأثر جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية كأكثر عناصر الخدمة في تقييم تجربة المعتمرين السودانيين ودرجة رضاهم العامة عن الرحلة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات المكونة للفرضية، وكذلك من خلال اختبار (One-Sample T Test) حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفرضية ككل، حيث بلغ متوسط إجمالي العبارات (4.63)، بانحراف معياري (0.457)، كما بلغت قيمة (T) (43.612) بمستوى معنوية (0.000)، واتضح أيضاً أن قيم (T) المحسوبة للعبارات منفردة بمستويات معنوية (0.000)، وهذا يعني أن أفراد العينة أجابوا على جميع عبارات الفرضية الثانية بالموافقة بشدة، مما يؤكد على صحة الفرضية الثانية والتي نصت على: تُعد جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية من أكثر عناصر الخدمة تأثيراً في تقييم تجربة المعتمرين السودانيين ودرجة رضاهم العامة عن الرحلة.

الفرضية الثالثة: تختلف درجة رضا المعتمرين السودانيين تبعاً لاختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية):

جدول (10) نتائج اختبار T للتحقق من الفرضية الثالثة

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التفسير	اختبار T	الدلالة المعنوية	النتيجة
C1	تختلف درجة المعتمرين تبعاً لجودة الخدمة المقدمة في مراحل العمرة المختلفة	4.48	0.673	أوافق بشدة	26.943	0.000	قبول
C2	ضعف الخدمات في مرحلة معينة يقلل من التقييم العام للرحلة	4.27	0.933	أوافق بشدة	16.709	0.000	قبول
C3	إجراءات السفر والتأثيرات تمثل مرحلة حرجة تؤثر على رضا المعتمرين	4.30	0.910	أوافق بشدة	17.488	0.000	قبول
C4	رضا المعتمرين يكون أعلى في مراحل الإقامة مقارنة بالإجراءات والتنقل	4.33	0.932	أوافق بشدة	17.528	0.000	قبول
C5	التوازن في جودة الخدمات خلال المراحل المختلفة يؤدي إلى رضا أشمل للمعتمرين	4.43	0.745	أوافق بشدة	23.454	0.000	قبول
	الكلية	4.36	0.571	أوافق بشدة	29.225	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

اتضح من جدول (10)، أن أفراد العينة قد أكدوا أهمية نسبية عالية لاختلاف درجة رضا المعتمرين السودانيين تبعاً لاختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية)، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات، وكذلك من خلال اختبار (One-Sample T Test) حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفرضية ككل، حيث بلغ متوسط إجمالي العبارات (4.36)، بانحراف معياري (0.571)، كما بلغت قيمة (T) (29.225) بمستوى معنوية (0.000)، واتضح أيضاً أن قيم (T) المحسوبة للعبارات منفردة بمستويات معنوية (0.000)، وهذا يعني أن أفراد العينة أجابوا على جميع عبارات الفرضية الثالثة بالموافقة بشدة، مما يؤكد على صحة الفرضية الثالثة للدراسة، والتي نصت على: تختلف درجة رضا المعتمرين السودانيين تبعاً لاختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية).

الفرضية الرابعة: تؤثر جودة التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات (وكالات السفر، شركات النقل، مؤسسات الإقامة والإعاشة) بصورة معنوية في رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة:

جدول (11) نتائج اختبار T للتحقق من الفرضية الرابعة

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التفسير	اختبار T	الدلالة المعنوية	النتيجة
D1	التنسيق الجيد بين وكالات السفر وشركات النقل يسهم في تحسين رضا المعتمرين	4.69	0.507	أوافق بشدة	40.759	0.000	قبول
D2	تكامل الخدمات بين مؤسسات الإقامة والإعاشة والنقل يُعزز تجربة العمرة	4.71	0.525	أوافق بشدة	39.802	0.000	قبول
D3	ضعف التنسيق بين الجهات يؤدي إلى تراجع رضا المعتمرين	4.49	0.757	أوافق بشدة	24.040	0.000	قبول
D4	التعاون بين الجهات المعنية يقلل من الأخطاء التشغيلية ويزيد الثقة بالخدمات	4.66	0.529	أوافق بشدة	38.449	0.000	قبول
D5	وجود نظام رقابي مشترك بين الجهات يُعزز جودة الخدمات السياحية الدينية	4.69	0.530	أوافق بشدة	39.112	0.000	قبول

قبول	0.000	45.909	أوافق بشدة	0.439	4.65	الكلية
------	-------	--------	------------	-------	------	--------

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

اتضح من جدول (11)، أن أفراد العينة قد أكدوا أهمية نسبية عالية لتأثير جودة التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات (وكالات السفر، شركات النقل، مؤسسات الإقامة والإعاشة) بصورة معنوية في رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات، وكذلك من خلال اختبار (One- Sample T Test) حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفرضية ككل، حيث بلغ متوسط إجمالي العبارات (4.65)، بانحراف معياري (0.439)، كما بلغت قيمة (T) (45.909) بمستوى معنوية (0.000)، واتضح أيضاً أن قيم (T) المحسوبة للعبارات منفردة بمستويات معنوية (0.000)، وهذا يعني أن أفراد العينة أجابوا على جميع عبارات الفرضية الرابعة بالموافقة بشدة، مما يؤكد صحة الفرضية الرابعة للدراسة، والتي نصت على: تؤثر جودة التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات (وكالات السفر، شركات النقل، مؤسسات الإقامة والإعاشة) بصورة معنوية في رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة.

الفرضية الخامسة: يسهم تبني استراتيجيات التحسين المستمر لجودة خدمات العمرة في تعزيز رضا المعتمرين السودانيين واستدامته، من خلال تطوير الأداء التشغيلي ورفع كفاءة مقدمي الخدمات السياحية الدينية:

جدول (12) نتائج اختبار T للتحقق من الفرضية الخامسة

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التفسير	اختبار T	الدلالة المعنوية	النتيجة
E1	التدريب المستمر للعاملين في القطاع يُعزّز كفاءة تقديم الخدمات	4.64	0.605	أوافق بشدة	33.193	0.000	قبول
E2	إدخال التكنولوجيا والتحول الرقمي في إدارة الخدمات يساهم في رضا المعتمرين	4.59	0.667	أوافق بشدة	29.278	0.000	قبول
E3	الاستماع لآراء المعتمرين يساعد في تطوير الخدمات المستقبلية	4.68	0.617	أوافق بشدة	33.372	0.000	قبول
E4	تحسين بيئة العمل والشفافية الإدارية ينعكس إيجاباً على رضا المعتمرين	4.64	0.571	أوافق بشدة	35.184	0.000	قبول
E5	التحسين المستمر للخدمات يساهم في بناء ولاء طويل الأمد لدى المعتمرين السودانيين	4.59	0.604	أوافق بشدة	32.169	0.000	قبول
	الكلية	4.63	0.471	أوافق بشدة	42.341	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2025.

اتضح من جدول (12)، أن أفراد العينة قد أكدوا أهمية نسبية عالية لمساهمة تبني استراتيجيات التحسين المستمر لجودة خدمات العمرة في تعزيز رضا المعتمرين السودانيين واستدامته، من خلال تطوير الأداء التشغيلي ورفع كفاءة مقدمي الخدمات السياحية الدينية، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حول جميع العبارات، وكذلك من خلال اختبار (One- Sample T Test) حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفرضية ككل، حيث بلغ متوسط إجمالي العبارات (4.63)، بانحراف معياري (0.471)، كما بلغت قيمة (T) (42.341) بمستوى معنوية (0.000)، واتضح أيضاً أن قيم (T) المحسوبة للعبارات منفردة بمستويات معنوية (0.000)، وهذا يعني أن أفراد العينة أجابوا على جميع عبارات الفرضية الخامسة بالموافقة بشدة، مما يؤكد على صحة الفرضية الخامسة للدراسة، والتي نصت على: يسهم تبني استراتيجيات التحسين المستمر لجودة خدمات العمرة في تعزيز رضا المعتمرين السودانيين واستدامته، من خلال تطوير الأداء التشغيلي ورفع كفاءة مقدمي الخدمات السياحية الدينية.

الاختلافات بين متوسط استجابات المعتمرين السودانيين حول أثر جودة الخدمات السياحية الدينية على رضاهم خلال رحلة العمرة:

لاختبار الاختلاف، تم استخدام (Independent- Sample T Test) و (One Way ANOVA):

جدول (13) نتائج تحليل اختبائي (Independent- Sample T Test) و (One Way ANOVA)

القرار الإحصائي	أثر جودة الخدمات السياحية الدينية على رضا المعتمرين		المتغير الحكمي
	Sig.	T or F	
لا يوجد اختلاف	0.469	0.726	النوع
لا يوجد اختلاف	0.826	0.376	الفئة العمرية
لا يوجد اختلاف	0.372	1.052	المؤهل العلمي

طريقة الحجز	0.328	0.721	لا يوجد اختلاف
نوع السكن أثناء العمرة	4.965	0.008	يوجد اختلاف
وسيلة النقل المستخدمة	0.072	0.931	لا يوجد اختلاف

المصدر: الباحثين، الدراسة الميدانية، (2025).

اتضح من جدول (13) لا توجد اختلافات بين متوسط استجابات المبحوثين تُعزى لمتغيرات (النوع، العمر، المؤهل العلمي، طريقة الحجز، وسيلة النقل المستخدمة) حول أثر جودة الخدمات السياحية الدينية على رضاهم خلال رحلة العمرة، بينما توجد اختلافات وفقاً لنوع السكن أثناء العمرة، ولمعرفة مواقع الاختلافات تم تطبيق اختبار (Scheffe) كما بالجدول رقم (14) التالي:

جدول (14) نتائج تحليل اختبار (Scheffe) لمواقع الاختلافات تبعاً لمتغير نوع السكن أثناء العمرة

نوع السكن أثناء العمرة	التكرار	المتوسط	فندق	سكن جماعي	سكن اقتصادي
فندق	84	4.60	-	0.046	-0.255*
سكن جماعي	41	4.65	-0.046	-	-0.301*
سكن اقتصادي	25	4.35	0.255*	0.301*	-

المصدر: الباحثين، الدراسة الميدانية، (2025).

اتضح من جدول (14) أن مواقع الاختلافات بين (فندق وسكن اقتصادي)، و(سكن جماعي وسكن اقتصادي) وأن الاختلافات لصالح الفندق والسكن الجماعي استناداً على نتيجة المتوسط الحسابي الأعلى، ويعود ذلك إلى جودة الخدمات المقدمة بالفنادق والسكن الجماعي ولو بحدودها الدنيا.

النتائج

- 1/ تؤثر جودة الخدمات المقدمة خلال رحلة العمرة تأثيراً معنوياً وإيجابياً في مستوى رضا المعتمرين السودانيين عن تجربتهم الدينية والسياحية، مما يؤكد أهمية أبعاد جودة الخدمة المقدمة للمعتمرين.
- 2/ تُعد جودة الإقامة ووسيلة السفر والتنقلات الداخلية من أكثر عناصر الخدمة تأثيراً في تقييم تجربة المعتمرين السودانيين ودرجة رضاهم العامة عن الرحلة.
- 3/ تختلف درجة رضا المعتمرين السودانيين تبعاً لاختلاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراحل الرحلة المختلفة (الإجراءات، النقل، الإقامة، الإعاشة، والتنقلات الداخلية).
- 4/ تؤثر جودة التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات (وكالات السفر، وشركات النقل، ومؤسسات الإقامة والإعاشة) بصورة معنوية في رضا المعتمرين السودانيين عن جودة خدمات السياحة الدينية خلال رحلة العمرة.
- 5/ يساهم تبني استراتيجيات التحسين المستمر لجودة خدمات العمرة في تعزيز رضا المعتمرين السودانيين واستدامته، مما يؤكد أهمية تطوير الأداء التشغيلي ورفع كفاءة مقدمي الخدمات.
- 6/ يوجد اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية حول أثر جودة الخدمات السياحية الدينية على رضا المعتمرين السودانيين خلال رحلة العمرة وفقاً لنوع السكن أثناء العمرة، ولصالح الفنادق والسكن الجماعي، في حين لم تظهر اختلافات لبقية المتغيرات الديموغرافية.
- 7/ أشارت بيانات السؤال المفتوح إلى أن أبرز الجوانب التي تحتاج إلى تطوير تتمثل في: دقة مواعيد النقل الداخلي، وآلية التعامل مع الشكاوى، ووضوح مهام مشرفي الرحلات، وهي عناصر تكملية تدعم تفسير الفروق في مستوى الرضا.
- 8/ كشف تحليل العلاقة بين المحاور عن ارتباط قوي بين جودة الإقامة وكفاءة النقل الداخلي، وهو ما يشير إلى أن رضا المعتمرين يتشكل بصورة تكاملية بين الخدمات الأساسية في مكة والمدينة.
- 9/ بيّنت النتائج الكمية وجود ميل عام لدى العينة لتكرار تجربة العمرة بشرط تحسين خدمات الإقامة والتنقلات الداخلية، مما يبرز أثر جودة الخدمة على نية تكرار الرحلة والتوصية بها.
- 10/ أظهرت دراسة الفروق حسب وسائل النقل أن النقل الجوي حظي بتقييمات أكثر استقراراً مقارنة بالنقل البحري والبري، رغم عدم وجود فروق معنوية، ما قد يشير إلى أن النقل البحري يمثل مصدراً لنقاوت التجربة بين المعتمرين



التوصيات

- 1/ تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمعتمدين السودانيين في جميع مراحل رحلة العمرة، مع التركيز على توفير خدمات متكاملة وفعالة تساهم في رفع مستوى الرضا العام، وبخاصة في الجوانب التشغيلية.
- 2/ تحسين بيئة الإقامة وتطوير معايير السكن الفندقية والجماعي بما يضمن الأمن والنظافة والراحة، مع السعي لخفض التفاوت بين مستويات الخدمة، نظرًا لكون السكن من أكثر العوامل تأثيرًا على رضا المعتمدين.
- 3/ تطوير منظومة النقل الداخلي والخارجي من خلال ضمان توفر وسائل نقل مريحة ومنظمة، ورفع كفاءة الجداول الزمنية للرحلات والتنقلات بين مكة المكرمة والمدينة المنورة، لما لها من أثر مباشر على تقييم التجربة.
- 4/ تعزيز التنسيق المؤسسي بين وكالات السفر وشركات النقل ومؤسسات الإيواء والإعاشة عبر إنشاء آليات تواصل واضحة، واعتماد نظم تشغيل موحدة تقلل الأخطاء وتزيد فعالية التكامل بين مقدمي الخدمة.
- 5/ توسيع برامج التدريب للعاملين في قطاع السياحة الدينية خاصة في خدمة العملاء وإدارة العمليات.
- 6/ دعم التحول الرقمي في إجراءات الحجز، والتأشيرات، والاستقبال، والمتابعة الميدانية.
- 7/ تحديث آليات الرقابة الداخلية وضمان الشفافية في تسعير الخدمات وإدارتها.
- 8/ التركيز على تطوير مرحلة الإجراءات والتأشيرات عبر تبسيطها وتقليل تباين جودتها بين الوكالات، نظرًا لما أظهرته النتائج من تباين في تقييمات المعتمدين لهذه المرحلة.
- 9/ تحسين نظم التواصل مع المعتمدين من خلال توفير معلومات دقيقة وحديثة عن مواعيد السفر والتنقلات الداخلية، وتحديد مهام مشرفي الرحلات بوضوح، وتعزيز سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات.
- 10/ الاستفادة من آراء المعتمدين بشكل منهجي عبر اعتماد استبانات دورية لقياس رضاهم وتحليل الشكاوى المتكررة، بما يساهم في دعم عملية التحسين المستمر وتطوير الخدمات المستقبلية.
- 11/ توسيع استخدام التقنيات الذكية في إدارة تجربة المعتمر، مثل الخرائط الرقمية، وتطبيقات الإرشاد، وأنظمة الإبلاغ الفوري، بما يعزز الكفاءة التشغيلية وتجانس جودة الخدمة.

المصادر والمراجع

- الراشدي، منى رازق؛ التقفي، سارة عبد الرحيم (2024)، تطبيقات وتحديات الذكاء الاصطناعي في السياحة والضيافة الدينية: مراجعة منهجية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، المجلد 2024، العدد 1.
- زغول، سعد، (2003)، دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS، ط10، المعهد العربي للتدريب والعلوم الإحصائية، بغداد، العراق.
- شعبان، أحمد التابعي (2024)، جودة الخدمات السياحية في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، الدوريات المصرية، المجلد 4، العدد 13، ص 1005-1030.
- عبد العزيز، أشرف محمود؛ بكري، سوزان؛ خليل، سالي؛ بدر الدين، رعدة (2021)، تأثير جودة الخدمات المقدمة في شركات السياحة المصرية على رضا السائح، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد 15، العدد 2، ص 145-166.
- عز، عبد الفتاح، (1982)، مقدمة في الإحصاء الوصفي باستخدام SPSS، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
- قناوي، عزت (2019)، تحليل الأثر الاقتصادي للسياحة الدينية (الحج والعمرة) على الاقتصاد السعودي خلال الفترة (1990-2017)، مجلة السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف، المجلد 3، العدد 2، ص 143-178.
- محمد، عاطف حافظ سلامة (2023)، تكامل الوظيفة الدينية والإيواء السياحي والنقل في رؤية السعودية للتنمية المستدامة 2030م، مجلة المجمع العلمي المصري، المجلد 98، العدد 98، ص 185-226.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E., (2010), Multivariate Data Analysis, 7th Edition, Pearson, New York, United States of America.
- Hu, L. & Bentler, P.M., (1999), Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives SEM, Vol. (06), No. (01), P(1-55).
- Malhotra, N.K. & Dash, S., (2011), Marketing Research an Applied Orientation, Pearson Publishing, London, United Kingdom.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Sekaran, Uma (1992), Research Method for Business: A Skill Building Approach, John Wiley & Sons, United States of America.
- Uma Sekaran, & Bougie R., (2010), Research Method for Business, John Wiley & Sons, United States of America.

المواقع الإلكترونية:

صحيفة التغيير، (30 سبتمبر 2025)، اتفاق بين السودان والسعودية على تخفيض تكاليف العمرة وزيادة فرص الحج. الخرطوم: وكالة السودان للأنباء، <https://www.altaghyeer.info>

المقابلات الشخصية:

أحمد، عباس محمد مصطفى (11 نوفمبر 2025)، صاحب وكالة نيو سودان للسفر والسياحة، جبل أولياء، ولاية الخرطوم، السودان.