

The reality of the role of the Presidency of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque in managing the crisis under the COVID-19 pandemic is a model

Mr. Tariq Khames Al-Zahrani

The General Presidency for the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque | KSA

Received:

26/02/2023

Revised:

05/03/2023

Accepted:

18/09/2023

Published:

30/12/2023

* Corresponding author:

akrmesmail2020@gmail.com

Citation: Al-Zahrani, T.

KH. (2023). The reality of the role of the Presidency of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque in managing the crisis under the COVID-19 pandemic is a model. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7(13), 74 – 94.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.N260223>

2023 © AISRP • Arab

Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: The study aimed to learn about the role of the General Presidency of the Holy Mosque and the Prophet's Mosque in managing the crisis in the light of the COVID-19 pandemic. The study sample consisted of 274 researchers from workers and dealers with the Grand Mosque and the Prophet's Mosque. The study tools were a questionnaire to collect data and information from the study's sample. The results of the study reached a high level of role played by the Presidency of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque in managing the crisis under the COVID-19 pandemic from the point of view of the study sample, where the overall average value of 4.566 was a standard deviation of 0.721 "The level of success of the General Presidency of the Holy Mosque and the Prophet's Mosque in the face of the spread of the coronavirus has risen from the point of view of the study sample, with the overall average of 4.607 with a standard deviation of 0.692. The results also showed that one of the most important ways to overcome the challenges of interacting with visitors and destinations of the holy mosque and the Prophet's mosque was to apply all precautionary measures, followed by providing several sites to presidential officials, focusing on the enrichment and media application on electronic social media, the development of guidance and awareness boards, the imposition of penalties for violators, and the continuous sterilization of congregations. The study recommended that action should be taken to maintain the outstanding level provided by the Presidency of the Holy Mosque and the Prophet's Mosque in the face of crises through the use of modern means of early detection and the need to develop the management of the risks of infectious diseases in gatherings.

Keywords: Pilgrims Service, Corona Pandemic, General Presidency for the Affairs of the Two Holy Mosques, Crisis Management.

واقع دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19 نموذجاً

أ. طارق بن خميس الزهراني

الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة للتعرف على دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (274) مبحوث من العاملين والمتعاملين مع المسجد الحرام والمسجد النبوي. وتمثلت أدوات الدراسة في استبيان لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الدور الذي قامت له الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط العام 4.566 بانحراف معياري 0.721، وارتفاع مستوى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط العام 4.607 بانحراف معياري 0.692. كما بينت النتائج أن من أهم طرق التغلب على تحديات التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي كانت تطبيق جميع الإجراءات الاحترازية يليها كلاً من توفير مواقع عدة لمنسوبي الرئاسة، والتركيز على التطبيق الإلكتروني والإعلامي على وسائل التواصل الاجتماعي الإلكتروني، ووضع لوحات إرشادية وتوعوية، وفرض العقوبات للمخالفين، والتعقيم المستمر للمصليات. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على الحفاظ على المستوى المتميز الذي تقدمه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة الأزمات من خلال استخدام وسائل حديثة للكشف المبكر، وضرورة تطوير إدارة مخاطر الأمراض المعدية في التجمعات.

الكلمات المفتاحية: خدمة الحجاج، جائحة كورونا، الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، إدارة الأزمات.

1- المقدمة:

فيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن بعضاً من فيروسات كورونا تسبب أمراضاً للجهاز التنفسي للبشر، والتي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الشديدة، مثل: متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، والمتلازمة التنفسية الحادة (السارس) (منظمة الصحة العالمية، 2020). والذي ظهر لأول مرة في مدينة يوهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر (2019) (منظمة الصحة العالمية، 2020). تتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد-19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف، وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع، أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو ألم الحلق، أو الإسهال، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً (وزارة الصحة السعودية، 2020).

لذلك تتنافس الدول في توفير أفضل حياة معيشية لمواطنيها على جميع المستويات والمجالات، بعض الدول وضعت خطوات واضحة المعالم؛ لتحقيق جودة الحياة بشكل مباشر، وقد اتخذت المملكة العربية السعودية إجراءات احترازية للحد من فيروس كورونا، وانتشاره نموذجاً لإصدار الأحكام التي ترتبت عليها؛ وذلك لحاجة المجتمع الإسلامي لهذه الأحكام، حيث تعد المملكة العربية السعودية قبلة للإسلام والمسلمين؛ وذلك لوجود الحرمين الشريفين، وكذلك تعتبر المملكة العربية السعودية من القوى الاقتصادية الكبرى في العالم حيث تعتبر من الدول العشرين العظمى. وقد تعاملت المملكة العربية السعودية مع هذا الحدث بكل جدية، واستطاعت بحمد الله تعالى التفوق على كثير من الدول العظمى في الحد من انتشار فيروس كورونا باتخاذ التدابير والإجراءات الاحترازية مبكراً، فلك أن تتخيل أن الفيروس ظهر لأول مرة في المملكة العربية السعودية في يوم (٢٠٢٠/٣/٢م)، وكذلك ظهر أيضاً في أمريكا في نفس اليوم، وبعد مضي شهر بلغ عدد المصابين في أمريكا أكثر من ربع مليون شخص، بينما والله الحمد لم يتجاوز عدد المصابين في المملكة العربية السعودية ٣٠٠٠ شخص، هذا وإن دل فإنما يدل على جدية التعامل مع هذه الحالات والتفوق الواضح لإدارة الأزمة.

كل هذه الإجراءات التي فرضتها جائحة كورونا تفرض علينا تغييراً جوهرياً في إعادة صياغة العديد من ممارساتنا العادية وخصوصاً الصحية منها؛ لذلك اتخذت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي حزمة من الإجراءات والاحترازية الوقائية؛ للحد من انتشاره، من بينها تعليق حضور الجمع والجماعات، والدعوة للصلاة في البيوت، لحفظ النفس البشرية الذي يعتبر من الضروريات الخمس الذي جاء بحفظها ديننا الحنيف، باتخاذ الإجراءات اللازمة بذلك، فصدرت الفتاوى والقوانين اللازمة للمحافظة على روح الإنسان (الشلهوب، 2005).

ولقد قامت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بدور جوهري في ظل هذه الأزمة، حتى تتمكن من الحفاظ على سلامة وصحة ضيوف الرحمان، وحثهم على اتباع التدابير الاحترازية، ولهذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19.

2- مشكلة الدراسة:

اجتاح العالم جائحة وبائية (كورونا)، وتعرضت كل الأنظمة المجتمعية لتغيرات أمنية لمواجهة الأزمة، وتغيرات مستقبلية قد تحدث تغيرات جوهرية في بنية النظم المجتمعية ومطلقاتها ومسلّماتها، والمملكة من هذه المجتمعات التي تأثرت بالأزمة سلباً وإيجاباً، وخاصة تتعرض الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي إلى كثير من الأزمات، فهي تعيش في بيئة ديناميكية تتسم بالتغير المستمر، وتواجه تحديات مختلفة، فظهرت الحاجة إلى التواصل الفعال مع الجمهور باستعمال أدوات ووسائل متعددة خاصة في التعامل مع الجائحة.

كما تعتبر الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ركناً أساسياً وخاصاً في أوقات الأزمات، فهي تعتمد عليها كثيراً لتخطي الأزمة وتداعياتها من خلال ما تقوم به تلك الإدارة من أنشطة اتصالية تأخذ في اعتبارها كافة الأطراف ذات العلاقة بالأزمة من جمهور داخلي وخارجي ووسائل إعلام، وخطط ودراسات وبحوث وقائية، بالإضافة إلى عمل أجنحة معلوماتية تحمل في طياتها كافة التفاصيل المهمة التي تساعد الإدارة على معرفة ماهية الأزمة أو الجائحة، ولا يتوقف عملها عند هذا الحد، بل تقوم بعمليات التقييم والمتابعة؛ للكشف عن مواطن الضعف والقصور في أداء الوزارة أثناء مواجهتها للأزمة، والعمل على تقويمها وتحسين أدائها، بالإضافة إلى تقييم خططها الاتصالية أثناء الأزمة، والتعرف على مدى فعاليتها وتطويرها (الجار الله، ٢٠١١).

ونظراً لحدثة فيروس كورونا ونقص المعلومات الخاصة بالتنوعية والوقاية، والتي تعد من أهم التحديات التي واجهت الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي في تعاملها مع الجمهور، ما جعلها تقوم بمجموعة من النشاطات لإدارة الأزمة، ولذلك جاءت الدراسة الحالية للكشف عن دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية بالسؤال الآتي: "ما دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في

إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19؟"

ويتفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية تتمثل في:

- 1- ما دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19؟
- 2- ما حقيقة التحديات والعقبات التي واجهت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أثر انتشار فيروس كورونا المستجد؟
- 3- ما مدى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد؟

3- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة للتعرف علي:

- دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19.
- حقيقة التحديات والعقبات التي واجهت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أثر انتشار فيروس كورونا المستجد.
- مدى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد.

4- أهمية الدراسة:

ويمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى أهمية تطبيقية، وأهمية علمية كالتالي:

1-4 الأهمية التطبيقية: تتحدد الأهمية التطبيقية لهذا البحث في النقاط التالية:

- أهمية الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ومسئولياتها عن الاهتمام بالصحة للعامة بالحجاج والمعتمرين والزوار ورسم خطة السياسة الصحية بالملكة العربية السعودية والمعرفة بفيروس كورونا المستجد.
- يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في مركز الدراسات والبحوث في السعودية، ومعرفة مدى إفادتهم منها لإدارة جائحة كورونا.
- يمكن أن يكون هذا البحث إحدى الأدوات التي توفر فرصة لتطوير أداء عمل الرئاسة العامة في التعامل مع جائحة كورونا.

4.2 الأهمية العلمية: تتحدد الأهمية العلمية لهذه الدراسة في النقاط التالية:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع التي تتناولها، ويمثل مقدمة علمية للدراسات المستقبلية في واحدة من أهم مجالات الحياة، وهي أزمة كورونا التي تتعرض لها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والتي أصبحت حديث الساعة والقضية الأكثر تداولاً في المشهد العالمي اليوم؛ لتكن بذلك محل اهتمام الدول والحكومات، وإبراز دور الرئاسة العامة في ذلك.
- يعد موضوع الدراسة الحالية من الموضوعات التي لم تتناول بالشكل الكافي والعمق الذي تستحقه؛ لذا تعد هذه الدراسة إضافة مهمة للحقل العلمي المتخصص.
- توفر مادة علمية للباحثين تفتح لهم آفاقاً جديدة في دراسة دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا.

5- مصطلحات الدراسة:

تم استخدام بعض المصطلحات في هذه الدراسة التي يمكن تعريفها إجرائياً على النحو الآتي:

1-5 جائحة:

يستخدم وصف الوباء العالمي أو الجائحة لوصف الأمراض المعدية، عندما نرى تفشيًا واضحًا لها، وانتقالاً من شخص إلى آخر في عدد من البلدان في العالم في الوقت نفسه.

2-5 جائحة فايروس كورونا:

هي جائحة عالمية مستمرة (وقت إعداد البحث) لفيروس كورونا ٢٠١٩ (كوفيد-١٩)، سببها فيروس كورونا ٢ المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس-كوف-٢).

3-5 الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي:

تعني الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتمكين القاصدين من أداء العبادة والمناسك في بيئة آمنة طاهرة، وإبراز الصورة العالمية المشرفة لل الحرمين الشريفين، وإظهار قيم الإسلام والمسلمين الحقيقية.

4-5 إدارة الأزمة:

وتعني الاستراتيجيات والخطط والأساليب التي تتبعها المنظمات وإدارتها لمواجهة الحالات غير الاعتيادية، والتي تهدد أهداف المنظمة وأنشطتها، ومنهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات، والمعرفة، والوعي، والإدراك، والإمكانات، والمهارات، وأنماط الإدارة السائدة.

المبحث الأول: الدراسات السابقة

فيما يلي أبرز الدراسات التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها مرتبة حسب التسلسل الزمني من الأحدث للأقدم: دراسة قزاز، عثمان (2022). البوابات الإلكترونية ودرها في توعية وإرشاد المعتمرين وزوار بيت الله الحرام. هدفت الدراسة التعرف على اللغة المستخدمة في البوابات الإلكترونية لتقديم المعلومات، ومعرفة القوالب الفنية المستخدمة في تقديم المعلومات بالبوابات الإلكترونية، ورصد نوع المعلومات المقدمة، كذلك تحديد هدف البوابات الإلكترونية من المعلومات التي تقدمها لزارئها، ومعرفة أساليب الأفعال والاستعمالات المستخدمة بالبوابات الإلكترونية، تنتهي الدراسة للدراسات الوصفية المستخدمة منهج المسح بشقه التحليلي، وقد تم تطبيق البحث على عينة وثائقية تمثلت في ثلاث مواقع/ موقع الجوازات السعودية، وموقع الشؤون الإسلامية (الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء)، وموقع الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام، وذلك باستخدام استمارة تحليل مضمون. وتمثلت أهم نتائج الدراسة في: استخدمت المواقع عينة الدراسة اللغة العربية الفصحى المبسطة بنسبة 100% أن المواقع محل الدراسة قد قامت بالتغطية الجغرافية على مستوى عالمي بنسبة 100%، وأن المواقع استخدمت الوقائع والحقائق في مقدمة أشكال المعلومات التي تقدمها بنسبة 100% يليها في المرتبة الثانية الآراء بنسبة 66.7%، وقد استخدمه موقعي الشؤون الإسلامية والرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام.

دراسة الحارثي، راجح بن عطية بن عيضة (2021). الجهود الدعوية للحرمين الشريفين في أزمة كورونا (كوفيد 19). هدفت الدراسة إلى الكشف عن الجهود الدعوية للحرمين الشريفين في أزمة كورونا (كوفيد 19). واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي الوصفي، تطلب العرض المنهجي للبحث تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، عرض المبحث الأول الإجراءات المتعلقة بالتوعية وجاء فيه الرئيس العام يلقي كلمة توجيهية لقاصدي المسجد الحرام، وتوعية المسلمين بأهمية التقيد بالإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الدولة، والشؤون النسائية توعي القاصدات حول مرض (كورونا الجديد)، وإطلاق مبادرة (كن حلس بيتك). وبين المبحث الثاني الإجراءات المتخذة في جانب الخدمات، وفيه الرئيس العام يوافق على مقترح التناوب اليومي لأئمة ومؤذني المسجد الحرام، وتعليق العمل بالشاشات التي تعمل باللمس، وتفعيل منصة التعليم عن بعد. وناقش المبحث الثالث الإجراءات الدعوية المتعلقة بشهر رمضان في ظل أزمة كورونا، وتضمن الرئاسة تحت على حسن استقبال شهر رمضان في ظل أزمة كورونا، وتضمن الرئاسة تحت على حسن استقبال شهر رمضان بالتقرب إلى الله عز وجل، والالتزام بالإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية، الرئيس العام يلقي كلمته بمناسبة شهر رمضان، وتطبيق التباعد بين المصلين. وخلصت النتائج إلى أن مبادرة الرئاسة لعبت دوراً هاماً في توجيه منبرها في الحرمين؛ لحث الناس على كل ما من شأنه الحد من انتشار هذا الوباء، وبادرت في تعقيم جنبات الحرمين وساحاتها وسجاجيدها، كما أرسلت للعالم الإسلامي صورة حية عبر قنواتي القرآن الكريم والسنة النبوية بالالتزام بطاعة ولي الأمر، وكيفية أداء العبادات في النوازل؛ كما لم تنس الجانب الدعوي من خلال الاهتمام بالدروس العلمية وتفعيل منصة التعليم عن بعد.

دراسة (Murad, Ahmed, 2020) "تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الذعر أثناء جائحة COVID-19 في كردستان العراق".

وهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية، وانتشار الذعر بشأن فيروس COVID-19، واستخدام منهج المسح. وتم إعداد استبيان عبر الإنترنت، وأجريت في كردستان بالعراق، وتم أخذ عينة من ٥١٧ مستخدماً لوسائل التواصل الاجتماعي استخدمت هذه الدراسة طريقة تحليل المحتوى لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن وسائل التواصل الاجتماعي لها تأثير كبير في نشر الخوف والذعر المرتبط بتفشي فيروس كورونا في كردستان بالعراق، مع تأثير سلبي محتمل على الصحة العقلية للناس ورفاههم النفسي.

دراسة إلياس (2019). دور إدارة العلاقات العامة في تشكيل اتجاهات زوار المسجد الحرام نحو الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في تشكيل اتجاهات زوار المسجد الحرام تجاه الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، وعلى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها إدارة العلاقات العامة في الحرم المكي. وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، واستخدم الباحث منهج المسح الإعلامي في شقه الميداني من خلال استمارة الاستقصاء والمنهج التاريخي لجمع الإطار المعرفي. تم إعداد استبانة على عينة عشوائية قوامها 200 مفردة. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة العلاقات العامة استطاعت تغيير نظرة (76%) من أفراد العينة تجاه الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، وأن من يطلعون من أفراد العينة على حسابات الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في مواقع التواصل الاجتماعي قد بلغت نسبتهم (56.3%)، واحتل الذكور في "البحث المباشر للدراس العلمية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي" بنسبة (81%)، بينما جاءت الإناث في المرتبة الأولى في "تقديم ماء زمزم المبارك من خلال حافظات الماء والمشروبات الموزعة في كافة أرجاء الحرم" بنسبة (59%). التوصيات: استناداً إلى نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي: أولاً- الاعتماد بشكل أكبر على مواقع

التواصل الاجتماعي حيث أظهرت النتائج أن الزائرين للمسجد الحرام يطلعون عليها بنسبة 56,3%. ثانيًا- جعل المضمون المقدم في حسابات مواقع التواصل الاجتماعي أكثر تشويقًا حيث يفتقر إلى ذلك من وجهة نظر الزائرين. ثالثًا- الاهتمام أكثر بتنظيم المسابقات حيث أظهرت النتائج أهميتها الكبيرة بالنسبة للزائرين.

الحارثي (2019). واقع العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الخدمات المقدمة

لضيوف الرحمن- دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي. وتكونت عينة الدراسة من (170) موظفًا من موظفي الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي للعام 1440هـ وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة. وتوصلت النتائج إلى أن غالبية العينة يوافقون على أن أكثر الطرق المستخدمة لتقييم الأنشطة الخاصة بالعلاقات العامة هي البحوث الميدانية، وأقلها هي التعليقات من خلال البريد الإلكتروني. وأن غالبية العينة يوافقون على أن أكثر الأساليب المستخدمة في خدمة ضيوف الرحمن هي عكس صورة إيجابية من خلال الخُطْبُ والتصريحات والمحادثات العملية، وأقلها هي قيام إدارة العلاقات العامة بالحوار مع الموظفين والأخذ بأرائهم في أعمالها. وأوصت الدراسة بضرورة بتدريب العاملين بإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والتي تشهد توسعًا مضطردًا مع مرور الأيام.

دراسة (الختلان، ٢٠١٨) جهود الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة الأزمات "دراسة

ميدانية".

وهدف الدراسة إلى التعرف على جهود الرئاسة العامة لمواجهة الأزمات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبانة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، ويمثل مجتمع الدراسة في الجمهور المستفيد من الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة، وبلغ عدد العينة ٤٧٨ مبحوثًا، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: سعي الرئاسة العامة إلى نيل رضا جمهور المستفيد من خلال ما تقدمه من معلومات وبيانات، وبطريقة أسرع لتوفير الوقت والجهد للمستخدمين من خدماتها. وأبرز الوسائل التي تقدمها تكمن في تعيين متحدث رسمي، بالإضافة إلى تفعيل خدمة العملاء طيلة اليوم.

عبد المحسن (2017) دور الحملات الإعلانية في التوعية بالخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي

لزائريه:

سعت الدراسة إلى التعرف على دور الحملات الإعلانية في التوعية بالخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لزائريه. واعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة. وتمثلت أداة الدراسة في صحيفة استقصاء، تم تطبيقها على عينة مكونة من (400) زائر من زوار المسجد النبوي من حجاج ومعتمرين وزائري المسجد. وانقسمت الدراسة إلى عدد من النقاط. عرضت الأولى نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، حيث تعد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام إحدى النظريات التي تهتم برصد ودراسة التأثيرات المختلفة لوسائل الإعلام على كل من الفرد والمجتمع، وقد أسس هذه النظرية الباحثان الأمريكان "ملفين ديلفر"، و"ساندرا بول روكنتش". وتحدثت الثانية عن الحملات الإعلانية، وتضمنت مفهوم الحملات الإعلانية، وأنواعها، وخصائصها، وأهدافها، وأهمية تخطيط الحملات الإعلانية، ومرحلة تخطيط الحملة الإعلانية، ومعايير الحملة الإعلانية الناجحة. وأشارت الثالثة إلى الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي بالمدينة المنورة. وتضمنت إدارات وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي بالمدينة المنورة. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات زائري المسجد، وفقًا لمقياس معرفة زائري المسجد بالخدمات المقدمة لهم تبعًا لاختلاف معدل التعرض للحملات الإعلانية عند مستوى (0.01).

دراسة (الفرم، ٢٠١٦): استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على

المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بالسعودية.

وهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام وتوظيف المدن الطبية لشبكات التواصل الاجتماعي (يوتيوب- فيسبوك- تويتر) في استراتيجيات التوعية الصحية لمرض كورونا، وتقييم درجة مشاركة المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بالسعودية في برامج التوعية الصحية لمرض كورونا عبر شبكات التواصل الجماهيرية بالمملكة. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد على منهج المسح، وتألّف مجتمع البحث من كافة المدن الطبية ومكوناتها من مستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض، كما أن الباحث اعتمد في عينة الدراسة على الحصر الشامل للشبكات الاجتماعية (يوتيوب، تويتر، فيس بوك) لكافة المدن الطبية. والتي تناولت الدراسة النوعية حول فيروس كورونا، وتم تحديد عينة زمنية بدأت من ١ شعبان ١٤٣٥هـ وحتى ٣٠ شعبان ١٤٣٥هـ، وتمثلت أداة الدراسة في تحليل مضمون الرسائل التوعوية المنشورة عبر الحسابات الرسمية للمدن الطبية ومستشفياتها الحكومية. وتوصلت للنتائج أهمها أن ٧٣% من المدن الطبية بمدينة الرياض لا تمتلك منصات على شبكات التواصل الاجتماعي؛ لاستخدامها في برنامج التوعية حول مرض كورونا.

دراسة (قزاز، ٢٠١٥) "دور حملات التوعية الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في إمداد حجاج بيت الله الحرام بالمعلومات الصحية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور حملات التوعية الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية؛ في إمداد حجاج بيت الله الحرام بالمعلومات الصحية، وكيفية الاستفادة من هذه الحملات إلى نشر الوعي الصحي، ودوافعه، وأسباب تعرض الحجاج لهذه الحملات، ومدى إسهامها في تنمية الوعي الصحي لديهم. واستخدم الباحث لدراسته المنهج المسحي، واستخدام الاستبانة لجمع بيانات دراسته، والتطبيق على عينة غير احتمالية، تمثلت في عينة الصدفة بلغت (١٩٧٧) مفردة من جنسيات العالم الإسلامي المختلفة الناطقين باللغة العربية والإنجليزية. وبينت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية متوسطة بين حجم التعرض لحملات التوعية الصحية، ومستوى المعرفة بالموضوعات والقضايا الصحية لحجاج بيت الله الحرام، ووجود علاقة طردية متوسطة بين درجة الاعتماد وأساليب التسويق للحملات الصحية كمصدر للمعلومات الصحية، ودرجة المعرفة بالقضايا الصحية للحجاج.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أنها أكدت على أن مجال دراسة الوعي الصحي ودور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؛ للتوعية بفيروس كورونا من المجالات الدراسية المهمة؛ إذ إن إرساء قيم الصحة ونشاط وسائل الإعلام في ذلك قادر على تمرير رسائل التوعية الصحية لدى المتلقين، فهذه الرسائل تشكل عاملاً مهماً في الوقاية من الأمراض، ورافداً مهماً من روافد تحسين الصحة وترقيتها، وعموماً فإنه من خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة فإن أقرب الدراسات لدراسة الباحث دراسة شاهين، ودراسة الفرم، ودراسة القزاز، ودراسة الخثلان، ودراسة Ahmed, Murad.

أظهرت معظم الدراسات السابقة أن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي لها دور هام في إدارة الأزمات، وفي الاتصال الفعال مع الجمهور الداخلي والخارجي، وتحسن الصورة الذهنية للمؤسسة.

اقتصرت بعض الدراسات السابقة في استخدام الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وسائل محددة للتواصل مع الجمهور (مثل دراسة الفرم ٢٠١٦) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا، ودراسة Ahmed, Murad سعت إلى تحديد كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية، وانتشار الدعر بشأن فيروس COVID-19.

استخدمت معظم الدراسات السابقة منهج المسح، واختلقت العينات المستخدمة في الدراسات السابقة. استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبيان؛ للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، ومنها ما استخدم أدوات أخرى بجانب الاستبانة، مثل: المقابلة، أو الملاحظة، أو تحليل المضمون.

وعلى ضوء ما سبق، فإن الدراسات السابقة تبين أن دراسة دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة أزمة جائحة كورونا، وقياس جهود الرئاسة العامة في التوعية بهذا الفيروس، ومدى إسهام الوسائل العلمية المقدمة من الرئاسة العامة في التوعية بهذا الفيروس جديدة من حيث موضوعها في المملكة العربية السعودية، وبالذات في هذا التوقيت فهي مواكبة لتعرض دول العالم بشكل عام والمملكة العربية السعودية خاصة، وانتشاره السريع، وما يحدثه من تأثيرات صحية واقتصادية ولا شك، فإن ما قدمته هذه الدراسات وفي بناء منهجيتها، وفي صياغة تساؤلاتها وبناء أداة الدراسة، وتفسير نتائجها ومقارنتها بالدراسات السابقة.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

يستخدم البحث كلاً من المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظاهرة المراد دراستها، والمفاهيم والمصطلحات المتعلقة بهذه الظاهرة، والمنهج التحليلي الذي يهتم بتحليل البيانات المتعلقة بالبحث، والتي سوف يتم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، عن طريق استخدام الأساليب والطرق الإحصائية؛ للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين والمتعاملين مع المسجد الحرام والمسجد النبوي، وكذلك 32 وكالة من الوكالات ذات الصلة بالمسجد الحرام والمسجد النبوي.

عينة الدراسة:

قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة، وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 274 فردًا، وهم الذين أجابوا على أسئلة استمارة الاستبيان.

خصائص عينة الدراسة:

• الجنس:

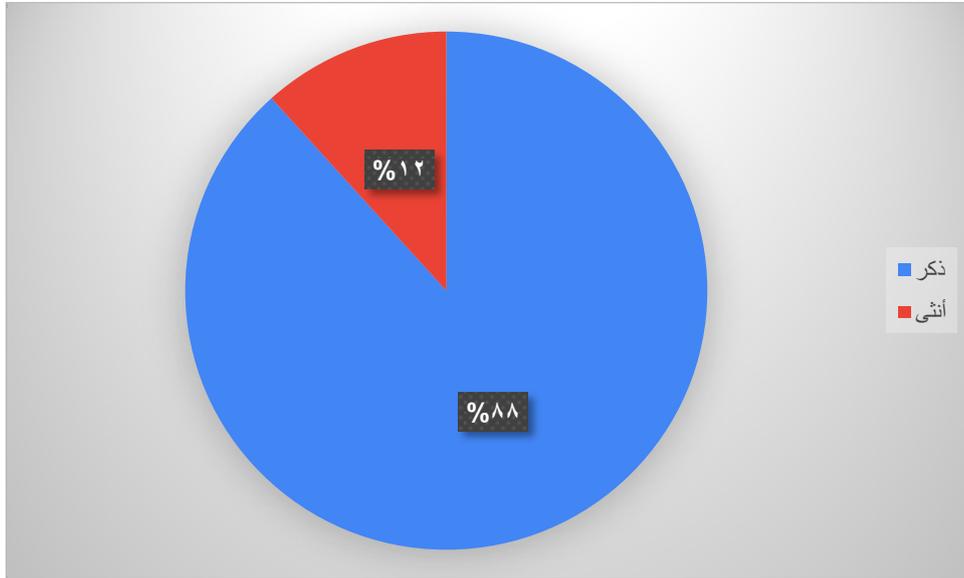
تتكون عينة الدراسة من 242 من الذكور بنسبة 88.3% و32 من الإناث بنسبة 11.7%

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقًا للجنس

م	الجنس	العدد	النسبة %
1	ذكر	242	88.3
2	أنثى	32	11.7
	المجموع	274	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (1) توزيع عينة الدراسة وفقًا للجنس



المصدر: بيانات عينة الدراسة

• الفئة العمرية:

قسمت عينة الدراسة -وفقًا للفئة العمرية- إلى 5 فئات، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأقل من 20 سنة 6 أفراد بنسبة 2.2% من عينة الدراسة، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة 63 فرد بنسبة 23% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة التي تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة 95 فردًا بنسبة 34.7%، في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة التي تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 63 فرد بنسبة 23%، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة التي تبلغ أعمارهم 50 سنة فأكثر 47 فرد بنسبة 17.2% من عينة الدراسة.

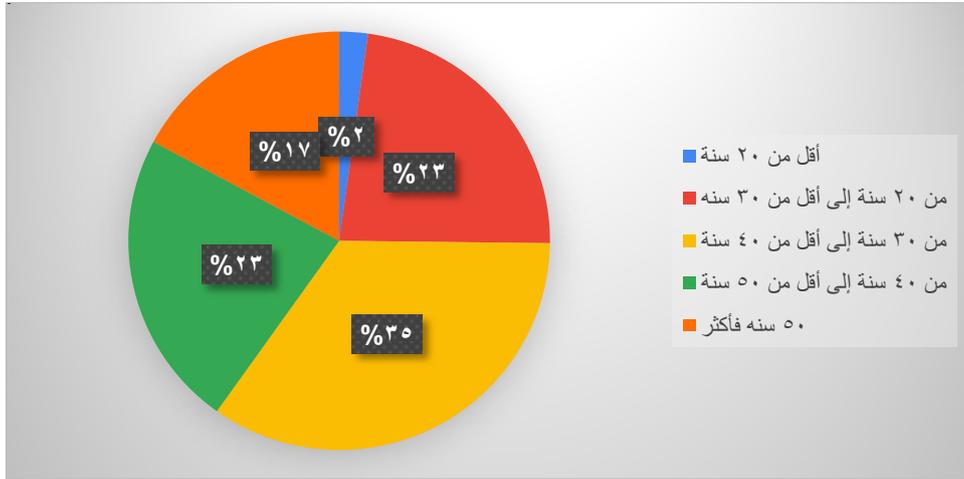
جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفقًا للفئة العمرية

م	الفئة العمرية	العدد	النسبة %
1	أقل من 20 سنة	6	2.2
2	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	63	23.0
3	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	95	34.7
4	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	63	23.0
5	50 سنة فأكثر	47	17.2

م	الفئة العمرية	العدد	النسبة %
	المجموع	274	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية



المصدر: بيانات عينة الدراسة

• المؤهل العلمي:

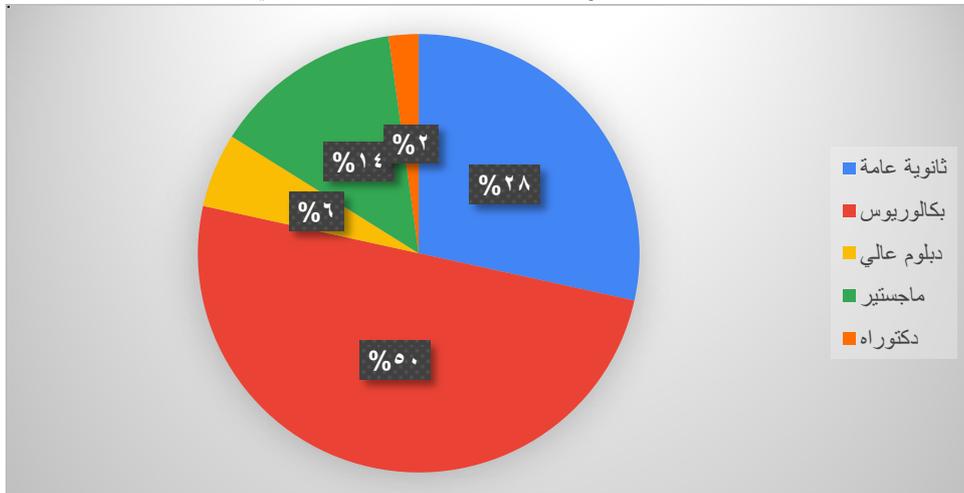
قسمت عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي إلى 5 فئات، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الحاصلين على ثانوية عامة 78 فرداً بنسبة 28.5%، والحاصلين على بكالوريوس 137 فرداً بنسبة 50%، والحاصلين على دبلوم عالي 15 فرداً بنسبة 5.5%، والحاصلين على ماجستير 38 فرداً بنسبة 13.9%، والحاصلين على دكتوراه 6 أفراد بنسبة 2.2% من عينة الدراسة.

جدول (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
1	ثانوية عامة	78	28.5
2	بكالوريوس	137	50.0
3	دبلوم عالي	15	5.5
4	ماجستير	38	13.9
5	دكتوراه	6	2.2
	المجموع	274	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

• عدد سنوات الخبرة الوظيفية:

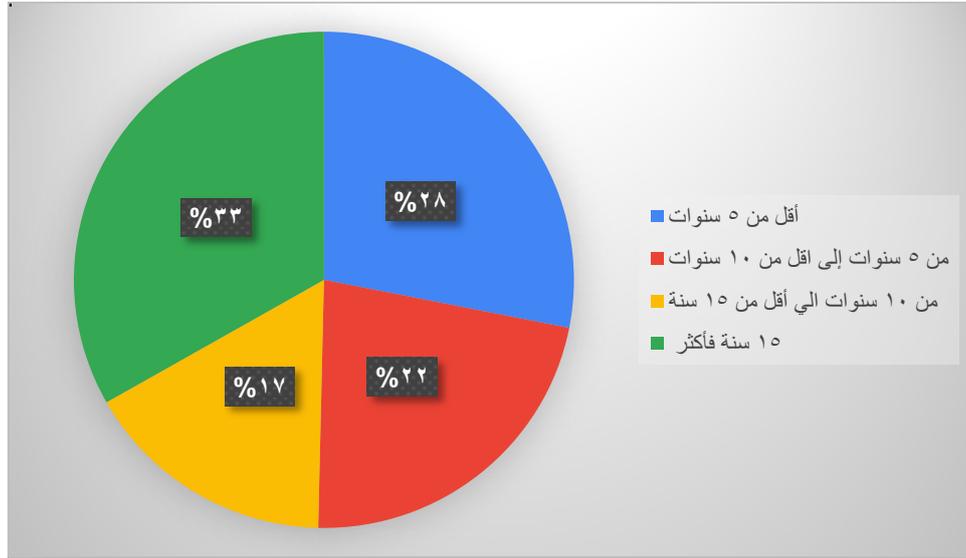
قسمت عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة الوظيفية إلى 4 فئات، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ عدد سنوات خبرتهم الوظيفية أقل من 5 سنوات 77 فرداً بنسبة 28.1% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ عدد سنوات خبرتهم الوظيفية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات 61 فرد بنسبة 22.3% في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ عدد سنوات خبرتهم الوظيفية من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 45 فرد بنسبة 16.4%، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ عدد سنوات خبرتهم الوظيفية 15 سنة فأكثر 91 فرداً بنسبة 33.2% من عينة الدراسة.

جدول (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة الوظيفية

م	عدد سنوات الخبرة الوظيفية	العدد	النسبة %
1	أقل من 5 سنوات	77	28.1
2	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	61	22.3
3	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	45	16.4
4	15 سنة فأكثر	91	33.2
	المجموع	274	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة الوظيفية



المصدر: بيانات عينة الدراسة

أداة الدراسة:

قامت الدراسة باستخدام استمارة الاستبيان، واستمارة المقابلة كأداة للدراسة الميدانية، حيث استهدفت استمارة الاستبيان التعرف على واقع دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19 نموذجاً، وقد تضمنت استمارة الاستبيان ثلاثة أقسام حيث يتناول القسم الأول منها الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، والتي تتمثل في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة) في حين يوضح القسم الثاني من استمارة الاستبيان العبارات المتعلقة بمحور دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، واشتمل هذا المحور على 9 عبارات في حين يوضح القسم الثالث من استمارة الاستبيان العبارات المتعلقة بمحور مستوى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وقد اشتمل على 7 عبارات، وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان من خلال القيام بحساب قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه العبارة، وذلك لتحديد مستوى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة. وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كوفيد 19
جدول (5) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول

الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
0.000	**0.784	تشرك الرئاسة العامة لشؤون الحرمين العاملين في وضع خطط مواجهة ومكافحة جائحة كورونا ضمن عمليات إدارة الأزمة.
0.000	**0.830	توفر الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بيئة العمل المناسبة في ظل جائحة كورونا ضمن استراتيجيات إدارة الأزمة.
0.000	**0.883	تقدم الرئاسة العامة لشؤون الحرمين أفضل مستوى من جودة الأداء في ظل جائحة كورونا تحقيقاً لاستراتيجية إدارة الأزمات المتبعة فيها.
0.000	**0.860	ترشد الرئاسة العامة لشؤون الحرمين استخدام الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المطلوبة لمواجهة الأزمة.
0.000	**0.888	تشجع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين العاملين على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد تحقيقاً لاستراتيجية إدارة الأزمات المتبعة فيها.
0.000	**0.786	تجري الرئاسة العامة لشؤون الحرمين تقييمات دورية لأداء الأفراد ضمن برامجها لاستراتيجيات إدارة الأزمة.
0.000	**0.876	تشجع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الأفكار الإبداعية والابتكارية في مواجهة المخاطر والأزمات
0.000	**0.852	تستفيد الرئاسة العامة لشؤون الحرمين من الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال عملها ضمن استراتيجيات إدارة الأزمة.
0.000	**0.858	تتعاون الرئاسة مع الجهات العليا في الدولة لتنفيذ استراتيجيات إدارة أزمة كورونا بالحرمين الشريفين.

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

المحور الثاني: مستوى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كوفيد 19
جدول (6) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني

الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
0.000	**0.832	وفرت الرئاسة احتياجات الزائرين لتسهيل أداء المناسك في ظل أزمة جائحة كورونا مما مكّنها من السيطرة على وضع الأزمة بالحرمين الشريفين.
0.000	**0.812	هيأت الرئاسة بيئة عمل مناسبة لمنسوبيها خلال أزمة جائحة كورونا مما مكّنها من السيطرة على وضع الجائحة بالحرمين الشريفين.
0.000	**0.854	تم تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية في ظل أزمة جائحة كورونا مما مكّنها من السيطرة على وضع الأزمة بالحرمين الشريفين.
0.000	**0.833	قامت الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بتطوير مهارات وقدرات المتعاملين مع الزائرين في ظل أزمة كورونا.
0.000	**0.878	عملت الرئاسة العامة لشؤون الحرمين لتحقيق كافة الأهداف بكفاءة وفاعلية في ظل جائحة كورونا.
0.000	**0.845	استطاعت الرئاسة العامة لشؤون الحرمين من السيطرة على تحركات الزوار والحجاج أثناء أزمة كورونا بفضل الخطط والاحترازاات التي تم إجراؤها
0.000	**0.850	بفضل استخدام التقنيات الحديثة استطاعت الرئاسة العامة إدارة الأزمة بكفاءة وفاعلية.

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

تبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات استمارة الاستبيان كانت ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (0.01). وهذا يعني أن الأداة تتمتع بمستوى صدق مرتفع، وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (7) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المحاور
9	0.949	دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي
7	0.953	مستوى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي
16	0.951	إجمالي استمارة الاستبيان

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha، وهي أكبر من 0.6 لجميع محاور استمارة الاستبيان، مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان، وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة، مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

أساليب تحليل البيانات:

قام الباحث بإجراء التحليل الإحصائي للإجابات التي وردت بقوائم الاستقصاء باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. واشتمل التحليل الإحصائي على الأساليب التالية:

- التوزيعات التكرارية، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الوزن النسبي، وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة ومتغيراتها، والإجابة عن أسئلة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط لبيرسون Pearson Correlation: لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

الإجابة عن السؤال الأول للدراسة: ما دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19؟

من أجل الإجابة على السؤال الأول للدراسة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي ومستوى الموافقة لعبارات محور دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19. وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب ومستوى الموافقة لعبارات دور الرئاسة العامة لشؤون

المسجد الحرام والمسجد النبوي

مستوى الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابة	العبرة
مرتفع	3	0.918	0.722	4.588	تشرك الرئاسة العاملين في وضع خطط مواجهة ومكافحة جائحة كورونا	
مرتفع	4	0.915	0.676	4.577	توفر الرئاسة بيئة العمل المناسبة في ظل جائحة كورونا	
مرتفع	5	0.914	0.693	4.569	تقدم الرئاسة أفضل مستوى من جودة الأداء في ظل جائحة كورونا	
مرتفع	6	0.911	0.720	4.555	ترشد الرئاسة استخدام الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المطلوبة	
مرتفع	2	0.919	0.721	4.595	تشجع الرئاسة العاملين على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد	

مستوى الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابة	العبارة
مرتفع	8	0.891	0.821	4.453		تجري الرئاسة تقييمات دورية لأداء الأفراد
مرتفع	7	0.904	0.762	4.522		تشجع الرئاسة الأفكار الإبداعية والابتكارية في مواجهة جائحة كورونا
مرتفع	3	0.918	0.712	4.591		تستفيد الرئاسة من الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال عملها
مرتفع	1	0.928	0.660	4.642		تتعاون الرئاسة مع الجهات العليا في الدولة لتنفيذ استراتيجيات إدارة أزمة كورونا بالحرمين الشريفين.
	مرتفع		0.721	4.566		المتوسط العام

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

عند دراسة عبارات محور دور الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19، من حيث قيمة الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة، تبين أن كافة عبارات المحور جاءت في مستوى الموافقة المرتفع، مما يوضح ارتفاع مستوى الدور الذي قامت له الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط العام 4.566 بانحراف معياري 0.721، وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة. وبذلك تحقق الهدف الأول من الدراسة، والذي يسعى إلى التعرف على دور الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا COVID 19، وهو ما يتفق مع دراسة راجح بن عطية بن عيضة (2021)، ودراسة عمر بشير أحمد محمد (1441هـ - 2020م)، ودراسة شاهين (2012)، ودراسة الختلان (2018).
الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة: ما حقيقة التحديات والعقبات التي واجهت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أثر انتشار فيروس كورونا المستجد؟

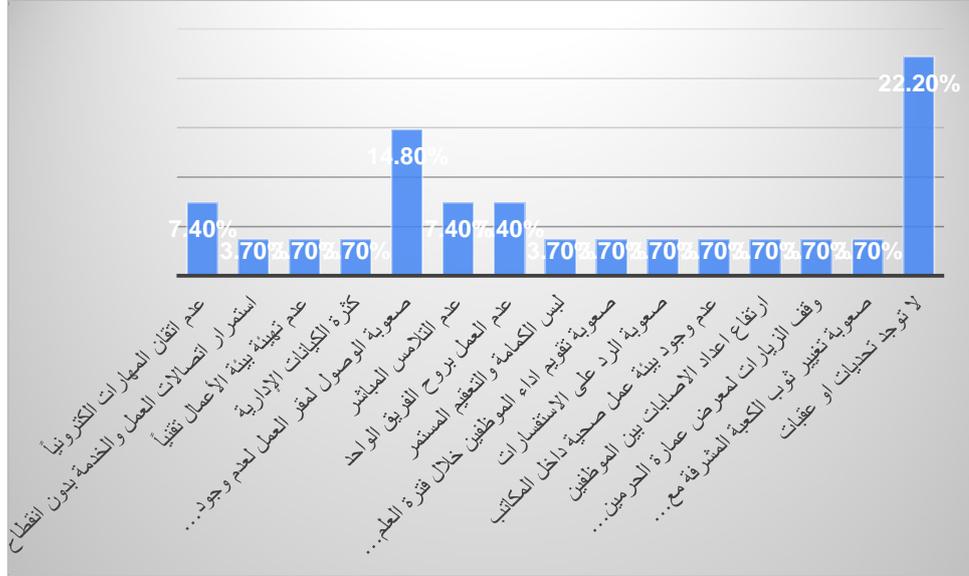
من أجل الإجابة على السؤال الثاني للدراسة تم حساب النسب المئوية والرسوم البيانية، وجاءت النتائج كما يلي:
أولاً- أهم التحديات والعقبات أثناء جائحة فيروس COVID 19:
• تحدي التنظيم الداخلي:

جدول (9) تحديات التنظيم الداخلي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

7.4%	عدم إتقان المهارات إلكترونياً
3.7%	استمرار اتصالات العمل والخدمة بدون انقطاع
3.7%	عدم تهيئة بيئة الأعمال تقنياً
3.7%	كثرة الكيانات الإدارية
14.8%	صعوبة الوصول لمقر العمل لعدم وجود التصاريح
7.4%	عدم التلامس المباشر
7.4%	عدم العمل بروح الفريق الواحد
3.7%	لبس الكمامة والتعقيم المستمر
3.7%	صعوبة تقويم أداء الموظفين خلال فترة العلم عن بعد
3.7%	صعوبة الرد على الاستفسارات
3.7%	عدم وجود بيئة عمل صحية داخل المكاتب
3.7%	ارتفاع أعداد الإصابات بين الموظفين
3.7%	وقف الزيارات لمعرض عمارة الحرمین الشريفین وتوقف تنفيذ معارض داخل المسجد الحرام
3.7%	صعوبة تغيير ثوب الكعبة المشرفة مع الحفاظ على سلامة العاملين
22.2%	لا توجد تحديات أو عقبات

يتبين من الجدول السابق أن أهم التحديات المتعلقة بالتنظيم الداخلي، كانت صعوبة الوصول لمقر العمل؛ لعدم وجود التصاريح بنسبة 14.8% يليها كلاً من عدم إتقان المهارات إلكترونياً، عدم التلامس المباشر، عدم العمل بروح الفريق الواحد بنسبة 7.4%، ثم كلاً من استمرار اتصالات العمل والخدمة بدون انقطاع، عدم تهيئة بيئة الأعمال تقنياً، كثرة الكيانات الإدارية، لبس الكمامة والتعقيم المستمر، صعوبة تقويم أداء الموظفين خلال فترة العلم عن بعد، وصعوبة الرد على الاستفسارات، وعدم وجود بيئة عمل صحية داخل المكاتب، وارتفاع أعداد الإصابات بين الموظفين، ووقف الزيارات لمعرض عمارة الحرمين الشريفين، وتوقف تنفيذ معارض داخل المسجد الحرام، وصعوبة تغيير ثوب الكعبة المشرفة، مع الحفاظ على سلامة العاملين بنسبة 3.7% في حين كانت نسبة عدم وجود تحديات ولا عقبات 22.2%.

شكل (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لتحديات التنظيم الداخلي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

- تحدي التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي:

جدول (10) تحديات التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

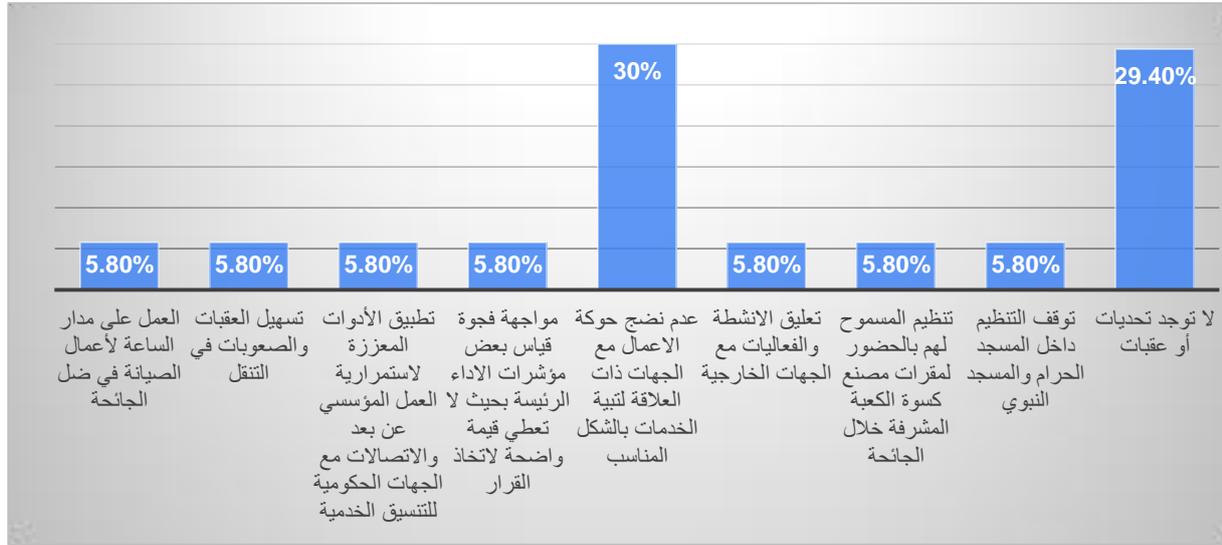
5.8%	العمل على مدار الساعة لأعمال الصيانة في ظل الجائحة
5.8%	تسهيل العقبات والصعوبات في التنقل
5.8%	تطبيق الأدوات المعززة لاستمرارية العمل المؤسسي عن بعد، والاتصالات مع الجهات الحكومية للتنسيق الخدمية
5.8%	مواجهة فجوة قياس بعض مؤشرات الأداء الرئيسية بحيث لا تعطي قيمة واضحة لاتخاذ القرار
30%	عدم نضج حوكمة الأعمال مع الجهات ذات العلاقة لتلبية الخدمات بالشكل المناسب
5.8%	تعليق الأنشطة والفعاليات مع الجهات الخارجية
5.8%	تنظيم المسموح لهم بالحضور لمقرات مصنع كسوة الكعبة المشرفة خلال الجائحة
5.8%	توقف التنظيم داخل المسجد الحرام والمسجد النبوي
29.4%	لا توجد تحديات أو عقبات

إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

يتبين من الجدول السابق أن أهم التحديات المتعلقة بالتنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي، كانت عدم نضج حوكمة الأعمال، مع الجهات ذات العلاقة لتلبية الخدمات بالشكل المناسب بنسبة 30% يليها كلاً من العمل على مدار الساعة لأعمال الصيانة في ظل الجائحة، تسهيل العقبات والصعوبات في التنقل، وتطبيق الأدوات المعززة لاستمرارية العمل المؤسسي عن بعد والاتصالات مع الجهات الحكومية للتنسيق الخدمية، ومواجهة فجوة قياس بعض مؤشرات الأداء الرئيسية بحيث لا تعطي قيمة واضحة لاتخاذ القرار، وتعليق الأنشطة والفعاليات مع الجهات الخارجية، وتنظيم المسموح لهم بالحضور لمقرات مصنع كسوة الكعبة المشرفة

خلال الجائحة، وتوقف التنظيم داخل المسجد الحرام والمسجد النبوي بنسبة 5.8% في حين أوضح 29.4% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود تحديات أو عقبات.

شكل (7) توزيع عينة الدراسة وفقاً لتحديات التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

- تحدي التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي:

جدول (11) تحديات التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

عدم معرفة الزوار بمخاطر التزاحم أثناء توزيع عبوات مياه زمزم	7.1%
صعوبة إخلاء المصلين بالمسجد الحرام والمسجد النبوي للتعميم المستمر	7.1%
العودة للمطاف مرة أخرى بعد انتهاء العمرة مما يزيد من كثافة المعتمرين	7.1%
التواصل مع الزوار بلغات مختلفة للالتزام بالتعليمات والإرشادات الصحية	14.2%
عرض الخدمات بطرق جديدة وفعالة في ظل الجائحة	7.1%
تطبيق الإجراءات الاحترازية	14.2%
عدم تقبل التعليمات والإرشادات من قبل الزوار	7.1%
لا توجد تحديات أو صعوبات	36.1%

إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

يتبين من الجدول السابق أن أهم التحديات المتعلقة بالتفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي كانت كلاً من التواصل مع الزوار بلغات مختلفة للالتزام بالتعليمات والإرشادات الصحية، وتطبيق الإجراءات الاحترازية بنسبة 14.2%، يلهم كلاً من عدم معرفة الزوار بمخاطر التزاحم أثناء توزيع عبوات مياه زمزم، وصعوبة إخلاء المصلين بالمسجد الحرام والمسجد النبوي للتعميم المستمر، والعودة للمطاف مرة أخرى بعد انتهاء العمرة مما يزيد من كثافة المعتمرين، وعرض الخدمات بطرق جديدة وفعالة في ظل الجائحة، وعدم تقبل التعليمات والإرشادات من قبل الزوار بنسبة 7.1%، في حين أوضح 36.1% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود تحديات أو عقبات.

شكل (8) توزيع عينة الدراسة وفقا لتحديات التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

• تحديات أخرى:

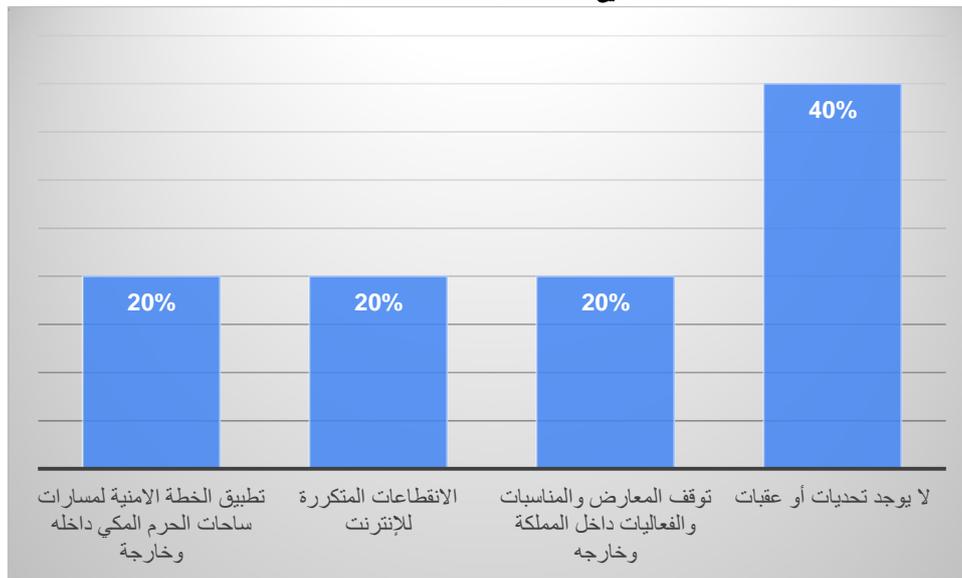
جدول (12) تحديات أخرى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

20%	تطبيق الخطة الأمنية لمسارات ساحات الحرم المكي داخله وخارجه
20%	الانقطاعات المتكررة للإنترنت
20%	توقف المعارض والمناسبات والفعاليات داخل المملكة وخارجها
40%	لا يوجد تحديات أو عقبات

يتبين من الجدول السابق أن التحديات الأخرى كانت كلاً من تطبيق الخطة الأمنية لمسارات ساحات الحرم المكي داخله وخارجه، والانقطاعات المتكررة للإنترنت، وتوقف المعارض والمناسبات والفعاليات داخل المملكة وخارجه بنسبة 20%، في حين أوضح 40% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود تحديات أو عقبات.

وبذلك تحقق الهدف الثاني للدراسة، والذي يسعى إلى الكشف عن حقيقة التحديات والعقبات التي واجهت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أثر انتشار فيروس كورونا المستجد.

شكل (9) توزيع عينة الدراسة وفقاً للتحديات الأخرى



المصدر: بيانات عينة الدراسة

ثانيًا- كيفية التغلب على هذه التحديات والصعوبات:

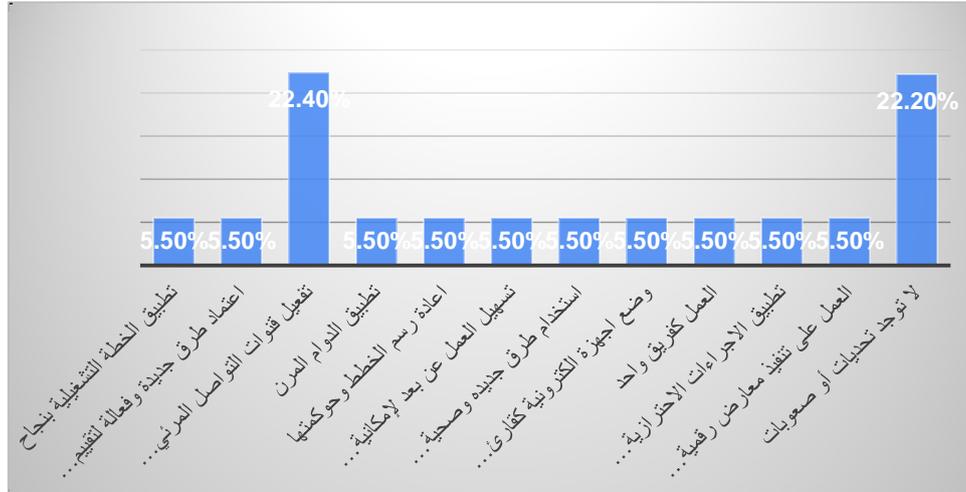
- تحدي التنظيم الداخلي:

جدول (13) كيفية التغلب على تحديات التنظيم الداخلي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

5.5%	تطبيق الخطة التشغيلية بنجاح
5.5%	اعتماد طرق جديدة وفعالة لتقييم أداء الموظفين
22.4%	تفعيل قنوات التواصل المرئي وغيرها من القنوات خلال الجائحة لتأدية الأعمال
5.5%	تطبيق الدوام المرن
5.5%	إعادة رسم الخطط وحكومتها
5.5%	تسهيل العمل عن بعد لإمكانية الدخول على الأنظمة الخاصة
5.5%	استخدام طرق جديدة وصحية لتقليل التلامس في توزيع مياه زمزم
5.5%	وضع أجهزة إلكترونية كقارئ الباركود لعدم دخول من أنبى عمرته مرة أخرى
5.5%	العمل كفريق واحد
5.5%	تطبيق الإجراءات الاحترازية بين العاملين بنجاح
5.5%	العمل على تنفيذ معارض رقمية وافترضية- استثمار الوضع في دراسة تطوير معرض عمارة الحرمين
22.2%	لا توجد تحديات أو صعوبات

يتبين من الجدول السابق أن أهم طرق التغلب على تحديات التنظيم الداخلي كانت تفعيل قنوات التواصل المرئي، وغيرها من القنوات خلال الجائحة لتأدية الأعمال بنسبة 22.4% يليها كلاً من تطبيق الخطة التشغيلية بنجاح، واعتماد طرق جديدة وفعالة لتقييم أداء الموظفين، وتطبيق الدوام المرن، وإعادة رسم الخطط وحكومتها، وتسهيل العمل عن بعد لإمكانية الدخول على الأنظمة الخاصة، واستخدام طرق جديدة وصحية لتقليل التلامس في توزيع مياه زمزم، ووضع أجهزة إلكترونية كقارئ الباركود لعدم دخول من أنبى عمرته مرة أخرى، والعمل كفريق واحد، وتطبيق الإجراءات الاحترازية بين العاملين بنجاح، والعمل على تنفيذ معارض رقمية وافترضية- استثمار الوضع في دراسة تطوير معرض عمارة الحرمين بنسبة 5.5% في حين أوضح 22.2% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود تحديات أو عقبات.

شكل (10) توزيع عينة الدراسة وفقاً لكيفية التغلب على تحديات التنظيم الداخلي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

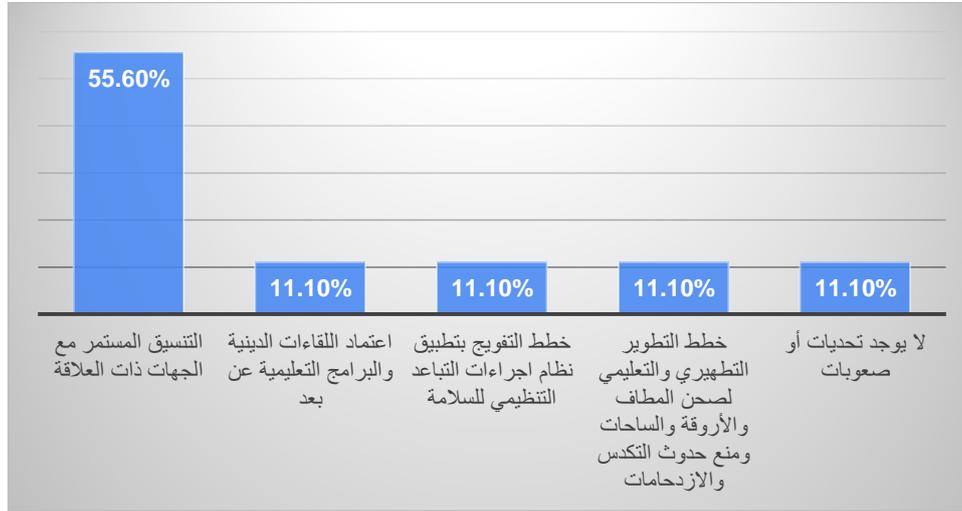
- تحدي التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي:

جدول (14) كيفية التغلب على تحديات التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

55.6%	التنسيق المستمر مع الجهات ذات العلاقة
11.1%	اعتماد اللقاءات الدينية والبرامج التعليمية عن بعد
11.1%	خطط التفويج بتطبيق نظام إجراءات التباعد التنظيمي للسلامة
11.1%	خطط التطوير التطهيري والتعليمي لصحن المطاف والأروقة والساحات ومنع حدوث التكدس والازدحامات
11.1%	لا يوجد تحديات أو صعوبات

يتبين من الجدول السابق أن أهم طرق التغلب على تحديات التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي، كانت التنسيق المستمر مع الجهات ذات العلاقة بنسبة 55.6% يلها كلاً من اعتماد اللقاءات الدينية والبرامج التعليمية عن بعد، خطط التفويج بتطبيق نظام إجراءات التباعد التنظيمي للسلامة، خطط التطوير التطهيري والتعليمي لصحن المطاف والأروقة والساحات ومنع حدوث التكدس والازدحامات بنسبة 11.1% في حين أوضح 11.1% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود تحديات أو عقبات.

شكل (11) توزيع عينة الدراسة وفقاً لكيفية التغلب على تحديات التنظيم مع الجهات الخارجية في المسجد الحرام والمسجد النبوي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

- تحدي التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي:

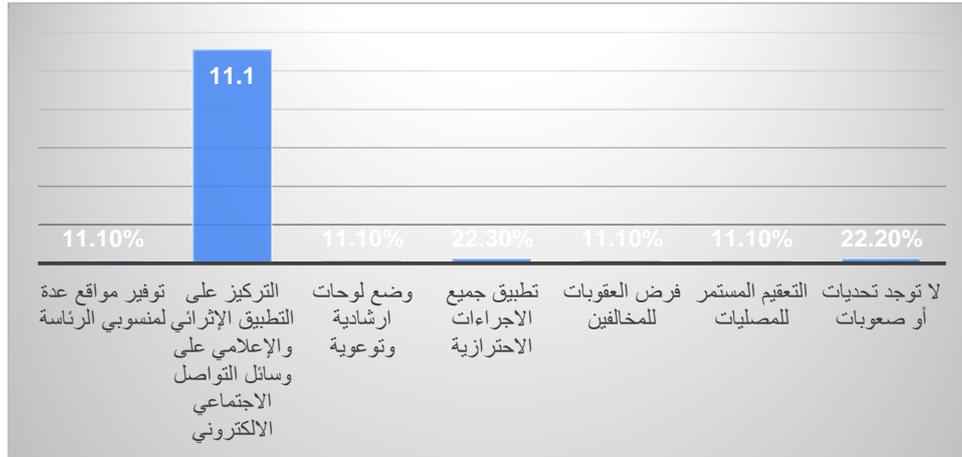
جدول (15) كيفية التغلب على تحديات التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

11.1%	توفير مواقع عدة لمنسوبي الرئاسة
11.1%	التركيز على التطبيق الإثرائي والإعلامي على وسائل التواصل الاجتماعي الإلكتروني
11.1%	وضع لوحات إرشادية وتوعوية
22.3%	تطبيق جميع الإجراءات الاحترازية
11.1%	فرض العقوبات للمخالفين
11.1%	التعقيم المستمر للمصليات
22.2%	لا توجد تحديات أو صعوبات

يتبين من الجدول السابق أن أهم طرق التغلب على تحديات التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي، كانت تطبيق جميع الإجراءات الاحترازية بنسبة 22.3% يلها كلاً من توفير مواقع عدة لمنسوبي الرئاسة، التركيز على التطبيق الإثرائي

والإعلامي على وسائل التواصل الاجتماعي الإلكتروني، وضع لوحات إرشادية وتوعوية، فرض العقوبات للمخالفين، التعقيم المستمر للمصليات بنسبة 11.1% في حين أوضح 22.2% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود تحديات أو عقبات.

شكل (12) توزيع عينة الدراسة وفقاً لكيفية التغلب على تحديات التفاعل مع الزوار والقاصدين للمسجد الحرام والمسجد النبوي



المصدر: بيانات عينة الدراسة

ثالثاً- المقترحات المستقبلية لتطوير الأداء والتغلب على مثل هذه التحديات:

جدول (16) المقترحات المستقبلية لتطوير الأداء والتغلب على مثل هذه التحديات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	المقترحات
7.6%	التنسيق بين الجهات ذات العلاقة
7.6%	وضع خطط طوارئ شاملة لجميع الكيانات الإدارية بالرئاسة للتعامل مع مثل هذه الأزمات
16.2%	رفع مستوى وعي العاملين والاهتمام بعمليات التدريب المستمر للتعامل مع مثل هذه الظروف
7.6%	استخدام برامج تضمن سلامة وسير الأعمال
7.6%	الاستعانة بالخبرات السابقة في تنظيم الحشود لتلافي الأخطاء في السنوات السابقة
7.6%	قياس معامل فترة الجائحة بحيث يتم الرجوع إلى هذه الفترة في حال تكرارها لا سمح الله والاستفادة منها
15.3%	تفعيل إدارة المخاطر ووضع الخطط التنبؤية
7.6%	تهيئة بيئة عمل تحقق كافة الأعمال
7.6%	بناء نموذج حوكمة الخدمات داخلياً وخارجياً وتفعيلها مع أصحاب العلاقة
7.6%	العمل على جهتين: معارض واقعية ميدانية ومعارض رقمية افتراضية
7.7%	لا يوجد اقتراحات

يتبين من الجدول السابق أن أهم المقترحات المستقبلية لتطوير الأداء، والتغلب على مثل هذه التحديات كانت رفع مستوى وعي العاملين، والاهتمام بعمليات التدريب المستمر للتعامل مع مثل هذه الظروف بنسبة 16.2% يلجأ تفعيل إدارة المخاطر، ووضع الخطط التنبؤية بنسبة 15.3% يلجأ كلاً من التنسيق بين الجهات ذات العلاقة، ووضع خطط طوارئ شاملة لجميع الكيانات الإدارية بالرئاسة: للتعامل مع مثل هذه الأزمات، واستخدام برامج تضمن سلامة وسير الأعمال، والاستعانة بالخبرات السابقة في تنظيم الحشود لتلافي الأخطاء في السنوات السابقة، وقياس معامل فترة الجائحة بحيث يتم الرجوع إلى هذه الفترة في حال تكرارها لا سمح الله والاستفادة منها، وتهيئة بيئة عمل تحقق كافة الأعمال، وبناء نموذج حوكمة الخدمات داخلياً وخارجياً، وتفعيلها مع أصحاب العلاقة، والعمل على جهتين: معارض واقعية ميدانية، ومعارض رقمية افتراضية بنسبة 7.6% في حين أوضح 7.7% من أفراد عينة الدراسة عدم وجود اقتراحات.

شكل (13) توزيع عينة الدراسة وفقا للمقترحات المستقبلية لتطوير الأداء والتغلب على مثل هذه التحديات



المصدر: بيانات عينة الدراسة

الإجابة عن السؤال الثالث للدراسة: ما مدى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد؟

من أجل الإجابة على السؤال الثالث للدراسة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي ومستوى الموافقة لعبارات محور مدى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب ومستوى الموافقة لعبارات مدى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد

مستوى الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابة	العبارة
مرتفع	1	0.937	0.620	4.686	وفرت الرئاسة احتياجات الزائرين لتسهيل أداء المناسك	
مرتفع	5	0.918	0.691	4.591	هيئة الرئاسة بيئة عمل مناسبة لمنسوبيها خلال جائحة كورونا	
مرتفع	2	0.926	0.658	4.628	تم تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية لمواجهة كورونا	
مرتفع	6	0.910	0.746	4.551	تطوير مهارات وقدرات المتعاملين مع الزائرين في ظل جائحة كورونا	
مرتفع	5	0.918	0.691	4.588	تحقيق كافة الأهداف بكفاءة وفاعلية في ظل جائحة كورونا	
مرتفع	3	0.922	0.724	4.609	استطاعت الرئاسة العامة لشؤون الحرمين السيطرة على تحركات الزوار والحجاج أثناء أزمة كورونا بفضل الخطط والاحتراقات التي تم إجراؤها	
مرتفع	4	0.919	0.716	4.595	بفضل استخدام التقنيات الحديثة استطاعت الرئاسة العامة إدارة الأزمة بكفاءة وفاعلية.	
	مرتفع		0.692	4.607	المتوسط العام	

إعداد الباحث باستخدام برنامج (SPSS)

عند دراسة عبارات محور مدى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد من حيث قيمة الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة، تبين أن كافة عبارات المحور جاءت في مستوى الموافقة المرتفع، مما يوضح ارتفاع مستوى نجاح الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط العام 4.607 بانحراف معياري 0.692، وهو ما يجب عن السؤال الثالث للدراسة، وهو ما يتفق مع دراسة راجح بن عطية بن عيضة (2021)، ودراسة عمر بشير أحمد محمد (1441هـ - 2020م).

التوصيات: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالتالي:

- 1- العمل على الحفاظ على المستوى المتميز الذي تقدمه الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة الأزمات من خلال استخدام وسائل حديثة للكشف المبكر، وضرورة تطوير إدارة مخاطر الأمراض المعدية في التجمعات.
- 2- الاهتمام بنشر التوعية الصحية العامة، والتدريب بصورة مستمرة أثناء الحج بمخاطر الأمراض المعدية، وطرق الوقاية منها، وضرورة التطعيم للحجاج والفئات العاملة في الحج.
- 3- تشجيع الباحثين والأكاديميين على استمرار الأبحاث والدراسات لمكافحة الأمراض المعدية والوقاية منها، والتعرف على نقاط القوة والضعف في كافة الأساليب المستخدمة في مواجهة الأزمات.
- 4- وضع برامج متقدمة ومتطورة لكافة العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وإلحاقهم بدورات تدريبية تساهم في زيادة مستويات الأداء، وتعريفهم بكافة التطورات الحادثة في مجال التعامل مع التجمعات وخدمتهم.
- 5- ضرورة رعاية العاملين بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وتوفير الخدمات الداخلية لهم من برامج اجتماعية، ترفيهية، رياضية، التضامن الأسري، والعلاج الطبي.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- إلياس، فهد زهير عباس. (2019). دور إدارة العلاقات العامة في تشكيل اتجاهات زوار المسجد الحرام نحو الرئاسة العامة لشؤون الحرمين - رسالة ماجستير
<http://waht.kwaretech.com/bitstream/handle/123456789/718/%d8%a7%d9%84%d8%b1%d8%b3%d8%a7%d9%84%da9%20%d9%83%d8%a7%d9%85%d9%84%d8%a9%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y%8>
- الجار الله، ماجد بن عبد الله (٢٠١١). جهود الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في مواجهة الأزمات- دراسة ميدانية على عينه من المملكة العربية السعودية، مجلة العلاقات العامة والإعلان، الجمعية العامة السعودية، ص ٦٩-٩١.
- الحارثي، راجح بن عطية بن عيضة (2021). الجهود الدعوية للحرمين الشريفين في أزمة كورونا (كوفيد 19). مجلة مركز الخدمة للاستشارات البحثية واللغات، 23 (65)، 192-213. https://jocr.journals.ekb.eg/article_151648.html.
- الحارثي، نايف عوض راضي آل زايد (2019). واقع العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن- دراسة ميدانية- رسالة (ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الإعلام، تخصص الإعلام.
- الختلان، سلطان بن سعد بن محمد (٢٠١٨) جهود إدارة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات دراسة ميدانية- رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- شاهين، إيمان صابر صادق (٢٠١٢)، دور الرئاسة والعلاقات العامة في إدارة الأزمات بوزارة الصحة دراسة ميدانية في الآداب- كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس ١٣ (٣)، ص ٥٢٩-٥٥٦.
- الشلهوب، عبد الملك بن عبد العزيز (2005)، العوامل المؤثرة على مصداقية الصحف السعودية لدى الشباب في المملكة العربية السعودية- دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي المجلة المصرية للبحوث، الإعلام: العدد ٢٤ (القاهرة: كلية الإعلام، جامعة القاهرة).
- عبد المحسن، إيمان فتحي (2017) دور الحملات الإعلانية في التوعية بالخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لذائره، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان. جامعة القاهرة، المقالة 4. المجلد 2017، العدد 10، إبريل 2017، ص ص: 221-280 https://sjocs.journals.ekb.eg/article_88580.html

- الفرغ، خالد بن فيصل (٢٠١٦)، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا- دراسة تطبيقية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض- السعودية، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأزهر الكندية (١٤-١٥) ص ١٦٤-١٧٥.
- قزاز، عثمان (2022). البوابات الإلكترونية ودرها في توعية وإرشاد المعتمدين وزوار بيت الله الحرام. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، (8)، 1-31. https://journals.ekb.eg/article_225089.html
- قزاز، عثمان بكر عثمان (2015). دور حملات التوعية الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في إمداد حجاج بيت الله الحرام بالمعلومات الصحية، مجلة كلية الآداب، جامعة الزقازيق، (72)، ٢٥٥-٣٢٤.

ثانيًا- المراجع الأجنبية:

- pandemic in Iraqi Kurdistan: 19-DIVOC ni gniruD cinap no aidem laicos fo tcapml ehT (0202) R.H daruM R.A demhA• e. Questionnaire studyonlin]ournal of medical interned Research,22(5), Retrieved : <https://www.jmir.org/2020/5/e19556/>

ثالثًا- المواقع الرسمية:

- الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية ٢٠٢٠ <https://www.who.int/ar>
- موقع وزارة الصحة السعودية <https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/Pages/001.aspx>
- وكالة الأنباء السعودية، رئاسة الحرمين تطلق مبادرة (كن حلس بيتك) الثلاثاء 29/7/1441 هـ الموافق 24/03/2020، تاريخ الاطلاع 6 مارس 2022- <https://www.spa.gov.sa/viewstory.php?newsid=2051094>
- موقع الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، <https://d2u.pw/CPitY>
- وكالة الأنباء السعودية، خطبة فضيلة الشيخ الدكتور صلاح بن محمد البدير إمام وخطيب المسجد النبوي في خطبة الجمعة 1441/7/11 هـ <https://www.spa.gov.sa/?lang=ar>
- هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة (1438هـ). دراسة تطوير المشاعر المقدسة، هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، مكة المكرمة- المملكة العربية السعودية <https://www.mrda.gov.sa/>