Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences (JEALS) • Vol 8, Issue 7 (2024) • P: 60 - 38
https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals
ISSN: 2522-3372 (Online) • ISSN: 2522-3372 (Print)

The role of the private sector in the development of the economics and services of Hajj and Umrah

Mr. Ibrahim Ahamad Hurubi
Umm Al-Qura University | KSA

Received: 08/07/2023
Revised: 19/07/2023
Accepted: 20/08/2023
Published: 30/06/2024

* Corresponding author: amtyazinf@gmail.com

Citation: Hurubi, I. A. (2024). The role of the private sector in the development of the economics and services of Hajj and Umrah. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 8*(7), 38 – 60. https://doi.org/10.26389/AJSRP.H080723

2024 © 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

Abstract: The study aimed to reveal the role of the private sector in the development of the economics and services of Hajj and Umrah, and to achieve this goal the study relied on the analytical descriptive curriculum. The study tool was a questionnaire and interview form applied to a sample of 120 researchers. The findings of the study found the private sector's inability to lead its current possibilities and experiences, as evidenced by the low services and complaints of pilgrims and practitioners. and a significant increase in service prices with a clear decline in services after the private sector's entry into service delivery. The lack of proper and adequate oversight of the agencies operating in the Hajj and Umrah market resulted in the loss of the rights of contractors and pilgrims. The results recommended that a body should be established to bring together the public and private sectors to take over pilgrims' affairs and upgrade services.

Keywords: Private Sector - Umrah - Hajj - Services - Economics.

دور القطاع الخاص في تطوير اقتصاديات وخدمات الحج والعمرة

أ. إبراهيم احمد هروبي
جامعة أم القرى | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة الكشف عن دور القطاع الخاص في تطوير اقتصاديات وخدمات الحج والعمرة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان واستمارة مقابلة تم تطبيقها على عينة مكونة من (120) مبحوث من العاملين بخدمة الحجاج بالقطاع الخاص. وتوصلت نتائج الدراسة الى عدم مقدرة القطاع الخاص بإمكانياته وخبراته الحالية على قيادة دفة العمل ويظهر ذلك واضحاً في تدني الخدمات وشكاوى الحجاج والمعتمرين. وارتفاع واضح وكبير في اسعار الخدمة مع التدني الواضح في الخدمات بعد دخول القطاع الخاص في تقديم الخدمات. عدم وجود الرقابة المحكمة والكافية على الوكالات العاملة في سوق الحج والعمرة ادى الى ضياع حقوق المعتمرين والحجاج. وأوصت النتائج بضرورة انشاء هيئة تجمع بين القطاع العام والخاص لتولي أمور الحجاج، والرفع من مستوى الخدمات.

الكلمات المفتاحية: القطاع الخاص – العمرة – الحج – الخدمات- الاقتصاديات.

المقدمة:

حظى موضوع الخصخصة منذ تطبيقها فى الدول المتقدمة والدول النامية وحتى يومنا هذا بجدل كبير. هناك من يؤيد الخصخصة بشدة وهناك من يعارضها بشدة ولكل فريق أسانيده وحججه. وقد طبقت الدول المتقدمة مثل المملكة المتحدة واليابان الخصخصة بغرض زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين الأداء والاستغلال الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة لها. لم تكن الدول العربية بمعزل عن تلك التطورات، حيث أن كثيراً منها مر بمشاكل اقتصادية مثل العجز الهائل في الموازنات العامة والعجز أيضاً في موازين المدفوعات، وبالتالي تبنى كثير من الدول العربية مثل الأردن وتونس والجزائر ومصر والمغرب برامج الإصلاح الاقتصادي بصفة عامة والخصخصة بصفة خاصة، والتى أطلق عليها روشتة صندوق النقد الدولي، من الانتقادات وخصوصاً أن كان لها آثاراً اجتماعية سلبية على محدودى الدخل، كانت برامج الخصخصة في هذه الدول عرضة لانتقادات وكان هناك من يرى بضرورة تطبيقها لأن آثارها الإيجابية تظهر عادة فى الأجل الطويل (مهدي ومتولي، 2007) .

انطلاقاً مما سبق يتضح أن الخصخصة منهج وأسلوب اقتصادي في إدارة المؤسسات الاجتماعية لتقديم الخدمات ويتم وفق إطار قانونيا يتم بموجبه تحويل الخدمة إلى القطاع الخاص لتقديمها وفق اسس اقتصادية بدلاً عن الاجهزة الحكومية أو مؤسسات القطاع العام، وبذلك يتم تحويل مشروعات وخدمات كانت تؤديها الحكومة لتملك أو تدار بواسطة القطاع الخاص، وهي بذلك جزء من منظومة إصلاح اقتصادي كلى يبعد الدولة عن ممارسة بعض الانشطة الاقتصادية أو التجارية وترك المجال لمنافسة القطاع الخاص .

ويعتبر فشل القطاع العام من المبررات الرئيسية لهذه السياسة ويرجع ذلك إلى القيود الحكومية والبيروقراطية وعدم جودة الخدمة والكفاءة وهي بالتالي جزء من اعادة هيكلة الاقتصاد ورفع كفاءة الاعمال، فمن اهداف الخصخصة جلب رؤوس الاموال وتحسين المؤشرات الكلية وإبعاد الترهل وتقليل مسئوليات الدولة وحصرها في المهام الاساسية، كما أن عائد الخصخصة يدعم الموازنة العامة ويقلل من حجم الديون ويوفر الموارد لتوجه للتنمية في البنيات الاساسية والحاجيات العامة. ولقد جاءت هذه الدراسة للكشف عن دور القطاع الخاص في تطوير اقتصاديات وخدمات الحج والعمرة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في تدنى خدمات الحج والعمرة الواضح منذ تطبيق سياسة الخصخصة، فالمتتبع لواقع التطور الإداري لخدمات الحج والعمرة في السعودية يلحظ أن الدولة تبنت منهاج الاتجاه الى اشراك القطاع الخاص في تقديم خدمات الحج والعمرة. وفى هذا الصدد يذهب كثير من المختصين الى أن خصخصة قطاع الخدمات العامة بالرغم من فوائده وإيجابيات فإنه ينطوي على سلبيات ومخاطر جمة وبالتالي فإن أي مشكلة أو أي تقصير أو خلل في تقديم مثل هذه الخدمات المرتبطة بمشاعر الافراد الدينية والعقائدية قد تنجم عنها الكثير من المشكلات والآثار السالبة، مما يتطلب التأني واتباع الاسس السليمة في تطبيق مثل هذه السياسات والبرامج .

ومن هنا تتحد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:-

ما دور القطاع الخاص في تطوير اقتصاديات وخدمات الحج والعمرة، ويتفرع منه الأسئلة التالية:

1- ما مدي مساهمة القطاع الخاص في تطوير خدمات الحج والعمرة؟
2- هل القدرات المؤسسية الحالية والمالية للقطاع الخاص تؤهله أن يصبح منافساً للقطاع العام في تقديم هذه الخدمة؟
3- ما مدى اهتمام القطاع الخاص بالجانب التوعوي والارشادي للحج والعمرة؟
4- ما هو شكل العلاقة بين القطاعين الخاص والعام الذى من شأنه أن يضفي إلى النهوض بالخدمات ورفع مستوي الإداء واقلال التكلفة؟
5- ماهي أهم المشكلات والعقبات التي تواجه القطاع العام والخاص في تقديم خدمات الحج والعمرة في السعودية ؟
6- ماهي البرامج والسياسات التي يجب ان تتوفر من أجل إبراز وتأكيد دور الإخصائي الاجتماعي والخدمة الاجتماعية في هذا القطاع؟

أهداف الدراسة:

1. الكشف عن مدي مساهمة القطاع الخاص في تطوير خدمات الحج والعمرة.
2. الكشف عن مدى قدرة المؤسسات الخاصة الحالية والمالية على منافسة القطاع العام في تقديم هذه الخدمة.
3. التعرف على مدى اهتمام القطاع الخاص بالجانب التوعوي والارشادي للحج والعمرة.
4. التعرف على شكل العلاقة بين القطاعين الخاص والعام الذي من شأنه أن يضفي إلى النهوض بالخدمات ورفع مستوي الإداء واقلال التكلفة.

5. التعرف على أهم المشكلات والعقبات التي تواجه القطاع العام والخاص في تقديم خدمات الحج والعمرة في السعودية.
6. التعرف على البرامج والسياسات التي يجب ان تتوفر من أجل إبراز وتأكيد دور الإخصائي الاجتماعي والخدمة الاجتماعية في هذا القطاع.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية البحث من كونه يلقى الضوء على أحد الأركان الاساسية في الاسلام وذلك لأن منسكي الحج والعمرة من المناسك الدينية والروحانية الهامة للفرد المسلم، فهي بلاشك من العبادات التي لها شأن عظيم خصوصا في جمع صف المسلمين، فالحج مؤتمر إسلامي جامع وفيه مساواة ومشهد غاية في الروحانية والكمال.

كما تنبع أهمية البحث من أنه يمثل دراسة غير مسبوقة في مجال خصخصة خدمات الحج والعمرة، ومد المكتبات بهذا النوع من البحوث التي تعتبر مراجع علمية لمساعدة الباحثين في اجراء بحوثهم. كما يمثل مساهمة حقيقية فيما يعترض خدمات الحج والعمرة من مشاكل ومعوقات. ويساعد هذا البحث في مراجعة السياسات الخاصة بتقديم خدمات الحج والعمرة وتطويرها وارداتها.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يتناسب مع طبيعة الدراسة، وذلك لطبيعة المنهج الذي يتسم بالدقة في تناول المواضيع ذات المضمون الواسع النطاق ومنهج دراسة الحالة.

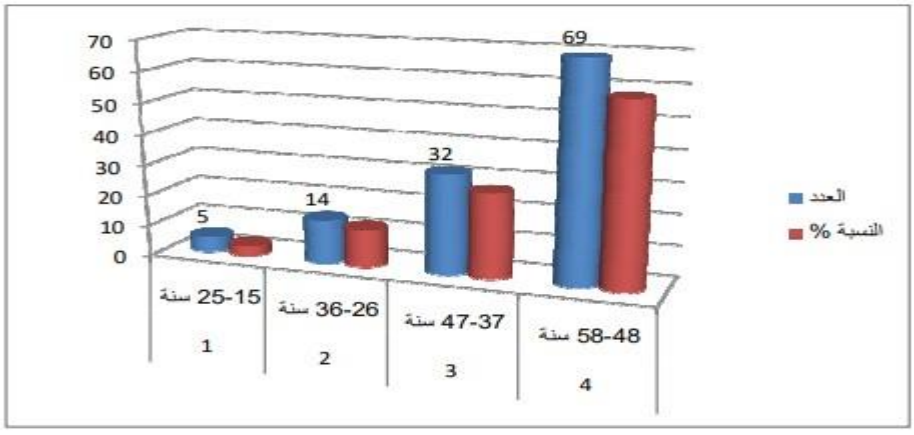
عينة الدراسة:

تكونت العينة من مجموعة عشوائية بلغ عددهم 120 مبحوث من العاملين بالقطاع الخاص في خدمة الحجاج ، وفي التالي توضيح لتوزيع افراد عينة ومجتمع الدراسة وفق متغيرات والعمر، النوع والحالة الاجتماعية، ، عدد مرات الحج ، حيث تم حساب العينة بمعادلة ثامبسون

جدول (1) يوضح اعمار عينة الدراسة

الرقم	العمر	العدد	النسبة %
1	25–15 سنة	5	3
2	36–26 سنة	14	12
3	47–37 سنة	32	27
4	58–48 سنة	69	58
5	المجموع	120	% 100

المصدر : الدراسة الميدانية



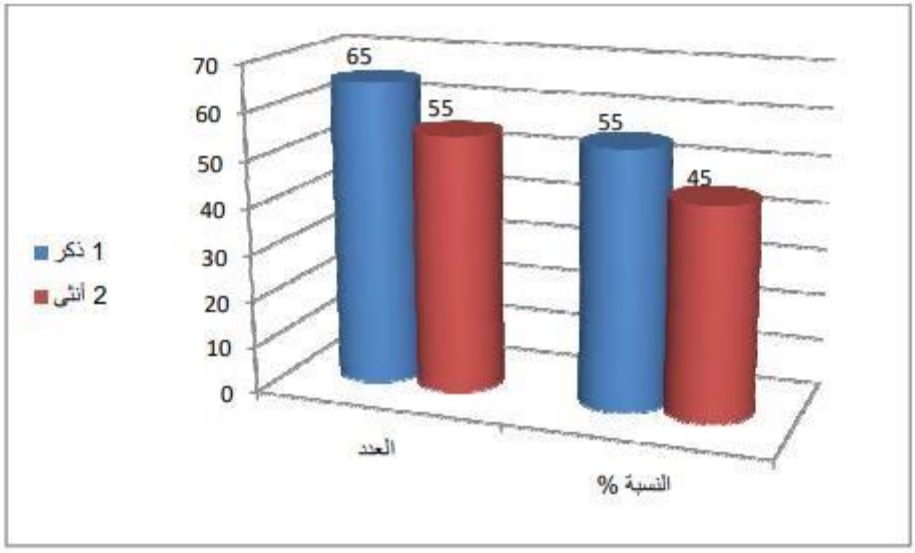
من الجدول اعلاه والذى يوضح العمر يلاحظ أن غالبية المبحوثين تقع أعمارهم فى الفئة العمرية مابين 48-58 سنة وذلك بنسبة 58 % تليهم الفئة العمرية التى تبلغ أعمارهم أكثر مابين 37-47 سنة وذلك بنسبة 27 % ، ومن ثم الفئة التى تقع اعمارهم مابين 26-36 سنة بنسبة تبلغ 12 %، بينما بلغت الذين تقع اعمارهم مابين 25-15سنة نسبة 3 % فقط .

وهذا يعني ان ثقافة الحج في المجتمع اصبحت احسن مما كانت عليه في الزمن الماضي بان الحج للمسنين فقط وربما يعني ان الاوضاع الاقتصادية قد تصلحت واصبحت الفئات العمرية الصغيرة تحج وهي في كامل صحتها وشبابها .

جدول (2) يوضح المستوي التعليمي لعينة الدراسة

الرقم	النوع	العدد	النسبة %
1	ذكر	65	55
2	أنثى	55	45
3	المجموع	120	% 100

المصدر : الدراسة الميدانية



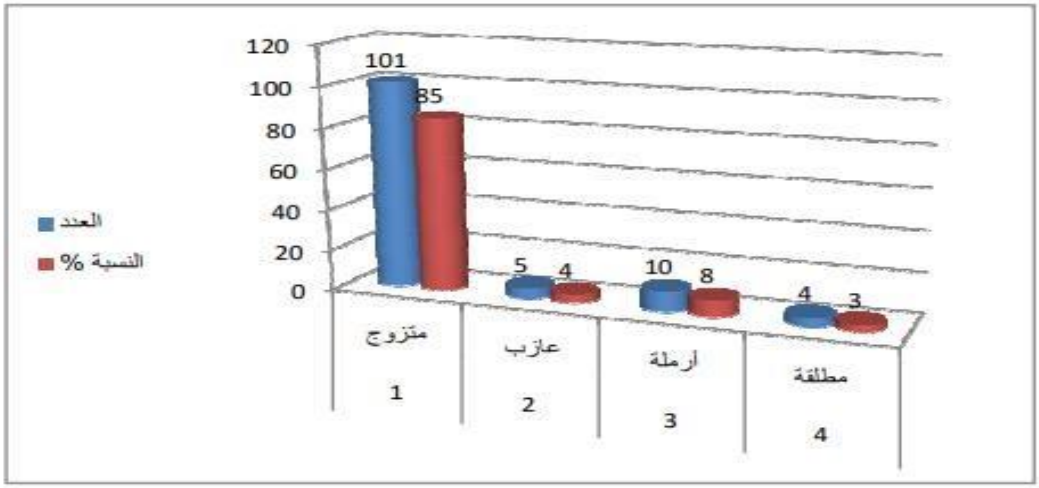
من الجدول اعلاه والذي يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة يتضح أن الغالبية نالوا تعليماً حتى المرحلة الجامعية وذلك بنسبة 43 % ومن ثم تليهم فئة الذين نالوا تعلميا حتى المرحلة الثانوية وذلك بنسبة 27 %، بينما بلغ الذين نالوا تعليما فوق المرحلة الجامعية نسبة 23 % فقط ، كما يوجد بين افراد العينة من تحصل على تعليم حتى المرحلة الابتدائية وذلك بنسبة 4 % فقط كما اشتملت العينة على افراد درسوا بالخلوة وبعض الذين لم ينالوا اى حظ من التعليم(اميين (بلغت نسبتهم 3% فقط .

من خلال التحليل نجد ان التعليم والحج يتناسبان تناسباً طردياً بحيث انه كلما زاد تعليم الفرد زاد وعيه وادراكه وشغفه بأداء المناسك ،وكذلك يمكن ان نبرره بأن المستوي التعليمي ربما يحدد مستوي دخل الفرد كلما ارتقي مستواه التعليمي كلما زاد دخله وكلما زاد دخله فكر في أداء المناسك .

جدول (3) يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين

الرقم	الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة %
1	متزوج	101	85
2	عازب	5	4
3	أرملة	10	8
4	مطلقة	4	3
5	المجموع	150	% 100

المصدر : الدراسة الميدانية



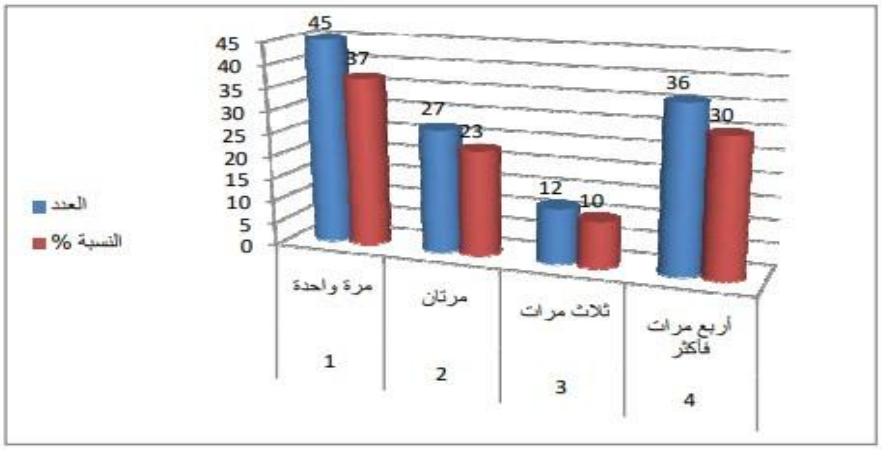
من الجدول اعلاه والذى يوضح الحالة الاجتماعية يلاحظ أن معظم افراد العينة من المتزوجين وذلك بنسبة 85 % ومن ثم تليهم فئة الارامل وذلك بنسبة 8% بينما بلغت نسبة العازبين 4% والمطلقين 3% فقط .

نبرر ذلك بأن تعقيدات وضوابط السفر للمرأة تقيد وتحد من سفرها مفردة مما يجعلها تقبل على الحج بعد الزواج لوجود المحرم الشرعي وكذلك كثير من الجنسيات الاخري يضع الحج في المرتبة الثانية بعد الزواج مباشرة وتكون التكلفة العالية للحج والاوضاع الاقتصادية السيئة سداً منيعاً من اداء بعض الفئات لحجة الفريضة .

جدول (4) يوضح عدد مرات الحج

الرقم	عدد مرات الحج	العدد	النسبة %
1	مرة واحدة	45	37
2	مرتان	27	23
3	ثلاث مرات	12	10
4	أربع مرات فأكثر	36	30
5	المجموع	120	100

المصدر : الدراسة الميدانية



من الجدول اعلاه والذى يوضح عدد مرات الحج يلاحظ أن معظم افراد العينة أدوا شعيرة الحج لمرة واحدة وذلك بنسبة 37 %ومن ثم تليهم فئة الذين ذهبوا للحج أكثر من اربع مرات وذلك ب نسبة 30 % بينما ذهب بعضهم لمرتين وذلك بنسبة 23 %ولثلاث مرات بنسبة 10%فقط .

أدوات الدراسة:

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التى استخدمها الباحث في جمع البيانات اللازمة عن المشكلة موضوع الدراسة ،وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات عينة الدراسة بالاضافة الى المقابلات الشخصية - ولقد تم تصميم استبانة لذلك احتوت على قسمين رئيسيين:

- القسم الاول:

تضمن اسئلة عن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة احتوت اسئلة عن (النوع،العمر، الحالة الاجتماعية، عدد مرات الحج)

- القسم الثاني:

احتوت الاستبانة عدد من المحاور وهي تمثل اسئلة البحث.

وكذلك تم طرح الاسئلة المفتوحة وعددها (4)على المبحوثين لاستجلاء المزيد من الآراء والملاحظات.

صدق وثبات الاستبانة:

- ولغايات اختبار صدق اداة الاستبانة تم عرضها على اربعة من المحكمين بهدف التعرف علي مدي تلبيتها وتحقيقها لأغراض البحث.

تحكيم الاستبانة:

- تم عرض الاستبانة على اربعة من المحكمين بهدف التعرف على مدي تلبيتها وتحقيقها لاغراض البحث وعلى ضوء ملاحظات المحكمين تم اجراء التعديلات.

حدود الدراسة:

التزمت الدراسة الحالية بالحدود التالية:

- حدود موضوعية: دور القطاع الخاص في تطوير اقتصاديات وخدمات الحج والعمرة.
- حدود بشرية: عينة من حجاج بيت الله الحرام.
- حدود زمانية: اربعة أشهر من جمادي أول إلى شهر شعبان من العام الدراسي 1442هـ

المبحث الأول- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري

دواعي الخصخصة:

يري الكثيرون أن الأسباب الداعية لتبني الخصخصة كمنهج وأسلوب لإدارة الخدمات تبدو متعددة ومتشعبة ، ولكن بالرغم من هذا التعدد فإن مسألة الكفاءة الاقتصادية تتصدر مبررات الأخذ بالخصخصة، فدعاة هذه الأخيرة يرون أن أداء المؤسسة الخاصة هو من جميع الوجوه أفضل من أداء المؤسسة المملوكة من قبل الدولة، وهذا ما يظهر لهم من التحليل النظري ومن التجربة العملية في آن واحد، وبعد مبرر الأداء الأفضل والكفاءة تأتي المبررات الأخرى للخصخصة وفي مقدمتها تلك التي تنطلق من الاختلالات في أداء الاقتصاد الوطني بشكل عام وأداء مؤسسات القطاع العام الاقتصادي بشكل خاص. فترى في الخصخصة سبيلاً إلى وضع حد للعجز المالي الداخلي والخارجي .

ومن ثم فمن المتوقع أن يزداد كفاءة وفعالية منظمات الرعاية الاجتماعية في تحقيقها الأهداف الم جتمعية، وتحقيق أفضل عائد يمكن بأقل جهد وأرخص التكاليف وأسرع وقت، وتحسين مستوى أداء الخدمة (الفاعوري، 2004) .

أنواع الخصخصة

تختلف طرق وأنواع الخصخصة من بلد لآخر وذلك حسب الفلسفة الاقتصادية السائدة ومرحلة النمو التي يعيشها البلد وبالتالي فهي تطبق بعدة اشكال منها :

التحويل الكامل للملكية وفتح المجال للقطاع الخاص.

هناك نوع آخر هو خصخصة إدارة المرفق واستجلاب شركات خاصة لإدارته، أو ايجار المؤسسة كمثال قطاع الفنادق.

وتحاول معظم الدول النامية تشجيع الاستثمارات الأجنبية من أجل الاسراع بمعدلات التنمية عن طريق تقليل القيود الحكومية وتأكيد التخصصية بانسحاب الحكومة من المشروعات الاقتصادية، ورغم تصاعد موجة التخصيصية في معظم دول العالم إلا أن عدد المشروعات التي يت م انسحاب الحكومة منها في الدول النامية أقل منه في الدول المتقدمة كاليابان وبريطانيا وفرنسا وإيطاليا. ويرجع ذلك إلى عدة عوامل يمكن تلخيصها فيما يلي :

اختلاف حافز الانسحاب الحقو مي في الدول النامية عنه في الدول المتقدمة، فالحافز للانسحاب في الدول المتقدمة يشتمل على محاولة تخليص المشروعات من الادارة الحكومية السيئة وإيجاد إدارة ديناميكية ابتكاريه وتوسيع قاعدة الملكية بإدخال معظم المواطنين في شراء الأسهم والسندات التي تصدرها المنظمات. أما في الدول النامية فيرجع الحافز للانسحاب إلى الرغبة في الانسحاب من مشروعات الخاسرة للتخلص من الأعباء المالية والنقدية التي تسببها بغض النظر عن درجة نجاحها المتوقع مستقبلاء

مدى توافر نموذج للتخصيصية أو الانسحاب الحكومي من المشروعات الاقتصادية ففي الدو ل المتقدمة بمجرد اتخاذ القرار السياسي للانسحاب يتم ايجاد الوسيط المناسب لتنفي ذ القرار وتقييم الأصول وبيعها بالسعر المناسب من خلال السوق الرأسماليةMarket Capital العالية الكفاءة الموجودة ، أما من يمتلك المشروع في النهاية فهو موضوع ثانوي فقد يكون الملاك الجدد مجموعة مستقلة من حملة الأسهم وقد يسمح للإدارة الموجودة بترتيب عملية بيع وشراء المشروعات رد التخلص من الأعباء الحكومية(ولكن في الدول النامية يكون السؤال الحرج غير متعلق بكيفية الانسحاب بل بمن سوف يمتلك المشروع فقد يتم استبعاد بعض المشترين من البداية بسبب عوامل ثقافية أو اجتماعية، وقد يظهر المعارضون للبيع لبعض الاقليات أو الأجانب .

اختلاف البيئة السياسية والاقتصادية والقانونية بين كل من الدول النامية والدول المتقدمة، فمثلاً في الدول النامية توجد أسواق رأسمالية ضعيفة جداً بالمقارنة بالدول المتقدمة. كما توجد فيها رقابة على الأسعار وقوانين تحكم العملة وتحمي المنتجات الوطنية والأجور وغيرها.

عدم رغبة الدول النامية في تحويل المشروعات الحكومية الاحتكارية إلى القطاع الخاص حتى لا توا جه تحديات من اتحادات العمال والنقابات وقيادات المجتمع أو نتيجة مواقف تاريخية أو ثقافية أو دستوري.

ورغم هذا الاختلاف في درجة التخصيصية بين الدول النامية والدول المتقدمة إلا أن التخصيصية أصبحت ظاهرة عالمية تستهدف تطبيق اقتصاديات السوق الحرة .

وتعمل على تشجيع المنافسة بين المشروعات العامة والخاصة، ويمكن أن تكون التخصيصية هي الخطوة السليمة إذا ما ت مت في الوقت المناسب لتحرير الاقتصاد من الركود التضخمي وإيجاد مناخ ابتكاري وظروف تشجيع الاستثمارات الوطنية والأجنبية دوافع متعلقة بالفعالة الاقتصادية:

تتكون الفعالية الاقتصادية من الكفاءة الانتاجية وكفاءة عملية التخصيص، فكفاءة تخصيص الموار د تتحقق عندما تعكس الاسعار النسبية قيمها الحقيقية، أما الكفاءة الانتاجية فتتحقق من خلال مقدرة المؤسسات على انتاج نفس كمية الانتاج بأدني حد ممكن من التكاليف او انتاج كمية اكبر من المنتج بنفس التكلفة ويغيب هذا الدافع في كثير من المؤسسات العمومية نسبة للعوامل الآتية:

غياب المنافسة وغالباً ما تكون المؤسسات العمومية محمية من عامل المنافسة بواسطة القواعد والقوانيين الحكومية وهذا ما سينتج عنه استخدام المدخلات بصورة لا تؤدي الى تحقيق الحد الاعلى للإنتاج، وكذلك حمايتها مضمونة بحوافز كثيرة ومقاييس اخرى تحد او تقضي على المنافسة الاجنبية .

غياب الارباح ينتج من جراء غياب حافز الادارة لتعظيم الربحية، ويرجع ذلك الى وجود البيروقراطية في الادارة وغياب حملة الاسهم الذين لديهم مصلحة في تعظيم الأرباح (مهدي، ومتولي ،2.007).

أهداف الخصخصة:

علي المستوى الجزئي تهدف الخصخصة الى زيادة الكفاءة الإدارية والإنتاجية للمؤسسات وفق اعتبارات اقتصاديه تضمن نجاح المؤسسة الخاضعة لعملية الخصخصة ويتم ذلك من خلال تحقيق الاهداف التالية.

تطوير المنتجات بما يتناسب المنافسة التي تخوضها المؤسسة.

تقليل تكلفة الانتاج وتحسين نوعية الانتاج كما ونوعا.

الاستخدام الامثل والافضل للموارد استخدام نظم رقابية تحقق الاداء الافضل استخدام معايير الاداء في اختيار الافراد كيفية تحقيق الكفاءة من خلال الخصخصة تعد الكفاءة الاقتصادية احد اهم اهداف الخصخصة ويتم تحقيق الكفاءة الاقتصادية من خلال تحقيق الكفاءة الإنتاجية والتخصيصية يحث يترتب عن الكفاءة الإنتاجية تخفيض تكلفة الانتاج الى حدها الادنى اما الكفاءة التخصيصية فيترتب عنها انخفاض اسعار بيع المنتجات حتى تصل الى مستوى التكلفة الحديه للإنتاج(الفاعوري، 2004).

أساليب الخصخصة:

تتعدد طرق الخصخصة تبعا لظروف كل بلد، وخصائص ومميزات المؤسسة المراد ويعتبر اختبار الطريقة المناسبة للخصخصة احد عوامل نجاح عملية الخصخصة حيث يتحكم في هذا الاختبار العديد من المعايير والشروط ويمكن تعنيف طرق الخصخصة الي نوعين رئيسيين هما:

الطرق التي لا تنهي ملكية الدولة.

الطرق التي تنهي ملكية الدولة الخصخصة واحدة من اساليب النظام الاسمالي القائم على مبدا حرية الملكية الفردية لوسائل الانتاج ،الم جال للقطاع الخاص لتملك المشاريع الاقتصادية علي كافة المستويات بحيث تلعب الدولة دور الدولة الحارسة بتوفير الامن وادارة شئون الدولة وسن القوانين ومتابعة تطبيقها بحيث تعتمد في ايراداتها على ما تتحصله من ضرائب من مؤسسات القطاع الخاص.

وللخصخصة اكثر من وجه واكثر من اسلوب يذهب اغلب الناس الى نوع واحد فيها وهو البيع الكامل والنهائي لحق الملكية من الدولة للقطاع الخاص.

فهنالك البيع الايجارى وهو بيع المؤسسة لمدة من الزمن قد تصل الى 25-30 سنةلتعود بعد ذلك ملكيتها للدولة وهناك البيع الجزئي وهو ان تحتفظ الدولة بنسبة من حصة المؤسسة تكفل لها حق التدخل لحماية مصالح الشعب ومنع القطاع الخاص من استغلال حاجة المستهلكين ان كانت السلعة نادرة.

وكما ذكرنا ان الخصخصة هى منهج واسلوب اقتصادي في ادارة المؤسسات لتقديم الخدمات ،يتم وفق اطار قانوني يتم بموجبه تحويل الخدمة الى القطاع الخاص لتقديمها وفق أسس اقتصادية بدلاً من الاجهزة الحكومية او مؤسسات القطاع ،وبذلك يتم

تحويل مشروعات وخدمات كانت تتولاها الحكومة لتدار بواسطة القطاع الخاص .وهي بذلك جزء من منظومة اقتصاد كلي يبعد الدولة عن ممارسة بعض الانشطة الاقتصادية او التجارية وترك الم جال لمنافسة القطاع الخاص.

من اهداف الخصخصة جلب رؤوس الاموال وتحسين المؤشرات الكلية وابعاد الترهل وتقليل مسؤليات الدولة وحصرها في المهام الاساسية كما ان عائد الخصخصة يدعم الموازنة العامة ويقلل حجم الديون ويوفر الموارد لتوجه للتنمية في البنيات الاساسية والحاجيات العامة ويدعم القطاع الخاص المنوط به في السودان تولى اكثر من % 70من تنفيذ المشروعات(Boubakri and Guedhami,2005) .

المشكلات الرئيسية للخصخصة :

مشكلات تتعلق بالسياسات العامة:

وفى هذا الصدد يفرق "درور" Dror بين السياسة Policyوعملية صنع السياسة (Metapolicy of Development) فالسياسة هي إرشادات عامة للتصرف أما عملية صنع السياسة العامة فتتأثر بتخصيص الموارد وتؤدي إلى وجود سياسات تجريبية تنبع من السياسات ال قومية العامة التحفيز الضريبي للقطاع الخاص وتوضح التوجهات التي يتبعها صانعوا السياسات.

والتخصيصية كسياسة عامة تحتوي على مخاطر عالية تتزايد في حالة عدم وضوح سياسة عامة لترشيد مستويات القرارات المحلية وبالتالي فغياب الإطار الإستراتيجي يثير تساؤلات تتعلق بمدى رشد كيفية صنع قرار التخصيصية، كذلك فإن توقيت ومدى سرعة تطبيق التخصيصية يحتاج لسياسات عامة واضحة .مشكلات تتعلق بكيفية تنفيذ السياسات كالموارد المتاحة والتصرفات الاختيارية التي يمكن التحكم فيها، وفى هذا الصدد ، قام "جونسون" و"هيليمان " Heilman and son-Johnبدراسة بعض الوحدات الحكومية المحلية الأمريكية التي تواجه مواقف تتعلق بتوفير المياه النقية، وقد خلصا إلى ان هناك عدة عناصر تؤثر على ذلك القرار وهي على الترتيب: القوانين المتعلقة بالمياه والنمو السكاني وتقديم التسهيلات والطلب على تلك الحاجة العامة وقد كانت هناك ثلاثة بدائل أمام تلك الوحدات، الاول هو تمويل وبناء التسهيلات من خلال المنح التي تقدمها الهيئة العامة لحماية البيئة، والثاني هو تمويل وبناء التسهيلات اعتماداً على هيكل تمويلي ذاتي من خلال إصدار سندات، والثالث هو التخصيصية من خلال تحويل ملكية وتشغيل المنشآت بما في ذلك البناء والتمويل والإدارة إلى مؤسسات القطاع الخاص .

ويواجه كل بديل بمشكلات تنفيذية، فالأول يحدده عدم توافر وعدم كفاية التمويل اللازم والثاني يعوقه الحد الأقصى الذي يمكن إصداره من السندات وارتفاع معدلات الفائدة على السندات، والثالث هو التخصيصية تحده المقيدات القانونية والتنفيذية والإدارية كاختلاف الاتجاه حول التخصيص ودور القطاع الخاص في توفير الخدمة والعلاقة مع المؤسسات الحكومية المتخصصة في حماية البيئة وكيفية تحفيز القطاع الخاص ومدى توافر المعلومات ومعايير الاختبار والأداء .وهذه العوامل بلا شك تلقي الضوء على مدى مايمكن أن يوجد من مقيدات عند تنفيذ السياسة العامة بالتخصيصية ومدى حرية متخذي القرار وتوافر الموارد في كل بديل من البدائل .

مدى توافر البيانات وكيفية تحليلها: فالتخصيصية تحتاج إلى بيانات متعددة الجوانب، فهناك حاجة إلى بيانات عن السياسات العامة وكيفية تنفيذها، وعن المؤشرات الاقتصادية المحلية والقومية والعالمية.

وكذلك تحتاج إلى بيانات مالية عن الوحدات المزمع تخصيصها وهذه البيانات قد تكون متعلقة بالماضي أو بالحاضر أو بالمستقبل وكذلك يحتاج قرار التخصيصية إلى أساليب تحليلية وقد تكون سياسية أو اقتصادية أو مالية وكل ذلك يسبب مشكلات إن لم تكن البيانات مناسبة لتقييم قرارات التخصيصية .مشكلة تخصيص المهام بين القطاع العام والخاص(الجبوري، 2021) .

الجدوي الاجتماعية والاقتصادية لخصخصة خدمات الحج :

1. تعتبر سياسة الخصخصة سياسة مقررة ومعتمدة وملزمة التنفيذ في كل القطاعات، وبدأت الدولة تطبق سياسة تخصيص الخدمات عموماً والنشاط التجاري والخدمي بإعتباره منهج استراتيجي لا رجعة عنه .
2. تمكين اجهزة الدولة من ممارسة صلاحياتها وبسط سيطرتها وممارسة دورها التخطيطي والرقابي والاشرافي وفتح الباب لمؤسسات القطاع الخاص بالاطلاع على التنفيذ.
3. مواكبة وزارة الارشاد والاوقاف للسياسات الاقتصادية المادية بالبلاد وذلك لان السياسة الاقتصادية لا تستثني منشأ مهما كانت اهميته .
4. فتح باب ضريبي لزيادة واردات الدولة بعد اكتمال مشروع الخصخصة وسط منشآت خدمية خاصة ينطبق عليها قانون ضريبة ارباح الاعمال .

5. تنشيط وتحريك السوق بدخول عدد مقدر للقطاع الخاص كما حدث بعد خصخصة العمرة .(صابر، 2011)

ثانياً- الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

حمادين، و شنطاوي. (2016). الصورة الذهنية لشركات الحج والعمرة لدى المجتمع الاردني: دراسة ميدانية على مدينة إربد .

هدفت الدراسة للتعرف إلى الصورة الذهنية لشركات الحج والعمرة لدى المجتمع الأردني (دراسة ميدانية على مدينة اربد)، والعوامل التي تسهم في تشكيل تلك الصورة، ومصادر تكوينها، والتعرف إلى أبعاد الصورة الذهنية لشركات الحج والعمرة، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الوصفي، وتم الحصول على البيانات من أفراد عينة الدراسة باستخدام أداة الدراسة "الاستبانة" التي وزعت على (398) من المتعامل مع شركات السياحة الدينية في محافظة اربد. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن أبرز مصادر تكوين الصورة الذهنية لشركات السياحة الدينية للحج والعمرة لدى عينة الدراسة "الأهل"، في حين جاء "الأصدقاء" في المرتبة الثانية، كما أظهرت النتائج المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة على تشكيل الصورة الذهنية حيث جاء بالمرتبة الأولى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، في حين جاءت العروض المقدمة من الشركات في المرتبة الثانية، وجاء التعامل الجيد للموظفين مع المبحوثين بوسط حسابي (3.44) وفي المرتبة الثالثة، وأظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بنود العوامل المؤثرة على الصورة الذهنية تراوحت ما بين (2.43 - 3.65) حيث جاء بالمرتبة الأول "جودة الخدمات التي تقدمها" بوسط حسابي (3.65) ودرجة تقييم مرتفعة، وبالمرتبة الثانية "العروض" بوسط حسابي (3.45) ودرجة تقييم مرتفعة، وأظهرت النتائج أن درجة تقييم الصورة الذهنية لشركات السياحة الدينية للحج والعمرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت متوسطة، كما أظهرت نتائج الفروض أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مصادر تكوين الصورة الذهنية لشركات الحج والعمرة لدى المبحوثين تعزى للنوع الاجتماعي، حيث بلغت قيمة (F) (8.39) وعند مراجعة المتوسطات الحسابية تبين أن الفروق لصالح الإناث.

البيض (2020). أثر الجماعات المرجعية في اتجاهات العملاء نحو شراء خدمات وكالات الحج والعمرة: دراسة ميدانية في محافظة حضرموت.

تستهدف هذه الدراسة معرفة أثر الجماعات المرجعية في اتجاهات العملاء نحو شراء خدمات وكالات الحج والعمرة بمحافظة حضر موت. تكونت عينة الدراسة من (104) مبحوثين من عملاء وكالات الحج والعمرة في محافظة حضر موت. بينت الدراسة أن الأسرة هي الأكثر تأثيرا في اتجاهات العملاء نحو شراء خدمات وكالات الحج والعمرة ويليها الأصدقاء وزملاء العمل والمشاهير ونجوم المجتمع أخيراً. وأوصت الدراسة بتنويع مزيج خدمات وكالات الحج والعمرة، وزيادة جودتها لزيادة حصتها السوقية من خلال توصيات العملاء والكلام المتناقل من الجماعات المرجعية.

الدبيان (2021). قياس جودة خدمة النقل سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة في مواسم الحج والعمرة بين الواقع والمأمول.

دراسة هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة خدمة النقل للحجاج، والمعتمرين، والزوار بواسطة سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة من خلال وجهة نظر العملاء المستفيدين، ولتحقيق هذا الهدف والأهداف الفرعية المنبثقة عنه، تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم تطبيق الاستبيان القائم على معايير هيئة النقل السعودية الخاصة بسيارات الأجرة بأنواعها الثلاث: العادية، والعائلية، وسيارات الأجرة لذوي الإعاقة وكبار السن على عينة عشوائية بسيطة من المستهدفين بالدراسة. ولقد كشفت الدراسة عن العديد من النتائج التي تساهم في تطوير خدمة نقل الحجاج والمعتمرين في مدينة مكة المكرمة أثناء مواسم الحج والعمرة في المستقبل. ومن أهم تلك النتائج، فقد تبين أنه فيما يتعلق بمدى توفر المواصفات الفنية لسيارة الأجرة، والمحددة من قبل هيئة المواصفات الفنية بوزارة النقل أن هناك ثلاث مواصفات فنية فقط توفرت بدرجة كبيرة وتشمل: أبواب سيارة الأجرة، نوافذ سيارة الأجر، وجودة التكيف داخل سيارة الأجرة، كما كشفت النتائج أن غالبية سيارات الأجرة داخل مدينة مكة لا تطبق المعايير الفنية الموضوعة، كما بينت النتائج أن غالبية التجهيزات الفنية لا تتوفر في سيارة الأجرة أثناء مواسم الحج والعمرة، كذلك أظهرت النتائج أن مستوى الرضى العام للعملاء والخاص بمجالات الرضى الثلاث تتوفر بدرجة متوسطة. وقد أوصت الدراسة بالإلزام التام لكلا من شركة السيارات وأيضا قادة المركبات أن يتبعوا جميع سبل التكنولوجيا والتقنيات العالية لتزويد الزائرين بأعلى خدمات تنقلات ذات كفاءة عالية. كما أوصت الدراسة ب لوام الشركات بتشغيل كل من يتأكد أنه ذو خبرة وكفاءة عالية في إدارة الإعمال المكلف بها. وبصفة عامة فقد أوصت الدراسة بتطبيق كل ما يتعلق براحة الراكب وأفراد أسرته والالتزام بمعايير الجودة والأمان داخل المركبات.

المصطفى (2022). قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالحج والعمرة، والكشف عن أهم الأليات المستخدمة من قبل لجنة الحج المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة أداة الاستبيان في جمع المعلومات، وطبقت على عينة متاحة قوامها (112) من المسؤولين بلجنة الحج المركزية بكافة الجهات التي تشترك في عضوية اللجنة المركزية للحج. أشارت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الأمنية الأعلى في مستوى الرضا عن باقي الخدمات المقدمة لدى المسؤولين بلجنة الحج المركزية بنسبة 85.3%، وأن خدمات الرحيل والمغادرة الأقل في مستوى الرضا لدى المسؤولين بلجنة الحج المركزية عن باقي الخدمات المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل التسجيل الإلكترونية هي الأهم بين خدمات القدوم والاستقبال لما حققته من تيسير على زوار المملكة بعكس النظم التقليدية المتبعة سابقا، بينما أشارت نتائج الخدمات الصحية إلى كفاءة المستشفيات بمكة المكرمة في تقديم خدمات طبية مميزة لضيوف الرحمن، وأوصت بضرورة الاستمرار في تحسين مستوى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بشكل يناسب زيادة الأعداد وفقا لرؤية المملكة 2030.

رواس (2022). تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة في منظومة الحج والعمرة بالتطبيق علي مؤسسات التموين والإعاشة بمكة المكرمة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التموين والإعاشة بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريين والعاملين بها. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة بمطابخ الإعاشة بمكة المكرمة والبالغ عددها 115 مطبخا، وقد تم اختيار عينة الدراسة من العاملين والإداريين في تلك المطابخ. وتوصل الباحث إلى العديد من النتائج، أهمها: تطبق مؤسسات الإعاشة والتموين بمكة المكرمة إدارة الجودة الشاملة، وتلتزم الإدارة العليا بمؤسسات التموين بإنجاح إدارة الجودة الشاملة. في ضوء هذه النتائج أوصى الباحث: بضرورة أن تقوم الإدارة العليا بمؤسسات الإعاشة والتموين بمكة المكرمة بتوفير كافة الموارد اللازمة للتطوير والتحسين المستمر في أنظمتها بشكل مناسب. وضرورة إشراك العاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي.

الحناوي آخرون (2022). دور قطاع الرعاية الصحية في إدارة الحشود في الحج والعمرة.

هدف هذا البحث إلى دراسة دور قطاع الخدمات الصحية في إدارة حشود الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، حيث تمثل حشود الحج والعمرة ضغط على أغلب المرافق العامة في مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة بما في ذلك مرافق قطاع خدمات الرعاية الصحية. وتم التعبير عن حشود الحجاج بأعداد الحجاج خلال سلسلة زمنية (2010-2019)، وتم التعبير عن قطاع خدمات الرعاية الصحية بالموارد البشرية والموارد المادية خلال نفس السلسلة الزمنية. تم تحليل دالة النمو للمتغيرات عبر الزمن لتحليل علاقات المتغيرات، وذلك باستخدام نموذج الانحدار البسيط وهو نموذج الاتجاه العام الأسي. كانت أهم نتائج البحث أن متوسط معدل النمو في أعداد الحجاج خلال الفترة الزمنية (2010-2019)، 2,53% بينما كانت معدلات نمو موارد قطاع خدمات الرعاية الصحية خلال نفس الفترة أعلى بكثير من معدلات النمو في أعداد الحجاج. فقد كان هناك تزايد في نمو عدد المستشفيات بمعدل متوسط 2,17% وكان هناك نمو متزايد في عدد أسرة المستشفيات بمعدل متوسط 3,41%، وكان هناك نمو متزايد في عدد الأطباء بمعدل متوسط 6,1%، وكان هناك نمو متزايد في عدد الكادر التمريضي بمعدل متوسط 4,96%، وكان هناك نمو متزايد في عدد الصيادلة بمعدل متوسط 10,2%، وكان هناك نمو متزايد في عدد المساعدين الصحيين بمعدل متوسط 6,45%. وتشير نتائج هذه الدراسة أن قطاع خدمات الرعاية الصحية في المملكة ينمو بمعدلات أسرع من معدلات نمو الحجاج، وبالتالي فهو قادر على توفير الخدمات الصحية لحشود الحجاج في المستقبل وبكفاءة متزايدة.

مطير ، و باقادر (2022). جودة الخدمات المصرفية وأثرها علي رضا الحجاج والمعتمرين: دراسة ميدانية علي البنوك في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنوك المملكة العربية السعودية على رضا الحجاج والمعتمرين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدم المنهج الوصفي التحليلي. ويمثل مجتمع الدراسة عملاء البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية والبالغ عددهم. (150) عميلا. وقد أظهر نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية ورضا الحجاج والمعتمرين، وأظهرت النتائج أن المتغيرات المؤثرة في رضا الحجاج والمعتمرين هي: الاستجابة، التعاطف، بينما تبين عدم وجود تأثير لباقي المتغيرات "الملموسية، الاعتمادية، الأمان". وقد أوصت الدراسة عمل مواقف مريحة لوقوف السيارات في البنوك، وكذلك على البنوك زيادة الاهتمام بمعرفة مستوى رضا العملاء من الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة.

المالكي،و حبيب الله (2022). مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معرفة مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما هدفت إلى توضيح المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج أو للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة

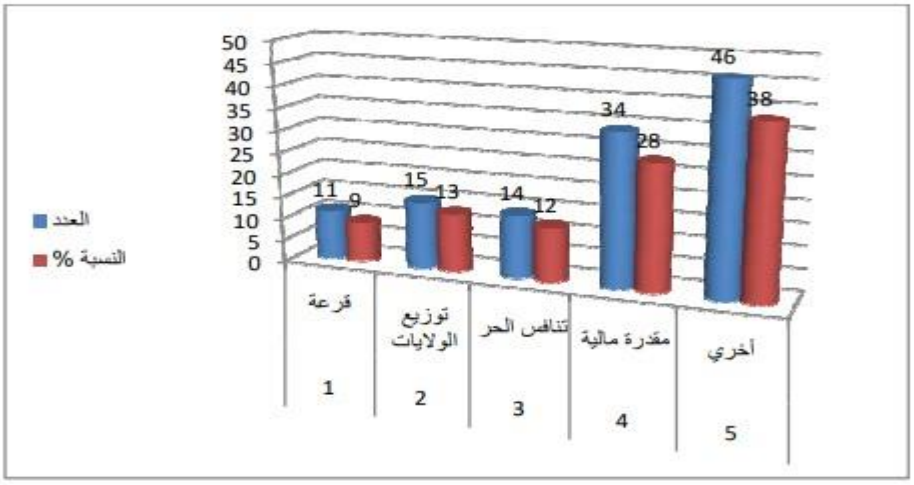
وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وقد تم اختيار عينة عشوائية من المجتمع بلغت العينة (145) من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، ومن أهم نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما أظهرت النتائج أن أغلب الزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيقات (اعتمرنا، فتاوي الحج، مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جدا على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حل المشكلات التقنية أثناء استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة، كما أوصت بتوعية ضيوف الرحمن ومكاتب التفويج بأهمية تحميل هذه التطبيقات لتيسير عملية الحج والعمرة والزيارة، وأوصت الدراسة بالإكثار من إنتاج الرسائل الإرشادية التوعوية المختلفة عن الحج والعمرة والزيارة والأزمات من خلال البرامج التطبيقية المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن.

المبحث الثاني- نتائج الدراسة ومناقشتها

جدول يوضح كيفية الاختيار للحج

الرقم	طريقة الاختيار للحج	العدد	النسبة %
1	قرعة	11	9
2	توزيع الولايات	15	13
3	تنافس الحر	14	12
4	مقدرة مالية	34	28
5	أخري	46	38
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية

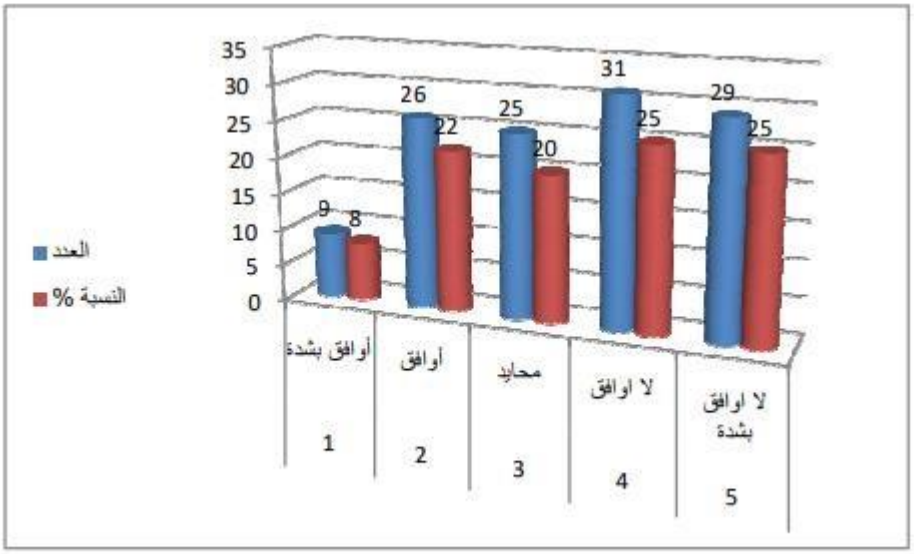


من الجدول اعلاه والذى يوضح كيفية الاختيار للحج يلاحظ أن معظم افراد العينة فقد ذهبوا للحج بطرق متنوعة وذلك بنسبة 38 % ومن ثم تليهم فئة الذين ذهبوا للحج عن طريق مقدراتهم المالية وذلك بنسبة 28% بينما ذهب بعضهم عن طريق توزيع الولايات وذلك بنسبة13 % وعن طريق القرعة بنسبة 9 % فقط وعن طريق التنافس الحر 12 %

جدول يوضح رأى المبحوثين فى امكانية استبدال الوكالات بدلا عن القطاع العام

الرقم	إبدال الوكالات بدلا عن القطاع العام	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	9	8
2	أوافق	26	22
3	محايد	25	20
4	لا اوافق	31	25
5	لا اوافق بشدة	29	25
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية

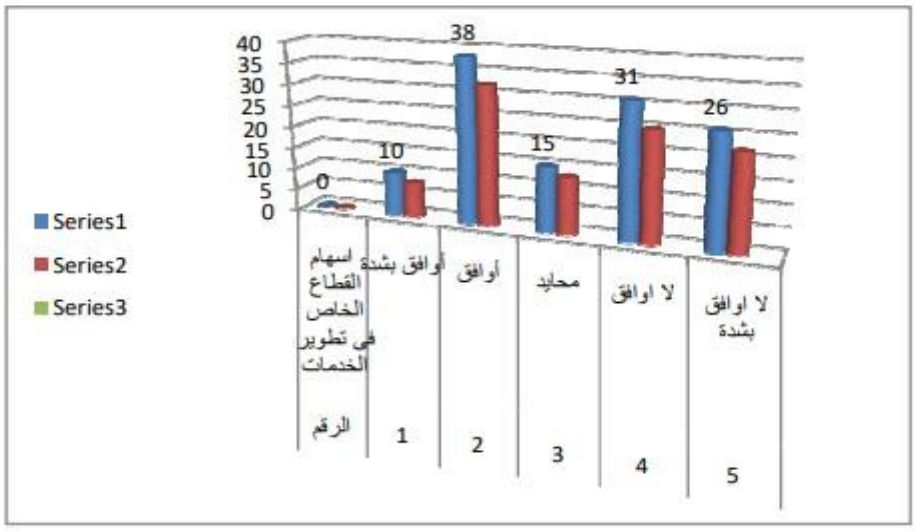


من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين حول إستبدال الوكالات لتكون بديلا للقطاع العام فى تقديم خدمات الحج والعمرة ، حيث أوضح غالبية أفراد العينة إنهم لا يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 50 %بينما الذين يوافقون على استمرارية الوكالات بلغت نسبتهم 30 %، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد في اجاباتهم وذلك بنسبة 20 %

جدول يوضح رأى المبحوثين في اسهام القطاع الخاص في تطوير الخدمات أكثر من القطاع العام

الرقم	اسهام القطاع الخاص فى تطوير الخدمات	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	10	8
2	أوافق	38	32
3	محايد	15	13
4	لا اوافق	31	25
5	لا اوافق بشدة	26	22
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية

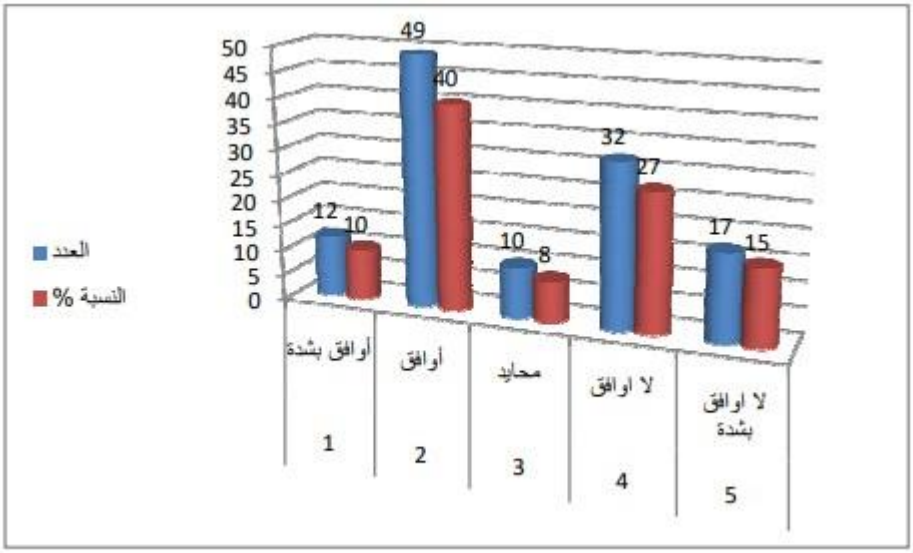


من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين فى اسهام القطاع الخاص فى تطوير خدمات الحج والعمرة أكثر من القطاع العام ، حيث أوضح غالبية أفراد العينة إنهم لا يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 47 %بينما الذين يوافقون على ان القطاع الخاص اكثر مساهمة فى تطوير الخدمات بلغتهم نسبتهم 40 %،وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد فى اجاباتهم وذلك بنسبة 13 .%

جدول يوضح رأى المبحوثين في اسهام القطاع الخاص فى زيادة عدد الحجاج

الرقم	اسهام القطاع الخاص فى زيادة عدد الحجاج	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	12	10
2	أوافق	49	40
3	محايد	10	8
4	لا اوافق	32	27
5	لا اوافق بشدة	17	15
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية

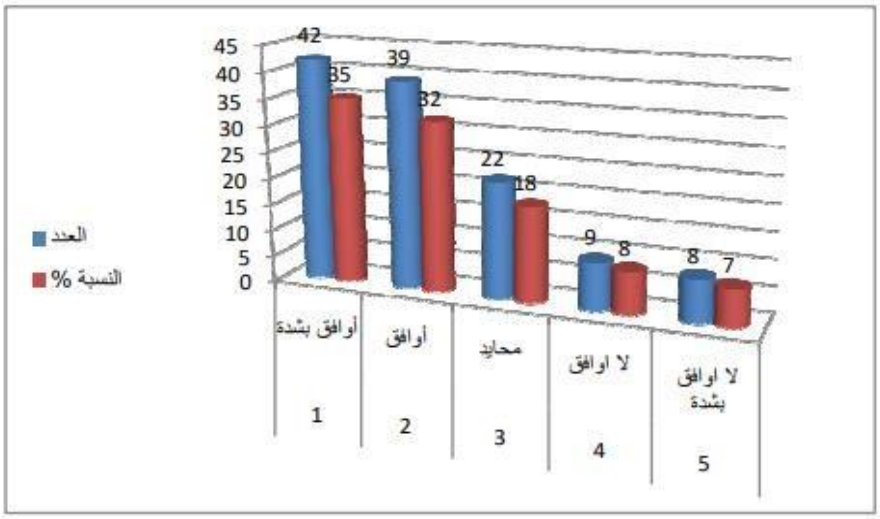


من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين فى اسهام القطاع الخاص فى زيادة اعداد الحجاج والمعتمرين ، أوضح غالبية أفراد العينة إنهم يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 50 % بينما الذين لا يوافقون على ان القطاع الخاص أسهم فى زيادة عدد الحجاج بلغتهم نسبتهم 42 % وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد فى اجاباتهم وذلك بنسبة 8 % كل المؤشرات تؤكد ازدياد عدد الحجاج والمعتمرين ولكن هذا لايعني فقط جودة العمل بل يمكن ان يكون مرده الصحوة الدينية وتعلق القلوب بتلك البقاع الطاهرة مهما كانت النتائج .

يوضح رأى المبحوثين فى حرص الدولة على تقديم الخدمات(الحج والعمرة)

الرقم	حرص الدولة على تقديم خدمات الحج والعمرة	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	42	35
2	أوافق	39	32
3	محايد	22	18
4	لا اوافق	9	8
5	لا اوافق بشدة	8	7
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية

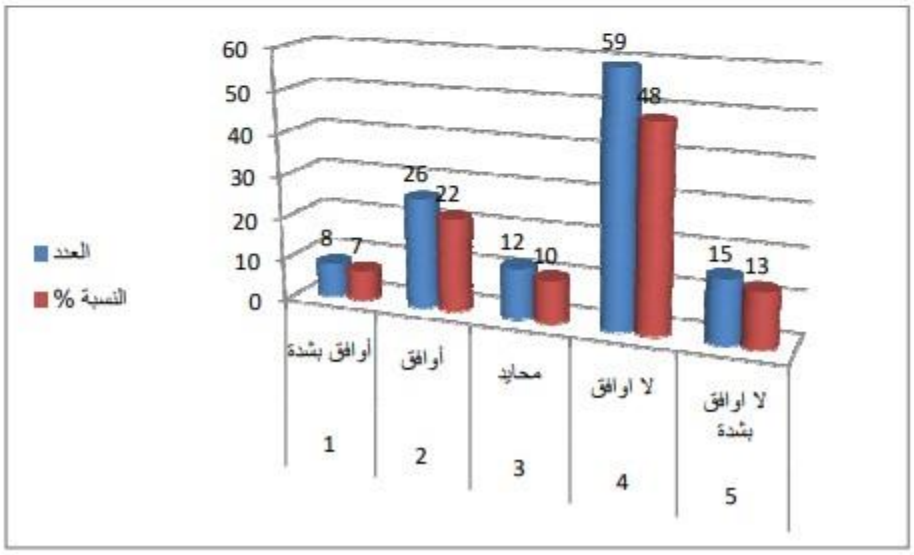


من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين حول حرص الدولة على تقديم الخدمات بصورة مرضية، أوضح غالبية أفراد العينة إنهم يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 67 % بينما الذين لا يوافقون على ذلك بلغتهم نسبتهم 15 % ، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد فى اجاباتهم وذلك بنسبة 18 % مما يؤكد ان خدمات الدولة مميزة وهناك قبول واضح من قبل المبحوثين لخدمات الدولة .

جدول يوضح رأى المبحوثين حول كثرة الوكالات بسبب النجاح

الرقم	كثرة الوكالات بسبب النجاح	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	8	7
2	أوافق	26	22
3	محايد	12	10
4	لا اوافق	59	48
5	لا اوافق بشدة	15	13
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية



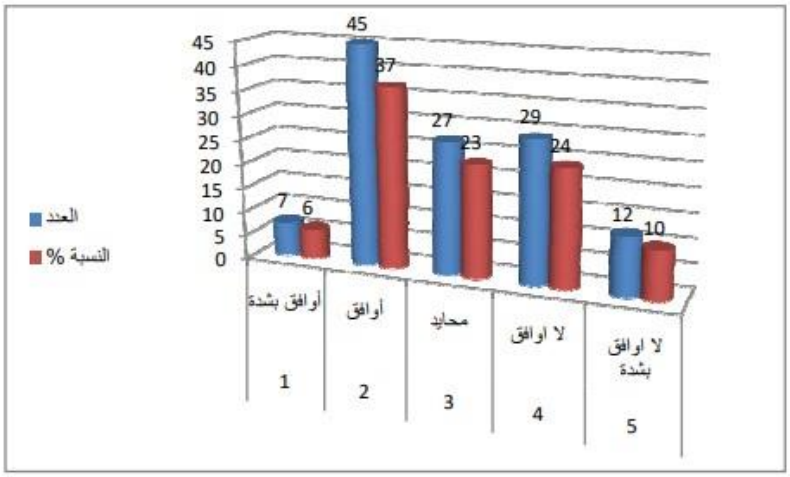
من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين حول كثرة الوكالات بسبب النجاح أوضح غالبية أفراد العينة إنهم لا يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 71 % بينما الذين يوافقون على ذلك بلغتهم نسبتهم 29 %، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد فى اجاباتهم وذلك بنسبة 10% .

كثرة وجود الوكالات لا يعني اطلاقاً النجاح والتميز وانما يدل على تخبطها وسعيها وراء هامش الربح دون الاهتمام بجودة العمل واتقانه .

يوضح رأى المبحوثين حول اهتمام القطاع الخاص بالجانب الا رشادى والدعوى

الرقم	اهتمام القطاع الخاص بالجانب الارشادى	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	7	6
2	أوافق	45	37
3	محايد	27	23
4	لا اوافق	29	24
5	لا اوافق بشدة	12	10
6	المجموع	120	%100

المصدر : الدراسة الميدانية



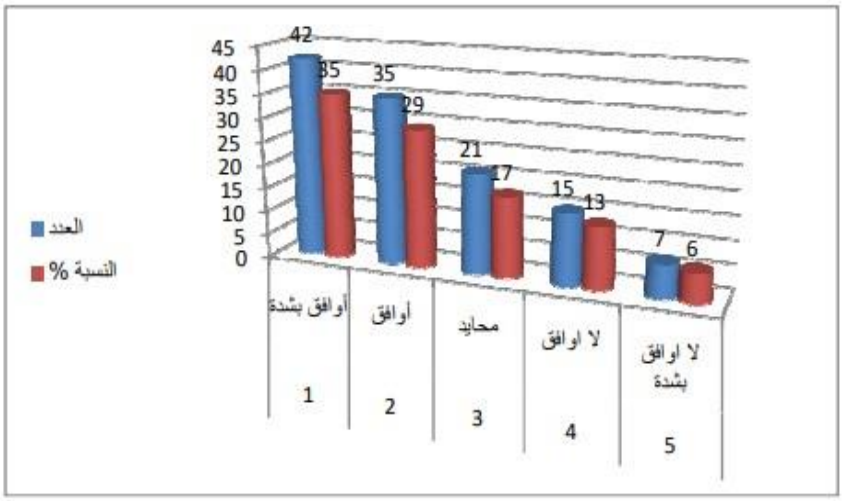
من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين حول اهتمام القطاع الخاص بالجانب الإرشادي والدعوى اوضح غالبية افراد العينة انهم يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 44 % بينما الذين لا يوافقون على ذلك بلغتهم نسبتهم 33 %، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد فى اجاباتهم وذلك بنسبة 23 % فقط .

ربما كانت هذه هي النتيجة ولكن واقع الحال يبين ان الوكالات لا تهتم بهذا الجانب لان مقدم الخدمة هو ليس الشخص الذى يتعامل معه الحاج او المعتمر .

جدول يوضح رأى المبحوثين حول زيادة فرص العمل والتنمية باشراك القطاع الخاص

الرقم	ازدياد فرص العمل مع اشراك القطاع الخاص	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	42	35
2	أوافق	35	29
3	محايد	21	17
4	لا اوافق	15	13
5	لا اوافق بشدة	7	6
6	المجموع	120	100

المصدر : الدراسة الميدانية

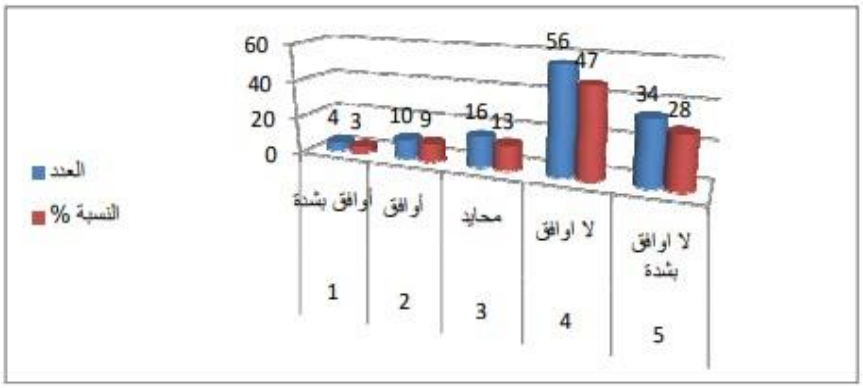


من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين حول اشراك القطاع الخاص وتوفيره كثير من فرص العمل واسهامه فى دفع عجلة التنمية وتطوير الخدمات وزيادة المواعين اوضح غالبية افراد العينة انهم يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 63 % بينما الذين لا يوافقون على ذلك بلغتهم نسبتهم 19 %، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد فى اجاباتهم وذلك بنسبة 18%.

جدول يوضح رأى المبحوثين مدى تأثير القطاع الخاص على البعد الروحي والاجتماعي لشعيرة الحج

الرقم	تأثير القطاع الخاص على البعد الروحي والاجتماعي لشعيرة الحج	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	29	24
2	أوافق	33	27
3	محايد	20	17
4	لا اوافق	31	26
5	لا اوافق بشدة	7	6
6	المجموع	120	100

المصدر : الدراسة الميدانية

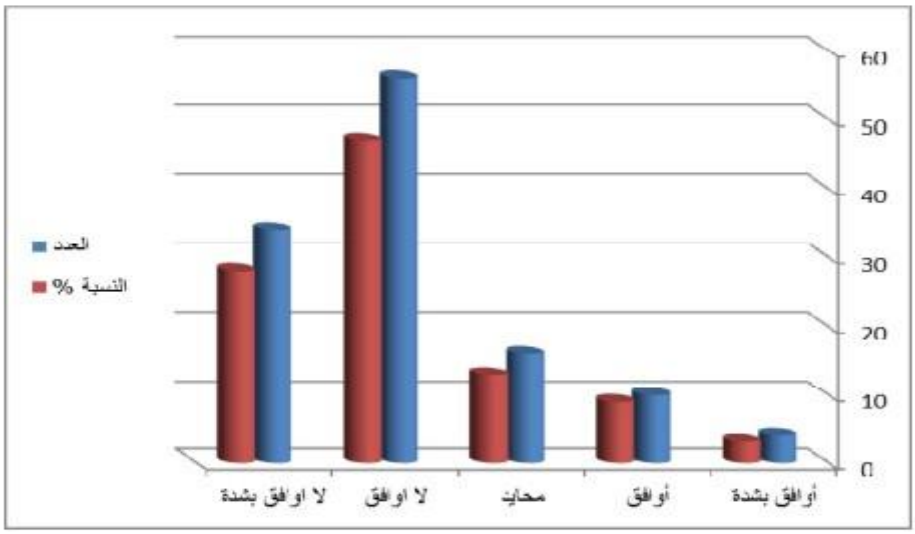


من الجدول اعلاه والذى يوضح رأى المبحوثين حول مدى تأثير القطاع على البعد الروحي والاجتماعي لشعيرة الحج اوضح غالبية افراد العينة انهم يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 51 % بينما الذين لا يوافقون على ذلك بلغتهم نسبتهم 32 %، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد في اجاباتهم وذلك بنسبة 17 %

يوضح رأى المبحوثين في وجود رقابة كافية على الوكالات الخاصة

	وجود الرقابة على الوكالات	العدد	النسبة %
1	أوافق بشدة	4	3
2	أوافق	10	9
3	محايد	16	13
4	لا اوافق	56	47
5	لا اوافق بشدة	34	28
6	المجموع	120	100

المصدر : الدراسة الميدانية



من الجدول اعلاه رقم والذى يوضح رأى المبحوثين حول وجود رقابة كافية على الوكالات الخاصة اوضح غالبية افراد العينة انهم لا يوافقون على ذلك وبنسبة بلغت 76 % بينما الذين يوافقون على ذلك بلغتهم نسبتهم 11 %، وهناك عدد من افراد العينة التزموا الحياد في اجاباتهم وذلك بنسبة 13 %فقط . مما يؤكد ان غالبية المبحوثين يرون انه لا توجد رقابة كافية على تلك الوكالات العاملة في سوق الحج والعمرة والذى بدوره يؤدي الى ضياع حقوق الحجاج والمعتمرين ، وعلى الجهات الرقابية ان تتحكم في هذه الوكالات لضمان حقوق المعتمرين والحجاج .

- وفى اطار سعي الباحث لاستطلاع اراء القائمين على أمر الحج والعمرة جاءت هذه نتائج المقابلات :

س 1.ماهى أهم المشكلات والعقبات التى تواجه القطاع العام)الدولة (والخاص فى تقديم خدمات الحج والعمرة ؟

ج1.من ابرز المشاكل التي تواجه القطاعين في امر الحج والعمرة وباتت من المشاكل المتكررة سنوياً مشكلتي النقل والتحويلات

-ومشكلة النقل او نقل الحجاج الى الأراضي المقدسة)نسبة لعدم تمكن الناقل الوطني من الالتزام بتفويج الحجاج الى الاراضي المقدسة (والازمات التي تحصل للسفن البحرية في المواسم الحرجة ولكن تسعي الادارة العامة للحج والعمرة سعي حثيث لإنشاء صندوق الادخار الطوعي للحجاج والذى بدوره سينعش خدمات الحج والعمرة مستقبلاً بإذن الله حيث تخطط لان يمتلك الصندوق مواعين النقل كتجربة دولة ماليزيا بإذن الله .

س2.هل القدرات المؤسسية الحالية والمالية للقطاع الخاص تؤهله ان يصبح منافساً للقطاع العام في تقديم هذه الخدمة؟

ج2.لا توجد قدرات مؤسسية ولا مالية للقطاع الخاص تؤهله ان يخوض تجربة خدمات الحج والعمرة .

س3. ما مدى اهتمام القطاع الخاص بالجانب التوعوي والارشادي للحج والعمرة حيث ان ذلك يمثل محور اساسي في خدمات الرعاية والخدمة الاجتماعية ؟

ج3. في رأى القائمين على امر الحج والعمرة جانب الارشاد والتوعية غائب تماماً وكان من المفترض ان يحصل العكس بما ان الحاج قد لجأ للخدمات الخاصة عبر الوكالة فلابد للوكالة ان تفرغ الحاج للعبادة تماماً وتتولى بدلاً عنه جانب توفير كافة الخدمات من جرعات ارشادية وخدمة متميزة ولكن هذا للأسف لم يحدث .

س4.ماهو شكل العلاقة بين القطاعين الخاص والعام الذى من شأنه ان يضفي الى النهوض بالخدمات ورفع مستوي الاداء واقلال التكلفة ؟

ج4 .ومن راي القائمين على امر الحج والعمرة الحل الارجح هو قيام صندوق الادخار الطوعي للحاج .

س5.برأيكم هل هنالك مقارنة في اوجه الخدمة ما قبل الخصخصة وما بعدها ؟

ج5. وفيما يلي المقارنة قبل وبعد الخصخصة ما قبل العام 1422هـ كانت الخدمات منظمة للغاية باعتبارها ترعاها جهة حكومية خدمية تبتغي بخدمة الحاج وجه الله سبحانه وتعالى وارضاء الجمهور المستهدف من الخدمة وهم شريحة حجاج بيت الله الحرام وعمار بيته .

الى ان جاءت خدمة الوكالات وتدنت الخدمة بصورة واضحة .

- للأسف كان من المتوقع ان تكون هنالك فوائد اجتماعية كثيرة ولكن الان ظهرت مشكلات اجتماعية من بعد ان دخل القطاع الخاص في سوق الحج والعمرة .

س6. ماهي البرامج والسياسات التى يجب ان تتوفر من اجل ابراز وتأكيد دور الاخصائي الاجتماعي والخدمة الاجتماعية في هذا القطاع؟

ج6. وعن اهمية اشراك الاخصائيين الاجتماعين في خدمات الحج والعمرة رأوا ان الاخصائي الاجتماعي شريك اصيل في خدمات الحج والعمرة ودوره لا يخفي على الجميع ولاسيما اننا الان نتحدث عن مرحلة الوفاء . وبعد قيام صندوق الادخار الطوعي سيكون دور الاخصائي الاجتماعي بارزاً ايماناً منا بدوره البارز والفاعل في التعامل مع الحجاج والعمل مع الافراد والجماعات وحكمة ادارته للازمات ..

س7. برأيكم هل يمكن ان يكون القطاع الخاص بديلاء للدولة؟

ج7. لابديل لإدارة الحج والعمرة الا ادارة الحج والعمرة فالحج كما هو معروف على مر الزمان أمر سلطاني بحت لم تتنازل عنه الدولة ولعل ذلك واضح في دول كثيرة اسلامية . يري مسئولي الحج والعمرة انه لابد ان تكون هنالك برامج متعددة كلا حسب الخدمة فيما يلي العمرة من حيث عدد الايام التى يقضيها المعتمر بمكة والمدينة وخيارات للسكن ونوع الفنادق والنقل – لا توجد خيارات كافية للخدمة حتى يختار الحاج او المعتمر الخدمة التى يرغب فيها حسب امكانياته - حقوق المعتمر او الحاج ضائعة تماماً لأنه لا توجد عقود ملزمة للطرف المقدم للخدمة .

رأى الباحث: من خلال التسلسل التاريخي للحج على مر الازمان قبل الاسلام و بعده اتضح جلياً ان الدولة او السلطان يضع يده على كل عمليات الحج .

ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية واستطلاع القائمين على امر الحج والعمرة أنه لابديل للدولة إلا الدولة في أمر تسيير الحج .

نتائج الدراسة

- عدم مقدرة القطاع الخاص بإمكانياته وخبراته الحالية على قيادة دفة العمل ويظهر ذلك واضحاً في تدني الخدمات وشكاوي الحجاج والمعتمرين .
- مشكلتي النقل والتحويلات المالية من الهواجس التي ظلت تقلق المسئولين لفترات طويلة .
- ارتفاع واضح وكبير في اسعار الخدمة مع التدني الواضح في الخدمات بعد دخول القطاع الخاص في تقديم الخدمات .
- عدم وجود الرقابة المحكمة والكافية على الوكالات العاملة في سوق الحج والعمرة ادى الى ضياع حقوق المعتمرين والحجاج .
- توصلت الدراسة الى ان الوكالات لا تم كثيرا بتقديم خدمات التوعية الارشاد للحجاج والمعتمرين بالرغم من اهميتها .
- كما صاحبت تجربة هذه الوكالات ظهور بعض الجرائم والمشكلات غير المألوفة في مجتمعاتنا .
- اخفاقات الوكالات كثيرة في خدمات العمرة ولكن في الحج لابأس بها .
- الدولة اكثر كفاءة على تقديم الخدمات من القطاع الخاص وضيق امكانيات وكفاءة القطاع الخاص .
- الغالبية العظمي لا يفضلون استبدال الهيئة العامة للحج والعمرة بالوكالات لتقديم خدمات الحج والعمرة ، فهناك رأى سالب يتكون حول عمل الوكالات .
- الصحوة الدينية الواضحة في السودان وذلك يظهر من خلال الاقبال الشديد على الحج والعمرة ولاسيما الفئة العمرية الصغيرة .

- غالبية الراغبين في الحج والعمرة من المتعلمين ويستشف من هذا ان التعليم يمثل دافعا كبيرا لأداء شعيرتي الحج والعمرة وخاصة اذا توفرت المقدرة المالية ، وخاصة أن الدراسة اثبتت أن المقدرة المالية هي الاساس في الاقبال على إداء الحج والعمرة .
- حيث يرى الغالبية إن الوكالات لا تحافظ على حقوق الحجاج والمعتمرين بالإضافة الى انهم يعتقدون ان القطاع الخاص لم يسهم كثيرا في تجويد الاداء وتقديم الخدمات بالرغم من المبالغ المالية الكثيرة التي يدفعها الحاج مقابل الخدمات ،فهي وفق آرائهم لم تستطع ان تحقق مبدأ الجودة مقابل المبلغ المدفوع .
- هنالك من يرى ان القطاع الخاص أسهم بصورة فاعلة في تطوير خدمات الحج والعمرة ، كما اسهم القطاع الخاص وبصورة واضحة في زيادة عدد الحجاج. 41 . كما انها افرغت الحج من محتواه وبعده الروحي والاجتماعي .
- هنالك اخفاقات و مشكلات حقيقية في عمل الوكالات ينبغي الاعتراف بها والاجتهاد في تقليلها وتوسعة فرص النجاح مستقبلا.

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

1. تفعيل دول الدولة فيما يخص الرقابة على الخدمات المقدمة للحجاج.
2. انشاء هيئة تجمع بين القطاع العام والخاص لتولي أمور الحجاج، والرفع من مستوى الخدمات.
3. التخفيض من تكلفة الحج والعمرة، وتقديم الدعم اللازم للحجاج الغير قارين.

قائمة المراجع

- البيض، سالم عبدالمجيد. (2020). أثر الجماعات المرجعية في اتجاهات العملاء نحو شراء خدمات وكالات الحج والعمرة: دراسة ميدانية في محافظة حضرموت. مجلة الريان للعلوم الإنسانية والتطبيقية، مج3، ع1 ، 243 - 273.
- الجبوري، فوزي حسين سلمان (2021) عوامل الخصخصة ومعوقاتها. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية 10(37)، 494 – 517
- حمادين، عصام مصطفى مفلح، و شنطاوي، غالب. (2016). الصورة الذهنية لشركات الحج والعمرة لدى المجتمع الاردني: دراسة ميدانية على مدينة إربد (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد.
- الحناوي، محمد خالد، شحاتة، طلعت الدمرداش، و الشرقي، عمر زيان. (2022). دور قطاع الرعاية الصحية في إدارة الحشود في الحج والعمرة. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الإجتماعية، مج14، ع2 ، 1 - 17.
- الدبيان، إيمان عبدالله. (2021). قياس جودة خدمة النقل سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة في مواسم الحج والعمرة بين الواقع والمأمول. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع17 ، 100 - 122.
- الدبيان، إيمان عبدالله. (2021). قياس جودة خدمة النقل سيارات الأجرة داخل مدينة مكة المكرمة في مواسم الحج والعمرة بين الواقع والمأمول. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع17 ، 100 - 122.
- رواس، حسن سراج. (2022). تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة في منظومة الحج والعمرة بالتطبيق علي مؤسسات التموين والإعاشة بمكة المكرمة. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع5 ، 34 - 55.
- صابر، سلوي فؤاد (2011) تأثير برنامج الخصخصة على اقتصاديات الدول العربية، المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة، (8)، 436 - 491.
- الفاعوري، رفعت عبد الحليم، ٢٠٠٤، تجارب عربية في الخصخصة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية.
- المالكي، خلود بنت حسين العبيدي، و حبيب الله، تركي محمد. (2022). مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج12، ع5 ، 581 - 598.
- مطير، علي عبدالعزيز علي، و باقادر، صالح محمد صالح. (2022). جودة الخدمات المصرفية وأثرها علي رضا الحجاج والمعتمرين: دراسة ميدانية علي البنوك في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع4 ، 24 - 45.
- مهدي، عالية ومتولي، منال (2007) تقييم الأداء المالي والاقتصادي للشركات فيظل تطبيق برنامج الخصخصة في الاقتصاد المصري، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية ، (35)، 125 – 210.
- Boubakri N.; J.C. Cosset and Guedhami, O., 2005, "Liberalization, corporate governance and the performance of privatized firms in developing countries", Journal of Corporate Finance, 11:767-790