استراتيجيات فعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات: دراسة استكشافية نحو تعزيز التواصل الثقافي والوحدة

Effective strategies for managing the experiences of pilgrims and Umrah performers from different cultures: an exploratory study towards enhancing cultural communication and unity

إعداد

راكان بن مصلح المجنوني

Rakan Musleh Majnouni

إدارة خدمات الحج والعمرة - كلية السياحة - جامعة الملك عبد العزيز

د. منصور طلال الانصاري

Dr. Mansour Al-Ansari

كلية السياحة - جامعة الملك عبد العزيز

Doi: 10.21608/kjao.2025.416057

استلام البحث ١٥ / ١٠ / ٢٠٢٤

قبول البحث ٦ / ١١ / ٢٠٢٤

ادم، شذى عبد الله عبد الخير(٢٠٢٥). استراتيجيات فعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات: دراسة استكشافية نحو تعزيز التواصل الثقافي والوحدة، ***المجلة العربية لعلوم السياحة والضيافة والآثار***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٦(١٠)، ١- ٥٢.

http://kjao.journals.ekb.eg

استراتيجيات فعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات: دراسة استكشافية نحو تعزيز التواصل الثقافي والوحدة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى استكشاف الاستراتيجيات الفعَّالة في كيفية تحقيق التواصل الثقافي وتعزيز الوحدة بين الأفراد من مختلف الثقافات خلال تجارب الحجاج والمعتمرين بهدف تحقيق أقصى درجات الأمان والسلامة، وتعزيز التفاهم الثقافي والوحدة بين المجتمعات المتنوعة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي تم من خلاله استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم بهدف وصف الظاهرة المدروسة بدقة وشمولية. وتم اختيار عينة متنوعة للعاملين المشاركين في خدمات الحج والعمرة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها بشكل عام التأكيد على أهمية التواصل الثقافي في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين، وابراز فعالية الاستراتيجيات والأدوات المستخدمة في تحقيق ذلك، مع الإشارة إلى التحديات التي يجب التغلب عليها لضمان تجربة متميزة وشاملة للحجاج من مختلف الثقافات. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات ابرزها تطوير برنامج تعليمي شامل يهدف إلى زيادة الوعي والفهم لدى الحجاج والمعتمرين بالتنوع الثقافي وأهميته في تعزيز التفاهم والوحدة. كما اوصت الدراسة بالتقييم المستمر لجودة تدابير التواصل الثقافي وتأثيرها على تجربة الحجاج والمعتمرين. يمكن تطبيق عمليات تقييمية منتظمة لقياس فعالية الإجراءات وتحسينها، مما يضمن تقديم تجربة متميزة وشاملة للحجاج من مختلف الثقافات.

Abstract:

The study aimed to explore effective strategies for achieving cultural communication and enhancing unity among individuals from different cultures during the experiences of pilgrims and Umrah performers. The goal was to ensure the highest levels of safety and security, and to promote cultural understanding and unity among diverse communities.The study employed a descriptive analytical method, through which all members of the research community or a large sample of them were surveyed to describe the studied phenomenon accurately and comprehensively. A sample of workers in Hajj and Umrah services was selected. The study reached several key findings, most notably the general emphasis on the importance of cultural communication in improving the experience of pilgrims and

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

Umrah performers. It highlighted the effectiveness of the strategies and tools used to achieve this, while also pointing out the challenges that need to be overcome to ensure an outstanding and comprehensive experience for pilgrims from different cultures.The study presented a set of recommendations, most notably the development of a comprehensive educational program aimed at increasing awareness and understanding among pilgrims and Umrah performers about cultural diversity and its importance in enhancing understanding and unity. The study also recommended continuous evaluation of the quality of cultural communication measures and their impact on the experience of pilgrims and Umrah performers. Regular evaluation processes can be applied to measure the effectiveness of the measures and improve them, ensuring an outstanding and comprehensive experience for pilgrims from different cultures.

مقدمة:

تعد تجربة الحج والعمرة من أبرز التجارب الدينية والروحية في حياة المسلمين. إنها رحلة ترتبط بالتعبد والتقرب إلى الله، وهي فرصة للتواصل والتلاقي بين المسلمين من مختلف الثقافات والبلدان، حيث يتوافد الملايين من الحجاج والمعتمرين من جميع أنحاء العالم إلى المواقع المقدسة في الأراضي المقدسة بالمملكة العربية السعودية، سعياً لأداء الفريضة الدينية والسعي المشرَّف.

وهذه الرحلات الروحية لا تحمل أهمية دينية هائلة فحسب، بل تعمل أيضاً كمنصات للتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة بين الأشخاص من خلفيات متنوعة. تهدف هذه الدراسة الاستكشافية إلى التعمق في تجارب الحجاج من مختلف الثقافات أثناء الحج والعمرة، وتسليط الضوء على الطرق التي تسهل بها رحلات الحج المقدسة التبادل الثقافي والتفاهم والوحدة. (صالح، ٢٠١٠)

حيث يتنوع الحجاج والمعتمرون الذين يشاركون في هذه الرحلات المقدسة، ويمثلون مجتمعاً متعدد الثقافات واللغات والتقاليد. ويخلق هذا التنوع بيئة فريدة للتواصل والتبادل الثقافي، يمكَّن الأفراد من التفاعل مع الآخرين الذين قد تكون لديهم تجارب ووجهات نظر حياتية مختلفة إلى حد كبير، وأثناء الحج والعمرة، ينخرط الحجاج في طقوس مختلفة تؤكد على المساواة والتواضع والوحدة أمام الله. إن أداء الطواف حول الكعبة، والجري بين الصفا والمروة، ورجم الشيطان رمزياً في منى،

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

كلها أعمال ترمز إلى وحدة الأمة الإسلامية والإخلاص المشترك لله. تعد هذه الطقوس بمثابة تذكير قوي للإنسانية المشتركة التي تربط جميع المؤمنين ببعضهم البعض، وتتجاوز الحدود الثقافية واللغوية والوطنية. (أحمد، ٢٠١٦)

ورحلات الحج والعمرة، بحجمهما الهائل والذي يجتمع فيه ملايين الحجاج والمعتمرون في مكة كل عام، فرصة فريدة للتفاعل الثقافي والحوار، وتكوين صداقات وتعزيز التفاهم المتبادل. إن التجربة المشتركة لأداء فريضة الحج تخلق شعوراً بالصداقة الحميمة بين الحجاج والمعتمرين، بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية، مما يعزز روح الوحدة والتضامن التي تتجاوز الاختلافات.

في المملكة العربية السعودية، أثنى خبير بريطاني في إدارة التجمعات على قدرة المملكة على التعامل مع الحجاج، واصفاً الجهود الأمنية بأنها تستحق الميدالية الذهبية، نظراً لتقديمها لخدمات مميزة لحوالي ٥ ملايين حاج يأتون من أنحاء العالم، مما يعكس القدرة العالية على التنظيم والتعامل الفعّال مع التحديات المتعلقة بإدارة التجمعات. (Abalkhail & Al Amri, 2022)

بناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الاستراتيجيات الفعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات، بهدف تعزيز التواصل الثقافي والوحدة بين الأفراد وتعزيز الوحدة بين المجتمعات المتنوعة. وتسليط الضوء على القوة التحويلية لهذه الرحلات الروحية في تعزيز التفاهم الثقافي والوحدة بين المجتمعات المتنوعة.

ويأمل الباحث في أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير إستراتيجيات ملموسة وفعَّالة لتحسين تجارب الحجاج والمعتمرين، وتعزيز التواصل الثقافي والوحدة في المملكة العربية السعودية كمركز للحج والعمرة.

مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة تتمثل في كيفية تحقيق التواصل الثقافي وتعزيز الوحدة بين الأفراد من مختلف الثقافات خلال تجارب الحجاج والمعتمرين. حيث يهدف البحث إلى استكشاف الاستراتيجيات الفعَّالة لإدارة هذه التجارب الروحية بهدف تحقيق أقصى درجات الأمان والسلامة، وتعزيز التفاهم الثقافي والوحدة بين المجتمعات المتنوعة.

في عصرنا الحالي ومستقبلا، يشهد العالم تزايدًا في التواصل بين مختلف الثقافات والجنسيات. يُعد الحج والعمرة من أبرز الفعاليات التي تجمع الناس من مختلف أنحاء العالم. من خلال استكشاف استراتيجيات إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين، يمكن أن يسهم هذا البحث في تعزيز التفاهم الثقافي والتعايش السلمي بين الأفراد.

يمكن لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين أن تكون فرصة للتفاهم الثقافي بين

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

الأفراد من مختلف الثقافات. من خلال تبادل الخبرات والتفاعلات، يمكن للحجاج والمعتمرين أن يتعرفوا على تقاليد وعادات بعضهم البعض ويزيدوا من معرفتهم بالثقافات المختلفة. فهناك حاجة ماسة لاستكشاف تجارب الحجاج ودراسة دور هذه الرحلات المقدسة في تعزيز الحوار والتفاهم بين الثقافات. (خالد، ٢٠١٧).

وسيتم ذلك من خلال دراسة استكشافية تستكشف سبل تعزيز التواصل الثقافي وبناء الوحدة بين المشاركين وذلك بطرح التساؤل الرئيسي التالي: **ما هي الاستراتيجيات الفعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات ؟**

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية :

تساؤلات الدراسة:

١. هل يمكن تعزيز التواصل الثقافي والوحدة في ظل هذه الاستراتيجيات؟
٢. هل يوجد عوامل تؤثر في تحسين تجربة ضيوف الرحمن؟
٣. هل هناك تحديات محددة تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات؟
٤. هل يوجد أدوات أو أساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق التواصل الثقافي بين الجماعات المختلفة؟

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في الهدف الرئيسي من الحج هو العبادة والتقرب إلى الله، وطلب الغفران والرحمة وليس الهدف السياحة الدينية والتي تهتم بالتعلم والتأمل والتواصل مع التراث الديني والثقافي.

وتكسب الدراسة أهميتها في جوانب (العملي والعلمي والاستراتيجي) ففي **الجانب العلمي** لهذه الدراسة تظهر أهميتها في توسيع المعرفة حول إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات , توفر رؤى جديدة حول التواصل الثقافي والتحديات المحتملة في هذا السياق, وكذلك تعزز البحث العلمي في مجال الحج والعمرة وتحسين تجربة الحجاج, إن دراسة الحج والعمرة كمنابر للتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة لها أهمية كبيرة للأسباب التالية :

- المجتمع العالمي المترابط
- تعزيز الهوية الإسلامية العالمية
- تعزيز الوحدة والتعايش السلمي
- تطوير السياسات والاستراتيجيات
- سد الفجوات الثقافية

وتتمثل **الأهمية العملية** لهذه الدراسة في انه يعتبر الحج والعمرة منابر للتواصل الثقافي لذلك تحاول الدراسة التعرف على أهمية تعزيز التفاهم بين الثقافات، وسد الفجوات الثقافية، وتعزيز الشعور بالهوية الإسلامية العالمية، مما يوفر نظرة ثاقبة

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

حول القوة التحويلية لهذه الرحلات في تعزيز الوحدة بين المجتمعات الإسلامية المتنوعة.

ويمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة أداة قيمة لصناع القرار في وزارة الحج العمرة وكذلك في شركات السياحة وأيضا مؤسسات الطوافة وخدمات الحجاج في **تعزيز التواصل الثقافي وتعزيز الوحدة** بين المجتمعات المتنوعة .وذلك من خلال :

١. **تحسين السياسات والإجراءات** :يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في تحسين السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين. على سبيل المثال، يمكن تطوير دليل عملي للمشرفين والعاملين في مواسم الحج والعمرة يحتوي على استراتيجيات للتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة.
٢. **تدريب العاملين** :يمكن استخدام الدراسة لتطوير برامج تدريبية للعاملين في مواسم الحج والعمرة. يمكن توجيه التدريب نحو تعزيز مهارات التواصل الثقافي والتفاهم بين الثقافات المختلفة.
٣. **التوعية العامة** :يمكن أن تساهم الدراسة في إطلاق حملات توعية تستهدف الحجاج والمعتمرين. يمكن توجيه هذه الحملات نحو تعزيز الوعي بأهمية التواصل الثقافي والتفاهم بين الثقافات.
٤. **التعاون الدولي** :يمكن أن تكون نتائج الدراسة مفيدة في تعزيز التعاون الدولي في مجال إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين. يمكن تبادل الخبرات والممارسات الجيدة بين الدول المشاركة في مواسم الحج والعمرة.

هذه الدراسة يمكن أن تكون لها تأثير إيجابي على **الأبعاد الاجتماعية** من عدة طرق:

- تعزيز التفاهم والتسامح.
- تعزيز الوحدة والتلاحم الاجتماعي:
- تعزيز العلاقات الاجتماعية والشبكات الاجتماعية
- التأثير على السياسات الاجتماعية

أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف دراسة "الحج والعمرة كمنبرين للتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة: دراسة استطلاعية لتجارب الحجاج من مختلف الثقافات" في ما يلي:

١. التعرف على أثر الحج والعمرة في تعزيز الوحدة بين الحجاج من مختلف الثقافات.
٢. التعرف على الاستراتيجيات الفعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات.
٣. التعرف على أبرز التحديات التي تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات.
٤. التعرف على الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق التواصل الثقافي

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

بين الجماعات.

ومن خلال معالجة هذه الأهداف، تسعى الدراسة إلى المساهمة في الأدبيات الموجودة حول التواصل بين الثقافات والتبادل الثقافي. ويهدف إلى تقديم رؤى قيمة حول القوة التحويلية للحج والعمرة في تعزيز التفاهم الثقافي والتواصل بين الثقافات وتعزيز الوحدة بين المسلمين على مستوى العالم. سيكون لنتائج وتوصيات هذا البحث آثار عملية على صناع السياسات والزعماء الدينيين في تطوير استراتيجيات لتعزيز تجربة التبادل الثقافي وتعزيز الوحدة أثناء الحج والعمرة.

حدود البحث :

مجتمع الدراسة يشمل مجموعة متنوعة من الأفراد المرتبطين بإدارة تجارب الحجاج والعمرة. لنحدد حدود البحث الموضوعية والزمانية والبشرية:

١. **الحدود الموضوعية:**
   - التركيز على استراتيجيات إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات.
   - ويشمل البحث موضوعات مثل التواصل الثقافي، وتحسين الخدمات، والتحديات المحتملة.
   - توفير برامج تعليمية للحجاج من ثقافات مختلفة لتحسين التواصل الثقافي , تحسين خدمات النقل والإقامة لتعزيز تجربة الحجاج.
   - دراسة التحديات مثل حواجز اللغة والتفاهم الثقافي.
٢. **الحدود الزمانية:**
   - البحث محددًا في العام ٢٠٢٤.
   - يمكن أن يشمل البحث تقييمًا للتغيرات والتحسينات على مدى السنوات الأربعة السابق منذ العام ٢٠٢٠ الى العام ٢٠٢٤.
٣. **الحدود البشرية:**
   - يشمل البحث مشاركة مدراء بعثات الحج، وإدارات مؤسسات التفويج، ومديري أقسام وزارة الحج والعمرة، والمتطوعين، والموظفين الميدانيين , الذين يشرفون على العمليات اللوجستية،وإدارات مؤسسات التفويج المسؤولة عن تنظيم وتنفيذ خطط التفويج، ومديري أقسام وزارة الحج والعمرة الذين يضعون السياسات، بالاضافة إلى المتطوعين و الموظفين الميدانيين الذين يتعاملون مباشرة مع الحجاج.

فرضيات البحث:

١. **الفرضية الأولى:**
   - "يوجد فرق ذا دلالة إحصائية في مستوى التواصل الثقافي بين الحجاج من مختلف الثقافات قبل وبعد أداء الحج والعمرة من منظور العاملين في الحج

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

والعمرة ".

- يتم قياس هذه الفرضية باستخدام اختبارات إحصائية مثل اختبار t للفروق بين المتوسطات.

٢. **الفرضية الثانية:**

- "ان استخدام استراتيجيات فعَّالة (كاقامة ورش العمل والمؤتمرات) في إدارة تجارب الحجاج من مختلف الثقافات يؤدي إلى تحسين مستوى الرضا لدى الحجاج".
- يتم قياس هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار للتحقق من العلاقة بين الاستراتيجيات المستخدمة ومستوى الرضا.

٣. **الفرضية الثالثة:**

- "إن تحديد التحديات والفرص المرتبطة بإدارة تجارب الحجاج من مختلف الثقافات يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير البنية التحتية المتعلقة بالحج"..
- يتم قياس هذه الفرضية باستخدام تحليل البيانات المتعلقة بالتحديات والفرص المحتملة.

٤. **الفرضية الرابعة:**

- "إن تطبيق أدوات وأساليب فعالة يعزز بشكل ملموس التواصل الثقافي بين الحجاج من مختلف الثقافات"..
- يتم قياس هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار للتحقق من العلاقة بين الأدوات والأساليب المستخدمة ومستوى التواصل الثقافي.

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالوصف الدقيق والشامل للظاهرة المدروسة ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بانه: " ذلك النوع من البحوث الذي يتمُّ بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط (دويدري، ٢٠٠٠).

حيث يتم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من مصادر متعددة مثل الملاحظات، والاستبيانات، الوثائق، الإحصاءات، وغيرها. ويتم تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات وأدوات التحليل المناسبة للموضوع المدروس.

وبعد الوصف الشامل، ينتقل المنهج الوصفي التحليلي إلى التحليل العميق والتفصيلي للظاهرة، يتم تفكيك الظاهرة إلى جوانبها المختلفة وفهم علاقاتها وتفسيرها. يتم استخدام النماذج والنظريات المناسبة لتحليل البيانات وإعطاء المعنى والتفسير للظاهرة، وسوف يتم تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات وأدوات التحليل

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

الملائمة للموضوع المدروس.

لذلك يعتبر المنهج الوصفي يناسب هذه الدراسة حيث يُعتبر المنهج الوصفي مناسبًا للبحث حول استراتيجيات إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات. من خلال الوصف والتحليل المفصل للظواهر والأحداث المرتبطة بتجارب الحج والعمرة، يمكن أن يتم تحديد الأساليب والإجراءات التي تُستخدم في إدارة هذه الرحلات الروحية. كما يمكن أن يُساهم المنهج الوصفي في تحديد التحديات والفرص المتعلقة بالتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة بين المجتمعات المتنوعة .

متغيرات الدراسة:

في دراستنا الحالية حول استراتيجيات إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات، يمكن تحديد المتغيرات على النحو التالي:

- **المتغير المستقل:(Independent Variable)**

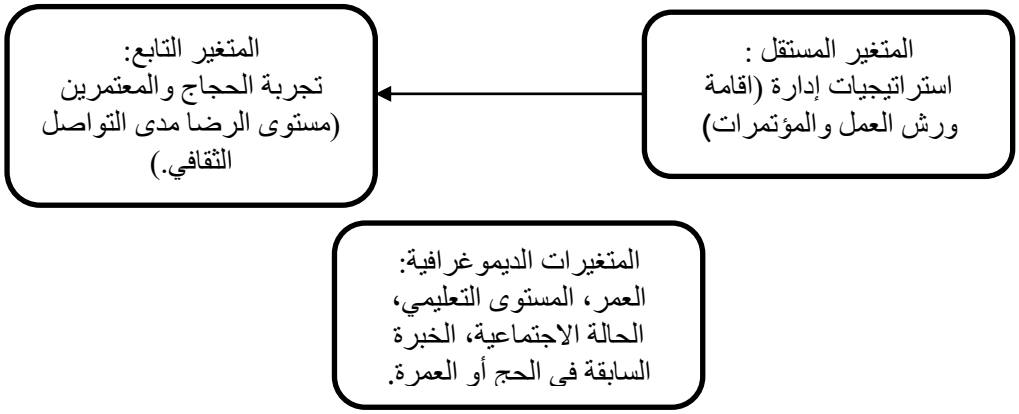
المتغير المستقل هو "استراتيجيات إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات"، مثل استخدام أدوات محددة أو تطبيق أساليب معينة.

تعريف المتغير المستقل : يشير المتغير المستقل إلى الاستراتيجيات والخطط التي يتم تنفيذها لتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات. هذه الاستراتيجيات تهدف إلى تعزيز التفاهم والتواصل بين الحجاج وتقديم خدمات فعالة تلبي احتياجاتهم الثقافية المتنوعة.

- **المتغير التابع:(Dependent Variable)**

المتغير التابع هو "تجربة الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات"، مثل مستوى الرضا أو مدى التواصل الثقافي.

سوف نستخدم أساليب الإحصاء والتحليل لقياس العلاقة بين المتغيرين وتحديد مدى تأثير استراتيجيات الإدارة على تجربة الحجاج والمعتمرين.



ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

أمثلة على توضيح العلاقة بين المتغيرات

الفرضية الأولى" :يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى التواصل الثقافي بين الحجاج من مختلف الثقافات قبل وبعد أداء مناسك الحج والعمرة من منظور العاملين في الحج والعمرة ".

يتم قياس التغير في مستوى التواصل الثقافي (كمتغير تابع) نتيجة لتطبيق استراتيجيات الإدارة (المتغير المستقل) قبل وبعد الحج.

الفرضية الثانية" :إن استخدام استراتيجيات فعّالة في إدارة تجارب الحجاج من مختلف الثقافات يؤدي إلى تحسين مستوى الرضا لديهم".

يتم قياس مدى تأثير استراتيجيات الإدارة (المتغير المستقل) على مستوى رضا الحجاج (المتغير التابع).

الفرضية الثالثة" :إن تحديد التحديات والفرص المرتبطة بإدارة تجارب الحجاج من مختلف الثقافات يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير البنية التحتية المتعلقة بالحج".

يتم تقييم تأثير تحديد التحديات والفرص (جزء من المتغير المستقل) على تحسين الخدمات والبنية التحتية (جزء من المتغير التابع).

الفرضية الرابعة" :إن تطبيق أدوات وأساليب فعّالة يعزز بشكل ملموس التواصل الثقافي بين الحجاج من مختلف الثقافات".

يتم قياس مدى تأثير الأدوات والأساليب الفعالة (المتغير المستقل) على التواصل الثقافي بين الحجاج (المتغير التابع).

مصطلحات الدراسة:

الحج والعمرة:

الحج والعمرة هما حجان دينيان مهمان في الإسلام. ويعتبر كل من الحج والعمرة من العبادات التي لها أهمية دينية وروحية هائلة في الإسلام. أنها توفر فرصة للمسلمين للتواصل مع إيمانهم، والاستغفار، وتعزيز علاقتهم مع الله. تعد رحلات الحج هذه أيضًا بمثابة وسيلة للوحدة، حيث تجمع المسلمين من خلفيات وثقافات متنوعة لأداء أعمال العبادة والمشاركة في العبادة الجماعية.

الحج:

يشير الحج في المصطلحات الإسلامية إلى الحج السنوي إلى مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية. إنها أحد أركان الإسلام الخمسة وهي واجبة على جميع المسلمين القادرين جسدياً والقادرين مالياً على أدائها مرة واحدة على الأقل في حياتهم. يتم أداء فريضة الحج خلال شهر ذي الحجة الإسلامي، وتحديداً بين اليوم الثامن والثاني عشر من الشهر. وهو يتضمن سلسلة من الشعائر والعبادات، اقتفاءً لخطى النبي محمد (ﷺ)، وإحياء تجارب النبي إبراهيم (إبراهيم) وآله. تشمل مناسك

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

الحج الرئيسية الطواف حول الكعبة، والمشي بين الصفا والمروة (المعروفة بالسعي)، والوقوف في سهل عرفات، والمبيت في مزدلفة، ورمي الأعمدة التي تمثل الشيطان (المعروف باسم الجمرات)، والذبح للحيوان (المعروف باسم الأضحية). الحج رحلة روحية عميقة ترمز إلى الوحدة والتواضع والاستسلام لله. (خالد، ٢٠١٧)

العمرة.

العمرة، والمعروفة أيضاً بالحج الأصغر، هي عبادة تطوعية في الإسلام يمكن أداؤها في أي وقت من السنة. وعلى عكس الحج، فإن العمرة ليس لها نفس الوضع الإلزامي، ولكنها تحمل أهمية روحية كبيرة بالنسبة للمسلمين. تشمل مناسك العمرة زيارة مدينة مكة المكرمة، وأداء الطواف حول الكعبة، والمشي بين الصفا والمروة. وفي حين أن مناسك العمرة تشبه بعض جوانب الحج، إلا أنها حج أقصر وأقل شمولا. يقوم المسلمون بالعمرة لطلب البركة والمغفرة والتطهير الروحي. ويمكن أداؤها بشكل مستقل أو بالاشتراك مع الحج، المعروف باسم حج العمرة. (على، ٢٠١٨)

منصات التواصل الثقافي:

تشير منصات التواصل الثقافي إلى المساحات أو الأحداث أو الأنشطة التي يجتمع فيها أفراد من خلفيات ثقافية مختلفة لتبادل الأفكار والقيم والمعتقدات والممارسات. تعمل هذه المنصات على تسهيل التفاعل والحوار بين الأشخاص ذوي الهويات الثقافية المتنوعة، وتعزيز التفاهم المتبادل والاحترام والتقدير للاختلافات الثقافية. الهدف من منصات التواصل الثقافي هو تعزيز الحوار والتبادل والتعاون بين الثقافات، مما يساهم في نهاية المطاف في تعزيز الوحدة والتنوع والوئام بين الثقافات في المجتمع. (محمد، ٢٠٢٠)

خلال موسم الحج، تُستخدم منصات التواصل الثقافي لتعزيز التواصل وتبادل المعرفة بين الحجاج وتوفير محتوى ذو قيمة. وبعض المنصات المهمة مثل : منصة المركز الإعلامي الافتراضي و ومنصة وبطاقة الحج الذكية.

الحجاج والمعتمرون:

وهم الأشخاص الذين يقومون بأداء فريضة الحج أو العمرة.

الوعي الثقافي:

يشير إلى فهم الأفراد والمجتمعات للثقافات المختلفة واحترامها، وهو أحد أشكال الوعي الاجتماعي الذي يمكن الفرد من إدراك مجتمعه وقضاياه من منظور تاريخي شامل، وتحليل هذه القضايا على مستوى نظري متماسك والقيام بدوره الاجتماعي الملموس في الحفاظ على تراث المجتمع الفكري ومبادئه الأصيلة مستعيناً بقدراته ومهاراته وكفاءته العلمية والفكرية. (شلدان، ٢٠٠٦)

وعرفه دورنيس وآخرون بأنه: معرفة أوجه الشبه والاختلاف بين

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

المجموعات المتنوعة في مجالات التعبير الثقافي، مثل اللغة، وأنماط القرابة، الدين، والمواد الغذائية. (Doorenbos et al., 2005)

وعرفته كامبانا بأنه: الفحص الذاتي المتعمد والاستكشاف العميق للتحيزات الشخصية لدينا، والصور النمطية، الأحكام المسبقة والافتراضات التي تحتفظ بها عن الأفراد الذين يختلفون عنا. (Campinha,2007)

التنوع الديني:

كما أن التنوع الديني يعبر عن تعدد الديانات والمعتقدات والممارسات الدينية للأفراد الذين يشاركون في الحج والعمرة، وهو الاعتراف والسماح لأديان المجتمع وطوائفه ومذاهبه وجماعاته وأحزابه بإظهار عقائدهم وآرائهم وتوجهاتهم وممارستها والدعوة إليها عن طريق التجمعات السلمية من غير إضرار بالآخرين. (القحطاني، ٢٠١٠)

والتنوع الديني هو تنظيم حياة المجتمع وفق قواعد عامة مشتركة، تحترم وجود التنوع والاختلاف في اتجاهات السكان في المجتمعات ذات الأُطر الواسعة، وخاصة المجتمعات الحديثة، حيث تختلط الاتجاهات الأيديولوجية والفلسفية والدينية. (ذبيان وآخرون، ٢٠١٩)

التنوع الديني في الحج يشير إلى التنوع والاختلاف الذي يظهر في تجربة الحج للأفراد من مختلف الثقافات والجنسيات .يمكن أن يكون التنوع في الحج على مستوى الزمان والمكان، وفي صفة الحج نفسه، وفي الأعمال التي يقوم بها الحاج إلى بيت الله الحرام هذا التنوع يعكس الغنى والتعددية في العبادة ويساهم في تعزيز التواصل الثقافي والوحدة بين المجتمعات المتنوعة.(حكيم,٢٠٢٢)

التبادل الثقافي:

يشمل التفاعل والتبادل بين الثقافات المختلفة، سواء من خلال اللغة والعادات والتقاليد بين الأفراد والمجتمعات.

والتبادل الثقافي هو التفاعل والتبادل الثقافي بين الأفراد من تنوعات مختلف وثقافات متعددة.

التواصل الديني:

يشير إلى التفاعل والتواصل بين الحجاج والعاملين في الخدمات الدينية في مكة المكرمة والمدينة المنورة، بما في ذلك العلماء والمشايخ والدعاة.

كما نعني بالتواصل الديني: عملية تبليغ وإيصال الرسالة الإسلامية (القرآن وما وافقه من السنة النبوية الصحيحة تبييناً وشرحاً)، إلى كافة الناس على اختلاف ألوانهم وألسنتهم، بالحكمة، والتربية والموعظة الحسنة والجدال الحسن، عبر مختلف مؤسسات التنشئة الاجتماعية (البيت، المدرسة، المسجد، الجامعة، المدارس الدينية ...الخ). وذلك بغية توطيد الصلة مع الله الخالق من جهة، لتهذيب الأنفس،

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

ونسج علاقات قوية ومتينة بين أفراد المجتمع من جهة أخرى. (قدوري، ٢٠٢٠)

الوحدة الثقافية:

الوحدة الثقافية تشير إلى مجموعة من الثوابت والقيم والمعتقدات المشتركة بين أفراد مجموعة ثقافية واحدة، مثل نمط الحياة، اللغة، الديانة، والتقاليد. وتستند على فكرة أساسية بأن المجتمعات البشرية تمتلك ثقافاتها الفريدة والقيم المشتركة، وعلى الرغم من التنوع بين المجتمعات، فإن هناك قيماً أساسية مشتركة تجمع بينها. (أبو سكين، ٢٠١٤)

وأيضاً تعني التلاحم والتكامل بين أفراد المجتمع بغض النظر عن اختلافاتهم الثقافية والاندماج والتواصل بين الحجاج من مختلف الثقافات لتعزيز الفهم المتبادل والتآلف فيما بينهم.

الاطار النظري

الوعي الثقافي Cultural Awareness

الوعي الثقافي يمثل القدرة على فهم وتقدير العادات والقيم والمعتقدات في الثقافات المختلفة، وهو أساسي لبناء التواصل الثقافي الفعّال. بفهم الاختلافات الثقافية وتقديرها، يمكن للأفراد تجاوز التحديات والصعوبات التي قد تنشأ نتيجة للثقافات المختلفة وبناء علاقات تعاونية ومتبادلة مع الآخرين. وهذا يساهم في تعزيز التواصل والفهم المتبادل بين الأفراد والمجتمعات المختلفة. (Birkholz,2009)

مستويات الوعي الثقافي:

هناك عدة مستويات من الوعي الثقافي التي تعكس كيف ينمو الافراد في إدراك الاختلافات الثقافية مع الآخرين وهي كما يلي:

١. المستوى الأول: طريقتي هي الطريقة الوحيدة: ويُمكن وصفه بأنه مرحلة ضيقة للفهم، حيث يعتبر الفرد أن طريقته في الحياة هي الطريقة الوحيدة والصحيحة. يميل الشخص في هذه المرحلة إلى تجاهل أو إنكار الاختلافات الثقافية، معتبرًا أن طريقته هي الأفضل دائمًا. يمكن أن يكون هذا التفكير عائقاً أمام التواصل الثقافي البناء والتفاهم المتبادل بين الأفراد من ثقافات مختلفة.

٢. المستوى الثاني: في المستوى الثاني من الوعي الثقافي، يكون الفرد على دراية بوجود طرق مختلفة للأشخاص الآخرين للتعامل مع الأمور، لكنه لا يزال يفضل طريقته الخاصة ويعتبرها الأفضل. يعتبر الفرد الاختلافات الثقافية كمصدر للتوتر أو المشاكل، وقد يميل إلى تجاهل هذه الاختلافات أو تقليل أهميتها. يتسم هذا المستوى بالتسمية "المرحلة الثنائية".

٣. المستوى الثالث: طريقتي وطريقتهم: في المستوى الثالث من الوعي الثقافي، يدرك الفرد طريقته الخاصة للتعامل مع الأمور، ويدرك أيضًا طرق الآخرين. يقوم الفرد بالاختيار بين الطريقتين وفقًا للحالة أو الموقف الذي يواجهه، مدركًا

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

بأن كل طريقة لها فوائد وعيوبها. يدرك أيضًا أن الاختلافات الثقافية قد تؤدي إلى مشاكل وفوائد على حد سواء، ويكون مستعدًا لاستخدام التنوع الثقافي لإيجاد حلول جديدة أو بدائل. يُعتبر هذا المستوى بمرحلة التعاون والتفاعل.

٤. المستوى الرابع: طريقنا: في المستوى الرابع من الوعي الثقافي، يعمل الفرد مع الآخرين من خلفيات ثقافية متنوعة لخلق ثقافة مشتركة مع الآخرين. يسعى الفرد إلى إنشاء حوار مع الآخرين والتفاعل معهم بهدف ابتكار معانٍ جديدة وقواعد جديدة لتلبية احتياجات معينة. يتميز هذا المستوى بالتعاون والتفاعل الفعّال مع الآخرين، وتحقيق التشاركية في صنع القرارات وإيجاد الحلول المبتكرة. (Quappe & Cantatore, 2005)

التعدد والتنوع الديني والثقافي.

أولاً: التعدد والتنوع الديني

التعددية والتنوع في الدين الإسلامي يُشير إلى أن التعددية والتنوع في البشرية هي جزء من الفطرة التي خلقها الله سبحانه وتعالى، ولكنها ليست من السنن الثابتة التي لا يمكن تغييرها. إن التعددية والتنوع تمثل مبدأً إسلامياً أساسياً. ويُشير إلى أن البشرية ليست موحدة في الآراء والاعتقادات، ولكنها متنوعة ومتعددة. يقول عز وجل: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ﴾. [يونس : ٩٩]

والتعددية هي تنوع في بيئة ما لا يقبل أن يكون واحداً، وملاكها الاعتراف ببداهة التعدد والتنوع الثقافات والأديان واللغات والتجارب البشرية، والتعددية هي إطار للتفاعل تظهر فيه المجموعات التي تحترم التسامح مع الآخرين، والتعايش المثمر والتفاعل بدون صراع وبدون انصهار. (المخزومي، ٢٠١٧)

وعرفت الموسوعة السياسية التعددية بأنها مفهوم ليبرالي ينظر إلى المجتمع على أنه يتكون من روابط سياسية وغير سياسية متعددة ذات مصالح متباينة ومشروعة. (الموسوعة السياسية، ١٩٨٥)

وتعُرف التعددية أيضاً بأنها" الاعتراف والسماح لأديان المجتمع وطوائفه ومذاهبه وجماعاته وأحزابه بإظهار عقائدهم وآرائهم وتوجهاتهم، وممارستها والدعوة إليها عن طريق التجمعات السلمية، من غير إضرار بالآخرين. (القحطاني، ٢٠١٠)

كما يعرف مبدأ التعددية على أنه الاعتراف بوجود تنوع في الانتماءات في مجتمع واحد أو دولة تضم مجتمعاً أو أكثر، واحترام هذا التنوع وقبول ما يترتب عليه من اختلاف أو خلاف في العقائد، وإيجاد صيغ ملائمة للتعبير عن ذلك في إطار مناسب وبالحسنى بشكل يحول دون نشوب صراع ديني يهدد سلامة المجتمع. (الناصري، ٢٠١٦)

التعددية تعزز الاحترام المتبادل بين أفراد المجتمع، وتعزز الوحدة وتحقق

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

المساواة والعدالة في الحقوق والفرص، وتعتبر الحفاظ على التنوع والتعددية أساساً لتطوير المجتمع وتعليمه وتنميته الثقافية والتربوية. (بحر العلوم، ٢٠١٥)

وفي المجتمعات التي تتميز بالتعددية الثقافية، يعتمد تشكيلها على اختلافات بين مجموعاتها المتنوعة، ولكن مجرد وجود هذه الاختلافات لا يثبت وجود التعددية بذاته، بل لابد وأن تحتوي على اختلافات جوهرية في المؤسسات الأساسية للجماعات الثقافية المختلفة. بل وأكثر من هذا لابد وأن تؤدي هذه الاختلافات إلى حدوث تعارض بين هذه الجماعات وباقي المجتمع، مما قد يستدعي استخدام القوة من قِبل الجماعة الثقافية السائدة. (القاضي، ٢٠١٨)

ثانياً: التعدد والتنوع الثقافي

التعددية الثقافية هي منظومة فكرية ونظرية تتعامل مع المجتمعات غير المتجانسة، وتهدف إلى التعامل مع واقع وجود أقليات لغوية وقومية وعرقية ودينية في المجتمعات الأكبر. تستخدم هذه النظرية في تحليل علاقات الأغلبية المسيطرة والدولة القومية مع الأقليات والجماعات المهمشة. والمعنى اللغوي للتعددية يشير إلى عدم الواحدية أو التفرد، حيث يعبر عن وجود أشياء متعددة بدلاً من شيء واحد، مما يدل على عدم الوحدة المطلقة. (عاشور، ٢٠١٣)

تعرف التعددية الثقافية على أنها: نظرية وسياسة في التعامل مع التنوع الثقافي بحيث يستند إلى فكرة اقتسام السلطة ما بين الجماعات الثقافية في مجتمع ما، وعلى أساس المساواة والعدالة الثقافيتين، والاعتراف رسمياً بكون تلك الجماعات متمايزة ثقافياً، ومن ثم تطبيق ذلك عملياً من خلال سياسات معينة تميل إلى مساعدة تلك الجماعات والتعزيز من تمايز كل منها تلقائياً. (على، ٢٠١٦)

وعرفت أيضاً على أنها سياسة في التعامل مع التنوع الثقافي وأسلوب في معالجة ظاهرة انبعاث الأقليات الثقافية، وتركز على فكرة اقتسام السلطة ما بين الجماعات الثقافية في مجتمع ما، اقتساماً على أساس المساواة والعدالة، وترتبط بالتنوع الثقافي في سياسة تنظيمية لهذا التنوع، لذلك ينبغي الاعتراف بشكل رسمي بالجماعات المتمايزة ثقافياً ليتم ذلك عملياً من خلال سياسات معينة، فيكون من واجب الدولة الاعتراف بتعدد المجموعات الأثنو-ثقافية وجعلها تتعايش تعايشاً سليماً وملائماً للمناخ السياسي العام في حدود إمكاناتها المتوفرة. (ضيف الله، ٢٠١٥)

وعلى ذلك تؤكد على الاعتراف والقبول بالتنوع الثقافي بمعنى اعتماد التعددية الثقافية يأتي كمقترب أو كسياسة للتعامل مع التنوع الثقافي ولا يعني وجود التنوع الثقافي بحد ذاته وجود تعددية ثقافية، فقد يكون هناك تنوع ثقافي في المجتمع الواحد لكن لا توجد سياسات لإدارة هذا التنوع والاعتراف به. (فاضل، ٢٠٢٠)

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

التواصل الديني

التواصل الديني يعني نقل رسالة الإسلام، من خلال القرآن والسنة النبوية الصحيحة، إلى جميع الناس بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية واللغوية، بطرق متنوعة تشمل الحوار البناء، والتربية، والموعظة الحسنة بهدف توطيد العلاقة مع الله وتنمية الأخلاق الإسلامية، بالإضافة إلى بناء علاقات مجتمعية قوية ومتينة. ويتم ذلك من خلال غرس القيم الدينية والروحية والاجتماعية في مختلف المؤسسات الاجتماعية مثل البيت، والمدرسة، والمسجد، والجامعة، والمدارس الدينية، من أجل تهذيب الأنفس وتعزيز التواصل والتعاون بين أفراد المجتمع. (قدوري، ٢٠٢٠)

تجربة الحاج والمعتمر والبنية التحتية والخدمات المقدمة.

يتمثل مفهوم التجربة في المعارف والخبرات التي يكتسبها الفرد حول واقعه المعاش، أو هي الخبرة الإنسانية المكتسبة نتيجة احتكاك الناس بالواقع، والتي تشمل جميع مناحي الحياة، وتتميز بالعفوية والمباشرة، ويتداخل فيها الحسي بالعاطفي بالعقلي. (الحمام، ٢٠١٨)

ويعزى مفهوم تجربة الحاج والمعتمر إلى أن "الحج ليس محض مكان مقدس ومجموعة من الطقوس التي تحدث في جو من التسامي الروحي، بل هو أيضاً تجربة دينية والإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر لا يعني البعد عن الغرض الأساسي للحاج والمعتمر المتمثل في أداء فريضة الحج والعمرة، بل يسعى بأن يجعل هذه الفرائض في إطار التحليل والفهم. بحيث يكون الحج والعمرة كتجربة دينية لا تقتصر على السلوك الديني وانما تصبح ممارسة تتسم بالفهم والادراك لشعائر الدينية ولطبيعة المكان وقدسيته، كما أنها ممارسة عابرة لثقافات تبحر بالفرد في عظيم صنع الله في البشر وتنوع ثقافاتهم واختلاف ممارساتهم. (المطيري، ٢٠٢٣)

تعتبر البنية التحتية والخدمات أمراً حيوياً لتعزيز التواصل والتفاهم الثقافي بين الحجاج والمعتمرين. ويجب توفير وسائل نقل مريحة وفعَّالة للحجاج والمعتمرين داخل المدينة المقدسة وأثناء الرحلات بين المواقع المقدسة. ينبغي تنظيم جدول نقل موثوق به وتوفير وسائل نقل عامة وخاصة تلبي احتياجات الحجاج والمعتمرين. كما يجب توفير إمكانيات إقامة جيدة وملائمة لهم، بما في ذلك فنادق ومنشآت سكنية نظيفة ومريحة، وتوفير الخدمات الأساسية مثل الطعام والشراب والنظافة.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي توفير خدمات صحية عالية الجودة وملائمة للحجاج والمعتمرين، بما في ذلك وجود مرافق طبية وصيدليات في الأماكن المقدسة ومحيطها. ويجب توفير الرعاية الصحية اللازمة للحالات الطارئة والأمراض الشائعة. وأيضاً الاهتمام بتوفير وسائل الاتصال المناسبة وتكنولوجيا المعلومات لتسهيل التواصل وتيسير وصول الزوار إلى المعلومات المهمة، مثل شبكات الإنترنت ونقاط الواي فاي وتطبيقات الهاتف المحمول. (يحيي، ٢٠١٧)

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

علاوة على ذلك، يجب أن تتخذ إجراءات أمنية فعَّالة لضمان سلامة الحجاج والمعتمرين. وتوفير التدابير الأمنية اللازمة، مثل تواجد الشرطة والحرس الأمني، وتوفير المساعدة والإرشادات للزوار في حالات الطوارئ. لذا يجب أن تشمل البنية التحتية خدمات دينية مناسبة، مثل مكتبات ومراكز للدروس الدينية والوعظ، وتوفير أماكن للعبادة وأداء الطقوس الدينية.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي توفير دليل متخصص يحتوي على معلومات وتوجيهات مفصلة للزوار، وذلك لتعزيز التواصل والتفاهم الثقافي بين الحجاج والمعتمرين. وأن تكون البنية التحتية مجهزة جيداً لاستيعاب عدد كبير من الزوار، بما في ذلك المطارات ومحطات القطار والحافلات والمواقف والطرقات. وأن تكون هذه المرافق مجهزة بشكل مناسب لضمان انسيابية وسهولة حركة الحجاج والمعتمرين.

وعلى ذلك يمكن القول أنه يجب تحسين البنية التحتية والخدمات المقدمة بما يتلاءم مع احتياجات الحجاج والمعتمرين وأن تكون هناك استراتيجية شاملة للتطوير والتحسين المستمر، بالتعاون مع الجهات المعنية والمسؤولين المحليين والمجتمع المحلي، لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتجربة مريحة وملائمة للزوار.

وأن يكون هناك تركيز على توفير تجربة حج وعمرة متكاملة، تضمن التواصل والتفاهم الثقافي بين الحجاج والمعتمرين، وتعزز الروحانية والتأمل والتركيز الديني خلال هذه الرحلة الروحية المهمة. (رؤية المملكة ٢٠٣٠)

أهمية الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر

تعد رحلة الحج والعمرة تجربة دينية وثقافية فريدة، تمزج بين العبادة والتواصل الثقافي، وتعمل على تعزيز الفهم والتقارب بين الناس من مختلف الثقافات والخلفيات. يشكل الإثراء الثقافي أحد العوامل الأساسية في هذه التجربة، حيث يساهم في توسيع آفاق الحجاج والمعتمرين، ويعمق فهمهم للتاريخ والثقافة المحلية في البلاد التي يزورونها، ويُعتبر الإثراء الثقافي في تجربة الحج والعمرة خطوة نحو تحول الحاج والمعتمر من مجرد ضيف إلى شريك فعّال. يتم تدريبهم على الالتزام بالأخلاق الإسلامية والحفاظ على البيئة، وذلك من خلال برامج تثقيفية مستدامة وموجهة نحو الهدف المنشود.

وتتعدد أهمية الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر لتشمل العديد من المجالات ومن هذه المجالات ما يلي: (المطيري، ٢٠٢٣)

(١) المجال الديني والمناسك الدينية:

توطيد أصول الدين الحنيف وغرس قيمه وتعاليمه، وتحقيق العبودية لله عز وجل، يعد تثقيف الحاج والمعتمر دينيًا من أهم الأولويات، إذ يشكل هذا الأمر عملاً بالغ الأهمية نحو تحقيق الغاية العظمى التي خلق الإنسان من أجلها، كما ذكر الله تعالى في القرآن الكريم: ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾. [الذاريات:٥٦]

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

ومن جانب آخر يساهم الإثراء الثقافي في مجال المناسك الدينية في توطيد الروابط بين الشعائر الدينية والإرث التاريخي الإسلامي، مما يجعل أداء العبادات وشعائر الحج والعمرة تجارب ممتعة ومفيدة، تميزها الفهم العميق والتقدير لأعمال العبادة والشعائر الدينية ولطبيعة المكان وقدسيته.

(٢) المجال الاجتماعي والصحي

يساهم التثقيف الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر في تعزيز وحدة الأمة الإسلامية من خلال تعزيز التواصل والتعاون بين الأفراد والجماعات المختلفة، حيث يعمل على تعزيز الروابط الاجتماعية وتشجيع المشاركة المشتركة في المصالح المشتركة، مما يسهم في تقريب الآراء والتفاهم بين الأفراد وتخفيف التوترات وتحقيق المساواة والوحدة.

وفي المجال الصحي يُعتبر الإثراء الثقافي أمراً ذا أهمية كبيرة في توعية الحجاج والمعتمرين، حيث يُسهم في نشر المعلومات والحقائق التي تؤثر على سلوك الفرد واتجاهاته، والتي بدورها تؤثر على المجتمع حيث يحافظ التثقيف الصحي على الصحة البدنية والعقلية للفرد، مما يُمكن الحجاج والمعتمرين من أداء مناسكهم بيسر وسهولة، ويسهم في تخفيف انتشار الأمراض والأوبئة من خلال اتباع القواعد الصحيحة للحفاظ على الصحة العامة. وبالتالي، يُقلل من الأعباء المادية على الدولة ويُساهم في تكوين جيل واعٍ قادر على الإنتاج والمساهمة في بناء المجتمع.

(٣) المجال الاقتصادي والبيئي

في المجال الاقتصادي يتيح للحجاج والمعتمرين فرصة الاطلاع على التنوع الحضاري والتراث التاريخي الذي تتمتع به البلاد، بالإضافة إلى التطور الامثل في مجال الخدمات مما يعمل على إبراز مكانة المملكة على الساحة الدولية كوجهة سياحية متميزة، حيث تُعتبر موطناً للديانات السماوية ومصدراً للتراث والحضارة والتطور، وتنمية المجال الاقتصادي لا تقتصر على الدولة فحسب، بل تشمل الحاج والمعتمر والمواطن والمقيم على حد سواء. فالاطلاع على ثقافات الآخرين واكتساب الخبرات يمكن أن يسهم في توسيع آفاق الفرد وزيادة فرص التعاون والتبادل التجاري. كما يمكن أن يساهم الحج والعمرة في إيجاد فرص اقتصادية متنوعة، سواء من خلال الاستثمارات المباشرة أو التعاون في المشاريع التجارية المشتركة.

وفي الجانب البيئي يعمل التثقيف البيئي للحجاج والمعتمرين على المحافظة على مقومات الحياة المحيطة بالفرد، مما يؤثر بشكل إيجابي على الصحة العامة للفرد والمجتمع، فهو يشجع على الحفاظ على البيئة وتقليل التلوث، مما يقلل من الحاجة إلى الإصلاحات البيئية وأعمال النظافة التي تتطلب استثمارات مالية كبيرة من المال العام، كما يعزز الإثراء الثقافي في المجال البيئي مفهوم شكر النعم وتعظيم شعائر الله من خلال المحافظة على البيئة والتعامل الحكيم معها. فهو يعمل على زيادة الوعي

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

بأهمية الحفاظ على الطبيعة واحترامها، ويشجع على تبني سلوكيات بيئية صحيحة ومسؤولة.

(٤) في المجال التطوعي والمعرفي:

في المجال التطوعي يؤدي الاثراء الثقافي إلى التعاون بين أفراد الأمة الإسلامية وتعزيز قيم البذل والعطاء وهما من الأسس الهامة في تحقيق التواصل الثقافي وتعزيز الوحدة بين المسلمين. يشير القرآن الكريم إلى أهمية التعاون في البر والتقوى، ويحث على اتباع هذه القيم الإيجابية. وفي السنة النبوية، كما يعمل التثقيف في المجال التطوعي على تعزيز العبودية لله عز وجل من خلال تحفيز الأفراد على أداء الأعمال التطوعية، وتقديم الخدمات للآخرين، وبذلك يعمل التثقيف في المجال التطوعي على تعزيز التواصل الثقافي والوحدة الإسلامية، ويسهم في تعزيز العبودية لله من خلال دعم الخدمات الإنسانية وتقديم المساعدة للآخرين.

اما في المجال المعرفي يساهم الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر في توسيع دائرة المعرفة وتنمية الوعي لديهم في مختلف المجالات، سواء الدينية، التربوية، الاجتماعية، أو غيرها فيصبح الحاج والمعتمر بفضل هذه التجارب مشاركاً فعالاً في نجاح موسم الحج والعمرة، ويتحولون إلى أفراد مسلمين مثقفين يساهمون في إعمار الأرض بناءً على القيم الإسلامية. ويشير القرآن الكريم إلى أهمية العمل الصالح والتعاون في تحقيق الخير والرخاء، "وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ" (المائدة: ٢). ومن خلال تحقيق هذه المعارف والخبرات، يتمكن الفرد المسلم من رفع شأنه ومكانته في مجتمعه وفي العالم، مما يعزز سمعة الإسلام وينشر قيمه السامية.

إنَّ تنمية الوعي المعرفي لدى الحجاج والمعتمرين من خلال الإثراء الثقافي ينعكس إيجاباً على الجانب الروحي والنفسي لهم، فيتسنى لهم تحقيق أداء الفرائض بوعي وتأمل، مما يجعل رحلتهم إلى البقاع المقدسة تحمل معنى عميقاً وهدفاً واضحاً. بتأدية مناسك الحج والعمرة بتفكير متأنٍ، يتحقق لهم الأجر العظيم والثواب الجزيل، ويكونون على درجة أعلى من التطهير الروحي وتحقيق السعادة النفسية. (يحيي، ٢٠١٧)

التحديات الثقافية في تجربة الحجاج والمعتمرين

تشهد رحلة الحج والعمرة تواجداً كبيراً للحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات والخلفيات الثقافية. ومع أن هذه التجارب الدينية المقدسة تجسد الروحانية والتفاني، إلا أنها تحمل معها تحديات ثقافية قد تؤثر على فهم الآخر والتواصل الثقافي. لذا، يُعَدُّ تعزيز التواصل الثقافي والوحدة بين الحجاج والمعتمرين من أهم الأهداف.

إنَّ رحلة الحج والعمرة فرصة للحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

والخلفيات الثقافية للتواجد والتفاعل معًا. وعلى الرغم من أن هذه التجارب الدينية المقدسة تجسد الروحانية والتفاني، إلا أنها تواجه تحديات ثقافية قد تؤثر على فهم الآخر والتواصل الثقافي. لذا، يعد تعزيز التواصل الثقافي والوحدة بين الحجاج والمعتمرين من أهم الأهداف.

تواجه الحجاج والمعتمرون تحديات ثقافية متعددة أثناء رحلتهم، وقد يؤدي عدم الفهم المتبادل والتفاهم الثقافي إلى صعوبات في التواصل والتعايش السلمي. فعلى سبيل المثال، قد يواجه الحجاج صعوبة في فهم اللغة المحلية والتواصل مع السكان المحليين، مما يعرقل تبادل المعلومات والتفاهم المتبادل. بالإضافة إلى ذلك، تختلف المفاهيم والممارسات الثقافية المتعلقة بالحج والعمرة بين الثقافات المختلفة، مما يمكن أن يؤدي إلى تفسيرات مغايرة وتفاهم ضعيف. يمكن لتفسيرات هذه المفاهيم أن تختلف بين السكان المحليين والحجاج، مما يمكن أن يؤدي إلى توترات ثقافية في بعض الحالات، بالإضافة إلى ذلك، قد تشمل التحديات الثقافية أيضًا استخدام الأيدي المفضلة أثناء تناول الطعام أو الشراب، والذي يعكس تقاليد وتعاليم دينية وثقافية محددة. ومن المثير للاهتمام أن هذه التقاليد قد تتضمن توجيهات دينية توصى باستخدام اليد اليمنى للأعمال النظيفة، بينما تعتبر اليد اليسرى غير مناسبة لهذه الأنشطة.

كذلك وجد كل من Kamaruzzaman & Zakaria (٢٠١٨)، أن الحجاج والمعتمرون الذين يؤدون الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية يواجهون تحديات مع وسائل الراحة الحديثة، مثل استخدام المصاعد وفهم الإشارات الاتجاهية، حيث أن كثيرون منهم غير مألوفين بتشغيل المصاعد ويفضلون استخدام السلالم، مع الاعتماد على زملائهم المسافرين للتوجيه. كما نشأ الارتباك أيضاً مع بوابات المسجد، مما أدى إلى فقدان الممتلكات المفقودة، كذلك واجه الحجاج صعوبة في تفسير الإشارات العربية والإنجليزية واعتمدوا على العلامات المميزة للتوجيه. وبعضهم يحمل افتراضات خاطئة حول وسائل النقل في المملكة العربية السعودية، متوقعين استخدام الجمال بدلاً من السيارات. حيث تمثل الفروق الثقافية والعدم الاعتياد على البنية التحتية الحضرية تحديات للحجاج خلال رحلتهم.

استراتيجيات الإدارة الثقافية.

نظراً لتعدد الثقافة وتوعها بين الحجاج والمعتمرين لذلك، من المهم تعزيز التفاهم الثقافي والتواصل بين الحجاج والمعتمرين، من خلال تعلم الثقافة واللغة المحلية، والتواصل باحترام وتسامح، والتفاعل مع الحجاج والمعتمرين من خلفيات مختلفة، واحترام الأماكن المقدسة والمعتقدات الدينية للآخرين، والتعاون والتعاضد مع الآخرين، والاحتفاء بالتنوع الثقافي وتوسيع آفاق الفهم والتجارب.

وفي ظل تنوع الثقافات التي يأتي منها الحجاج والمعتمرون، تبرز أهمية تطوير

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

استراتيجيات فعَّالة لإدارة تجاربهم وتعزيز التواصل الثقافي والوحدة بينهم، ومن الاستراتيجيات والعوامل التي يمكن ان تساعد في ذلك ما يلي:

- للجهات المنظمة دوراً هاماً في تعزيز التواصل الثقافي من خلال توفير برامج تعليمية وتثقيفية قبل وأثناء رحلة الحج والعمرة من خلال تضمين هذه البرامج ورش العمل والندوات التي تعرض الثقافات المختلفة وتشجع على التفاهم والتعايش السلمي.
- كذلك فإنَّ إقامة فعاليات تثقيفية وترفيهية تجمع بين الحجاج والمعتمرين من ثقافات مختلفة ، حيث يتاح للجميع فرصة لاكتشاف وتجربة تراث الثقافات المختلفة.
- تشجيع التبادل الثقافي بين الحجاج والمعتمرين من خلال إقامة منتديات ومجموعات مناقشة لمناقشة القضايا الثقافية والدينية المشتركة وهذه المنتديات تكون فرصة للتعلم المتبادل وتبادل الآراء والتجارب بين الأفراد من ثقافات مختلفة.

الدراسات السابقة

تمثل الدراسات الأدبية جزءًا هاماً من البحوث التي تناولت موضوع الدراسة الحالية أو أحد جوانبها وخلال عملية البحث، تم الوصول إلى مجموعة من هذه الدراسات التي سوف يتم تناولها في السطور التالية، مع ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.

دراسة: (محمد عرفات، ٢٠٢٤)، بعنوان: التعدد الثقافي والحج: الشتات كوسطاء للمواجهات الثقافية المتعددة.

تعد مكة المدينة الإسلامية المقدسة واحدة من أهم وجهات الهجرة للمسلمين، وقد أصبحت موطناً لعدة شتاتات على مر الزمن، حيث يصبح أفراد هذه الجاليات المنتشرة والمولودين والمربين في مكة عابرين للثقافات، فهم يحتفظون من جهة بثقافاتهم الأصلية ومن جهة أخرى هم يتبنون ممارسات العرب الغربيين الأصليين في مكة وغيرهم من الجاليات المنتشرة بينهم. وتضع هذه الجاليات المنتشرة استخدام تعددية ثقافاتهم في خدمة التواصل الثقافي عندما يتجمع الملايين من الحجاج في مكة لأداء فريضة الحج سنوياً. وقد هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ودراسة علم الاثنوجرافية لتأثيرات الهجرة على المدى الزمني. حيث تم مناقشة الافراد الذين يؤدون أدواراً مختلفة لضمان إتمام الحج بنجاح وراحة الحجاج، خاصة الافراد الماليزيين من جنوب شرق آسيا الذين يشتركون في نفس العرق، وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة عن أن الشتات يمتلكون ثقافة متعددة وديناميكية، وليست متجانسة وثابتة وحصرية. وإنها أيضاً وصف لكيفية تحويل الهجرة للأفراد والثقافات.

دراسة: محمد اندرقيري، ومحمد الإدريسي، ٢٠٢٣. بعنوان: دور استراتيجيات إدارة التغيير في تحول مؤسسات «أرباب الطوائف» إلى شركات مساهمة: دراسة

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

تطبيقية على مطوفي مؤسسة حجاج جنوب شرق آسيا.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين استراتيجيات إدارة التغيير (خطة التغيير، وخطة التواصل، وتنفيذ خطط التغيير والتواصل)، وبين نجاح مشروع التحول لدى مطوفي مؤسسة جنوب شرق آسيا. كما هدفت إلى التعرف على استراتيجيات إدارة التغيير التي تسهم في نجاح مشروع التحول لدى مطوفي مؤسسة جنوب شرق آسيا. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة. كما أن مجتمع البحث شمل جميع مطوفي أرباب الطوائف البالغ عددهم (١٦,١٠٠) مطوف ومطوفة، وتم اختيار عينة عشوائية من المجتمع بلغت العينة (٤٣٧) مطوف ومطوفة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن: أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة جداً على دور (خطط إدارة التغيير، وخطط الاتصال، وتنفيذ وتفعيل خطط إدارة التغيير والتواصل) في نجاح مشروع التحول في مؤسسة جنوب شرق آسيا وفق معايير الوضوح، والمشاركة، والتطوير المستمر. وأيضاً أظهرت النتائج وجود تواصل دائم وجيد بين المسئولين والعاملين بالمؤسسة مما يساهم في تحولها لشركة مساهمة، وكذلك انسيابية التواصل بسهولة بين الأقسام والإدارات المختلفة في المؤسسات المعنية مما يحقق الهدف المطلوب وهو التحول إلى شركات مساهمة. أخيراً، أوصت الدراسة بضرورة أن تعمل الإدارة على زيادة وتفعيل دور خطط إدارة التغيير في نجاح مشروع التحول في مؤسسة جنوب شرق آسيا، كما أوصت بالعمل على إسناد مشروعات التطوير والتغيير في المؤسسة إلى فريق عمل من خلال مشاركة الإدارة العليا والوسطى والعاملين تحقيقاً للتحول لشركة مساهمة، وبضرورة التأثير على سلوك العاملين سعياً للتحول المطلوب.

دراسة: ساره هليل المطّيري، ٢٠٢٣. بعنوان: الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر.

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض تجربة الحجاج والمعتمرين وإبراز مفهوم إثراء تجربتهم الثقافية، وذلك من خلال ربط الشعائر الدينية بالإرث الثقافي الإسلامي في المملكة العربية السعودية كما تهدف إلى تحديد خدمات جامعة أم القرى التي تساهم في إثراء تجربة الحجاج والمعتمرين وتقديم التوصيات التي تعزز دور الجامعة في هذا الصدد، وتم استخدام المنهج الوصفي وأداة المقابلة مع الأطراف ذات العلاقة بجامعة أم القرى في هذه الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن: الإثراء الثقافي يلعب دوراً مهماً في تعزيز تجربة الحجاج والمعتمرين، وأن توفير محتوى ثقافي وديني شامل يساعد على تعميق الفهم وتعزيز الاندماج في التجربة الحجية. وأشارت الدراسة أيضاً إلى أهمية توجيه الجهود نحو توفير التدريب والتوعية المستمرة للمشاركين في خدمة الحج والعمرة، لضمان تقديم تجربة ذات جودة عالية وتأثير إيجابي على الحجاج والمعتمرين، وتم جمع البيانات في العام ١٤٤٣ (ص٦٤٤) وكذلك سلطت

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

الدراسة الضوء على التحديات والمعوقات التي تواجه الإثراء الثقافي، مثل التنوع الثقافي وحاجز اللغة وضعف التنسيق بين الجهات المختلفة. ولذا، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون والتنسيق وتوفير المتطوعين المؤهلين لتحقيق الإثراء الثقافي بطريقة ملائمة ومحترمة لخصوصية الحجاج والمعتمرين. وتوسيع نشر مفهوم الإثراء الثقافي وزيادة الوعي به من خلال وسائل الإعلام والتوعية المستمرة لتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين، وفي تعزيز التنافسية العالمية للمملكة في هذا الصدد.

دراسة: Abalkhail, & Al Amri, 2022 بعنوان: إدارة موسم الحج في المملكة العربية السعودية من خلال الذكاء الاصطناعي والاستدامة

هدفت الدراسة إلى تحليل تجربة المملكة العربية السعودية في إدارة التجمعات الكبيرة باستخدام الذكاء الاصطناعي خلال فترة الحج، كذلك هدفت الدراسة إلى إنشاء نموذج يمكن استخدامه في ظروف مماثلة. قامت وزارة الحج السعودية بتنفيذ نظام متكامل يعتمد على الذكاء الاصطناعي، وذلك نظراً للتحديات الاستثنائية التي تواجهها وعدد الحجاج المحدود الذين يسمح لهم بأداء مناسك الحج في هذه الظروف، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما تم استخدام برنامج Arc Gis Pro 2.9.2 لإنتاج خرائط متعلقة بالدراسة، وقام الباحث بإجراء تحليل استراتيجي لتجربة السعودية في إدارة التجمعات باستخدام تحليل SWOT المتعلق بمجال الدراسة. وقد أظهرت هذه الدراسة أن: المملكة العربية السعودية أصبحت رائدة في إدارة التجمعات ومرجعًا ونموذجاً في إدارة التجمعات من خلال استخدام متزايد للذكاء الاصطناعي خلال جائحة كوفيد-١٩، وأن المملكة اتخذت جميع التدابير الاحترازية اللازمة لحماية الحجاج، ولم يتم الإبلاغ عن وقوع إصابات.

دراسة: تغريد يوسف قعدان، ٢٠٢١. بعنوان: التعدد والتنوع من المنظور الإسلامي.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح ظاهرة التعدد والتنوع في جوانبها المختلفة، مع التركيز على موقف الإسلام من التعدد والتنوع في أنواعه وتقسيماته المختلفة. كما سعت الدراسة أيضًا إلى التطرق إلى التعدد الديني والسياسي والثقافي والاقتصادي، وموقف الإسلام وتوجهه نحوها. تستند الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يسلط الضوء على التعدد والتنوع من منظور إسلامي، ومن خلال هذا المنهج، قدمت الدراسة وصفاً وتحليلاً للتعددية والتنوع في الفكر والثقافة من خلال تطبيق الفكر الإسلامي. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: التعدد الديني، أو رؤية الإسلام للتعدد بشكل عام، هو الحل المثالي لمشكلة الصراع الديني في العالم وللتعايش السلمي بين الأديان المختلفة. وأن التنوع في المجتمع الإسلامي هو أفضل دليل على تسامح الإسلام واعترافه بأن الاختلاف طبيعة عالمية. أيضاً يعتمد الإسلام على التعدد السياسي شريطة أن يكون مضبوطاً ضمن إطار الالتزام بتفوق الشريعة وعدم

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

الانحراف عن مبادئها المثبتة. أنَّ الاقتصاد الإسلامي يعتمد على أمور يفتقدها الأنظمة الأخرى، فهو يجمع بين الملكية الخاصة والعامة في نفس الوقت، مع النظر إلى أن كلاهما هو موارد وأن لكل منهما أهدافه ومصادره، شريطة أن تكون مشروعة. أخيراً يعبر التعدد الاقتصادي عن وجود أكثر من نظام اقتصادي في بلد واحد، وتهتم الشريعة الإسلامية بالجانب الاقتصادي.

دراسة: Zsuzsanna Bacsi, 2018 بعنوان: التنوع الثقافي وتنافسية السياحة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التنوع العرقي واللغوي والديني على تنافسية البلدان في قطاع السياحة، وذلك باستخدام مؤشر تنافسية السفر والسياحة (TTCI) في تحليل مقارن لـ ١٢٩ بلداً، تم تطبيق تحليل انحدار مقارن بين البلدان باستخدام متغيرات تحكمية مثل حجم السكان ومعدل الأمية وسنة استقلال البلد، وقد أظهرت النتائج أن التجزئة العرقية واللغوية ليست لها تأثير سلبي أو إيجابي على تنافسية السياحة، بينما التجزئة الدينية لها تأثير إيجابي وملموس، وأن التنوع الثقافي والتنوع الديني يمكن أن يكون جاذباً للسياح، وبالتالي قد يكون مفيداً لتعزيز تنافسية السياحة في البلدان ومع ذلك، قد يسبب التنوع الثقافي صعوبات في التفاهم وقلة الاستعداد للتعاون والشك.

دراسة: Kamaruzzaman Bustamam-Ahmad & Rahmi Zakaria, 2018عنوان: تجارب الفروق الثقافية خلال الحج: دراسة حالة حجاج أتشينيسي

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الاختلافات الثقافية التي يعاني منها حجاج من إقليم آتشيه خلال مراسم الحج. حيث يعتبر الحج أكبر طقوس دينية في العالم. وهدفت الدراسة إلى تقديم وجهة نظر إندونيسية تجاه هذه المسألة. وقد تم استخدام منهج ظاهري لفحص الاختلافات الثقافية التي يعاني منها حجاج آتشيه. كما تم استجواب تصورات الأشخاص الآتشيين الذين لم يسبق لهم الذهاب إلى مكة المدينة "القرويون" والأشخاص الآتشيين الذين بقوا في المملكة العربية السعودية والبلدان المجاورة "المقيمون". وقد أظهرت النتائج أن: الحجاج يعانون من اختلافات ثقافية في التواصل اللفظي والحركة الجسدية والمظهر الجسدي واللباس واستخدام الفضاء والوقت واللمس والصوت والرائحة. ومن الناحية الثقافية، يتمتع الحجاج بنظرة مختلفة عن القرويين والمقيمين. أعرب الحجاج عن صدمة ثقافية، بينما تشكل تصورات المحليين بشكل أساسي عن طريق القصص المتصورة وغير المؤكدة، وكانت تجارب المقيمين في البلدان العربية تؤثر على فهمهم لمراسم الحج.

دراسة: Rashidat Abidemi Anjorin, Avni Jansari, 2018 بعنوان: إدارة التنوع الثقافي في مكان العمل

يُعتبر التنوع الثقافي داخل محيط العمل مهماً بشكل متزايد في ظل اعتماد المزيد من المؤسسات عليه في سوق العمل العالمي. وقد تم ربط بعض آثاره بنتائج

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

الأداء وفقاً لاستعراضات سابقة، ونتيجة لذلك، هناك مزيد من الاقتراحات بضرورة دراسة كيفية إدارة التنوع الثقافي في مختلف المؤسسات وقد دمجت الجامعات كمؤسسات ممارسات التدويل الدولي من خلال الموارد البشرية والموظفين من خلفيات وبلدان مختلفة لتكوين جزء من التدويل الاقتصادي، هدفت الدراسة إلى فحص كيفية إدارة التنوع الثقافي في جامعة جونشوبينج للأعمال الدولية (JIBS) في السويد. كما أجرت تحقيقاً إضافياً حول تصور الموظفين لكيفية تقديم ممارسات وسياسات التنوع الثقافي من قبل إدارة الجامعة. وقد تم جمع النتائج التجريبية من خلال بحث نوعي. وتم الحصول على البيانات الأساسية للدراسة من خلال مقابلات شبه مبنية مع موظفي قسم الموارد البشرية والمعلمين من خلفيات وبلدان مختلفة. وقد تركزت المقابلات على فهم تصورات المعلمين لإدارة التنوع الثقافي في مكان العمل وكيفية تقديم الممارسات والسياسات لهم من قبل الإدارة، واستناداً إلى المقابلات، أظهرت النتائج أن: إدارة التنوع الثقافي كموضوع يتم فهمه بشكل جيد من قِبل كل من الإدارة والموظفين. ومع ذلك، كشفت الدراسة أن الموظفين لا يستشعرونه بنفس الطريقة التي يتم تقديمها لهم من قِبل الإدارة. فإن المسائل والممارسات المتعلقة بإدارة التنوع الثقافي لا تتم توفيرها بشكل كامل من قبل الإدارة داخل بيئة العمل. من الضروري أن توفر الإدارة هيكلًا يتم تواصله بشكل فعَّال.

دراسة: Eman Nabil Ramadan & Nehad Ahmed Ibrahim Zahra, 2016 بعنوان: الوعي لدى الحجاج بالمخاطر الصحية خلال الحج

سعت الدراسة إلى استكشاف التحديات الصحية التي تواجه الحجاج خلال موسم الحج، حيث تعتبر هذه الفعالية الدينية مناسبة جماعية تشكل تحديات كبيرة للصحة العامة، خاصة فيما يتعلق بانتقال الأمراض المعدية. وكل عام، تستضيف المملكة العربية السعودية موسم الحج، الذي يعتبر أكبر تجمع ديني سنوي حيث يأتي أكثر من ٢ مليون شخص من أكثر من ٧٠ دولة. تعيش الحجاج معاً في ظروف مزدحمة مما يعرضهم لمخاطر صحية متنوعة. وهدفت الدراسة إلى تقييم وعي الحجاج بالمخاطر الصحية أثناء الحج. تم استخدام تصميم مقطعي وصفي لإجراء الدراسة، حيث أجريت في مركز Benha The M.C.H. بمدينة بنها خلال شهر ذو القعدة ١٤٣٦ هـ. وتضمنت العينة ٢٥٤ حاجاً تم اختيارهم بشكل عشوائي. كما تم استخدام استبانة منظمة لجمع البيانات تتضمن بيانات اجتماعية وديموغرافية للحجاج، بالإضافة إلى معرفتهم بالمخاطر الصحية، بالإضافة إلى أداة تقييم ممارسات الرعاية الذاتية. وأظهرت نتائج الدراسة أن: حوالي ثلثي الحجاج لديهم معرفة غير صحيحة بالمخاطر الصحية، وأكثر من نصف العينة الدراسية كانت لديها ممارسات غير مرضية. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة عالية بين الخصائص الديموغرافية وكل من المعرفة والممارسة. في الختام، أوضحت الدراسة أن معظم

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

الحجاج الدراسيين يعانون من مستوى معرفة ضعيف وممارسات غير مرضية. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بتبني استراتيجية تثقيفية لتحسين المعرفة بشأن المخاطر الصحية وتطوير ممارسات الرعاية الصحية بين الحجاج.

دراسة:Riyad Eid, 2014 بعنوان: نحو تسويق عالي الجودة للسياحة الدينية: دراسة حالة خدمة الحج في المملكة العربية السعودية

الحجّ هو حدث إسلامي سنوي فريد يحدث في مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، يستوعب حوالي ٣ ملايين مسلم سنويًا (وزارة الحج، ٢٠١٠). يتكون الحج من أداء صلوات معينة في الأماكن المقدسة، ونظراً لأنه من الواجب الإسلامي الأساسي كواحد من أركان الإسلام، من الضروري أن تكون التجربة آمنة وممتعة للحجاج. تستقصي هذه الدراسة جودة خدمة الحج ومستوى رضا الحجاج كـ "عملاء"، تميزت الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تأخذ في الاعتبار أهمية المرافق والخدمات المطلوبة للحج من وجهة نظر الحجاج الفعليين (أي الطلب) بدلاً من وجهات نظر مقدمي الخدمات أو المخططين (أي العرض). باستخدام عينة من (٩٣٤) حاجاً من خمس دول مختلفة ومتبعة نموذج SERVQUAL لباراسورامان، وتبين أن الوضوح، والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف هي من العوامل المعتبرة مهمة لجعل الحج آمناً وممتعاً. علاوة على ذلك، قدمت الدراسة نقاشاً مفصلاً حول SERVQUAL كأداة قياس لاختبار مستوى رضا الحجاج عن المرافق والخدمات المقدمة خلال فترة الحج.

التعقيب على الدراسات السابقة

عند النظر إلى الدراسات السابقة يمكن ملاحظة النقاط التالية:

- دراسة محمد عرفات (٢٠٢٤) تسلط الضوء على دور الشتات كوسطاء للتواصل الثقافي خلال موسم الحج، وتبرز مزايا تعددية الثقافات وديناميكيتها في تحقيق التواصل الثقافي، لكنها تفتقر إلى توضيح فجوات التحديات الفعلية التي يمكن مواجهتها أثناء تنفيذ هذه الاستراتيجية، ومن جهة أخرى، فإن دراسة محمد اندرقيري ومحمد الإدريسي (٢٠٢٣) تبرز أهمية استراتيجيات إدارة التغيير في تحويل مؤسسات الحج، وتوفير تجربة حجية محسنة، ولكن ينقصها تحليل الفجوات المحتملة في تنفيذ هذه الاستراتيجيات نقطة ضعف.
- تقدم دراسة ساره هليل المطُيري (٢٠٢٣) نظرة عميقة على الإثراء الثقافي لتجربة الحجاج والمعتمرين، وتحديد خدمات جامعة أم القرى المساهمة في ذلك، ومع ذلك، فإن تحليل الدراسة على الصعيد العملي محدوداً في إظهار الفجوات التي يمكن تحسينها كما أنها محدودة حيث اقتصرت على جامعة ام القرى، بينما دراسة تغريد يوسف قعدان (٢٠٢١) تكشف عن استخدام الذكاء الاصطناعي والاستدامة في إدارة

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

موسم الحج، ولكن ينقصها توضيح المزايا والفجوات المحتملة لهذه التقنيات وكيفية التعامل معها بشكل فعّال في سياق إدارة التجمعات الكبيرة.

- توفر دراسة Zsuzsanna Bacsi (٢٠١٨) تحليلاً شاملاً لتأثير التنوع الثقافي والديني على تنافسية السياحة، مما يسلط الضوء على أهمية التفاعل الثقافي في جذب السياح. ومع ذلك، فإن الدراسة ينقصها عدم تحديد طبيعة الصعوبات المحتملة في التفاهم وقلة الاستعداد للتعاون، مما يترك المجال مفتوحاً لدراسات مستقبلية تبين وتفصل هذه الجوانب بشكل أكبر، بينما دراسة Kamaruzzaman Bustamam-Ahmad & Rahmi Zakaria (٢٠١٨)، تسلط الضوء على الاختلافات الثقافية التي يواجهها حجاج إقليم آتشيه يوفر فهماً أعمق للتحديات التي قد تواجه التواصل والتفاعل في موسم الحج. ومع ذلك، فالدراسة اقتصرت على الاختلافات الثقافية في إقليم آتشيه، كما أنها لم توضح حلول عملية لتخطي هذه التحديات، مما يعني أن هناك حاجة لدراسات تطبيقية لتحديد الإجراءات الفعَّالة لتعزيز التفاهم الثقافي.
- فيما يتعلق بدراسة Rashidat Abidemi Anjorin وAvni Jansari (٢٠١٨)، فإن استكشاف إدارة التنوع الثقافي في مكان العمل يسلط الضوء على أهمية تعزيز التواصل والاحترام المتبادل بين الثقافات المختلفة. ومع ذلك، يظهر احتياجاً ملحاً لتطبيق هذه الممارسات على نطاق أوسع وتوفير بنية تحتية تدعم الفعالية في إدارة التنوع الثقافي، أما في دراسة Eman Nabil Ramadan & Nehad Ahmed Ibrahim Zahra (٢٠١٦)، فإن تقديم تقييم شامل لوعي الحجاج بالمخاطر الصحية يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية خلال موسم الحج، إلا أن ذلك يتطلب التحديد الدقيق لأسباب ضعف الوعي الصحي وتحليل المزيد من العوامل المؤثرة لتوجيه استراتيجيات تثقيفية فعَّالة، وأخيراً، في دراسة Riyad Eid (٢٠١٤)، تقديم نموذج SERVQUAL لقياس جودة خدمة الحج يعزز الفهم لمتطلبات الحجاج وتوقعاتهم. ومع ذلك، يمكن تعزيز الدراسة بتوسيع النطاق ليشمل مزيداً من الدول وتحليل التحديات التشغيلية لتحسين تجربة الحج.

وإجمالاً يمكن القول أن جميع الدراسات السابقة تركز على جوانب مختلفة من تجربة الحج، من التحديات الصحية التي يواجهها الحجاج، إلى استراتيجيات إدارة التغيير في مؤسسات الحج، إلى تجارب التنوع الثقافي للحجاج، إلى فعالية جهود الإثراء الثقافي، إلى جودة خدمات الحج، كذلك تُقدم الدراسات نتائج قيّمة وفريدة تُساهم في فهم موضوع الحج بشكل أفضل، لكنها تفتقر إلى تحليل شامل يغطي جميع جوانب التجربة وتعتمد في بعض الأحيان على منهجيات بحثية محدودة دون تناول التطبيقات العملية للنتائج، ومن بين هذه الفجوات في المعرفة هو تحليل التأثيرات المتبادلة بين التنوع الثقافي وتجربة الحج، بما في ذلك كيفية تأثير التنوع الثقافي على تجربة الحجاج من مختلف الثقافات والاستفادة منه لتعزيز تجربة الحج الإيجابية،

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

وكذلك التحديات التي قد تواجه إدارة الحج في ظل التنوع الثقافي المتزايد، ودور الجهات الرسمية ومقدمي الخدمات في تعزيز التواصل الثقافي، تشكل فجوة في الدراسات السابقة. لذا تهدف الدراسة الحالية إلى معالجة هذه الفجوات وتحسين الفهم لتجربة الحج من منظور مختلف الثقافات وتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة تجارب الحجاج وتعزيز التواصل الثقافي والوحدة.

الاستفادة من الدراسات السابقة

استفاد الباحث من الدراسات السابقة كمرجع لتوجيه مسار دراسته وتحديد الفجوات في المعرفة التي يمكن معالجتها من خلال هذه الدراسة، والتركيز على تأثيرات التنوع الثقافي على تجربة الحج والتحديات التي تواجه إدارة الحج في ظل هذا التنوع. وقد استفاد أيضاً من تطبيق المنهجيات والأساليب البحثية التي استخدمتها الدراسات السابقة في جمع البيانات وتحليلها بشكل فعَّال. وفي النهاية، استفاد من النتائج والتوصيات التي قدمتها الدراسات السابقة لتوجيه تقديم توصيات دراسته الخاصة واقتراحاته لتحسين فهم وتجربة الحج وتعزيز التواصل الثقافي في هذا السياق.

منهج وإجراءات البحث

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالوصف الدقيق والشامل للظاهرة المدروسة ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بانه: " ذلك النوع من البحوث الذي يتمُّ بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط حيث يتم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من مصادر متعددة مثل الملاحظات، المقابلات، والاستبيانات، الوثائق، الإحصاءات، وغيرها. ويتم تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات وأدوات التحليل المناسبة للموضوع المدروس.

وبعد الوصف الشامل، ينتقل المنهج الوصفي التحليلي إلى التحليل العميق والتفصيلي للظاهرة، يتم تفكيك الظاهرة إلى جوانبها المختلفة وفهم علاقاتها وتفسيرها. يتم استخدام النماذج والنظريات المناسبة لتحليل البيانات وإعطاء المعنى والتفسير للظاهرة، وسوف يتم تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات وأدوات التحليل الملائمة للموضوع المدروس.

والمنهج الوصفي لا يقف عند حدود وصف الظاهرة , وإنما يذهب إلى أبعد من ذلك فيحلل ويفسر ويقيم بقصد الوصول إلى تقييمات ذات معنى للتبصر بتلك الظاهرة ، وبذلك فهو يفوق المنهج التجريبي في قدرته على تحليل الظواهر .(خالد,٢٠٢٢)

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

واستناداً لما سبق ذكره فقد توصل الباحث إلى أن المنهج الملائم للدراسة الحالية هو المنهج الوصفي، لمناسبته في الإجابة عن تساؤلات الدراسة.

مصادر جمع البيانات:

هذه الدراسة اعتمدت في جمع البيانات والمعلومات على العديد من المصادر منها، المصادر الثانوية: وذلك بالرجوع إلى الكتب والدراسات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث التي تتعلق بموضوع الدراسة إلى جانب البحث والمطالعة من خلال الإنترنت وذلك ليتم دعم الدراسة بالمفاهيم والأسس ذات العلاقة بموضوعها.

المصادر الأولية: حيث تم إعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، للحصول على رؤى عميقة وتفاصيل أكثر حول تجاربهم وآرائهم لاستطلاع آرائهم حول موضوع الدراسة، وعلى ذلك فإن إجراءات الدراسة سوف تتم كما يلي:

١. مراجعة وجمع البيانات من الدراسات والاوراق البحثية عن مجال الدراسة.
٢. مراجعة الخبرات السابقة والدراسات العملية والعلمية للباحث.
٣. جمع بيانات من خلال استبيان ولقاءات شخصية مع عينة مقصودة من مجتمع الدراسة من الحجاج من مختلف الثقافات.
٤. رصد الاستجابات ومعالجتها إحصائياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
٥. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة المرتبطة بالإجابة عن أسئلته، وتقديم التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج.

الاخلاقيات البحثية

الاحترام الأخلاقي والتزام المبادئ الأخلاقية أمراً أساسياً في أي دراسة بحثية تتعامل مع مشاركين بشريين، خاصة عندما يتعلق الأمر بمواضيع حساسة مثل تجارب الحجاج في الأماكن المقدسة، وتُعتبر الأخلاقيات البحثية مبدأً أساسياً يجب أن يوجه أسلوب البحث وتفاعل الباحثين مع المشاركين في الدراسة، وفي هذه الدراسة ونظراً لطبيعتها فإنه من بين الاعتبارات الأخلاقية المحددة للتعامل مع الحجاج سوف يتم الأخذ في الاعتبار النقاط التالية:

- سوف يتم إبلاغ عينة الدراسة العاملين في الحج والعمرة بشكل كامل وواضح عن أهداف الدراسة وطرق جمع البيانات، والحصول على موافقتهم المستنيرة قبل مشاركتهم في الدراسة.
- سوف يتم تأمين البيانات وحمايتها من الوصول غير المصرح به، كما سيتم التعامل معها بسرية تامة وفقاً للمعايير الأخلاقية المعترف بها في البحوث العلمية.
- سوف يتم مراعاة واحترام الثقافة والعادات للحجاج وضمان عدم تعرضهم لأي تحقير أو انتهاك لخصوصيتهم خلال عملية البحث.
- سوف يتم توضيح كافة جوانب الدراسة وأساليب جمع البيانات بشفافية تامة، مع

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

تجنب أي تلاعب في النتائج أو تشويه للحقائق.

أداة الدراسة:

جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة باستخدام الأدوات التالية:

١. **البيانات المكتبية:**

هي البيانات الأساسية والثانوية التي اعتمدت عليها الدراسة نظريا في الفصلين السابقين كـ (الكتب والمراجع، الدراسات والبحوث السابقة في مجال الدراسة).

٢. **البيانات الميدانية:**

يستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي ملائمة، وقد صممت الاستبانة لهذا الغرض . والاستبيان أداة مهمة من أدوات جمع البيانات، وهو مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، وسوف يتم تصميم استبيان موجه للحجاج من مختلف الثقافات لفحص آرائهم وتجاربهم فيما يتعلق بالتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة أثناء الحج والعمرة، حيث يحتوي الاستبيان على أسئلة تتعلق بالنواحي النفسية، الاجتماعية، الروحية، الثقافية، واللوجستية، كما يتضمن الاستبيان أيضاً أسئلة حول التوجيهات المحتملة لتعزيز التواصل الثقافي والوحدة.

مجتمع وعيّنة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الحجاج والمعتمرين

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عيّنة عشوائية ممن لهم من قدرة على الإجابة على تساؤلات الاستبانة .

أداة الدراسة:

تم بناء اداة الدراسة وفق نموذج الاستبيان المغلق والذي يتطلب من المفحوصين تحديد استجاباتهم إزاء العبارات المختلفة التي تتضمن محاور أدارة الدراسة وفق تدرج ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) .

توضيح مقياس ليكارت الخماسي: هو المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا) وهو مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج وهي (موافق بشدة = ٥ , موافق = ٤ , محايد = ٣ ,غير موافق = ٢ , غير موافق بشدة = ١) ثم نحسب بعد ذلك المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ويتم ذلك بحساب طول الفترة اولا وهي في هذا المقياس عبارة عن حاصل قسمة ٤ على ٥. حيث ٤ تمثل عدد المسافات (من ١ إلى ٢ مسافة أولى،

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

ومن ٢ إلى ٣ مسافة ثانية، ومن ٣ إلى ٤ مسافة ثالثة، ومن ٤ إلى ٥ مسافة رابعة) , ٥ تمثل عدد الاختيارات. وعند قسمة ٤ على ٥ ينتج طول الفترة ويساوي ١.٨١ ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

الفترة	١ - ١.٨	١.٨ – ٢.٦	٢.٦ – ٣.٤	٣.٤ – ٤.٢	٤.٢ - ٥
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

ثم كانت الخطوات كالاتي :

- ✓ إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- ✓ تم عرض الاستبانة على بعض المتخصصين ذو الخبرة لإبداء رايهم وملاحظاتهم.
- ✓ تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب الملاحظات.
- ✓ تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

تم بناء الاستبيان وشمل بعد الخطوات السابقة قسمين:

تصميم الاستبيان مكون من (٢٥)، عبارة أو سؤالاً، وتم الإجابة عليها على مقياس ليكرت التدريجي المكون من خمس نقاط تتراوح بين (١) غير موافق بشدة إلى (٥) موافق بشدة.

وتكون الاستبيان من عنصرين أساسين الاول تضمن :

- البيانات الأولية "الديمغرافية" وتشمل النوع، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة السابقة في الحج أو العمرة.
- أما العنصر الثاني فقد تضمن أسئلة الدراسة والتي تمثلت في (٢٥) عبارة وعرضها على عينة الدراسة لمعرفة ردودهم عن هذه الأسئلة. مثل (وجود برامج وأنشطة تعزز التواصل الثقافي بين الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات يسهم في تعزيز الوحدة بينهم، توفير وسائل اتصال فعالة، مثل تطبيقات الهاتف المحمول أو وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يسهم في تعزيز التواصل الثقافي بين الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات، توفير مناطق للصلاة والعبادة مخصصة للحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات يمكن أن يساهم في تعزيز الشعور بالوحدة والانتماء).

موضوع الدراسة:

الذي اشتمل على خمسة محاور رئيسية اشتملت على ٢٥ عبارة بواقع ٥ عبارات لكل محور وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وستكون المحاور كالاتي:

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

- **المحور الأول:** ما هي الاستراتيجيات الفعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات؟
- **المحور الثاني:** هل يمكن تعزيز التواصل الثقافي والوحدة في ظل هذه الاستراتيجيات؟
- **المحور الثالث :** هل يوجد عوامل تؤثر في تحسين تجربة ضيوف الرحمن؟
- **المحور الرابع :** هل هناك تحديات محددة تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات؟
- **المحور الخامس:** هل يوجد أدوات أو أساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق التواصل الثقافي بين الجماعات المختلفة؟

اختبار الصدق والثبات:

لضمان موثوقية النتائج، وضمان صدق وثبات أدوات جمع البيانات وبالتالي زيادة موثوقية النتائج وتأكيد صحتها ودقتها سوف يتم إجراء اختبارات للصدق والثبات لأدوات جمع البيانات، وذلك كما يلي:

اختبار الصدق:

سوف يتم عرض عبارات الاستبيان على محكمين وخبراء في مجال الدراسة لطلب آراؤهم بشأن مدى صدق أسئلة الاستبيان ومدى توافقها مع أهداف البحث، إلى جانب مراجعة محتوى أدوات الاستبيان أو الأسئلة المستخدمة في المقابلات من قِبل خبراء في المجال للتحقق من مدى سلامتها لغوياً ومدى تمثيلها الصحيح لمفاهيم الدراسة، وأخيراً سوف يتم إجراء اختبار مسبق لأدوات الاستبيان أو الأسئلة المستخدمة مع مجموعة صغيرة من المشاركين لتقييم فهمهم للأسئلة وصحة استجاباتهم.

اختبار الثبات:

اختبار الثبات الزمني: من خلال إعادة إجراء الاختبار أو الاستبانة بعد فترة زمنية قصيرة لنفس المشاركين لتحديد مدى استقرار النتائج مع مرور الوقت.

اختبار الثبات الداخلي: يتمثل في استخدام تقنيات مثل معامل الارتباط بيرسون أو ألفا كرونباخ لقياس مدى تجانس الأسئلة داخل أدوات الاستبانة وثباتها.

اختبار الثبات بالانقسام: من خلال تقسيم المشاركين إلى مجموعات متشابهة وتطبيق الاختبار عليهم مرتين لتقييم استقرار النتائج.

التحليل والمناقشة

❖ من أجل القيام بالدراسة لدراسة **استراتيجيات فعَّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات** , قام الباحث بتصميم استبيان يضم مجموعة من الاسئلة موزعة على خمس محاور وتم توزيع هذا الاستبيان 317 من

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

الأشخاص, و كان على الباحث في البداية التحقق من ثبات أداة جمع البيانات والتي كانت ((الاستبيان)):

يتم ذلك من خلال معدل ألفا α وفق معادلة ألفا كرو نباخ علما أن النسبة المقبولة هي ٦٠% ,حيث كانت قيمة هذا المعامل في دراستنا (0.897) وهي نسبة عالية جدا ويعتبر ذلك مؤشرا كبيرا لثبات وصدق إجابات الاستبيان كما أظهرت الأبعاد التي تمت دراستها مستوى عالي من الثبات ,مما يعني أن الاستبيان يفي بأغراض الدراسة , حيث انه كلما زادت قيمة معامل ألفا كرو نباخ يعكس ذلك مصداقية البيانات بالتالي تنعكس على نتائج العينة المدروسة على مجتمع الدراسة , أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال(0.897)إذا أعيد تطبيقه على نفس المجتمع المدروس وذلك حسب الجدول رقم (٣) ,

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت في تصميم الاستبيان لأنه من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء ولسهولة فهمم وتوازن درجاته , فتم تمثيل الإجابات (١,٢,٣,٤,٥) على التوالي في توزيع درجات الإجابات كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (١) مقياس ليكرت الخماسي

جدول (١) جدول تحديد درجة الموافقة

درجة الموافقة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
المجال	[4.2-5]	[3.4-4.2]	[2.6-3.4]	[1.8-2.6]	[1-1.8]

جدول (٢) جدول قياس الثبات لأبعاد المقياس وللأستبانة ككل

الرقم	الأبعاد	الفاكرونباخ
١	محور أول	.712
٢	محور ثاني	.739
٣	محور ثالث	.743

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٤	محور رابع	.745
٥	محور خامس	.764
٦	الاستبانة ككل	.897

❖ **قياس صدق الاتساق الداخلي :**

جدول (٣) : الأتساق الداخلي

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	الارتباط
١	.634**	1	.622**	1	.720**	١	.644**	١	.678**
٢	.714**	2	.677**	2	.763**	٢	.720**	٢	.724**
٣	.731**	3	.748**	3	.796**	٣	.737**	٣	.741**
٤	.656**	4	.758**	4	.731**	٤	.766**	٤	.707**
٥	.675**	5	.693**			٥١	.657**	٥	.743**

من خلال الجدول رقم (٣) لاحظ الباحث أنَ قيم معاملات ارتباط أسئلة كل محور مع فقراته جاءت في المستوى القوي وكانت جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥%، حيث جاءت قيم ال Sig في جميع الأسئلة تساوي ٠.٠٠ وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين كل محور والعبارات الخاصة به، هذا ما يعني معنوية العلاقة بين أبعاد الاستبانة فيما بين بعضها البعض، مما يعني تحقق شرط مصفوفة الاتساق الداخلي وبالتالي صدق فقرات الاستبانة.

❖ **التحليل الديمغرافي لعينة البحث :**

تنوعت عينة البحث وشملت العديد من الخصائص الديمغرافية حيث شملت : (العمر ، المجال الوظيفي ، المستوى الوظيفي ، المستوى التعليمي ، التخصص العلمي ، الخبرة في مواسم الحج) ، حيث نلاحظ أنه تم تقسيم التحليل الديمغرافي إلى جدولين كما هو موضح في الجدول رقم (٤) الذي شمل (العمر ، المستوى الوظيفي ، المستوى التعليمي ، والخبرة في مواسم الحج) ،والجدول رقم(٥) الذي شمل (المجال الوظيفي , التخصص العلمي)

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

جدول(٤) التحليل الديمغرافي لعينة البحث

	الخصائص	العدد	النسبة
العمر	اقل من٣٠	102	**32.2%**
	من ٣١ إلى ٤٠	159	**50.2%**
	من٤١ حتى ٥٠	42	**13.2%**
	اكثر من ٥٠	14	**4.4%**
المستوى الوظيفي	اداري	86	**27.1%**
	موظف	175	**55.2%**
	متطوع	49	**15.5%**
	الدعم والأسناء لمؤسسة ضيف البيت	1	**.3%**
	مواطن	1	**.3%**
	متقاعد	1	**.3%**
	موسمي	2	**.6%**
	مراقب	2	**.6%**
المستوى التعليمي	دبلوم	65	**20.5%**
	بكالوريوس	157	**49.5%**
	ماجستير	59	**18.6%**
	دكتوراة	9	**2.8%**
	ثانوية	27	**8.5%**
سنوات الخبرة في موسم الحج	اقل من ٥ سنوات	119	**37.5%**
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	116	**36.6%**
	من ١١إلى ١٥ سنة	52	**16.4%**
	اكثر من ١٥ سنة	30	**9.5%**

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26

نلاحظ من الجدول (٣) نلاحظ أن العدد الكلي للذين أجابو على الاستبانه ٣١٧ حيث تنوعت أعمار المبحوثين حيث اجاب على الاستبانه ١٠٢ من الذين أعمارهم اقل من٣٠ والذين يشكلون نسبة ٣٢.٢% من العدد العدد الكلي ، و١٥٩ كانت اعمارهم من ٣١ إلى ٤٠ والذين يشكلون ٥٠.٢% من عينة البحث ،و٤٢ من الذين أعمارهم من٤١ حتى ٥٠ والذين يشكلون ١٣.٢% من عينة البحث ، والقسم الأخير كان للأشخاص الذين أعمارهم اكثر من ٥٠ ،حيث كان عدد ١٤ ويشكلون

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٤.٤% من عينة البحث . كما تضمنت عينة البحث من المستوى الوظيفي اشخاص اداريين وموظفين ومتطوعين وداعمين لدى مؤسسة ضيف البيت بالاضافة لمواطنين عاديين ومتقاعدين ومراقبين وموسمين ،حيث كانت أكثر من الموظفين حيث بلغت أعدادهم ١٧٥والذين يشكلون ٥٥.٢% من عينة البحث ، واداريين حيث بلغ عددهم ٨٦ والذين يشكلون ٢٧.١% ومتطوعين حيث بلغ عددهم ٤٩ والذين يشكلون ١٥.٥% . وقد تنوع المستوى التعليمي للأشخاص بين حملة الدبلوم والبكالوريوس والماجستير والدكتوراة ، حيث الغالبية المجيبة كانت من حملة البكالوريوس والذين بلغ عددهم ١٧٥ والذين يشكلون ٥,٤٩% من عينة البحث ،ويلها الأشخاص من حملة الدبلوم والذين بلغ عددهم ٦٥ والذين يشكلون ٢٠.٥% من عينة البحث و٥٩ من حملة الماجستير و٢٧ للأشخاص في الثانوية . وقد تبايت الخبرة في مواسم الحج لهؤلاء الأشخاص حيث كان لدينا ١١٩ شخص مما لديهم اقل من ٥ سنوات خبرة في مواسم الحج و١١٦ شخص ممن لديهم من ٦ إلى ١٠ سنوات خبرة في مواسم الحج و ٥٢ شخص ممن لديهم من ١١إلى ١٥ سنة خبرة في مواسم الحج ،وكان أقلهم من لديه أكثر من ١٥ سنة خبرة في مواسم الحج حيث بلغ عددهم ٣٠ شخص والذين يشكلون ٩.٥% من عينة البحث .

جدول (٥) التحليل الديمغرافي لعينة البحث

المجال الوظيفي			التخصص العلمي		
الخصائص	العدد	النسبة	الخصائص	العدد	النسبة
وزارة الحج والعمرة	76	24%	ادارة	126	39.7%
مؤسسة طواف	113	35.6%	محاسبة	86	27.1%
بعثات الحج والعمرة	22	6.9%	ماجستير حشود بشرية	39	12.3%
الهيئة العامة لشؤن الحرمين	68	21.5%	احياء	2	.6%
شركة طبية	1	.3%	لغة عربية	9	2.8%
متقاعد	3	.9%	علوم تطبيقية	1	.3%
مخلص	1	.3%	لغة عربية	1	.3%
المجال العربي	2	.6%	تاريخ اسلامي	12	3.8%
هيئة العناية بالمسجد الحرام	10	3.2%	شريعة	13	4.1%
جامعة أم القرى	1	.3%	رياضيات	3	.9%
توجية وعمل تطوعي	1	.3%	مهندس معماري	2	.6%
إدارة سقيا زمزم	2	.6%	علوم حاسب	5	1.6%
وزارة الدفاع	1	.3%	كهرباء	2	.6%
معلم	8	2.5%	اعلام	4	1.3%
وزارة الصحة	1	.3%	علاقات عامة	2	.6%

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

ميداني	2	.6%	فيزياء	2	.6%
شركة تقديم خدمات الحج للمراكز	2	.6%	دراسات اجتماعية	1	.3%
مشروع تعظيم بلد الحرام	1	.3%	كيمياء	1	.3%
مراقب	1	.3%	تاريخ	5	1.6%
موظف حكومي	1	.3%	اقتصاد اسلامي	1	.3%

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26 .

نلاحظ من الجدول السابق أنَ عينة البحث شملت العديد من الأشخاص من مجالات وظيفية متنوعة وتخصصات علمية مختلفة حيث بالنسبة للمجالات الوظيفية كان أكثر المجيبين من مؤسسة طواف والذين بلغ عددهم ١١٣ والذين يشكلون ٣٥.٦% من عينة البحث والعاملون في وزارة الحج والعمرة الذين يشكلون ٢٤% من عينة البحث حيث كان عددهم ٧٦ وأيضاً من العاملين في الهيئة العامة لشؤن الحرمين حيث بلغ عددهم ٦٨ والذين يشكلون ٢١.٥% من عينة البحث ، أماَ بالنسبة للتخصص العلمي فكان أكثرهم حملة الأدارة الذين بلغ عددهم ١٢٦ والذين يشكلون ٣٩.٧% من عينة البحث والمحاسبيين الذين كان عددهم ٨٦ والأشخاص حمل ماجستير حشود بشرية والذين كان عددهم ٣٩ والذين يشكلون ١٢.٣% من عينة البحث .

المحور الأول : ما هي الاستراتيجيات الفعَالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات .

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الأنحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
تكثيف النشرات التعريفية بالتاريخ والتراث يساهر في تعزيز الثقافة والهوية الاسلامية".	.....	.....	١٥ 4.7%	١٤٣ 45.1%	١٥٩ 50.2%	4.45	.586	موافق جدا	٣
اقامة ورش العمل والمؤتمرات قبل واثناء وبعد موسم الحج يشجع التبادل الثقافي بين الدول والمجتمعات	.....	.....	10 3.2%	130 41%	177 55.8%	4.53	.560	موافق جدا	٢
انشاء وتشجيع لعمل اللجان الثقافية في إدارات الحج يساعد في تبادل الفنون والأدب والتراثيات.	.....	1 .3%	22 6.9%	135 42.6%	159 50.2%	4.43	.635	موافق جدا	٤
توفير دورات تدريبية للموظفين	.....	.....	10 3.2%	127 40.1%	180 56.8%	4.54	.559	موافق جدا	١

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

حول الثقافات المختلفة والممارسات الدينية يساهم في تحقيق التواصل الثقافي .								
تشجيع الحجاج والمعتمرين على التفاعل والتعارف من خلال فعاليات اجتماعية وثقافية.	.....	.....	22 6.9%	143 45.1%	152 47.9%	4.41	.618	موافق جدا	٥

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26 .

نلاحظ من الجدول السابق أنّ متوسط الاجابات للاستراتيجية الأولى (تكثيف النشرات التعريفية بالتاريخ والتراث يساهر في تعزيز الثقافة والهوية الاسلامية) **كانت** 4.45 بانحراف معياري 586. أي أنَ متوسط إجابات الاستراتيجية الأولى جاء بمستوى موافق بشدة ، وجاءت الاستراتيجية الثانية (اقامة ورش العمل والمؤتمرات قبل واثناء وبعد موسم الحج يشجع التبادل الثقافي بين الدول والمجتمعات.) **بمتوسط** 4.53 وبانحراف معياري 560. أي أنَ متوسط إجابات الاستراتيجية الثانية جاءت بمستوى موافق بشدة، وجاءت الاستراتيجية الثالثة (انشاء وتشجيع لعمل اللجان الثقافية في إدارات الحج يساعد في تبادل الفنون والأدب والتراثيات) **بمتوسط** 4.43 وبانحراف معياري 635. أي أنَ متوسط إجابات الاستراتيجية الثالثة جاءت بمستوى موافق بشدة، وجاءت الاستراتيجية الرابعة (توفير دورات تدريبية للموظفين حول الثقافات المختلفة والممارسات الدينية يساهم في تحقيق التواصل الثقافي) **بمتوسط** 4.54 وبانحراف معياري 559. أي أنَ متوسط إجابات الاستراتيجية الرابعة جاءت بمستوى موافق بشدة، وجاءت الاستراتيجية الخامسة (تشجيع الحجاج والمعتمرين على التفاعل والتعارف من خلال فعاليات اجتماعية وثقافية) **بمتوسط** 4.41 وبانحراف معياري 618. أي أنَ متوسط إجابات الاستراتيجية الرابعة جاءت بمستوى موافق بشدة.

جدول (٧) : اختبار t للفروق في الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات

السؤال	T	درجات الحرية	مستوى المعنوية sig
١	44.170	316	**0.00**
٢	48.562	316	**0.00**
٣	39.965	316	**0.00**
٤	48.909	316	**0.00**
٥	40.625	316	**0.00**
الكلي	١٧٠.٦٤٧	316	**0.00**

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

خلال الجدول (٧) وحسب اختبار (t) نلاحظ أنَ جميع الاحتمالات أتت باحتمال قدرة (٠.٠٠) وبالمقارنة مع مستوى الدلالة (0.05) نجد أنّ sig <0.05 بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات.

المحور الثاني : اليات مقترحة لتعزيز التواصل الثقافي مع الحجيج من مختلف الثقافات .

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الأنحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
إنشاء مركز دولي للتواصل الحضاري يهدف إلى تعزيز التفاهم والتواصل بين الحجاج من مختلف الثقافات"	.....	1 .3%	11 3.5%	117 36.9%	188 59.3%	4.55	.580	موافق جدا	١
استخدام وسائل التواصل الحديثة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات للتعبير عن تجربة الحج والتواصل مع الحجاج من مختلف البلدان	.....	.....	11 3.5%	141 44.5%	165 52.1%	4.49	.566	موافق جدا	٢
الاستفادة من الأقليات المسلمة في مختلف دول العالم في موسم الحج. وذلك بتنظيم فعاليات مشتركة وتبادل الخبرات والتجارب.	.....	.....	17 5.4%	146 46.1%	154 48.6%	4.43	.595	موافق جدا	٣
تعزيز التجربة الروحانية وتشجيع الحجاج على التأمل والدعاء والتفكير في قضايا الإنسانية المشتركة.	.....	1 .3%	18 5.7%	146 46.1%	152 47.9%	4.42	.614	موافق جدا	٤
تشجيع الحجاج على تعلم اللغة العربية لتسهيل التواصل مع بعضهم البعض"	1 .3%	.....	24 7.6%	131 41.3%	161 50.8%	4.42	.659	موافق جدا	٥

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26.

نلاحظ من الجدول السابق : أنَ جميع الأليات المقترحة جاءت في مستوى موافق بشدة ،وقد أخذت الألية (إنشاء مركز دولي للتواصل الحضاري يهدف إلى تعزيز التفاهم والتواصل بين الحجاج من مختلف الثقافات) المرتبة الأولى بمتوسط

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

4.55 وبانحراف معياري 0.580 ، وجاءت الألية (استخدام وسائل التواصل الحديثة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات للتعبير عن تجربة الحج والتواصل مع الحجاج من مختلف البلدان) في المرتبة الثانية بمتوسط 4.49 وبانحراف معياري 0.566، وجاءت الألية (الاستفادة من الأقليات المسلمة في مختلف دول العالم في موسم الحج. وذلك بتنظيم فعاليات مشتركة وتبادل الخبرات والتجارب) في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.43 وبانحراف معياري 0.595 ، وقد جاءت الألية (تعزيز التجربة الروحانية وتشجيع الحجاج على التأمل والدعاء والتفكير في قضايا الإنسانية المشتركة) في المرتبة الرابعة بمتوسط 4.42 وبانحراف معياري 0.614 ، وقد جاءت الألية (تعزيز التجربة الروحانية وتشجيع الحجاج على التأمل والدعاء والتفكير في قضايا الإنسانية المشتركة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٤.٤٢ وبانحراف معياري ٠.٦٥٩ .

جدول (٩) : اختبار t للفروق في الآليات المستخدمة لتعزيز التواصل الثقافي بين إدارة الحجاج والمعتمرين والحجاج من مختلف الثقافات

السؤال	T	درجات الحرية	مستوى المعنويةsig
١	47.624	316	**0.00**
٢	46.749	316	**0.00**
٣	42.871	316	**0.00**
٤	41.089	316	**0.00**
٥	38.421	316	**0.00**
الكلي	162.885	316	**0.00**

خلال الجدول (٨) وحسب اختبار (t) نلاحظ أنَ جميع الاحتمالات أتت باحتمال قدرة (٠.٠٠) وبالمقارنة مع مستوى الدلالة (0.05) نجد أنّ sig <0.05 بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنة يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الآليات المستخدمة لتعزيز التواصل الثقافي بين إدارة الحجاج والمعتمرين والحجاج من مختلف الثقافات أي أنّ الآليات جميعها يمكن أن تكون مفيدة وفعالة في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

المحور الثالث : هل يوجد عوامل تؤثر في تحسن تجربة ضيفوف الرحمن .

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الأنحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
توجية الحجاج والمعتمرين بشكل سليم خلال أداء المناسك وتوفير ارشادات دقيقة	.....	.....	٩ 2.8%	١٢٢ 38.5%	١٨٦ 58.7%	4.56	.552	موافق جدا	١
تحسين جودة الخدمات المقدمة خلال فترة الإقامة في المشاعر المقدسة والفنادق ،بما في ذلك خيارات المعيشة والتسوق والدفع	.....	.....	14 4.4%	131 41.3%	172 54.3%	4.50	.583	موافق جدا	٣
تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال جولات ثقافية وتاريخية في مكة ومدن المملكة الأخرى.	.....	.....	9 2.8%	131 41.3%	177 55.8%	4.53	.554	موافق جدا	٢
تقديم معلومات وتوجيهات واضحة عند المنافذ مما يعكس مستوى الاهتمام ويحسن مستوى الترحيب والاستقبال	.....	.....	21 6.6%	146 46.1%	150 47.3%	4.41	.612	موافق جدا	٤

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26.

نلاحظ من الجدول السابق أنَ جميع العوامل المقترحة فعالة وجاءت في مستوى موافق بشدة وتؤثر في تحسين تجربة ضيوف الرحمن ، حيث جاء (توجية الحجاج والمعتمرين بشكل سليم خلال أداء المناسك وتوفير ارشادات دقيقة) في المرتبة الأولى بمتوسط 4.56 وبانحراف معياري 0.552 ، وجاء عامل (تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال جولات ثقافية وتاريخية في مكة ومدن المملكة الأخرى) في المرتبة الثانية بمتوسط 4.53 وبانحراف معياري 0.554 ، وجاء عامل (تحسين جودة الخدمات المقدمة خلال فترة الإقامة في المشاعر المقدسة والفنادق ،بما في ذلك خيارات المعيشة والتسوق والدفع) في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.5 وبانحراف معياري 0.583 ، وجاء في المرتبة الأخيرة العامل (تقديم معلومات وتوجيهات واضحة عند المنافذ مما يعكس مستوى الاهتمام ويحسن مستوى الترحيب والاستقبال) بمتوسط 4.41 وبانحراف معياري 0.612 ، بالتالي يمكن القول أنَ توجيه الحجاج والمعتمرين بشكل سليم خلال أداء المناسك وتوفير ارشادات دقيقة: هذا العامل جاء في المرتبة الأولى ويعكس أهمية توجيه الحجاج وتقديم توجيهات واضحة لهم أثناء أداء المناسك، يمكن أن يساهم في تحقيق تجربة حج أكثر سلاسة وإتقانًا. و تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال جولات ثقافية وتاريخية في مكة ومدن المملكة الأخرى: هذا العامل يعكس أهمية توفير فرص للحجاج والمعتمرين لاستكشاف التراث الثقافي والتاريخي في المملكة العربية السعودية، مما يسهم في تحقيق تجربة غنية ومتنوعة، و تحسين جودة الخدمات المقدمة خلال فترة الإقامة في

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

المشاعر المقدسة والفنادق: هذا العامل يشير إلى أهمية تقديم خدمات متميزة وجودة عالية لضيوف الرحمن خلال فترة إقامتهم، سواء في المشاعر المقدسة أو في الفنادق، وذلك من خلال تحسين خيارات المعيشة والتسوق وطرق الدفع . و تقديم معلومات وتوجيهات واضحة عند المنافذ: يعرض هذا العامل أهمية توفير معلومات وتوجيهات واضحة وسهلة الفهم للحجاج والمعتمرين عند المنافذ، مما يعزز أهمية الاهتمام والاستقبال ويساعد في تحسين تجربتهم .

جدول (١١) : اختبار t للفروق في العوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على تحسين تجربة ضيوف الرحمن

السؤال	T	درجات الحرية	مستوى المعنويةsig
١	50.294	316	**0.00**
٢	45.794	316	**0.00**
٣	49.175	316	**0.00**
٤	40.905	316	**0.00**
الكلي	154.290	316	**0.00**

من خلال خلال الجدول (١١) وحسب اختبار (t) نلاحظ أنَ جميع الاحتمالات أتت باحتمال قدرة (٠.٠٠) وبالمقارنة مع مستوى الدلالة (0.05) نجد أنّ sig <0.05 بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنة **يوجد فروق في العوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على تحسين تجربة ضيوف الرحمن،** أي يمكن أن نستنتج من النتائج أن توجيه الحجاج والمعتمرين بشكل سليم، وتوفير جولات ثقافية وتاريخية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتقديم معلومات وتوجيهات واضحة هي عوامل تساهم بشكل إيجابي في تحسين تجربة ضيوف الرحمن.

المحور الرابع : هل هنالك تحديات محددة تواجة إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات .

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الأنحراف المعياري	الاتجاه	المرتبة
التحديات اللغوية, تواجه الإدارة في صعوبة التواصل مع الحجاج من ثقافات مختلفة.	1 .3%	2 .6%	23 7.3%	34 42.3%	157 49.5%	4.4	.680	موافق جدا	١
ضعف الاستفادة من كافة المواقع التاريخية المتميزة	3 .9%	1 .3%	25 7.9%	136 42.3%	152 47.9%	4.37	.724	موافق جدا	٢

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

والفريدة في المملكة لضيوف الرحمن.									
الازدحام وصعوبة تنظيم الحشود وتوجيه الحجاج بفعالية لتجنب الازدحام والاحتكام إلى الأماكن المقدسة .	4 1.3%	7 2.2%	16 5%	136 42.9%	154 28.9%	4.35	.784	موافق جدا	٣
غياب تنوع الأنشطة المتاحة لضيوف الرحمن خلال فترة الإقامة في المملكة.	4 1.3%	3 .9%	9.8 9.8%	145 45.7%	134 42.3%	4.27	.776	موافق جدا	٤
اقتصار رؤية تجربة ضيوف الرحمن على الشعائر الدينية.	3 .9%	12 3.8%	33 10.4%	138 43.5%	131 41.3%	4.21	.845	موافق جدا	٥

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26 .

نلاحظ من الجدول السابق أنة يوجد مجموعة من التحديات التي تواجة إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات ، حيث كان أهمها وحضى بالترتيب الأول هو (التحديات اللغوية, تواجه الإدارة في صعوبة التواصل مع الحجاج من ثقافات مختلفة) بمتوسط 4.4 وبانحراف معياري 0.680 ، وجاء (ضعف الاستفادة من كافة المواقع التاريخية المتميزة والفريدة في المملكة لضيوف الرحمن) في المرتبة الثانية بمتوسط 4.37 وبانحراف معياري 0.724 ، وجاء (الازدحام وصعوبة تنظيم الحشود وتوجيه الحجاج بفعالية لتجنب الازدحام والاحتكام إلى الأماكن المقدسة) في المرتبة الثالة بمتوسط 4.35 وبانحراف معياري 0.784 ، وجاء (غياب تنوع الأنشطة المتاحة لضيوف الرحمن خلال فترة الإقامة في المملكة) في المرتبة الرابعة بمتوسط 4.27 وبانحراف معياري 0.776 ، وجاء (اقتصار رؤية تجربة ضيوف الرحمن على الشعائر الدينية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط 4.21 وبانحراف معياري 0.845 ، بالتالي يمكن القول أنّ التحديات اللغوية تعكس صعوبة التواصل مع الحجاج من ثقافات مختلفة والتي قد تتسبب في صعوبة تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بكفاءة. و ضعف الاستفادة من المواقع التاريخية المتميزة حيث يشير هذا التحدي إلى أهمية الترويج للمواقع التاريخية المميزة في المملكة وتعزيز استفادة ضيوف الرحمن منها بشكل أفضل . والازدحام وصعوبة تنظيم الحشود تعكس صعوبة توجيه الحجاج بفعالية وتنظيم الحشود لتجنب الازدحام في الأماكن المقدسة حيث قد يتطلب هذا تنفيذ إجراءات إدارية وعملية فعالة لضمان تجربة آمنة ومريحة للحجاج.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

جدول (١٣) : اختبار t للفروق في التحديات المحددة التي تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات

السؤال	T	درجات الحرية	مستوى المعنويةsig
١	36.673	316	**0.00**
٢	33.600	316	**0.00**
٣	30.718	316	**0.00**
٤	29.102	316	**0.00**
٥	25.389	316	**0.00**
الكلي	123.228	316	**0.00**

من خلال خلال الجدول (١٣) وحسب اختبار (t) نلاحظ أنَ جميع الاحتمالات أتت باحتمال قدرة (٠.٠٠) وبالمقارنة مع مستوى الدلالة (0.05) نجد أنّ sig <0.05 بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنة يوجد **فروق في التحديات المحددة التي تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات.**

المحور الخامس : هل يوجد أدوات أو أساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق التواصل الثقافي بين الجماعات المختلفة.

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الأنحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
استخدم لغة مشتركة بين الحجاج، مثل العربية، للتواصل اللفظي.	2 .6%	2 .6%	19 6%	135 42.6%	159 50.2%	4.41	.691	موافق جدا	٥
تعلم عبارات التحية والتوديع المشتركة في الحج.	2 .6%	.....	16 5%	141 44.5%	158 49.8%	4.43	.650	موافق جدا	٤
تعزيز ثقافة التواصل الجسدي الودي، مثل الابتسام والمصافحة	.....	2 .6%	18 5.7%	119 37.5%	178 56.2%	4.49	.635	موافق جدا	١
إجراء استبيانات واستطلاعات لقياس رضا الحجاج والمعتمرين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين	.....	1 .3%	18 5.7%	136 42.9%	162 51.1%	4.45	.617	موافق جدا	٢
حضور المحاضرات والندوات الثقافية التي تُنظَّم في موسم الحج	.....	.....	24 7.6%	141 44.5%	152 47.9%	4.4	.627	موافق جدا	٣

المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على spss26 .

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

نلاحظ من الجدول السابق أنة يوجد مجموعة من الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق التواصل الثقافي بين الجماعات المختلفة والتي جاءت جميعها في المستوى موافق جداً ، حيث جاء في المرتبة الأولى (تعزيز ثقافة التواصل الجسدي الودي، مثل الابتسام والمصافحة) بمتوسط 4.49 وبانحراف معياري 0.635 ، وجاء في المرتبة الثانية (إجراء استبيانات واستطلاعات لقياس رضا الحجاج والمعتمرين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين) بمتوسط 4.45 وبانحراف معياري 0.617 ، وجاء في المرتبة الثالثة (حضور المحاضرات والندوات الثقافية التي تُنظَّم في موسم الحج) بمتوسط 4.4 وبانحراف معياري 0.627 , وجاء في المرتبة الرابعة (تعلم عبارات التحية والتوديع المشتركة في الحج) بمتوسط ٤.٤٣ وبانحراف معياري 0.650 ، وجاء في المرتبة الأخيرة (استخدم لغة مشتركة بين الحجاج، مثل العربية، للتواصل اللفظي) بمتوسط 4.41 وبانحراف معياري 0.691 ، بالتالي يمكن القول أنّ تعزيز ثقافة التواصل الجسدي الودي(مثل الابتسام والمصافحة) وتشير إلى أهمية التواصل الجسدي الودي للتواصل الفعال بين الجماعات المختلفة والتي نساهم في تعزيز التواصل الثقافي ، وإجراء استبيانات واستطلاعات لقياس رضا الحجاج والمعتمرين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين تشير إلى أهمية قياس رأي الحجاج والمعتمرين وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز تجربتهم الثقافية ، وحضور المحاضرات والندوات الثقافية التي تنظم في موسم الحج تشير إلى أهمية توفير فرص للتعلم والحوار الثقافي من خلال محاضرات وندوات تنظمها إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين ، وتعلم عبارات التحية والتوديع المشتركة في الحج تشير إلى أهمية فهم واستخدام عبارات التحية والتوديع المشتركة بين الحجاج لتعزيز التواصل والتفاهم الثقافي ، وإنّ استخدام لغة مشتركة بين الحجاج مثل العربية للتواصل اللفظي تشير إلى أهمية استخدام لغة مشتركة للتخفيف من التحديات اللغوية وتسهيل التواصل بين الجماعات المختلفة.

جدول (١٥) : اختبار t للفروق في الأدوات أو الأساليب المستخدمة لتحقيق التواصل الثقافي بين الجماعات المختلفة

السؤال	T	درجات الحرية	مستوى المعنويةsig
١	36.357	316	**0.00**
٢	39.122	316	**0.00**
٣	41.868	316	**0.00**
٤	41.767	316	**0.00**
٥	39.848	316	**0.00**
الكلي	147.715	316	**0.00**

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

من خلال خلال الجدول (١٥) وحسب اختبار (t) نلاحظ أنَ جميع الاحتمالات أتت باحتمال قدرة (٠.٠٠) وبالمقارنة مع مستوى الدلالة (0.05) نجد أنّ sig <0.05 بالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنة يوجد **فروق في الأدوات أو الأساليب المستخدمة لتحقيق التواصل الثقافي بين الجماعات المختلفة .**

الأستنتاجات :

توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات الرئيسية :

١) فعالية الاستراتيجيات والآليات والعوامل والأدوات: تشير النتائج إلى أن جميع الاستراتيجيات والآليات والعوامل والأدوات التي تم تقييمها فعالة في تعزيز التواصل الثقافي وتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات.

٢) أهمية التواصل الثقافي: تؤكد النتائج على أهمية التواصل الثقافي في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين، وتشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية الأدوات المستخدمة لتحقيق ذلك.

٣) التحديات: تُبرز النتائج التحديات التي تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين، وأهمها التحديات اللغوية.

٤) العوامل المؤثرة: تُحدد النتائج العوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على تحسين تجربة الحجاج، وأهمها توجيه الحجاج وتقديم جولات ثقافية وتحسين الخدمات وتقديم معلومات واضحة.

مناقشة النتائج :

- فعالية الاستراتيجيات والأدوات: تشير النتائج إلى أن جميع الاستراتيجيات والأدوات المستخدمة فعالة في تعزيز التواصل الثقافي وتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات١.
- أهمية التواصل الثقافي: تؤكد النتائج على أهمية التواصل الثقافي في تحسين تجربة الحجاج، مما يعزز من رضاهم ويجعل تجربتهم أكثر إيجابية١.
- تحديد العوامل المؤثرة: تُحدد النتائج العوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على تحسين تجربة الحجاج، مثل توجيه الحجاج، تقديم جولات ثقافية، وتحسين الخدمات١.
- التحديات اللغوية: تُبرز النتائج التحديات اللغوية كأحد أكبر العوائق التي تواجه إدارة تجارب الحجاج والمعتمرين، مما قد يؤثر سلباً على تجربتهم١.

❖ فروق في فعالية الأدوات: تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية الأدوات المستخدمة، مما يعني أن بعض الأدوات قد تكون أقل فعالية من غيرها في تحقيق التواصل الثقافي المطلوب.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

التوصيات :

١) تطوير برنامج تعليمي شامل متكامل يهدف إلى زيادة الوعي والفهم لدى الحجاج والمعتمرين بالتنوع الثقافي وأهميته في تعزيز التفاهم والوحدة حيث ينبغي تضمين المواد التعليمية والنشاطات التفاعلية التي تساعد المشاركين على تعميق معرفتهم بالثقافات المختلفة وبناء الجسور بينها.

٢) توفير الترجمة والتفسير للحجاج والمعتمرين الذين لا يجيدون اللغة العربية، يمكن استخدام الأجهزة الترجمة الفورية أو توفير مترجمين متخصصين للتسهيل على الحجاج فهم المعلومات والتواصل بفعالية.

٣) التواصل المؤسسي والتعاون بين بين الجهات المسؤولة عن إدارة تجربة الحج والعمرة، بما في ذلك الجهات الحكومية والشركاء الاستراتيجيين والزعماء الدينيين،كما يمكن تنظيم اجتماعات دورية وورش عمل مشتركة لتبادل الخبرات وتنسيق الجهود لتعزيز تجربة الحجاج والمعتمرين.

٤) الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة مثل تطبيقات الهواتف المحمولة ووسائل الاتصال الافتراضية لتسهيل التواصل وتبادل المعلومات بين الحجاج والمعتمرين ,كما يمكن استخدام تقنيات الواقع الافتراضي لتقديم جولات ثقافية وتجارب تعليمية من خلال الهواتف الذكية.

٥) إنشاء قنوات اتصال إضافية مثل منتديات عبر الإنترنت أو مجموعات في وسائل التواصل الاجتماعي لتسهيل التواصل وتبادل الخبرات بين الحجاج من مختلف الثقافات حيث يمكن لهذه القنوات أن تكون منصة للحوار المستمر ومنفذ لتقديم الدعم والمشورة.

٦) التدريب والتوعية للكوادر العاملة في مجال إدارة تجربة الحج والعمرة حول أهمية التواصل الثقافي وكيفية التعامل بفعالية مع الحجاج من مختلف الثقافات حيث ينبغي توفير المعرفة والمهارات اللازمة لتوفير تجربة مرضية ومثمرة للحجاج والمعتمرين.

٧) إشراك المجتمع المحلي في الجهود المبذولة لتعزيز التواصل الثقافي وتعزيز الوحدة حيث يمكن تطوير شراكات مع المنظمات المحلية والجمعيات الثقافية لتنظيم فعاليات مشتركة وبرامج توعوية.

٨) الاستفادة من التجارب الناجحة وذلك من خلال تبادل التجارب والممارسات الناجحة مع الباحثين والمؤسسات الأخرى التي تهتم بالتواصل الثقافي والتعددية الثقافية حيث يمكن أن يسهم ذلك في تحسين الاستراتيجيات وتعزيز التواصل الثقافي في بيئة الحج والعمرة.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٩) التقييم المستمر لجودة تدابير التواصل الثقافي وتأثيرها على تجربة الحجاج والمعتمرين ويمكن تطبيق عمليات تقييمية منتظمة لقياس فعالية الإجراءات وتحسينها بناءً على النتائج المستمرة.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

١. أبو سكين، ح. (٢٠١٤). مفهوم التعددية الثقافية، *المجلة الاجتماعية القومية*، 10(1).

٢. أحمد، س. ح (٢٠١٦). تأثير الحج والعمرة في تعزيز الفهم الثقافي وتقبل الآخر: دراسة حالة لمشاركين من ثقافات متعددة، *مجلة الحضارات المتعارضة* DOI: 4 (6) 28-26.

٣. بحر العلوم، ا. ح. ع، ٢٠١٥: التعددية الدينية في الفكر الإسلامي، الجزء الأول.

٤. بسيوني، محروس محمد محروس، ٢٠١٦: التعددية الدينية رؤية نقدية، *مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية*، السنة السادسة، (12).

٥. الحمام، ز ع، ٢٠١٨: مفهوم التجربة عند ويليام جيمس وآثاره على العقل والفطرة والأخلاق والدين، دراسة نقدية من منظور إسلامي، *مجلة كلية دار العلوم*، (114).

٦. خالد، إ. ج (٢٠١٧). دور الحج والعمرة في تعزيز الوحدة الثقافية والتعايش بين الشعوب: دراسة استكشافية للتجارب الشخصية للحجاج، *مجلة التواصل الثقافي*، DOI:2-18 (3)12

٧. دويدري، رجاء وحيد (٢٠٠٠), البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارساته العملية. الطبعة الأولى، دمشق، سوريا: دار الفكر.

٨. ذبيان، س وآخرون. (٢٠١٩). قاموس المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، DOI:128

٩. رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، البيئة الاستثمارية للحج والعمرة.

١٠. زينب، م. ع (٢٠١٢). تأثير تجربة الحج والعمرة في تقدير الأخر والتواصل الحضاري: دراسة تحليلية لنتائج استبيان لحجاج من ثقافات متعددة، *مجلة الكتاب والتواصل*، DOI:10 (8)15

١١. شلدان، ف. ك (٢٠٠٦). نموذج مقترح لدور الجامعات الرسمية الأردنية في تنمية الوعي الاجتماعي لدى الطلبة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة. رسالة دكتوراه غير منشورة. *كلية الدراسات العليا*. الجامعة الأردنية. DOI: 10

١٢. صالح، ن. ع (٢٠١٠). فوائد الحج والعمرة في تعزيز الوحدة الثقافية وبناء الجسور الثقافية بين الأمم: دراسة تحليلية لتجارب الحجاج من مختلف البلدان، *مجلة الثقافة والحضارة*، DOI:34-36 (4)20

١٣. صحيح البخاري، ٢٠١٠، ص ٧٣٠.

١٤. ضيف الله، ف، ٢٠١٥: الدولة والتعددية الثقافية، الطبعة الأولى، الرباط، *مؤسسة*

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

مؤمنون بلا حدود للدراسات والأبحاث.
١٥. عاشور، م. م، ٢٠١٣: التعددية الإثنية: إدارة الصراعات واستراتيجيات التسوية، *المركز العلمي للدراسات السياسية* – الأردن.
١٦. عبد الله، ع. م (٢٠١٤). أهمية الحج والعمرة في التواصل الثقافي وتعميق التفاهم بين الشعوب-دراسة تجريبية لتجارب حجاج من ثقافات مختلفة، *مخطوطات الثقافة والتاريخ*، (234) DOI:2
١٧. عبد الرحمن، م. ع (٢٠١١). الحج والعمرة كمنصة لتعزيز التواصل الحضاري والتفاعل الإنساني بين شعوب العالم: دراسة حالة لتجارب الحجاج من خلفيات ثقافية مختلفة، *مطبوعات الحضارات الإسلامية*، 5-6 :DOI
١٨. عطية، فيصل و عطية، دنيا، ٢٠٢٠: الاتصال الثقافي عبر مواقع التواصل الاجتماعي- دراسة ميدانية على عينة من فئة الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، جامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة، الجزائر.
١٩. على، ع. ع، ٢٠١٦: معالم الرحمة بين الإسلام والتعددية الثقافية، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر الدولي "عن الرحمة في الإسلام"، الرياض، جامعة الملك سعود.
٢٠. علي، ف. م (٢٠١٨). الحج والعمرة كأدوات للتواصل الثقافي والتعريف بالثقافات المختلفة: دراسة تجريبية لتجارب الحجاج من مجتمعات مختلفة، *مجلة الأبحاث الثقافية*،7(5) 11-9 :DOI
٢١. فاضل، ش. ع، ٢٠٢٠: التعددية الثقافية ونقادها، مقاربات في إدارة التنوع، *مجلة العلوم القانونية والسياسية*، 2(9)
٢٢. القاضي، أ. ع، ٢٠١٨: التعددية الحزبية وأنماط التحول الديمقراطي، إسطنبول، المعهد المصري للدراسات.
٢٣. القرآن الكريم، الجزء الثاني، ١٩٧، ٣.
٢٤. القرآن الكريم، الجزء الثاني عشر، ١١٨، ٢.
٢٥. القرآن الكريم، الجزء السادس والعشرين، ١٩٧، ٢.
٢٦. القحطاني، ي. ب. م، ٢٠١٠: التعددية العقائدية وموقف الإسلام، الطبعة الأولى، القاهرة، مكتبة وهبة.
٢٧. القحطاني، ي. ب. م. (٢٠١٠). التعددية العقائدية وموقف الإسلام منها، ط١، الرياض، دار التدمرية.
٢٨. قدوري، ع. (٢٠٢٠). التنشئة الدينية المدرسية وعملية التواصل الديني، *مجلة أنثروبولوجيا*، 7(2)
٢٩. محمد، أ. ع (٢٠٢٠).الحج والعمرة كوسيط للتواصل الثقافي وتعزيز الوحدة: دراسة استكشافية لتجارب الحجاج من ثقافات مختلفة، *مجلة الدراسات الثقافية*,

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

DOI:12-24(10)3
٣٠.محمود، ه. ع (٢٠١٥). تجربة الحج والعمرة كفرصة للتواصل الحضاري وتعزيز الوحدة بين الأمم: دراسة تحليلية لتجارب المعتمرين من مختلف الثقافات، *مطبوعات الجامعة الثقافية*، السعودية، DOI: 30-33
٣١. المخزومي، ص، ٢٠١٧: إدارة التعددية الدينية في الإسلام النبوي، بحث في الشريعة والعقد الاجتماعي في المفاهيم والممارسة، النجف الأشرف، *مؤسسة أديان للثقافة والحوار*.
٣٢.المطيري، س. ه. د، ٢٠٢٣: الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر، *مجلة شباب الباحثين*، 2(16)
٣٣.الموسوعة السياسية، ١٩٨٥: موسوعة السياسة، الجزء الأول، بيروت، *المؤسسة العربية للدراسات والنشر*.
٣٤.ميشيل، ردينسكي، ١٩٨٦: معجم علم الاجتماع ترجمة إحسان محمد حسن، *دار الرشد للنشر*، بغداد.
٣٥.الناصري، م، ٢٠١٦: التعددية الدينية، *مجلة الراصد العلمي*، (3).
٣٦.نور، ي. م (٢٠١٣). دور الحج والعمرة في تعزيز التفاعل الثقافي والتواصل الإنساني بين الشعوب: دراسة حالة لحجاج من أديان مختلفة، *مجلة الدراسات الشرقية*، DOI:7-9(7)99
٣٧.يحيي، ا. ح. د، ٢٠١٧: البرامج التأهيلية فقهياً وسلوكياً ودورها في تحقيق الحج الآمن وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠ للحج، *مجلة معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة*، (17).

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abalkhail, A. A. A., & Al Amr, S. M. A. (2022). Saudi Arabia's Management of the Hajj Season through Artificial Intelligence and Sustainability. Sustainability, 14(21), 14142. *https://doi.org/10.3390/su142114142*
2. Bacsi, Z. (2017). Cultural diversity and tourism competitiveness. In II. International Scientific Conference on Tourism and Security, Zalakaros, 1 December 2017. Presented at the SÁG Nemzetközi Tudományos Konferencia, Zalakaros, Hungary.
3. Birkholz .M(2009) the Cultural Awareness of Rural Minnesota Middle School Students, New York: John Wiley.
4. Bustamam-Ahmad, K., & Zakaria, R. (2018). Cross-cultural

ISSN : *2537-0421* eISSN : *2537-043X*

Differences Experienced during Hajj: A Case Study of Acehnese Hajj. Studia Islamika, 25 (1). DOI: 10.15408/sdi.v25i1.5356

5. Campinha-Bacote, J. (2007). The process of cultural competence in the delivery of healthcare services (5th Ed.). Cincinnati: Transcultural C.A.R.E.
6. Doorenbos, A., Schim, S., Benkert, R., & Borse, N. (2005). Psychometric evaluation of the cultural competence assessment instrument among healthcare providers .Nursing Research, 54, Retrieved from *http://journals.lww.com/nursingresearchonline/Abstract/2005/09000/Psychometic_Evaluation_of_the_Cultural_Competence.6.aspx*.
7. Quappe ,s& Cantatore,j(2005) What is Cultural Awareness, anyway? How do I build it?

ISSN : ***2735-3710*** **eISSN :** ***2735-3729***