

واقع تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن ضمن منظومة الحج والعمرة

د. سعد بن عزيز العتيبي
إدارة أعمال الحج والعمرة

فاطمة عايض عياد العصيمي
إدارة الحشود

كلية الأعمال
جامعة أم القرى
المملكة العربية السعودية

الملخص

قطعت المملكة العربية السعودية شوطاً كبيراً فيما يتعلق بتمكين المرأة، وقد دُعِمت لتتبوأ مناصب قيادية في شتى المجالات؛ لكن المرأة العاملة في منظومة الحج والعمرة بقيت جندياً مجهولاً؛ رغم وجودها الدائم وعملها في خدمة ضيوف الرحمن - ولا سيّما النساء والأطفال منهم- وتُشير الإحصاءات الرسمية في المملكة إلى أن عدد ضيفات الرحمن سنوياً يُقدَّر بـ 40% من مجموع عدد الحجاج، وأن القوى العاملة في الحج من النساء خلال خمسة الأعوام الماضية لم يتجاوزن نسبة 1% من إجمالي عدد القوى العاملة في خدمة ضيوف الرحمن. وقد هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم الواقع الحالي؛ لتمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، من خلال الفرص والتحديات التي تواجهها، وذلك من وجهة نظر عينة بلغت (130) موظفة ومتطوعة. ولتحقيق أهداف الدراسة أُستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من النساء العاملات والمتطوعات في خدمة ضيوف الرحمن، واعتمد الباحثان على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقن بنسبة 78.2% على أن هناك فرصاً متاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في منظومة الحج والعمرة بدرجة عالية، وأن غالبية أفراد العينة يوافقن بنسبة 64.5% على أن هناك تحديات تعوق وتحّد من تمكين المرأة العاملة بدرجة متوسطة. وأوصت الدراسة برفع نسبة توظيف النساء في منظومة الحج والعمرة؛ حيث إن النسبة الحالية لا تتطّلع إلى أهداف رؤية (2030) في تمكين المرأة السعودية، وتبني مفهوم التمكين للعاملات في خدمة ضيوف الرحمن بشكل أكثر فعالية، من خلال تقرير دورهن وزيادة نسبة مشاركتهن في مراكز صنع القرار، وتشخيص أهم المعوقات الشخصية والمعوقات داخل بيئة العمل، التي تحول دون تقدّم العاملات وتمكينهن، والعمل على دراستها؛ لإيجاد حلول مناسبة لمعالجتها.

الكلمات المفتاحية: التمكين، المرأة العاملة، ضيوف الرحمن، منظومة الحج والعمرة.

المقدمة

التمكين مفهوم حديث ظهر في التسعينيات الميلادية، وهو مفهوم يعترف بالمرأة عنصرًا فعالاً في التنمية، ويُشكّل موضوع تمكين المرأة وزيادة مشاركتها في سوق العمل أحد أهداف رؤية 2030 في المملكة العربية السعودية، حيث تسعى تلك الرؤية إلى تنمية الموارد البشرية وتطويرها، ورفع مكانة المرأة السعودية عالمياً، وعكس التقدير الحقيقي لها، ورفع نسبة مشاركتها في سوق العمل من 22% إلى نسبة 30% (رؤية 2030، 2016). وتحلّ المرأة السعودية اليوم مناصب مرموقة داخل المجتمع، وأصبحت رائدة في عدة مجالات؛ إذ تحدّت الصعاب والعقبات، كما بادرت الجهات المعنية بتمكين عمل المرأة في عدة مجالات، كان من بينها: خدمة ضيوف الرحمن (الدخيل، 2019). وتقدّم العاملة في خدمة ضيوف الرحمن العديد من الخدمات: الإدارية والإشرافية والتوجيهية والإرشادية، وتنبع أهمية عمل المرأة في خدمة ضيوف الرحمن ومشاركتها خلال المواسم من حرص الجهات المسؤولة على رفع مستوى شمولية الخدمات، وتقديمها وفق أفضل المعايير المهنية والعالمية لضيوف الرحمن (الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، 2021).

* تم استلام البحث في أبريل 2023، وقبل للنشر في يوليو 2023، وسيتم نشره في سبتمبر 2025.

الإطار النظري

أولاً- تمكين المرأة

مفهوم التمكين للمرأة

وردت كلمة التمكين في معجم لسان العرب بلفظ «المكنة فيقال: فلان ذو مكنة عند السلطان: أي ذو تمكّن، والتمكين يعني الاستطاعة على فعل الشيء» (ابن منظور، 1311م: 301). ويُقصد بالتمكين للمرأة: إطلاق العنان لقدرات المرأة العاملة، وتوسيع الخيارات أمامها في التعليم والتعلّم، والعمل والمشاركة في صنع القرار واتخاذها؛ بما يُحقّق التنمية الشاملة، ويساعد على تحقيق رؤية 2030 (القحطاني، 2021). كما عرّفته هدى الهذلي (2020) بأنه: النهوض بالمرأة السعودية، وتعريفها بحقوقها وواجباتها، ودعم قدرتها على الإنتاج والعطاء في مجال عملها، من خلال دورها في المؤسسات التنموية، وإتاحة المجال لها لوضع الأهداف المناسبة والتخطيط لأداء أدوارها بشكل فعال.

وعرّف الباحثان التمكين للمرأة إجرائياً بأنه: إعطاء المرأة العاملة حقّ التصرف والمشاركة في اتخاذ القرار، والاستقلالية في أداء العمل، وإتاحة جميع الفرص لها، وتحسين مكانتها من خلال تحقيق الرقي الوظيفي لها إلى مناصب أعلى.

أنواع التمكين للمرأة

في محاولة للوصول لفهم شامل لتمكين المرأة من خلال بعض الأدبيات تم تقسيم عملية التمكين إلى مكونات رئيسية، واقتُرحت بعض الأطر التي قدمها الباحثين أن تمكين المرأة يحدث وفقاً لأبعاد اجتماعية، واقتصادية، وسياسية، وقانونية، ومؤسسية، ونفسية.

ومع ذلك التقسيم إلا أن تلك الأبعاد واسعة النطاق للغاية، وداخل كل بعد هناك مجموعة من المجالات الفرعية التي يمكن من خلالها تمكين المرأة (Varghese, 2011). وفي ما يلي بيان لأنواع تمكين المرأة:

1- التمكين الاجتماعي

يقصد به أن تمارس المرأة كافة صلاحياتها وقدراتها في العمل من أجل بناء ثقافة اجتماعية تعمل على الحد من السيطرة الذكورية في المجتمع، ومن أجل هذا قامت بعض المؤسسات والمنظمات بعمل مراكز ونوادي خاصة بالمرأة فقط، وداخل تلك النوادي والمراكز تقام ندوات وورش تهدف إلى الترويج عن مفهوم تمكين المرأة، ومن خلال ذلك يتم المطالبة بتعديل قوانين الأحوال الشخصية ومراجعة العلاقات بين المرأة والرجل، ويركز التمكين الاجتماعي على عدة أمور (Lawson, 2003):

- زيادة نسبة مشاركة المرأة في القضايا المجتمعية محلياً وعربياً، والتأكيد على أهمية دورها على مستوى المجتمع والأسرة.
- رفع مستوى الوعي، والقضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة.
- العمل على توفير خدمات تساعد المرأة على إحداث توازن بين مسؤولياتها ودورها الاجتماعي والمهني.

2- التمكين الاقتصادي:

التمكين الاقتصادي عبارة عن قدرة كل فرد في المجتمع في الحصول على دخل كافي ليعيش حياة كريمة، ويلبي احتياجاته الأساسية (العززي والبرديسي، 2019). ويقصد بتمكين المرأة اقتصادياً الوقوف بجانبها حتى تصل إلى استقلالها الاقتصادي عن الرجل، ومن أجل أن تعمل على تنفيذ مشاريع اقتصادية خاصة بها، كما يهتم التمكين الاقتصادي للمرأة برفع المستوى المعيشي لها، وتحسين فرص عملها وظروفها (الرتيق، 2021).

ويهدف التمكين الاقتصادي إلى (Lawson, 2003):

- زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل.
- استفادة المرأة من عائد المشاركة في التنمية.
- التمكين للمرأة وزيادة قدرتها للاعتماد على نفسها من أجل أن تسهم في الاقتصاد.

3- التمكين السياسي

يركز التمكين السياسي على تكوين النظام الذي من خلاله يشارك المواطنون بأسلوب قد يؤثر في تخطيط السياسة التي تؤثر في حياتهم (السروجي، 2005). ويركز التمكين السياسي للمرأة على وصولها لمراكز صنع القرار، ويساهم في وصولها إلى مراكز مهمة ومؤثرة تعمل من خلالها على رسم القوانين في الدولة، فهي ليست متفردة في صنع القرار، بل أن هناك مؤسسات ومنظمات مختلفة تشارك في صنع القرار، بناء على ما تخصصه الدولة من مقاعد.

4- التمكين القانوني

يركز التمكين القانوني للمرأة على مجموعة قوانين وتشريعات، تعمل على أساس المواطنة القائمة على المساواة، ويركز أيضاً على الاتفاقيات الدولية الخاصة بحقوق المرأة (Mishra, 2016). ويسعى التمكين القانوني للمرأة إلى إيجاد ضمانات تحافظ على دور المرأة، وتضمن حقوقها من خلال عدة نقاط (المجلس القومي للمرأة، 2004):

- العمل على تعديل التشريعات التي تحد من دور المرأة.
- توعية المرأة لتعرف حقوقها القانونية.
- تطبيق الاتفاقيات الدولية التي تضمن الحقوق المدنية للمرأة.

5- التمكين المؤسسي

يهدف التمكين المؤسسي إلى تقوية البنية الأساسية للمنظمات التي تسعى لنهوض المرأة والاهتمام بها، والعمل على إيجاد شبكة اتصال بين صانعي السياسات الكفيلة بتحسين وضع المرأة في القطاعات المختلفة (قنديل، 2005).

6- التمكين النفسي

يُنظر لتمكين النفس بأنه مزيج من تقدير الذات وكفاية الذات، وحرية الإرادة والثقة بالنفس، والوعي بالذات، والتفكير الإيجابي وهو يقود إلى السعادة ويرفع من جودة الحياة للمرأة ويحسن صورة الذات لديها، والتمكين النفسي للمرأة يجعلها قادرة على الوصول إلى المهارات والمعارف التي تحتاجها، ويجعلها قادرة على التعامل مع الضغط (Randolph, 2002).

مُتطلّبات التمكين للمرأة

تعدُّ مُتطلّبات التمكين ضرورية لإنجاح عملية التمكين للمرأة العاملة، وأي خلل أو قصور في تطبيق تلك المُتطلّبات؛ يؤدي إلى إعاقة عملية التمكين. وعليه فإن تطبيق التمكين يحتاج إلى وجود عدد من المُتطلّبات قبل التمكين وأثناءه وبعده. وقسمت البلوي وأحمد (2016) مُتطلّبات عملية التمكين إلى: مُتطلّبات إدارية، ومُتطلّبات ثقافية تنظيمية، ومُتطلّبات شخصية حسب الآتي:

- المُتطلّبات الإدارية: وهي جميع الأوامر، واللوائح، والقوانين، والأنظمة الصادرة من القيادة العليا، التي تُعدُّ مطلباً ضرورياً لتمكين المرأة.
- المُتطلّبات المُتعلّقة بالثقافة التنظيمية: وهي مجموعة المفاهيم والمعتقدات والثقافة السائدة في بيئات العمل، التي يعدُّ وجودها مطلباً ضرورياً لتمكين المرأة.
- المُتطلّبات الشخصية: وتتضمّن الخصائص الشخصية ذات التأثير الإيجابي في عملية التمكين، والتي يعدُّ وجودها للمرأة مطلباً لنجاح التمكين.

ويمكن تطبيق التمكين للمرأة متى ما توافرت المُتطلّبات الآتية:

- ثقة الإدارة: وهي أساس عملية التمكين، فلا بد من إعطاء المرأة هذه الثقة، والمعلومات التي تحتاجها، وإعطائها حرية التصرف والاختيار (الوادي، 2012).
- مشاركة فريق العمل: يتطلب التمكين ثقافة تنظيمية تؤمن بأهمية العنصر البشري والمرأة، وتشجّع عمل الفرق على إدارة المهام وتنفيذها، من خلال المشاركة في صنع القرار، واحترام الأفكار ووجهات النظر من قبل الإدارة العليا (أل فهاد، 2019).

- الاتصال الفعال: يعدّ الاتصال الفعال المفتاح الأساسي لعملية التمكين، فهو يُسهّل عملية نقل المعلومات التي توجّه العمل؛ مما يستلزم تقليل المستويات التنظيمية داخل المنظمة، ويُسرّع اتخاذ القرارات (نجم، 2015).
- بينما ترى سماح الأغا (2021) أن تمكين المرأة السعودية وتعزيز دورها لا يحتاج إلى إصدار أنظمة جديدة، أو تعديل أنظمة نافذة، وكل ما هو مطلوب تفعيل الأنظمة السارية وتطبيقها على نحو يسمح للمرأة بالاستفادة منها. وعند الرجوع إلى الأنظمة السارية في المملكة - خاصة الأنظمة المُتعلّقة بالحريات والحقوق- فيتضح أن نصوصها لا تفرّق بين الرجل والمرأة.

مستويات التمكين للمرأة وآلياته

- يُنظر إلى المرأة بوصفها عنصرًا فعّالًا في التنمية، وذلك من خلال إشراكها في عملية القضاء على كافة أشكال التمييز ضدها، وتعزيز قدرتها للاعتماد على نفسها، وتوسيع الفرص والخيارات لها، ومنحها القوة الاقتصادية والسياسية التي تدفعها إلى التأثير الإيجابي في التنمية والمجتمع، ومن خلال هذا الإطار وُجدت أربع آليات لتمكين المرأة، وهي (السيوف، 2007):
- وعيها بوجودها الاجتماعي وما يرتبط به من أدوار ومهام.
 - شحذ قدراتها التي تؤهلها للوصول، والاستفادة من تلك القدرات؛ لتغيير وضعها.
 - زيادة معرفتها بذاتها، وتطوير معرفتها بمجتمعها؛ بهدف تغيير صورتها النمطية وتبديل واقعها.
 - تعديل اتجاهاتها نحو نفسها ومجتمعها، وتعلّم ما ينقصها من معرفة ومهارة.
- وقد توصّلت هيفاء شلهوب (2017) إلى أن مستويات تمكين المرأة هي أربعة مستويات، على النحو الآتي:
- مستوى المشاركة، ويعتمد على تحقيق المشاركة الإيجابية للمرأة في عملية صنع القرار واتخاذها.
 - مستوى الإمكانية الذي يعتمد على رفع قدرة المرأة في النقد الواعي والتحليل الموضوعي لمواضيع التمييز بين الرجل والمرأة.
 - مستوى الإمكانية الذي يعتمد على التصدي للتعلم الاجتماعي التي تؤدي إلى عدم التمكين.
 - مستوى المساواة الذي يتعامل مع احتياجات المرأة المادية.

معوّقات تمكين المرأة

العديد من معوّقات تمكين المرأة تظهر من خلال العادات المجتمعية والثقافية، والعديد من النساء يعانين من تلك العادات بحيث أن بعض النساء اعتدن على إن يعاملن كمخلوق أدنى منزلة من الرجل، وحتى عند إدراك المجتمع والمنظمات لمنافع تمكين المرأة إلا أنه لا يزال العديد من الناس يخشى تغيير الوضع الراهن ويستمرون في سماحهم للعادات المجتمعية بالوقوف في وجه تمكين المرأة والتطوير المجتمعي (Nussbaum, 1995). ويرى الباحثان أن المعوّقات التي تحدّ من تمكين المرأة يمكن تصنيفها إلى أربعة معوّقات كما يأتي:

- 1- معوّقات مُتعلّقة بالمرأة ذاتها، وتتمثّل في:
 - عدم الثقة في قدرتها على تحمّل المسؤولية، والشعور بالعجز وعدم القدرة على اتخاذ القرارات في الالتحاق ببعض الأعمال.
 - الضغوط النفسية عند التحاقها بالأعمال غير التقليدية.
 - طول ساعات العمل، ونظام العمل الليلي الذي يحرم المرأة من الاهتمام بأسرتها.
 - خضوع المرأة في غالب الأحيان لسلطة الذكور في القرارات التي تخصّ تعليمها وعملها.
 - عدم الوعي والإدراك بأن للمرأة حقوقًا ويحقّ لها اكتسابها، وأن تلك الحقوق ليست مقتصرة على الرجال فقط.
- 2- معوّقات تتعلّق بالمجتمع، وتتمثّل في:
 - ضعف الوعي الاجتماعي بأهمية تمكين المرأة ودورها في التنمية.
 - التمييز الجنسي، وتفضيل الرجال على النساء.

- تمنع بعض العادات والتقاليد من التحاق المرأة بالكثير من المهن .
 - احتكار بعض المهن للرجال فقط، وعدم اقتناع المجتمع بانخراط المرأة في تلك المهن.
 - ترفض أغلب الأسر السماح بالعمل في الأعمال التي فيها اختلاط بين الجنسين.
- 3- معوقات تتعلّق ببيئة العمل، وتتمثّل في:
- تعقيد الأنظمة والإجراءات الإدارية عند بحث المرأة عن عمل.
 - الافتقار إلى الإرشاد المهني، والتدريب والتأهيل.
 - التعرّض لتحرّش الجنسي في أماكن العمل.
 - النظر إلى المرأة بأنها غير مستقرة في العمل، وغير قادرة على التنقّل إذا تطلّب الأمر.
- 4- معوقات اقتصادية، وتتمثّل في:
- تدني مستوى الأجور في بعض القطاعات، وانخفاض مستوى الأجور المُقدّمة للنساء مقارنة بالرجال.
 - عدم تناسب الرواتب المعروضة مع الجهود المبذولة.

ثانياً- المرأة العاملة وخدمة ضيوف الرحمن

مفهوم المرأة العاملة

يعدّ العمل أحد الحاجات الضرورية لوجود الإنسان وبقائه، ويتعلّق العمل بجوانب مختلفة من الحياة، كالجوانب الشخصية والاقتصادية والاجتماعية والتنموية، وتبرز أهمية عمل الأفراد في بناء المجتمعات وتطويرها، وذلك بإضفاء الأبعاد الحضارية والإنسانية على عمل أفرادها، وبمشاركة المرأة التي هي أساس إنتاج المجتمع وتطوره، وذلك عبر إسهاماتها في مراحل تاريخية مختلفة، فالعمل يقوم بتنمية الفرد في جوانب مختلفة من شخصيته، ويُطوّر الشخصية الإنسانية التي ترتقي المجتمعات بتطورها، فالعمل ليس منافسة بين الرجل والمرأة بقدر ما هو مشاركة من المرأة للرجل؛ بهدف زيادة الدخل والنهوض بالمجتمع (الحسن، 2015).

ويُعرّف الجوير (1995) المرأة العاملة بأنها: المرأة التي تعمل خارج المنزل، وتحصل على أجر مادي مقابل عملها، وتقوم في الوقت نفسه بأدوارها الأخرى بوصفها أمًّا أو زوجة، إلى جانب دورها بوصفها عاملة. وعرّف الباحثان المرأة العاملة إجرائياً بأنها: المرأة التي تعمل في شغل أحد الوظائف المختصة بخدمة ضيوف الرحمن.

خدمة ضيوف الرحمن ضمن رؤية 2030:

وجاءت رؤية المملكة 2030 لجعل المملكة في مصاف الدول الرائدة عالمياً، عبر تحقيق أرقام قياسية في جميع مناحي الحياة، وقد حرصت القيادة الرشيدة في المملكة العربية السعودية على تطوير منظومة الحج والعمرة من خلال تلك الرؤية، وامتداداً لدورها التاريخي، وشرف رعاية المكان وقدسيته، وشرف تحمّل المسؤولية، حيث يجد كل ضيف من ضيوف الرحمن الرعاية والعناية اللازمة.

وقدّمت الرؤية استراتيجية متكاملة لتطوير تلك المنظومة، من خلال برنامج خدمة ضيوف الرحمن، الذي أُطلق عام 2019م، وصمّم البرنامج رحلة ضيوف الرحمن إلى سبع نقاط اتصال رئيسية، تبدأ بنقطة ما قبل الوصول، ثم القدوم والمغادرة، ويلمها التنقّل، وزيارة الحرمين والمشاعر المقدّسة، وأداء النسك بصحة وأمن، وأخيراً الضيافة واكتشاف المملكة. ويشتمل البرنامج على أكثر من (130) مبادرة، تنقسم إلى: مبادرات استراتيجية وأخرى تنفيذية، وتعتمد على ثلاثة أبعاد، تشمل: استضافة العدد الأمثل من ضيوف الرحمن، وتقديم أفضل تجربة بأعلى جودة، وتحقيق استدامة القطاع، واعتمدت ركائز البرنامج الثلاثة على (10) ركائز أساسية، تُقيّمها من خلال (23) مؤشراً لقياس الأداء.

وتُقدّم كافة الخدمات لضيوف الرحمن، من خلال تعاون عدد من الشركاء والجهات، منها: وزارة الحج والعمرة، ووزارة الداخلية، ورئاسة أمن الدولة، ووزارة الخارجية، ووزارة المالية، ووزارة الصحة، ووزارة النقل، ووزارة الثقافة، ووزارة الإعلام، ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ووزارة البيئة والمياه والزراعة، ووزارة الشؤون البلدية والقروية، ووزارة

الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد، والهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، ووزارة السياحة، والهيئة العامة للطيران المدني، وهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، وهيئة تطوير منطقة المدينة المنورة، والهيئة العامة للأوقاف، والهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة، والهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.

الدراسات السابقة

دراسة (خصاونة، 2017)، بعنوان: «أثر عدم تطبيق عدالة التمكين الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية على أداء المرأة»، وتهدف إلى التعرف على واقع تطبيق عدالة التمكين الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية من وجهة نظر المرأة العاملة فيها من حيث عدالة التفويض، والتدريب، والتقييم، وعدالة الانضمام في اللجان، والمشاركة في اتخاذ القرار، وأثر عدم تطبيقها على أداء المرأة العاملة، ولتحقيق تلك الأهداف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وقام باستخدام قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على (340) موظفة في (36) مؤسسة حكومية. وتوصلت النتائج إلى أن هناك تدني عام في نسبة تطبيق عدالة التمكين الوظيفي لدى المرأة العاملة في المنظمات الحكومية الأردنية، كما بينت النتائج عدم وجود أثر إيجابي إحصائياً لعدم تطبيق عدالة التمكين الوظيفي على أداء المرأة الأردنية العاملة، كما لا يوجد أثر سلبي لعدم تطبيق عدالة التمكين الوظيفي على أداء المرأة الأردنية العاملة.

دراسة (عبد القادر، 2020)، بعنوان: «واقع تنمية وتمكين المرأة العاملة في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية»، حيث هدفت إلى التعرف على واقع تنمية المرأة العربية وتمكينها، ومعوّقاتها في وزارة الصحة السعودية من وجهة نظر منسوبيها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي لإجراء الدراسة، ووُزعت قائمة استقصاء على عينة بلغت (117) من منسوبات وزارة الصحة السعودية، وتوصّلت الدراسة إلى:

- 1- المرأة تنافس الرجل في التقدّم إلى الوظائف الحكومية، وتُشارك بالمؤتمرات والندوات العلمية، ويتم التدريب المستمر للمرأة في أثناء عملها.
- 2- تميّز المرأة السعودية بالإبداع والابتكار في العمل، وتُشارك في فرق العمل بالوزارة، وفي اتخاذ القرار، ويُعطي لها ذلك الحق في الابتعاث إلى وظائف خارج مؤسسة عملها.
- 3- تمكين المرأة في برامج الحاسوب، كما يُستخدم الإنترنت أداة لتنمية المرأة، وتحفيزها لإكمال تعليمها الأكاديمي.
- 4- يوجد نشرات ومطبوعات تؤكد حقوق المرأة، وأن هناك انخفاضاً لمستوى الأجور للمرأة في القطاع الحكومي، وبدرجة متوسطة من استجابة المبحوثين.
- 5- أن خضوع المرأة لسلطة الرجل، ورفض الأسر لعمل المرأة، والأنظمة والقوانين والتشريعات والتمييز بين الرجل والمرأة في الوظائف؛ تعدّ من معوّقات تنمية المرأة العربية وتمكينها.

دراسة (الليبيدي وآخرين، 2021)، بعنوان: «معوّقات تمكين المرأة في العمل التي تحدّ من تعزيز الإبداع لدى المجتمع السعودي»، التي هدفت إلى التعرف على واقع تمكين المرأة في العمل لدى جامعة أم القرى، والتعرّف على المعوّقات التي تحدّ من الإبداع لدى موظفات جامعة أم القرى، والمقترحات التي تُسهم في الإبداع للعمل لديهن، ولفت أنظار المعنيين في جامعة أم القرى إلى ضرورة الوعي بقيمة العمل المُبدع، واكتشاف القدرة والطاقة واستثمارها. وقد أُستخدم المنهج الوصفي وقائمة الاستقصاء أداة للدراسة، وشمل مجتمع الدراسة موظفات جامعة أم القرى بعينة بلغت (23) موظفة، وتوصّلت من خلالها الباحثات إلى النتائج الآتية:

- 1- أن العلاقة بين تمكين المرأة في العمل، ودورها في تعزيز الإبداع لدى جامعة أم القرى؛ جاء بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- 2- العلاقة بين تمكين المرأة في العمل والمعوّقات التي تواجهها؛ جاء بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- 3- العلاقة بين تمكين المرأة ومستوى التعليم؛ جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة.
- 4- توصّلت الباحثة إلى عدد من التوصيات، منها: توعية المجتمع بأهمية دور المرأة في الإبداع الإداري، وضرورة توافر المعايير والإجراءات التي تساعد المرأة وتمكّنها من الإبداع.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة في مجال تمكين المرأة في مجال العمل، نشير إلى أن نتائج هذه الدراسات أظهرت أهمية تمكين المرأة العاملة في كافة المجالات، واتفقت اغلب الدراسات على وجود تطور في مشاركة المرأة في كافة جوانب

الحياة وخاصة في المجتمع السعودي، وتختلف هذه الدراسة عن تلك الدراسات في أنها ركزت على جانبين تؤثر بشكل مباشر على تمكين المرأة العاملة وهي: الفرص التي تزيد من التمكين للمرأة العاملة، والتحديات التي تعيق تمكين المرأة العاملة، وأتى هذا البحث لدراسة الواقع الحالي لتمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن ضمن منظومة الحج والعمرة.

مشكلة الدراسة

نظرًا لاحتياجات المرأة وخصوصيتها؛ فإن ذلك يتطلب وجود عنصر نسائي بشكل أكبر، يقمن بالعمل على تلبية تلك الاحتياجات، وتقديم خدمات على أعلى المعايير. وللوصول إلى أفضل خدمة؛ لا بد من تمكين العاملات، وذلك برفع نسبة التوظيف، وإعطائهن صلاحيات وحرية أكبر في مجال الوظيفة المحددة التي تقوم بها العاملة حسب الوصف الخاص لتلك الوظيفة، ومنحها حرية المشاركة وإبداء الرأي. فعندما تتمتع العاملة في خدمة ضيوف الرحمن بقدر كافٍ من التمكين؛ فإننا نحصل على خدمة بمستويات عالية من الكفاءة والمرونة والتكيف (توفيق، 2015)؛ لذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على حجم التمكين الممنوح للعاملات في خدمة ضيوف الرحمن، والمعوقات التي تحدّ من التنمية والتمكين لهن؛ وبناء عليه يمكن صياغة المشكلة على هيئة السؤال الآتي: ما واقع تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن لدى منظومة الحج والعمرة؟ وللإجابة عن هذا التساؤل؛ فإن الدراسة سعت إلى الإجابة عن التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما الفرص التي تدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن؟
- ما التحديات التي تعوق وتحّد من تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن؟

أهداف الدراسة

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف عام تمثّل في: التّعريف على الواقع الحالي لتمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن. ولتحقيق هذا الهدف سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد الفرص التي تدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن.
- تحديد التحديات التي تعوق تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن.

أهمية الدراسة

يتوافق هذا البحث مع الأهداف الاستراتيجية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، التي نصّت على تيسير استضافة المزيد من المعتمرين، وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، وإثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين. كما يتوافق هذا البحث مع الإيمان بأهمية تمكين المرأة؛ بوصفها عنصرًا مهمًا من عناصر القوة في المجتمع، وشريكًا فعالًا في بناء الوطن وتحقيق أهدافه. وتوافقًا مع تطلعات رؤية 2030، التي أكّدت أن المرأة السعودية عنصر مهم من عناصر القوة في الوطن؛ مما يستلزم العمل على تنمية مواهبها، واستثمار طاقتها وتمكينها؛ للحصول على الفرص المناسبة لمستقبلها، التي تُسهم في تنمية المجتمع (رؤية 2030، 2016). وحسب ما ورد عن الهيئة العامة للإحصاء؛ فإن عدد العاملات في خدمة ضيوف الرحمن بلغ (14580) عاملة عام 2019م، بينما بلغ عددهن عام 2020م (12615)، وفي عام 2021م بلغ عددهن (11228) عاملة (هيئة الإحصاء، 2022).

تصميم الدراسة

منهج الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة الحالية أعتد المنهج الوصفي التحليلي؛ بوصفه المنهج المناسب للدراسة، والمنهج الوصفي «يعتمد على دراسة وصف الواقع، ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا، ويُعبّر عنها كميًا أو تعبيرًا كميًا» (عبيدات، 2013). ويعدّ المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث استخدامًا وانتشارًا، فالمنهج الوصفي يُحلّل ويفسّر ويُقارن ويُقيّم؛ بقصد الوصول إلى تقييمات ذات معنى؛ بقصد التبصّر بتلك الظاهرة (العزاوي، 2008). وقد استخدم المنهج الوصفي في عملية جمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة ووصفها من خلال التراث النظري والأدبيات السابقة، أما الجزء التحليلي فأعتمد عليه فيما يتعلّق باستطلاع آراء مجتمع الدراسة، وتحليل آرائهم وتفسيرها؛ بهدف التّعريف على واقع تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، من وجهة نظر عينة من النساء العاملات والمتطوعات ضمن منظومة الحج والعمرة.

نتائج التحليل الإحصائي

أولاً - صدق الأداة وثباتها

1- الصدق الظاهري (الخارجي) للأداة

يُقصد به: التحقق من قدرة قائمة الاستقصاء على قياس ما وُضعت لقياسه، وتُحقق الأهداف التي وُضعت لها قبل إعدادها. وتحقيقاً لصدق أداة الدراسة فقد عُرضت على مجموعة من المحكّمين المختصين من ذوي الخبرة والكفاءة؛ للحكم على مدى صحة الفقرات وشموليتها وسلامتها اللغوية، وانتمائها إلى المحور التي صُنفت فيه. وفي ضوء التغذية الراجعة من التحكيم، أُعيدت الصياغة لبعض الفقرات، وحُدفت بعضها، وأُضيف بعضها الآخر؛ لتصبح قائمة الاستقصاء في صورتها النهائية.

2- صدق الاتساق الداخلي للأداة (الصدق البنائي)

تُحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، من خلال حساب مُعاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات قائمة الاستقصاء مع الدرجة الكلية لقائمة الاستقصاء. وللحكم على سلامة صدق البناء أُعتمد رفض الفقرة إذا ما كان مُعامل الارتباط أقل من (0.20)، والجدول رقم (1) يوضّح النتائج.

يبين الجدول (1) مُعاملات الثبات بطريقة بيرسون؛ للارتباط بين كل فقرة ودرجة المحور الذي تتبع له الفقرة. وبالنسبة للمحور الأول؛ فإن مُعاملات الارتباط تراوحت في المدى بين (0.494 – 0.897)، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). وبالنسبة للمحور الثاني؛ فإن مُعاملات الارتباط تراوحت في المدى بين (0.661 – 0.809)، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01).

جدول رقم (1)

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمحور).

المحاور	الفقرة	مُعامل الارتباط	الفقرة	مُعامل الارتباط
	1	.779**	8	.795**
	2	.829**	9	.867**
الفرص المتاحة لدعم	3	.849**	10	.879**
تمكين المرأة العاملة في	4	.847**	11	.575**
خدمة ضيوف الرحمن.	5	.845**	12	.494**
	6	.897**	13	.710**
	7	.785**	14	.801**
المُعوّقات السائدة في	1	.685**	5	.770**
مكان العمل، التي تحدّ	2	.661**	6	.791**
من تمكين المرأة العاملة في	3	.807**	7	.664**
خدمة ضيوف الرحمن.	4	.809**		

** مُعامل الارتباط دال عند (0.01).

جدول (2)

مُعاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لأداة الدراسة.

مُعامل ألفا	عدد الفقرات	محاور أداة الدراسة
0.953	14	المحور الأول: الفرص المتاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن.
0.865	7	المحور الثاني: المُعوّقات السائدة في مكان العمل التي تحدّ من تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن.
0.910	21	الدرجة الكلية

3- ثبات أداة الدراسة

يعدّ الثبات من الشروط السيكومترية التي يجب توافرها في قائمة الاستقصاء الجيدة، ويُقصد به: حصول الأفراد على الدرجات نفسها إذا ما أُعيد تطبيقها عليهم بالظروف نفسها. وللتأكد من ثبات قائمة الاستقصاء؛ استخدم الباحثان (معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha)، والجدول (2) يوضّح النتائج:

يوضّح الجدول (2) مُعاملات الثبات المُقدّرة بمعادلة كرونباخ ألفا α لمحاور قائمة الاستقصاء، وبالنسبة للمحور الأول؛ فقد بلغت قيمة كرونباخ ألفا (0.953)، وللمحور الثاني بلغت (0.865)، بينما بلغت قيمة الثبات حسب مُعامل كرونباخ ألفا لقائمة الاستقصاء ككل (0.910)، وهي قيم مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق الدراسة، وتُشير إلى أن قائمة الاستقصاء تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ ومن ثمّ يمكن الاعتماد على النتائج والثوق بها.

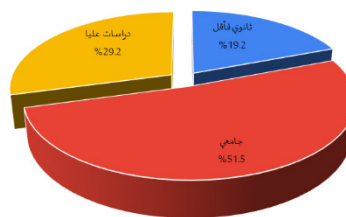
ثانياً - الخصائص الديموغرافية للعينة

بالنسبة للمؤهل الدراسي، فيتضح من خلال الجدول (3) أن أكثر من نصف حجم العينة من النساء العاملات والمتطوعات في منظومة الحج والعمرة بنسبة 51.5%؛ مؤهلين الدراسي (جامعي)، وأن نسبة 29.2% مؤهلين (دراسات عليا)، وأن نسبة 19.2% مؤهلين (ثانوي فأقل). والشكل البياني رقم (1) يوضّح هذه النسب.

جدول رقم (3)

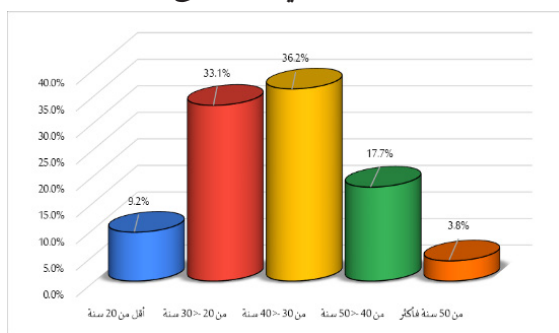
توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المؤهل الدراسي	ثانوي فأقل	25	19.2%
	جامعي	67	51.5%
	دراسات عليا	38	29.2%
المجموع		130	100.0%
العمر	أقل من 20 سنة	12	9.2%
	من 20 > 30 سنة	43	33.1%
	من 30 > 40 سنة	47	36.2%
	من 40 > 50 سنة	23	17.7%
	من 50 سنة فأكثر	5	3.8%
المجموع		130	100.0%
الدخل الشهري	لا يوجد	49	37.7%
	أقل من 5000 ريال	28	21.5%
	من 5000 > 7000 ريال	26	20.0%
	من 7000 > 10000 ريال	17	13.1%
المجموع		130	100.0%
القطاع الوظيفي	القطاع العام	41	31.5%
	القطاع الخاص	27	20.8%
	متطوعة	48	36.9%
المجموع		130	100.0%
الخبرة الوظيفية	أقل من 5 سنوات	62	47.7%
	من 5 > 10 سنوات	42	32.3%
	من 10 > 15 سنة	16	12.3%
المجموع		130	100.0%



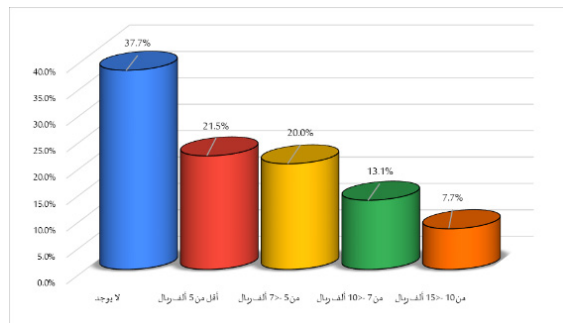
شكل رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي.

وبالنسبة للعمر، فيتبين من الجدول (3) أن نسبة 36.2% من عينة الدراسة من النساء العاملات والمتطوعات في منظومة الحج والعمرة؛ كنّ في الفئة العمرية (من 30 > 40 سنة)، وأن نسبة 33.1% في الفئة العمرية (من 20 > 30 سنة)، وأن نسبة 17.7% في الفئة العمرية (من 40 > 50 سنة)، بينما نسبة 3.8% فقط في الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر). والشكل البياني (2) يوضّح هذه النسب.



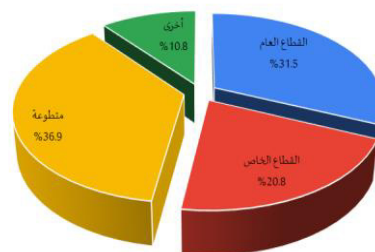
شكل رقم (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر.

وبالنسبة للدخل الشهري، فيتضح من الجدول (3)، أن نسبة 21.5% من عينة الدراسة؛ كنّ من النساء العاملات والمتطوعات في منظومة الحج والعمرة. وقد بلغ دخلهن الشهري (أقل من 5000 ريال)، وأن نسبة 20% بلغ دخلهن الشهري (من 5000 > 7000 ريال)، وأن نسبة 13.1% بلغ دخلهن الشهري (من 7000 > 10000 ريال)، وأن نسبة 7.7% فقط؛ بلغ دخلهن الشهري (من 10000 > 15000 ريال). والشكل البياني (3) يوضّح هذه النسب.



شكل رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للدخل الشهري.

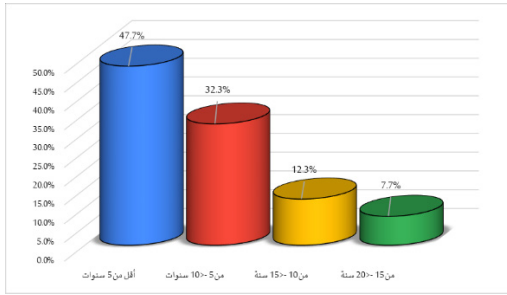
وفيما يتعلّق بالقطاع الوظيفي؛ فيتبين من الجدول (3) السابق، أن نسبة 36.9% من عينة الدراسة من النساء العاملات والمتطوعات في منظومة الحج



شكل رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً للقطاع الوظيفي

والعمرة؛ يعملن (متطوعات)، وأن نسبة 31.5% يعملن في القطاع العام، وأن نسبة 20.8% يعملن في القطاع الخاص. والشكل البياني (4) يبيّن هذه النسب.

وبالنسبة للخبرة الوظيفية، فيتضح من الجدول (3) أن نسبة 47.7% من عينة الدراسة من النساء العاملات والمتطوعات في منظومة الحج والعمرة؛ بلغت خبرتهن الوظيفية (أقل من 5 سنوات)، وأن 32.3%؛ بلغت خبرتهن (من 5



> 10 سنوات)، وأن 12.3% بلغت خبرتهن (من 10 > 15 سنة)، وأن 7.7% بلغت خبرتهن (من 15 > 20 سنة). والشكل البياني (5) يوضح هذه النسب.

ثالثاً - الإجابة عن تساؤلات الدراسة نتائج السؤال الأول:

ينصّ السؤال على: ما الفرص التي تدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن؟ وللإجابة عن هذا التساؤل؛ حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الأول، كما في الجدول رقم (4).

جدول (4)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية
لاستجابات عينة الدراسة حول الفرص المتاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب	الدرجة
1	توفّر لي جهة العمل الفرصة لاتخاذ القرارات باستقلالية تامة.	3.56	1.19	71.2	14	عالية
2	يُسمح للمرأة أن تشارك في المؤتمرات والندوات العلمية والدورات التدريبية.	4.05	1.00	81.0	3	عالية
3	أحصل على معلومات مفصلة قبل البدء بأي مهمة فيما يخص عملي.	3.87	1.22	77.4	7	عالية
4	يتم تفويض بعض الصلاحيات للمرأة في جهة عملي.	3.85	1.13	77.0	8	عالية
5	تثق جهة العمل في قدرتي على أداء المهام الموكلة إليّ.	3.92	1.12	78.4	5	عالية
6	تمنحي الإدارة في عملي المرونة المناسبة للتصرف في أداء مهامي.	3.83	1.12	76.6	10	عالية
7	يتم تحفيزي في العمل ومكافئتي عند القيام بعمل مميز.	3.76	1.22	75.2	12	عالية
8	يُطبق معيار الكفاءة في نظام الترقيات؛ بغض النظر عن الجنس.	3.71	1.18	74.2	13	عالية
9	لدى جهة عملي وعي كافٍ بأهمية دور المرأة في العمل.	3.92	1.11	78.4	6	عالية
10	توفّر جهة العمل المعايير والإجراءات التي تساعد تمكين المرأة على الإبداع.	3.83	1.10	76.8	9	عالية
11	تتميّز المرأة بالإبداع والابتكار في العمل.	4.36	0.86	87.2	1	عالية جداً
12	أملك قدرة على توقع المشكلات قبل وقوعها.	4.22	0.88	84.4	2	عالية جداً
13	الإدارة تُعزّز وسائل التواصل الفعّال مع الزملاء في العمل.	4.05	0.94	81.0	4	عالية
14	أتمكّن من التواصل مع المسؤولين في عملي بسهولة.	3.83	1.11	76.6	11	عالية
	المتوسط العام	3.91	1.08	78.2%	--	عالية

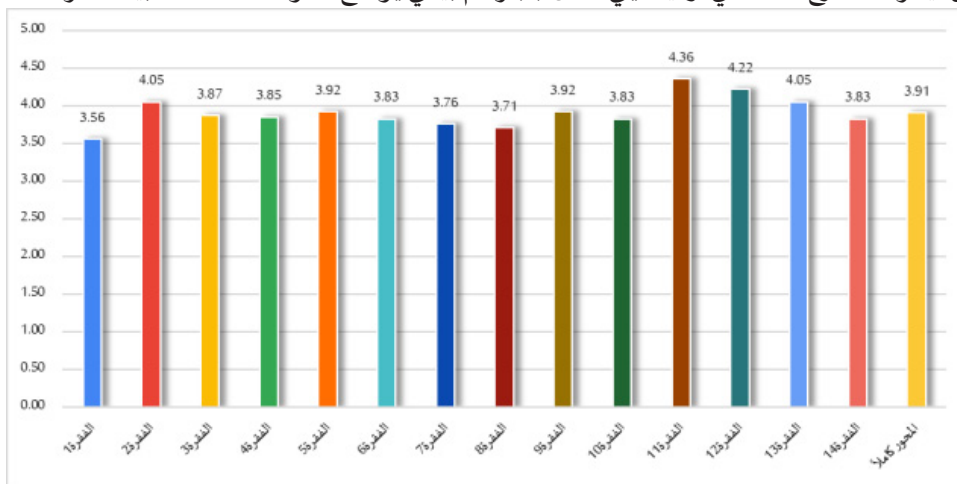
يتضح من الجدول (4) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة حول الفرص المتاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن؛ بلغ (3.91)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.08)، كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (78.2%)، ويقع المتوسط ضمن الفترة (من 3.40 إلى أقل من 4.20)، بينما يقع المتوسط ضمن هذه الفترة. ويُشير إلى درجة موافقة (عالية): أي أن غالبية أفراد العينة يوافقن بنسبة 78.2% على أن هناك فرصاً متاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن بدرجة عالية. وقد جاءت جميع فقرات المحور بمتوسطات حسابية في المدى (3.56 – 4.36)؛ وجميعها تُقابل الدرجات بين (عالية وعالية جداً).

وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة على فقرات المحور؛ يتضح أن الفقرة (تتميّز المرأة بالإبداع والابتكار في العمل)؛ حلّت في المرتبة الأولى، بمتوسط (4.36)، تليها الفقرة (أملك قدرة على توقع المشكلات قبل وقوعها)، بمتوسط (4.22). وقد جاءت موافقة عينة الدراسة على هاتين الفقرتين بدرجة عالية جداً، حيث كان متوسطهما ضمن الفترة (من 4.20 إلى 5).

وفي المرتبة الثالثة نجد الفقرتين: (يُسمح للمرأة أن تشارك في المؤتمرات والندوات العلمية والدورات التدريبية)، و(الإدارة تُعزّز وسائل التواصل الفعّال مع الزملاء في العمل) بالمتوسط نفسه (4.05). وتليهما الفقرتان: (تثق جهة العمل في

قدرتي على أداء المهام الموكلة لي)، و(لدى جهة عملي وعي كافٍ بأهمية دور المرأة في العمل) بالمتوسط نفسه (3.92). وفي المرتبة السابعة جاءت الفقرة (أحصل على معلومات مفصلة قبل البدء بأي مهمة فيما يخص عملي)، بمتوسط (3.87)، تليها في المرتبة الثامنة الفقرة (يتم تفويض بعض الصلاحيات للمرأة في جهة عملي)، بمتوسط (3.85). ويُلاحظ أن هذه الفقرات جاءت ضمن الفترة (3.40 > 4.20) لمقياس ليكرت الخماسي، وتُشير إلى درجة موافقة (عالية).

جاءت الفقرات: (توقّر جهة العمل المعايير والإجراءات التي تساعد على تمكين المرأة من الإبداع)، و(تمنحني الإدارة في عملي المرونة المناسبة للتصرّف في أداء مهامي)، و(أتمكّن من التواصل مع المسؤولين في عملي بسهولة) في المرتبة التاسعة بالمتوسط نفسه (3.83). تليها الفقرة (يتم تحفيزي في العمل ومكافئتي عند القيام بعمل مميز)، بمتوسط (3.76)، ثم الفقرة (يُطبّق معيار الكفاءة في نظام الترقيات؛ بغض النظر عن الجنس)، بمتوسط (3.71)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة (توقّر لي جهة العمل الفرصة لاتخاذ القرارات باستقلالية تامة)، بمتوسط (3.56). وكانت درجة موافقة عينة الدراسة على مضامين هذه الفقرات بدرجة عالية، حيث كانت متوسطات الاستجابة عليها تقع ضمن الفترة (من 3.40 إلى أقل من 4.20)، حسب مقياس ليكرت للتدرج الخماسي. وفيما يلي شكل (6) رسم بياني يوضّح المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول.



شكل رقم (6) المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول.

نتائج السؤال الثاني

ينصّ السؤال على: ما التحديات التي تعوق وتحدّ من تمكين المرأة العاملة لخدمة ضيوف الرحمن؟ وللإجابة عن هذا التساؤل؛ حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الثاني، كما في الجدول رقم (5) الآتي:

جدول (5)

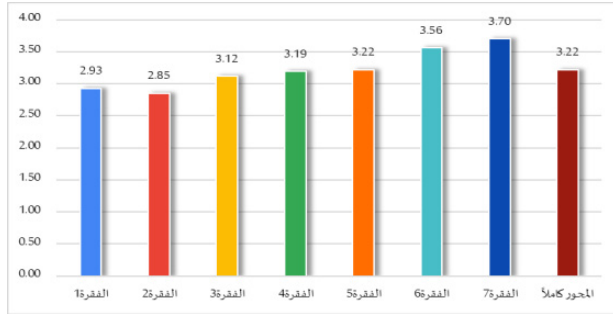
المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية

لاستجابات عينة الدراسة حول المُعَوِّقات السائدة في مكان العمل، التي تحدّ من تمكين المرأة العاملة لخدمة ضيوف الرحمن

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب الدرجة
1	بسبب طبيعة عملي؛ أجد صعوبة في التوفيق بين عملي والمهام الأسرية.	2.93	1.26	58.6	6
2	اشعر بضغط نفسي عند تكليفي بمهام عمل جديدة تخصّ عملي.	2.85	1.22	57.0	7
3	تقف العادات والتقاليد عائقاً لتطوري في العمل.	3.12	1.30	62.4	5
4	يُنظر للمرأة في العمل بأنها غير مستقرة في العمل، وغير قادرة على التنقل إذا تطلّب الأمر.	3.19	1.38	63.8	4
5	عند التقدّم للوظائف يُفضّل الذكور على الإناث؛ رغم تباين المستوى بينهما.	3.22	1.36	64.4	3
6	هناك انخفاض لمستوى أجور النساء مقارنة بالجهد المبذول.	3.56	1.32	71.2	2
7	بسبب طبيعة عملي، أشعر بالقلق على أطفالي؛ لعدم توافر حضانة قريبة تعمل على مدار 24 ساعة.	3.70	1.27	74.0	1
	المتوسط العام	3.22	1.30	64.5%	--

يتبين من الجدول (5)؛ أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة حول المُعَوِّقات السائدة في مكان العمل، التي تحدّ من تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن؛ بلغ (3.22)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.30)، كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (64.5%)، ويقع المتوسط ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40). ويُشير المتوسط ضمن هذه الفترة إلى درجة موافقة (متوسطة): أي أن غالبية أفراد العينة يوافقن بنسبة 64.5% على أن هناك تحدّيات تعوق وتحدّ من تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، التي تحققت بدرجة متوسطة. كما أن جميع فقرات المحور جاءت بمتوسطات حسابية في المدى (2.85-3.70)، وجميعها تقابل الدرجات بين (متوسطة وعالية).

وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة على فقرات المحور؛ يتضح أن الفقرة (بسبب طبيعة عملي؛ أشعر بالقلق على أطفالي؛ لعدم توافر حضانة قريبة تعمل على مدار 24 ساعة)، حيث حلّت في المرتبة الأولى، بمتوسط (3.70)، تليها الفقرة (هناك انخفاض لمستوى أجور النساء مقارنة بالجهد المبذول) في المرتبة الثانية، بمتوسط (3.56). وقد جاءت موافقة عينة الدراسة على هاتين الفقرتين بدرجة عالية، وكان متوسطهما ضمن الفترة (من 3.40 إلى أقل من 4.20). وفي المرتبة الثالثة حلّت الفقرة (عند التقدّم للوظائف يُفضّل الذكور على الإناث؛ رغم تباين المستوى بينهما)، بمتوسط (3.22)، وتليها الفقرة (يُنظر للمرأة في العمل بأنها غير مستقرة في العمل، وغير قادرة على التنقل إذا تطلّب الأمر)، بمتوسط (3.19). وتليها الفقرة (تقف العادات والتقاليد عائقاً لتطوري في العمل) في المرتبة الخامسة، بمتوسط (3.12)، ثم جاءت الفقرة (بسبب طبيعة عملي؛ أجد صعوبة في التوفيق بين عملي والمهام الأسرية) في المرتبة السادسة، بمتوسط



شكل رقم (7) المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني

(2.93)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة (أشعر بضغط نفسي عند تكليفي بمهام عمل جديدة تخصّ عملي)، بمتوسط (2.85). وقد كانت درجة موافقة عينة الدراسة على مضامين هذه الفقرات بدرجة متوسطة، حيث كانت متوسطات الاستجابة عليها تقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) حسب مقياس ليكرت للتدرّج الخماسي. وفيما يأتي شكل (7) رسم بياني يوضّح المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني.

مناقشة نتائج الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من النساء العاملات والمتطوّعات في خدمة ضيوف الرحمن، حيث بلغ عددهن (130)، وأظهرت النتائج أن أكثر من نصف العينة - بنسبة 51.5% - مؤهلن الدراسي (جامعي)، وأن 36.2% منهن في الفئة العمرية (من 30 - > 40 سنة)، وأن 21.5% من عينة الدراسة بلغ دخلهن الشهري (أقل من 5000 ريال)، وأن 36.9% من عينة الدراسة يعملن (متطوّعات)، وأن 47.7% من عينة الدراسة بلغت خبرتهن الوظيفية (أقل من 5 سنوات).

بيّنت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقن بنسبة 78.2% على أن هناك فرصاً متاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن بدرجة عالية، ويتمثّل ذلك في:

- 1- تميّز المرأة بالإبداع والابتكار في العمل.
- 2- أملك قدرة على توقّع المشكلات قبل وقوعها.
- 3- يُسمح للمرأة أن تشارك في المؤتمرات والندوات العلمية والدورات التدريبية، وتعزّز الإدارة وسائل التواصل الفعال مع الزملاء في العمل.

بيّنت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقن بنسبة 64.5% على أن هناك تحدّيات تعوق وتحدّ من تمكين المرأة العاملة لخدمة ضيوف الرحمن بدرجة متوسطة، وأن أبرز تلك التحديات هي:

- 1- بسبب طبيعة عملي؛ أشعر بالقلق على أطفالي؛ لعدم توافر حضانة قريبة تعمل على مدار 24 ساعة.
- 2- هناك انخفاض لمستوى أجور النساء مقارنة بالجهد المبذول.
- 3- عند التقدّم للوظائف يُفضّل الذكور على الإناث؛ رغم تباين المستوى بينهما.

وضّحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول واقع تمكين المرأة العاملة لخدمة ضيوف الرحمن، تبعاً لمُتغيّر المؤهل الدراسي .

بيّنت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة، حول واقع تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، تبعاً لمُتغيّر العمر.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة، حول (الفرص المتاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن)، و(المُعوّقات السائدة في مكان العمل، التي تحدّ من تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن)، تبعاً لمُتغيّر الدخل الشهري.

توصّلت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة، حول (المُعوّقات السائدة في مكان العمل، التي تحدّ من تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن) تبعاً لمُتغيّر القطاع الوظيفي.

بيّنت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في استجابات عينة الدراسة حول (الفرص المتاحة لدعم تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن)، تبعاً لمُتغيّر القطاع الوظيفي، وأن الفروق بين الفئات (أخرى)، وكل من: (قطاع حكومي)، و(قطاع خاص)، و(متطوعة)؛ كانت لصالح الفئة (أخرى) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة، حول واقع تمكين المرأة العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، تبعاً لمُتغيّر الخبرة الوظيفية.

التوصيات

بناء على النتائج التي تُوصّل إليها يُوصي الباحثان بما يأتي:

- رفع نسبة توظيف النساء في منظومة الحج والعمرة؛ حيث إن النسبة الحالية لا تتطّلع إلى أهداف رؤية 2030 في تمكين المرأة السعودية.
- تبني مفهوم التمكين للعاملات في خدمة ضيوف الرحمن بشكل أكثر فعالية، من خلال تقرير دورهن، وزيادة نسبة مشاركتهن في مراكز صنع القرار.
- تشخيص أهم المُعوّقات الشخصية، والمُعوّقات في داخل بيئة العمل، التي تحول دون تقدّم العاملات في خدمة ضيوف الرحمن وتمكينهن، والعمل على دراستها وإيجاد حلول مناسبة، والعمل على إزالتها.
- العمل على إلحاق العاملات في خدمة ضيوف الرحمن بالدورات التدريبية المختلفة؛ بهدف زيادة تمكينهن، وتطوير الأداء الوظيفي لهن.
- إيجاد نوع من المرونة في أوقات الراحة والإجازات للعاملات، وفقاً لحالتهن الاجتماعية ووضعهن الصحي، عبر تدوير العمل، وتقسيم ساعات العمل إلى أربع فترات (6 ساعات) لكل فترة في حالات العمل على مدار اليوم.
- توفير مرافق خدمات مخصّصة للعاملات فقط، تكون قريبة من مقرات العمل، كالأماكن المخصّصة لحفظ الأغراض الشخصية، وأماكن تناول الطعام، ودورات المياه، ومكان مخصّص للإسعافات الأولية في حالات الطوارئ، ومكان مخصّص للرضاعة.
- تسهيل وصول العاملات إلى مقرات العمل، من خلال توفير وسائل مواصلات، ولاسيما في الورديات الليلية، وتوفير عربات كهربائية تساعد على تنقل العاملات داخل المشاعر المُقدّسة.

حدود الدراسة

لقد سعى هذا البحث إلى معرفة واقع تمكين المرأة العاملة في منظومة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية إلاّ أنّه لا يخلو من جوانب قصور يمكن أن تمثل فرصة لأبحاث مستقبلية، فيمكن التوسع في هذا مجال هذا البحث ليشمل الاحتياجات النسائية الخاصة للعاملات في منظومة الحج والعمرة.

المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية:

- آل فهاد، غريب. (2019). **واقع التمكين الإداري لدى مديري المعاهد العلمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم** [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ابن منظور، محمد مكرم الأفريقي المصري. (1311م). **لسان العرب**. دار صادر.
- الأغا، سماح علي. (2021). «تفعيل نظام النيابة العامة في المملكة العربية السعودية بهدف تمكين المرأة للعمل فيها كأحد ثمرات الإصلاح التشريعي»، مؤتمر **تمكين المرأة ودورها التنموي في عهد الملك سلمان**، 23-24 نوفمبر، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- البلوي، خديجة عبد الله؛ وأحمد، هالة عبد المنعم. (2016). «مُتَطَلِّبات تمكين القيادات الإدارية النسائية جامعة تبوك»، **مجلة جامعة الملك سعود، الجمعية السعودية للعلوم والتربية النفسية**، 19، 53-42.
- الجوير، إبراهيم. (1995). **وظيفة المرأة داخل المنزل وخارجه**. مكتبة السبيان.
- الحسن، إحسان محمد. (2015). **نظريات اجتماعية متقدمة: دراسة تحليلية للنظريات الاجتماعية المعاصرة**. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- الدخيل، خلود. (2019). تقرير «المرأة السعودية» تسير بطموح وتمكين في رؤية 2030، أبريل 26. وكالة الأنباء السعودية واس. <https://www.spa.gov.sa/1917425>
- الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد. (2021). **العمل النسائي في الحرمين الشريفين من الرؤية إلى التمكين**. <https://cutt.us/sgRfY>
- الرتيق، حصة. (2021). «تقييم السياسات الحكومية الوطنية لتمكين المرأة السعودية خلال الفترة من 1351هـ / 1932م إلى 1443هـ / 2021م»، مؤتمر **تمكين المرأة ودورها التنموي في عهد الملك سلمان**، نوفمبر 23-24، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- السروجي، طلعت مصطفى. (2005). **السياسة الاجتماعية**. مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- السيوف، نبيلة. (2007). **دراسة مدى فاعلية برامج تمكين المرأة الأردنية (1989-2005)** [رسالة دكتوراه غير منشورة]. الجامعة الأردنية.
- العزاوي، رحيم يونس كرو. (2008). **مقدمة في منهج البحث العلمي**. دار دجلة، عمان الأردن.
- العنزى، سلمى سعدى؛ والبرديسي، مرضية محمد. (2019). «مدى انعكاسات محاور تمكين المرأة في رؤية 2030 على تحسين جودة حياتها»، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، 62 (4)، 43-99.
- القحطاني، أماني بنت عايش. (2021). «الإصلاحات التشريعية في عهد الملك سلمان ودورها في تمكين المرأة بوزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد»، مؤتمر **تمكين المرأة ودورها التنموي في عهد الملك سلمان**، نوفمبر 23-24، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- اللبدي، أمل؛ والقثامي، آلاء؛ ومغربي، هنوف. (2021). **معوقات تمكين المرأة في العمل التي تحد من تعزيز الإبداع لدى المجتمع السعودي**. جامعة أم القرى. نوفمبر 23-24.
- المجلس القومي للمرأة. (2004). **تم الاسترجاع من المحور التشريعي** ncw.gov.eg
- الهذلي، هدي مطر. (2020). "دور تمكين المرأة السعودية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في ضوء رؤية 2030"، **مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية**، جامعة الفيوم، 3 (14).
- الهيئة العامة للإحصاء. (2020). **المرأة السعودية شريك النجاح - تقرير خاص بمناسبة اليوم العالمي للمرأة 2020**، مركز التحليل الإحصائي ودعم القرار السعودية.
- الهيئة العامة للإحصاء. (2022). **إحصاءات القوى العاملة لخدمة ضيوف الرحمن**. <https://RQVjh/us.cutt/>
- الوادي، محمود حسين. (2012). **التمكين الإداري في العصر الحديث**. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- توفيق، كرمية. (2015). دور تمكين العاملين في تحسين أداء العاملين. معارف، 10 (18)، 243-262.
- خصاونة، معاكف لطفي. (2017). «أثر عدم تطبيق عدالة التمكين الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية على أداء المرأة»، *مجلة العلوم الاقتصادية الإدارية*. جامعة البلقاء، 225.
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2016). برنامج تحقيق الرؤية. <http://vision2030.gov.sa>
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2019). وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن. [/https://www.darp.gov.sa](https://www.darp.gov.sa)
- شلهوب، هيفاء بنت عبد الرحمن. (2017). «أبعاد تمكين المرأة السعودية»، *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، 33 (70) 3-40.
- عبد القادر، حسين. (2020). «واقع تنمية وتمكين المرأة العاملة في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية»، *مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث*، (1) 5، 35-70.
- عبيدات، ذوقان؛ وعدس، عبد الرحمن؛ وكايد، عبد الحق. (2013). *البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه*. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- قنديل، سعد. (2005). *المنظمة المتعلمة وعلاقتها بتمكين العاملين دراسة مسحية مقارنة على منسوبي المديرية العامة للدفاع المدني وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية*. [رسالة دكتوراة غير منشورة]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- نجم، عبود. (2015). *أخلاقيات الإدارة في عالم متغير*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Lawson, F. & Harrison, K. (2003). "The Barriers effect of conflict with superiors in the relationship between employee empowerment and organizational commitments", *An International Journal of Work, Health & Organizations*. Vol. 18, 2004 - Issue 1, Work & Stress.
- Mishra, Gunman. (2016). "The Psychological Facets of Women Empowerment at Workplace", *International Journal of Recent Trends in Engineering Research*, Vol. 2. Issue 11; November 19.
- Nussbaum, Martha C. (1995). Jonathan "Introduction". Martha C. Nussbaum Development: A Study of Human Capabilities. *Oxford: Clarendon Glover. Women, Culture, and Press*. 15-1.
- Randolph & Sashkin. (2002). "Can Organizational Empowerment? Work in Multinational Settings", *Academy of Management Executive*, 16, Vol. 1.

The Reality of Empowering Women Working In the Service of Pilgrims within the Hajj and Umrah System

Fatimah Ayidh ALOsaimi

College of Business Administration

Umm Al-Qura University

Kingdom of Saudi Arabia

faalosaimi@uqu.edu.sa

Dr. Saad Azeez Alotybi

College of Business Administration

Umm Al-Qura University

Kingdom of Saudi Arabia

saaotybi@uqu.edu.sa

ABSTRACT

The Kingdom of Saudi Arabia has made great strides in terms of empowering women and has been supported to assume leadership positions in various fields. However, the woman working in the Hajj and Umrah system remained an unknown soldier despite her constant presence and work in the service of the guests of Allah, especially women and children among them, and official statistics in the Kingdom indicate He pointed out that the number of Rahman's guests annually is estimated at 40% of the total number of pilgrims, and that the workforce of women during the past five years did not exceed 7% of the total number of workforce serving pilgrims.

This study aimed to assess the current reality of empowering women working in the service of the pilgrims through the opportunities and challenges they face, from the point of view of a sample of (130) female employees and volunteers. Guests of Rahman, and the questionnaire was relied on as a tool for collecting data related to the study, and the results showed that the majority of the sample members agreed with a percentage of 78.2% that there are opportunities available to support the empowerment of women working in the Hajj and Umrah system to a high degree, and that the majority of the sample members agree with a percentage of 64.5% that there are challenges that hinder It limits the empowerment of working women to a medium degree, and the study recommended raising the percentage of women's employment in the Hajj and Umrah system, as the current percentage does not look forward to the goals of Vision (2030) in empowering Saudi women, and adopting the concept of empowerment for female workers in the service of pilgrims more effectively by deciding their role Increasing the percentage of their participation in decision-making centers, diagnosing the most important personal obstacles and obstacles within the work environment that prevent female workers from advancing and empowering them, and working on studying them to find appropriate solutions to treat it.

Keywords: *Empowerment, Working Women, Guests of Allah, Hajj, and Umrah System.*