



هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة

دراسة

الاحتياجات التنموية
لمدينة مكة المكرمة
والخدمات المقدمة
للأهالي والحجاج والمُعتمرين

إعداد



مركز أسبار للدراسات والبحوث والإعلام
ASBAR CENTER FOR STUDIES, RESEARCH & COMMUNICATIONS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرfan

يتقدم مركز أسبار للدراسات والبحوث والإعلام بالشكر والعرfan والتقدير إلى صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة على ثقته ودعمه وتوجيهاته التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذه الدراسة.

كما نتقدم بالشكر والعرfan لهيئة تطوير منطقة مكة وعلى رأسها الدكتور هشام الفالح، وكما نشكر منسوبي الهيئة لقاء ما قدموا من دعمٍ وتسهيلٍ لمهام فريق العمل.

والشكر موصول لجامعة أم القرى، ومعهد اللغات والترجمة ومعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وللفريق العلمي الذي أشرف على الإنجاز، وللباحثين الميدانيين، ولكل فرق العمل المساندة، لما قدموه من جهد وتغانٍ في سبيل أن تخرج هذه الدراسة مكتملة الشروط العلمية والمنهجية الضامنة لصدقيتها وموضوعيتها.

فريق العمل

المشرف على التنفيذ	د. فهد العرابي الحارثي
مستشار الدراسة	أ. د. عبدالرحمن حمود العناد
الباحث الرئيس	د. حمزة أحمد بيت المال
المنسق العلمي	د. حسين بن محمد الحكمي
باحث	د. مساعد بن عبدالله المحيا
مساعد باحث	أ. وليد بن سالم الحارثي
مساعد باحث	أ. راكان محمد عسيري
مساعد باحث	أ. عبدالعزيز عيد الحربي
مساعد باحث	أ. عبدالعزيز سعيد الحارثي

المحكمون*

د. أسامة بن صالح حريري
د. حميد بن خليل الشايجي
د. خالد بن عمر الرديعان
أ. سحر بنت محمد بيت المال
د. سوزان بنت محمد برديسي
د. طلحة بنت حسين فدعق
د. عائشة بنت علي حجازي
د. عبدالله بن عبدالمطلب الشحام
أ. د. عبدالله بن محمد حريري
د. عثمان بن بكر قزاز
د. علي بن صديق الحكمي

* الترتيب حسب الحروف الأبجدية

الباحثون الميدانيون باللغة العربية*

أ. حمد عبدالله الجديعي	باحث
أ. عبدالعزيز سعيد الحارثي	باحث
أ. فادية بنت فوزي نجوم	باحثة
أ. لمياء عبدالرحمن العريفي	باحثة
أ. محمد عبدالله جاليل بيك	باحث
أ. محمد فهد الصولي	باحث
أ. محمد يوسف حميداني	باحث
أ. منال أبو الصفا محمد	باحثة
أ. نايف حسين الغامدي	باحثاً
أ. وائل محمد سعد	باحث
أ. وفاء عبدالرحمن العريفي	باحثة
أ. ولاء عبدالرحمن العريفي	باحثة
أ. وليد بن سالم الحارثي	باحث
أ. يوسف نور العالم	باحث

الباحثون الميدانيون باللغات الأجنبية المختلفة*

أ. حمد واصل سيد	باحث باللغة الأوردية
أ. محمد شعيب رشيد	باحث باللغة الأوردية
أ. محمد طه عبد المنان	باحث باللغة الأوردية
أ. محمود بقايوقو	باحث باللغة الفرنسية والروسية
أ. محمود علي توري	باحث باللغة الإنجليزية والفرنسية
أ. مراد جان كريانوف	باحث باللغة التركية
أ. نانج فرحان	باحث باللغة الملاوية
أ. هنادي بنت فوزي نجوم	باحثة باللغة الملاوية
أ. يسري يانتواكمه	باحث باللغة الملاوية

* الترتيب حسب الحروف الأبجدية

مراجعة الترجمات

أ. د. محمود حمو الحمزة

أ. محمود علي توري

أ. محمد شعيب رشيد

أ. مراد جان كريانوف

أ. نانج فرحان

أ. يسري يانتواكمه

الإدارة المساندة

أ. محمد شاكر الخوالدة

أ. جاسم محمد سليمان

أ. إبراهيم عبدالرحيم عايش

أ. أحمد أسعد غويني

أ. محمود عبدالمنعم حبشي

أ. محمود توري

مدقق لغوي

د. علاء رجب حسين

المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	5
فريق العمل	7
توطئة	15

الباب الأول

الإطار النظري والمنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري	19
- تمهيد	21
- الحجُّ ومكة المكرمة	22
- العمرة:	27
- هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة	27
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	31
- مشكلة الدراسة	33
- أهمية الدراسة	33
- أهداف الدراسة	34
- الأسئلة البحثية الرئيسة	35
- إجراءات الدراسة	36
- إجراءات جمع البيانات	45
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	53
- أولاً: مدى رضا الحُجَّاج عن الخدمات المقدمة لهم	55
- ثانياً: مستوى الرضا عن الخدمات خارج منطقة المشاعر	56
- ثالثاً : الخدمات التي يحتاجها الحُجَّاج في المشاعر ومكة	56
- رابعاً: تنظيمات الحج	56
- خامساً: بحوث ودراسات أخرى	57
- تعليق حول الدراسات السابقة	93

الباب الثاني نتائج الدراسة

99	الفصل الأول: نتائج عينة الحجاج
101	أولاً: المعلومات الأساسية لعينة الحجاج
113	ثانياً: تجربة الحج
123	ثالثاً: تقييم جودة الخدمات
126	- علاقة منطقة الحاج الجغرافية بجودة الخدمة
133	رابعاً: الرضا
137	خامساً: تقييم مدة تقديم الخدمة
138	- العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومدة تقديم الخدمة
140	سادساً: أولويات التطوير
141	سابعاً: الانطباع العام عن الخدمات
147	ثامناً: التطلعات المستقبلية
148	تاسعاً: النصيحة لمقدمي الخدمة
149	الفصل الثاني: نتائج عينة المعتمرين
151	أولاً: المعلومات الأساسية لعينة المعتمرين
160	ثانياً: تجربة العمرة
165	ثالثاً: تقييم مستوى جودة الخدمة
172	رابعاً: الرضا
177	خامساً: مدة تقديم الخدمة
179	سادساً: الأولويات
181	سابعاً: الانطباع العام
187	ثامناً: التطلعات المستقبلية
188	تاسعاً: النصيحة
189	الفصل الثالث: نتائج عينة أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة
191	أولاً: المعلومات الأساسية الديموغرافية
192	لعينة أهالي وسكان مكة المكرمة
195	ثانياً: الحالة الاجتماعية والمعيشية
199	ثالثاً: السكن

202	رابعاً: الاهتمام بالشأن العام
204	خامساً: الخدمات
219	سادساً: الرضا عن جهات تقديم الخدمة
224	سابعاً: المشروعات التطويرية
225	ثامناً: مقارنة مكة بالمدن الأخرى
226	تاسعاً: مستوى المعيشة في مكة المكرمة
227	الأسئلة المفتوحة
233	الفصل الرابع: نتائج الندوات التحوارية
235	تمهيد
235	الهدف العام
237	ملخص نتائج الندوات التحوارية
253	توصيات الندوات التحوارية
255	الفصل الخامس: نتائج الورشة الخبيرة
257	الهدف العام
257	الموضوعات

الباب الثالث التوصيات

265	التوصيات
265	المحور الاول (1): الخدمات العامة (الصحة)
267	المحور الاول (2): الخدمات العامة (التعليم)
268	المحور الاول (3): الخدمات العامة (النقل والمواصلات والمرور)
270	المحور الاول (4): الخدمات العامة (البلدية)
274	المحور الاول (5): الخدمات العامة (الاتصالات والانترنت)
274	المحور الاول (6): الخدمات العامة (الحياة المعيشية العامة)
278	المحور الثاني: (المشروعات)
281	المحور الثالث: (الحج والعمرة)
286	المحور الرابع: (الدخول والاستقبال)
288	المحور الخامس: (هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة)
291	المحور السادس: (الخدمات الحكومية والامن والسلامة)

293	الملاحق
295	ملحق رقم (1): أسماء المشاركين في الندوات التحويرية
298	ملحق رقم (2): أسماء المشاركين في الورشة الكبرى
301	ملحق رقم (3): مكاتب خدمات الحجاج المستهدفة
306	ملحق رقم (4): حلقة التدريب الخاصة بتأهيل الباحثين الميدانيين
306	برنامج حلقة التدريب
	ملحق رقم (5): استبانة أهالي مدينة مكة المكرمة واستبانة الحجاج
308	واستبانة المعتمرين بلغات مختلفة
412	ملحق رقم (6): فهرس الجداول والأشكال البيانية

توطئة

مكة المكرمة، قبلة المسلمين، والأرض التي تهوي إليها أفئدتهم. لها قيمة روحية واجتماعية واقتصادية وسياسية كبيرة. هذه القيمة تدفع إلى أن تكون هذه المدينة دائماً محط اهتمام قيادة هذه البلاد والمسؤولين فيها، الذين يحرصون جميعاً على تطويرها وتحسينها، وتجويد الخدمات المقدمة فيها.

المملكة العربية السعودية لها دورٌ مميزٌ وكبيرٌ في الاهتمام بمكة المكرمة (وبالأماكن المقدسة عموماً)، وهي تعمل على تقديم كل ما يليق بمكانتها الدينية، فاهتمت بالتطوير والعمل على رفع مستوى الخدمات التي تُقدم لأهالي مكة المكرمة، ولزوارها من الحجاج والمُعتمرين.

جاءت رؤية المملكة 2030م لتولي مكة المكرمة أهميةً تشمل جوانب عديدة، منها: تطوير وتحسين الخدمات التي يستفيد منها أهالي وسُكَّان مكة المكرمة والمُعتمرون الذين يزورونها طوال العام، وكذلك أولت أهميةً كبيرةً للحجاج فاق عددهم الثلاثة ملايين حاج في بعض السنوات القريبة الماضية، وقد استطاعت حكومة المملكة العربية السعودية أن توفر لهؤلاء البيئة الآمنة والمناسبة لأداء مناسكهم.

يُمكن أن تكون مكة المكرمة - من خلال العمرة وموسم الحج - أحد مصادر تنمية دخل المملكة غير النفطي، وقد جاء الهدف الخامس في الرؤية بما نصّه: "رفع عدد الحجاج والمُعتمرين من 8 ملايين إلى 30 مليوناً في العام". وهذا الطموح يتطلب ليس فقط تطوير البنى التحتية لتواكب هذا الارتفاع الكبير في العدد، وإنما أيضاً الرفع من كفاءة أداء مؤسسات تقديم الخدمات من القطاعين العام والخاص، بما يُحقق تطلعات هذه الرؤية.

وتأتي مبادرة هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة لإجراء دراسات مسحية حول الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين، وحول تطلعات المواطنين والمقيمين في مكة المكرمة ضمن هذا السياق؛ بهدف بناء توجهات تطوير الخدمات على أسس علمية بدءاً من قياس مدى رضا الأهالي والمُعتمرين والحجاج عن الخدمات المقدمة لهم، وتطلعاتهم المستقبلية لما يرغبون أن تكون عليه تلك الخدمات والتطلعات.

تمَّ جَمْعُ معلومات هذه الدراسة خلال موسم حج عام 1437هـ، تبع ذلك مسح أهالي مكة المكرمة خلال شهر صفر 1438هـ، ثم المسح الخاص بالمُعتمرين، الذي تمَّ تطبيقه خلال شهر ربيع الثاني من العام نفسه، وجاءت الدراسة في ثلاثة أبواب: خُصَّصَ الأول منها للإطار النظرية والمنهجية العلمية للدراسة، وتمَّ عرضها في ثلاثة فصول: أحدها للإطار النظري والآخر للإجراءات المنهجية، والثالث للدراسات السابقة. أمَّا الباب الثاني فاشتمل على خمسة فصول: خُصَّصَ ثلاثة منها لعرض نتائج عينات الحجاج، والمُعتمرين، والأهالي، فيما خُصَّصَ الفصلان الرابع والخامس لنتائج الندوات التحويرية، ونتائج الورشة الكبرى، وخُتِمت الدراسة بالباب الثالث الذي يتضمن الخاتمة والتوصيات.

أسبار للدراسات والبحوث والإعلام

الباب الأول

الإطار النظري والمنهجي للدراسة

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

مكة المكرمة موطن بيت الله العتيق، وقبله المسلمين، ومقصد الحُجَّاج والمُعتمِرِينَ من كل أرجاء الأرض، فهي تستقبل في كل عام ما يفوق 20 مليون زائر من الحُجَّاج والمُعتمِرِينَ، وتوليها حكومة المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً وخاصةً، وخصّصت لها هيئة خاصة للتطوير، تُشرف على تحسين الخدمات العامة بها وبل في المنطقة كلها.

تحرص هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة على توفير كافة الخدمات للحُجَّاج والمُعتمِرِينَ بمعايير عالية، وذلك بالتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى التنفيذية ذات العلاقة، كما تحرص على التأكد من كفاءة وفاعلية الخدمات وجودتها، وتعمل باستمرار على تحسين وتطوير تلك الخدمات، وهي تفعل هذا فيما يتصل بأوضاع أهل مكة وسكانها فيها.

وتنصُ رؤية الهيئة الاستراتيجية على: "أن تكون مكة المكرمة والمشاعر المقدسة أفضل وأعظم الأماكن في العالم، وأكثرها تطوراً ورقياً في جميع المجالات"، ورسالتها هي: "السعي لتحقيق التنمية والتطوير الشامل المُستدام لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة وفقاً لخطط ودراسات وأساليب حكيمة، تنفّذها بالتكامل مع جميع الجهات ذات العلاقة".

وقد مرّت مسيرة التطوير لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة بمراحل عديدة ومختلفة، تلت إنشاء الهيئة عام 1421هـ، وكانت آنذاك هيئة تطوير مكة المكرمة

والمشاعر المقدسة، واستطاعت الهيئة خلال تلك المراحل وضع استراتيجيات وقواعد عملية تخطيطية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وأبرزت فيها المخطط الاستراتيجي والمخطط الإقليمي، ثم المخطط الشامل لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة الذي تعمل الأمانة العامة للهيئة على تفعيله في الوقت الحاضر إن المستفيدين من الخدمات المتنوعة التي تقدمها الجهات المختصة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة هم الأكثر قدرة على تقويم تلك الخدمات، وإبداء الرأي فيها؛ ولهذا فإن من الأهمية بمكان استطلاع آراء المستفيدين منها (أهل وسكان المدينة، والحجاج والمعتمرين)؛ لمعرفة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والكشف عن توقعاتهم وتطلعاتهم لمستواها، وما ينبغي أن تكون عليه مستقبلاً.

بناءً على ما تقدم، تم تكليف مركز أسبار للدراسات والبحوث والإعلام بإجراء دراسة موسعة تشمل ثلاث دراسات مسحية للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة، ولقياس مستوى الرضا، وللتعرف على التطلعات والتوقعات لثلاث شرائح من الجماهير: الحجاج (في موسم 1437هـ)، والمعتمرين، والمواطنين من أهل مكة المكرمة وسكانها (في الشهور الأولى من العام 1438هـ)، وتهدف الدراسة إلى التعرف على المؤشرات الإيجابية والسلبية لتقييم هذه الجماهير للخدمات المقدمة لهم، ومعرفة توجهاتهم وآرائهم حولها، ومقترحاتهم وتطلعاتهم للارتقاء بها وتحسينها.

○ الحج ومكة المكرمة

لقد فرض واقع مدينة مكة المكرمة أن تكون ذات تركيبة سكانية خاصة، تضم جميع الأجناس والأعراق، تألفت وتحابت في الله، وكوّنت عبر العصور ثقافة متمازجة قلما توجد في أي مكان آخر في العالم، يعتمد اقتصادها الأساسي على ما يحققونه من دخل في خدمة الحجاج والمعتمرين.

ويعتبر المكيون أنفسهم - أهالي وسكان - أن الله شرفهم وكرمهم بالسكن في مكة، وأن عليهم واجب خدمة قاصديها بكل إخلاص وتفان.

تعيش المملكة حكومةً وشعباً حالة من الاستنفار الخاص والاستثنائي في موسم الحج كل عام، ويشمل ذلك جميع الجهات الحكومية الأهلية من أجل تقديم أفضل الخدمات للقادمين للحج، وعملية التطوير والتحسين والتجويد مستمرة على مدار أحد عشر شهراً كل عام؛ من أجل أن يتم تقديم خدمات تليق بضيوف الرحمن، وتنال رضاهم.

وجاءت رؤية المملكة 2030 لتولي مكة المكرمة أهميةً تشمل جوانب عديدة، منها: تطوير وتحسين الخدمات التي يستفيد منها أهالي وسكان مكة المكرمة، والمُعتمرون الذين يزورونها طوال العام، وكذلك أولت أهميةً كبيرةً للحُجَّاج ولشعبيرة الحج.

ويمكن أن تكون مكة المكرمة أحد مصادر تنمية دخل المملكة؛ من خلال العمرة وموسم الحج، وقد أشرنا في مكان سابق إلى الهدف الخامس في الرؤية وما نص عليه من أهمية "رفع عدد الحُجَّاج والمُعتمرين من 8 ملايين إلى 30 مليوناً". ما يتطلب ليس فقط تطوير البنى التحتية لتواكب هذا الارتفاع الكبير في العدد، وإنما أيضاً الرفع من كفاءات أداء مؤسسات تقديم الخدمات.

والخدمات المقدمة للحجاج لها محددات خاصة بها تتمثل في الآتي:

- 1- التعددية: يتسم قاصدو الحج بأنهم من جميع دول العالم، فهم بالتالي متعدّدو اللغات والثقافات والأعراق.
- 2- الديموغرافية: يقصد الأماكن المقدسة؛ ذكور وإناث، كبار وصغار، متعلمون ومحدودو التعليم، أغنياء ومحدودو الدخل.
- 3- الزمان: تُقام شعائر الحج خلال فترة زمنية محددة.
- 4- المكان: تُقام شعائر الحج في أماكن محددة المساحة، ويُضاعف من أثر محدودية المكان، الارتباط بالزمن المحدد لممارسة الشعائر.
- 5- النظرة للحج: تتعدد رؤية قاصدي الحج؛ فمنهم مَنْ ينظر إليها كشعبيرة دينية تستلزم التقشف واستلهاً سيرة النبي محمد - صلى الله عليه وسلم - في أدائها، ومنهم مَنْ يرغب في أن تكون تجربة الحج بمستوى خدمات راقية ومريحة.

6- قلة التجربة: غالبية الحجّاج يؤدّون الفريضة لأول مرة.

كل هذه المحددات جعلت الموقف الخدمي والاتصالي في منسك الحج مُعقّداً، ويستدعي تطوير الخدمات، بما يُحقّق الحد الأدنى من القبول ورضا الحجّاج، والاستجابة السريعة لكل تغيير لدى المستفيدين من الخدمة.

• مؤسسات خدمات الحج والعمرة

تمّ توزيع جهات تقديم خدمات الحج والعمرة إلى قسمين: الأول ما يُعرف بـ "المطوفين"، الذي تمّ تطوير أوضاعهم ليصبحوا معروفين فيما بعد بمؤسسات الطواف الأهلّية، والمعتمد منها حتى الآن ست مؤسسات مبنية على التقسيم الجغرافي. والصنف الثاني شركات ومؤسسات حجّاج الداخل، وهي خدمة تمّ استحداثها لتنظيم حجّاج الداخل. ومؤسسات الطواف، هي:

1- المؤسسة الأهلّية لمطوفي حجّاج تركيا، ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا.

2- المؤسسة الأهلّية لمطوفي حجّاج جنوب آسيا.

3- المؤسسة الأهلّية لمطوفي حجّاج أفريقيا غير العربية.

4- المؤسسة الأهلّية لمطوفي حجّاج شرق آسيا.

5- المؤسسة الأهلّية لمطوفي حجّاج الدول العربية.

6- المؤسسة الأهلّية لمطوفي حجّاج إيران.

ويشير التنظيم الخاص بمؤسسات تقديم الخدمة للحجّاج والمعتمرين إلى التفريق بين حجّاج الخارج، وحجّاج الداخل. فمؤسسات الطواف الأهلّية الست، تقتصر خدماتها على الحجّاج من خارج المملكة، وليس متاحاً لها تقديم الخدمات لحجّاج من داخل المملكة، أمّا مؤسسات/شركات حجّاج الداخل، فهي مُختصة بحجّاج الداخل ولا يحقّ لها خدمة حجّاج الخارج.

ولقد أتاحت وزارة الحج والعمرة لأي مؤسسة/ شركة سعودية- ترغب في تقديم خدمة حجّاج الداخل- الحصول على ترخيص مسبق يؤهلها لتقديم الخدمة.

وتشير آخر إحصائيات عن عدد مؤسسات/شركات حُجَّاج الداخل إلى أنها (203) مؤسسات/شركات.

وفيما يتعلق بخدمات العمرة فلا يحق لمؤسسات المطوفين العمل بها، والعاملين بها هم مؤسسات وشركات خاصة كما سيرد لاحقاً.

● ونظراً لأن عدد المسلمين في العالم يزيد على المليار ونصف، وكل مقتدر منهم يطمح لأداء فريضة الحج، وساعد على ذلك توفر وسائل المواصلات الحديثة، وسبل الحياة المعيشية المعاصرة على ارتفاع نسبة مَنْ يملكون القدرة على أداء فريضة الحج. ونظراً للزيادة المطردة سنوياً في أعداد الحُجَّاج فقد تمَّ تحديد عدد حُجَّاج كل دولة بناءً على اتفاق وزراء خارجية الدول الإسلامية في مؤتمرهم السابع عشر، المنعقد في عمَّان عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية عام 1408هـ، ويقضي الاتفاق بأن تكون نسبة حُجَّاج كل دولة هي حاصل قسمة عدد سكان الدولة على عدد المسلمين في العالم. وهذا معيار يحدد الحد الأعلى. أمَّا بالنسبة لحُجَّاج الداخل فقد تمَّ تطبيق قرار هيئة كبار العلماء في المملكة العربية السعودية الصادر في عام 1418هـ، والذي لم يُحدِّد عدداً بل مدة زمنية خمس سنوات لمن حجَّ ثم أراد أن يحج مرة أخرى من داخل المملكة العربية السعودية.

● أعداد الحُجَّاج سنوياً

تتراوح أعداد الحجاج سنوياً في الغالب بين المليونين والثلاثة ملايين، من حُجَّاج قادمين من خارج المملكة وآخرين من الداخل، ولا توجد قاعدة تحكم أعداد الحجاج بالضبط. فظروف الدول الإسلامية نفسها هي أهم العوامل التي تُحدِّد عدد الحُجَّاج من كل دولة؛ بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل المستوى المعيشي في كل دولة، والحروب، والأمراض الوبائية، وتوقيت الحج بالنسبة للظروف المناخية.

ويوضَّح الشكل رقم (1-1) أعداد الحُجَّاج لعام 1437هـ، وتوزيعهم بين سعوديين وغيرهم.

شكل رقم (1-1)

حجم حُجَّاج عام 1437هـ



⦿ العمرة

بدأ العمل بتنظيم العمرة الجديد عام 1422هـ. قد أتاح هذا إمكانية القيام بالعمرة معظم شهور السنة، أسهم هذا التنظيم في جعل مناسبة العمرة أحد أهم الأنشطة الخدمية والاقتصادية في مكة المكرمة.

تبدأ ممثلات المملكة العربية السعودية في الخارج منح تأشيرة العمرة عادةً منتصف شهر صفر، وتستمر حتى نهاية شهر رمضان. وعادةً ما يحصل المعتمر على تأشيرة العمرة بواسطة وكالات السياحة في بلده، والتي يكون لها عادة عقد مع شركة/مؤسسة سعودية لتقديم خدمات متطلبات العمرة داخل المملكة.

ولقد شهدت أعداد المعتمرين زيادة مضطربة منذ صدور هذا التنظيم، ويوضح الجدول التالي حجم المعتمرين في السنوات الخمس الأخيرة. علماً بأنه صدر مؤخراً قرار بفرض رسوم إضافية على مكثري العمرة، تتصاعد بعدد مرات التكرار.

جدول رقم (1-1)

حجم المعتمرين في السنوات الخمس الأخيرة

السنة	الحجم
1433هـ	5.387.253
1434هـ	5.138.250
1435هـ	6.023.858
1436هـ	5.678.255
1437هـ	6.146.175

⦿ هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة

أُنشئت هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة عام 1421هـ؛ للنهوض بمهمة التطوير والتنمية في مكة المكرمة، من خلال إعداد المخطط الهيكلي

للمنطقة المركزية، وتحديث المخطط الهيكلي لمكة المكرمة، وتنفيذ مشروعات التطوير الكبرى التي أعلن خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز رحمه الله انطلاقتها في الرابع والعشرين من رمضان 1425هـ. ومرت مسيرة التطوير لمنطقة مكة المكرمة بعدة مراحل مختلفة، استطاعت الهيئة خلالها وضع استراتيجيات وقواعد العملية التخطيطية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وأبرزت فيها المخطط الاستراتيجي، والمخطط الإقليمي، ثم المخطط الشامل لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، الذي تعمل الأمانة العامة للهيئة على تفعيله في الوقت الحاضر.

• مراحل تطور هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة:

1. الهيئة العليا لتطوير منطقة مكة المكرمة – مرحلة التأسيس (1421هـ إلى 1428هـ).
2. فرع هيئة تطوير مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة – مرحلة بلورة خطط التطوير (1428هـ إلى 1430هـ)
3. هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة – مرحلة انطلاق التنمية (من 1430هـ).

• مهام هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة:

تعتبر أحياء مكة المكرمة وخاصة المنطقة المحيطة بالمسجد الحرام، عشوائية وغير مخططة، وبنائها قديم، وينقصها كثير من الخدمات ومنها الطرق، وأكثر طرقها أزقة ضيقة متعرجة، مع وفيها كثافة عالية سكانية، ويكثر مرتادوها من مقيمين وحجاج ومعتمرين.

وتمشياً مع التوجه الكريم بإعطاء الأولوية للمنطقة المركزية في التنظيم كانت هذه المنطقة من أهم مهام الهيئة وذلك؛ نظراً لأهميتها، ولكونها مقصد الجموع الغفيرة من الحجاج والمعتمرين والزوار، وما يقع فيها من الزحام الشديد وصعوبة الوصول للحرم، ولشدة الحاجة لإيجاد مساكن ملائمة تتوفر فيها الخدمات والطرق المريحة والأمانة لهذه الجموع الغفيرة، سواء للمشاة منهم أو وسائل نقلهم.

ونظراً لأنّ تنظيم هذه المنطقة هو الهدف الأهم من إنشاء هيئة تطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، فقد كان لها النصيب الأوفر من اهتمام الهيئة، وسيترتب على تنظيمها قيام مشروعات ضخمة وكبيرة في مكة. وقد أدركت الهيئة أنّ تخطيط وتنظيم المنطقة المركزية غير ممكن بمعزل عن مشاركة الملاك فيها. وأنّ البرامج والمشروعات التطويرية لهذه المنطقة تتطلب مشاركة وتعاوناً من جميع أطراف القطاع الخاص من: مطورين، ومستثمرين، وملاك للعقارات، مع مراعاة حقوق الجميع المادية والعينية والفكرية.

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

مشكلة الدراسة

تستطلع الدراسة آراء ثلاث فئات من الجماهير حول الخدمات العامة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وهم: أهل مكة وسكانها، والحجاج، والمُعتمرين؛ وذلك بهدف الكشف عن آرائهم في خدمات القطاعات المختلفة، ومستويات رضاهم عنها، وتوقعاتهم منها، وملاحظاتهم حولها، ومقترحاتهم لتطويرها وتحسينها، وتشمل تلك الخدمات: النظافة، والمواصلات، والمرافق، والمياه والكهرباء، والاتصالات، ومدى توفر السلع والأطعمة المناسبة، وخدمات السكن والإيواء، والأمن، والمرافق العامة وعدداً آخر من الخدمات ستذكر لاحقاً.

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية تقييم الخدمات المُقدَّمة في مدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وذلك من خلال التعرف على توجهات الرأي العام لأهل وسكان مكة، وزوارها من الحجاج والمُعتمرين، وتكشف الدراسة لأصحاب القرار والمسؤولين في هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة والأجهزة الحكومية ذات العلاقة مستويات الرضا والعوامل المؤثرة فيه لدى فئات المستفيدين الثلاث، والتعرف على آرائهم وتوجهاتهم وتوقعاتهم لتطويرها وتحسينها خلال السنوات القادمة.

كما تكشف الدراسة عن اهتمامات السكان، والحجاج والمعتمرين، ومشاعرهم الإيجابية أو السلبية، والأولويات التي يرون أهميتها؛ ما يساعد صاحب القرار على التطوير والتحسين، والاستفادة مما هو إيجابي، والعمل على تفادي ما هو سلبي في الخطط المستقبلية. والمعروف أن من متطلبات تقديم الخدمات للحجاج مشاركة جهات عديدة في تقديمها، وتتفاوت مستويات الجهود من كل جهة مشاركة، ولما كانت الدراسة تقيم مستوى أداء كل جهة، فإن ذلك يكشف عن أوجه تميز بعضها، وأوجه القصور في بعضها الآخر، أو في مجالات خدمية محددة.

وينسجم إجراء الدراسة مع تطبيق أهداف ومنطلقات برنامج التحول الوطني 2020م ورؤية المملكة 2030م، والخطة الاستراتيجية لهيئة تطوير مكة فالرؤية اعتبرت خدمات الحج والعمرة أحد أوجه تنويع مصادر الدخل الوطني، وهي تستجيب للخطة الاستراتيجية لهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة التي منحت عناية خاصة بالخدمات التي تقدمها لقاصدي بيت الله الحرام من حجاج ومعتمرين، فضلاً عن تطوير كافة الخدمات المتعلقة بأهالي وسكان مكة المكرمة، وما يمكن أن يسفر عنه ذلك من تحديد الجهات أو القطاعات التي يلزم تطوير أدائها.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة في هدفها العام إلى التعرف على مستوى الرضا عن أداء الإدارات المعنية بتقديم الخدمة لحجاج بيت الله الحرام لدى الحجاج والمعتمرين، وأيضاً معرفة احتياجات أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم.

وتتلخص الأهداف التفصيلية للدراسة فيما يأتي:

- 1- قياس مستوى رضا أهل وسكان العاصمة المقدسة عن خدمات الإدارات الحكومية والخاصة المختلفة، والتعرف على آرائهم وتطلعاتهم وتوقعاتهم لتحسينها وتطويرها في المستقبل.

- 2- الكشف عن آراء أهالي مكة المكرمة وسكانها حول أداء الإدارات الحكومية والخاصة المختلفة، ومعرفة آرائهم حيال المشروعات الجاري تنفيذها، والمشكلات التي يواجهونها.
- 3- قياس مستوى رضا الحُجَّاج عن خدمات الإدارات الحكومية والخاصة المختلفة المقدمة في مكة المكرمة وفي المشاعر المقدسة أثناء أداء فريضة الحج، والتعرُّف على آرائهم وتطلعاتهم وتوقعاتهم لتحسينها وتطويرها في المستقبل.
- 4- قياس مستوى رضا المُعتمِرِينَ- الذين يتوافدون على مدينة مكة المكرمة خلال العام- عن الخدمات المختلفة المُقدَّمة لهم، والتعرُّف على آرائهم وتطلعاتهم وتوقعاتهم لتحسينها وتطويرها في المستقبل.
- 5- الكشف عن العوامل المؤثرة (سلباً أو إيجاباً) في آراء الأهالي والسكان والحُجَّاج والمُعتمِرِينَ في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.
- 6- معرفة آراء أهالي وسكان مكة المكرمة، والحُجَّاج، والمُعتمِرِينَ حول الخدمات ذات الأولوية التي يرونها، والمشكلات التي يواجهونها، وأوجه القصور التي يلاحظونها في الخدمات المُقدَّمة.
- 7- التعرُّف على العلاقات الارتباطية بين مستويات الرضا والتطلعات والتوقعات من ناحية، وجنسيات المبحوثين ومتغيراتهم الديموغرافية المهمة من ناحية أخرى.
- 8- الخروج بتوصيات ومقترحات محددة لتطوير الخدمات العامة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، بما يستجيب مع تطلُّعات الأهالي والسكان، والزوار من الحُجَّاج والمُعتمِرِينَ، ويرفع مستويات الرضا لديهم.

الأسئلة البحثية الرئيسة

تتلخص الأسئلة البحثية الرئيسة فيما يأتي:

- 1- ما تقييم أداء جهات تقديم الخدمات من قبل حُجَّاج بيت الله الحرام، ومن قبل المُعتمِرِينَ، ومن قبل أهالي وسكان مكة المكرمة؟

- 2- ما مستوى الرضا لدى حجاج بيت الله الحرام، والمعتمرين، وأهالي وسكان مدينة مكة المكرمة عن الجهات والقطاعات التي تقدم الخدمات لهم؟.
- 3- ما التطلعات المستقبلية لحجاج بيت الله الحرام، والمعتمرين، وأهالي وسكان مكة المكرمة فيما يتعلق بتطوير الخدمات المقدمة لهم؟
- 4- ما العلاقات النسبية بين مستويات الرضا من ناحية، وبعض المتغيرات الديموغرافية من ناحية أخرى، مثل: المنطقة الجغرافية التي قدم منها الحجاج؟.

إجراءات الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسوح الميدانية surveys في جمع البيانات وتحليلها، وعلى الندوات التحويرية المركزة focus discussions group، وورشة عمل كبرى شارك فيها سبعون من المختصين والمسؤولين وذوي العلاقة.

المسوح الميدانية:

اعتمد تحليل نتائج الدراسة على ما أدلت به ثلاث عينات عشوائية بسيطة، يتكون كل منها من 1502 مفردة على الأقل (المجموع الكلي 4733 مبحوثاً / مبحوثة)، تم سحبها من الشرائح المستهدفة (الأهل والسكان، والحجاج، والمعتمرين)، بحيث تكون عينات ممثلة، وروعي في ذلك التمثيل التناسبي Proportional Representation في كل فئة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية المهمة، كما سيرد تفصيله مع كل عينة على حدة، وتعطي العينات بحجم 1500 مفردة في المجتمعات المفتوحة نتائج بدرجة ثقة 95%، وهامش خطأ في حدود 2.5%¹، ويعد هذا الهامش مستوى متقدماً في دقة نتائج المسوح الميدانية.

¹ <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

(1) عينة الحُجَّاج:

حدّد مجتمع الدراسة من الحُجَّاج من خارج المملكة ومن داخلها، وحدّد حُجَّاج الخارج بالتابعين لمؤسسات الطوافة الست، واستثنى منهم في عام الدراسة (1437هـ) حُجَّاج المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج إيران؛ لعدم قدومهم للحج ذلك العام طبقاً لقرار حكومتهم. وهذه المؤسسات، هي:

- 1- المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا.
- 2- المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج جنوب آسيا.
- 3- المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج أفريقيا غير العربية.
- 4- المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج شرق آسيا.
- 5- المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج الدول العربية.

يُضاف إلى ذلك حُجَّاج مؤسسات وشركات الداخل، والبالغ عددهم حوالي 200.000 من السعوديين، وبينت الإحصاءات الرسمية أن مجموع عدد الحُجَّاج القادمين من الخارج والسعوديين من الداخل تجاوز مليون وثمان مئة ألف حاج في عام الدراسة.

تمَّ سحب عينة عشوائية من الحُجَّاج خلال حج عام 1437هـ (حُجَّاج الداخل والحُجَّاج من الخارج)، واستخدم الفريق العلمي ضوابط عديدة لضمان التمثيل النسبي، تضمنت:

- مراعاة التوزيع بين حُجَّاج الداخل السعوديين، والحُجَّاج العرب، والحُجَّاج الأجانب، بحيث يكون ثلث العينة من كل فئة من هذه الفئات.
- مراعاة توزيع الحُجَّاج العرب وفقاً لبلدانهم حسب أعداد الحُجَّاج من كل دولة، كما في حج العام السابق (1436هـ).
- مراعاة توزيع الحُجَّاج الأجانب على مناطق العالم الرئيسة بما يتوافق مع أعداد الحُجَّاج القادمين من كل منطقة جغرافية، حسب إحصائيات حج عام 1436هـ، وهذه المناطق هي:

- آسيا، وتشمل: الهند، وباكستان، والصين، وكازاخستان، وقيرغستان.
- جنوب آسيا، وتضم إندونيسيا، وماليزيا.
- إفريقيا، وتضم النيجر، ونيجيريا، والسنغال.
- تركيا، وأوروبا، وأمريكا، وأستراليا.
- توزيع الذكور والإناث بناءً على إحصائيات حج 1436هـ، التي كانت (53% ذكور، 47% إناث) وقد تم تقريب النسب لتصبح 55% ذكور، و45% إناث.
- كما تم الأخذ بعدد من الاعتبارات، من بينها:
- تفاوت عدد الحجاج بين الدول، والذي قد يكون أقل من الحصة المخصصة للدولة.
- تشابه وتقارب حجاج القارات والمناطق ثقافياً.
- اعتماد عدد (20) حاجاً في الدول التي تقع ضمن مجموعة دول العينة، عدد حجاجها خمسة آلاف حاج فأقل.
- توزيع أفراد عينة الداخل بناءً على المنطقة الجغرافية في المملكة (شمال – جنوب – وسط – شرق – غرب)، وفئة مؤسسة/ شركة حج الداخل.
- استبعاد الحجاج غير السعوديين من فئة حجاج الداخل؛ وذلك لأنهم يقعون في منطقة وسط، فهم لا يمثلون رأي دولهم؛ نظراً لأنهم مقيمون في السعودية، ولا يمثلون سكان المملكة؛ لأنهم ليسوا كذلك.
- وفي ضوء الاعتبارات السابقة بلغ إجمالي عدد مفردات العينة المجموع الكلي 1678 (939 من الذكور، 739 من الإناث). ولتوزيعها على دول العالم المتعددة تم الاتجاه للتركيز على القارات أو المناطق، وأخذ دول محددة منها بحسب مؤسسة الطوافة التابعة لها كل دولة، بناءً على خبرة فريق البحث العلمي. وفيما يأتي تفصيل الدول التي تم اختيارها من القارات والمناطق، وتوزيع أعداد الحجاج في كل منها.

حُجَّاج الخارج:

توضح مجموعة الجداول التالية حجم مفردات العينة من كل دولة من حيث الذكور والإناث، أمّا تفصيل مكاتب الخدمات التي تمَّ سحب مفردات عينة الدراسة منها فيمكن الاطلاع عليها في ملحق رقم (3).

جدول رقم (2-1)

المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج شرق آسيا

م	الدولة	المجموع	عدد أفراد العينة	ذكور	إناث
1	إندونيسيا	173293	173	95	78
2	الصين	14753	20	11	9
3	ماليزيا	23789	24	13	11
	المجموع	211835	(217)	119	98

جدول رقم (3-1)

المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج جنوب آسيا

م	الدولة	المجموع	عدد أفراد العينة	ذكور	إناث
2	باكستان	147582	150	82	68
3	الهند	140819	140	77	63
	المجموع	288401	290	159	131

جدول رقم (4-1)

المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدولة العربية

دول الخليج العربي					
م	الدولة	المجموع	عدد أفراد العينة	ذكور	إناث
1	الكويت	7644	20	11	9
2	البحرين	5445	20	11	9
3	الإمارات العربية	6471	20	11	9
4	سلطنة عمان	19839	20	11	9
5	قطر	898	20	11	9
	المجموع		(100)	55	45
دول إفريقيا العربية					
6	مصر	72622	72	40	32
7	المغرب	34162	35	19	16
8	الجزائر	32743	33	18	15
9	السودان	27787	28	15	13
	المجموع		168	92	76
منطقة العراق والشام					
10	العراق	38499	39	21	18
11	الأردن	11977	20	11	9
12	لبنان	5919	20	11	9
13	فلسطين	9528	20	11	9
	المجموع		99	54	45
	المجموع الكلي	273534	(367)	201	166

جدول رقم (5-1)

المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج أفريقيا غير العربية

م	الدولة	المجموع	عدد أفراد العينة	ذكور	إناث
1	نيجيريا	76722	80	44	36
2	النيجر	13055	20	11	9
3	السنغال	10581	20	11	9
	المجموع	100358	(105)	55	54

جدول رقم (6-1)

المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا

م	الدولة	المجموع	عدد أفراد العينة	ذكور	إناث
1	تركيا	71575	70	38	32
2	بريطانيا	17120	20	11	9
3	فرنسا	10047	20	11	9
4	أمريكا	10200	20	11	9
5	أستراليا	1031	20	11	9
6	قرغيزستان	3958	20	11	9
7	كازاخستان	4967	20	11	9
	المجموع	118898	(190)	104	86

حُجَّاج الداخل:

تمَّ سحب مفردات عينة حُجَّاج الداخل لتشمل القادمين من مختلف مناطق المملكة الجغرافية (شمال - جنوب - وسط - شرق - غرب)، ومن جميع فئات مؤسسات/شركات تقديم الخدمة (أ، ب، ج)، ويوضَّح الجدول التالي حجم عدد مفردات العينة من الذكور والإناث من كل منطقة.

جدول رقم (7-1)

حجاج الداخل السعوديون

المنطقة	المجموع	عدد أفراد العينة	فئة المؤسسة/ الشركة	ذكور	إناث
الوسطى		150	(50 أ، 50 ب، 50 ج)	82	68
الشمالية		30	(10 أ، 10 ب، 10 ج)	16	14
الشرقية		140	(50 أ، 50 ب، 40 ج)	77	63
الجنوبية		30	(10 أ، 10 ب، 10 ج)	16	14
الغربية		150	(50 أ، 50 ب، 50 ج)	82	68
				273	227
المجموع	193645	500		112459	81150

(2) عينة المُعتمريين

تم سحب عينة المُعتمريين من الداخل (سعوديين وغيرهم)، ومن الخارج (من العرب وغيرهم)، وحرصاً على تمثيل كافة فئات المُعتمريين وُضعت الأرقام التقديرية لكل منطقة من العالم بما يضمن تمثيلاً تناسيبياً وفقاً للتالي:

300- محوِثٍ من السعوديين (مُعتمري الداخل).

240- محوِثاً من مُعتمري الدول العربية، وتم توزيعها كما يأتي:

▪ 60 من دول الخليج العربية.

▪ 60 من العراق وبلاد الشام.

▪ 60 من مصر.

▪ 60 من دول المغرب العربي.

240 - محوِثاً من دول إفريقيا (80 من كل من نيجيريا، والنيجر، والسنگال).

240 - محوِثاً من جنوب آسيا (120 من كل من ماليزيا، وإندونيسيا).

240 - محوِثاً من آسيا (100 من الهند، و 100 من باكستان، 40 من دول

آسيا الأخرى التي تشمل الصين، وكازاخستان، وقيرغستان).

ورُوعي في اختيار المبحوثين أن يكونوا من ذوي المستويات التعليمية الجيدة نسبياً؛ ليتمكنوا من الإجابة عن أسئلة الاستبانات المعدة لأغراض هذه الدراسة. وتم تطبيق المسح الميداني في شهر ربيع الثاني 1438هـ، في محيط الحرم المكي الشريف، والفنادق، وأماكن السكن، والمرافق القريبة منه، ويوضّح الجدول توزيع العينة الفعلية بعد فرز الاستبانات واستبعاد غير الصالح منها، وبلغ إجماليها 1502 مفردة، كما توضح توزيعات المعتمرين حسب منطقة المعتمر الجغرافية والجنس.

(3) عينة أهل وسكان مكة المكرمة:

تمَّ سحب عينة أهل وسكان مدينة مكة المكرمة من المواطنين والمقيمين ذكوراً وإناثاً وفقاً لنسب توزيع، في حدود 55% للذكور و45% للإناث، وكذلك نسبة 20% للمقيمين من غير السعوديين و80% للسعوديين، وحُدِّت هذه النسب بناءً على تقديرات لأهمية كل فئة من هذه الفئات السكانية، ونسب تواجدها في أحياء مدينة مكة المكرمة، وتمَّ سحب العينة من البالغين/البالغات من أهالي وسكان مكة المكرمة في مختلف أحياء المدينة، بحيث تمَّ تمثيل كافة أحيائها في جهاتها الأربع (شمال، جنوب، شرق، غرب)، خلال شهر محرم 1438هـ، كما رُوعي عند تحديد إجراءات سحب العينة أن تكون الفئات العمرية ممثلة فيها بنفس نسبها في التوزيع السكاني لمدينة مكة المكرمة، والهدف من هذه الإجراءات هو ضمان تمثيل العينة لجميع فئات مجتمع الدراسة، وعدم حدوث تحييز في العينة لفئة دون أخرى، أو مثلاً للفئات الأصغر سناً التي يسهل على الباحثين الميدانيين التواصل معهم، وكي تكون العينة ممثلة لمجتمع مدينة مكة المكرمة، ويوضح الجدولان (8-1) و(9-1) توزيع العينة المستهدفة على الفئات العمرية بين السعوديين وغيرهم.

جدول رقم (8-1)
توزيع عينة السعوديين على الفئات العمرية

السعوديين				
الفئة العمرية	إجمالي		ذكر	أنثى
	نسبة	عدد		
20 إلى 24 سنة	%14	180	110	70
25 إلى 29 سنة	%14	180	110	70
30 إلى 34 سنة	%14	180	110	70
35 إلى 39 سنة	%13.5	160	96	64
40 إلى 49 سنة	%20	240	144	96
50 إلى 59 سنة	%12	144	86	58
60 سنة فأكثر	%10.76	129	72	48
إجمالي	%100	1213	728	476

جدول رقم (9-1)
توزيع عينة غير السعوديين على الفئات العمرية

غير السعوديين				
الفئة العمرية	إجمالي		ذكر	أنثى
	نسبة	عدد		
20 إلى 24 سنة	%6.75	20	12	8
25 إلى 29 سنة	%8.33	25	15	10
30 إلى 34 سنة	%13.52	40	24	16
35 إلى 39 سنة	%20.6	60	36	24
40 إلى 49 سنة	%31	93	56	37
50 إلى 59 سنة	%13.79	41	25	16
60 سنة فأكثر	%6.6	21	13	8
إجمالي	%100	300	181	119

وبعد جَمْع المعلومات وفرز الاستبانات، كان العدد الفعلي للاستبانات الصالحة من عينة الأهالي والسكان 1553 مبحوثاً، كما هو موضح في الجدول (10-1) الذي يبين توزيع أفراد العينة بين الذكور والإناث، والسعوديين وغيرهم.

جدول رقم (10-1)

العدد الفعلي للاستبانات الصالحة من عينة الأهالي والسكان

عينة الدراسة					
الجنسية	الجنس			التكرار	النسبة
	ذكر	أنثى	لم يتم تحديد الجنس		
سعودي	727	504	21	1252	80.6%
	58.1%	40.3%	1.7%		
غير سعودي	168	87	12	267	17.2%
	62.9%	32.6%	4.5%		
لم يتم تحديد الجنسية	16	17	1	34	2.2%
	47.1%	50.0%	2.9%		
المجموع	911	608	34	1553	100.0%
	58.7%	39.2%	2.2%		

إجراءات جمع البيانات

تم استخدام ثلاثة إجراءات في جَمْع البيانات، هي: الاستبانة ذات الأسئلة المغلقة Closed-ended Questions، والأسئلة المفتوحة، والندوات التحويرية المركزة، والورشة الكبرى.

أولاً: تصميم أدوات البحث

تم تصميم ثلاث أدوات لاستخدامها في المسوح الميدانية، وهي:

- استبانة الحُجَّاج.
- استبانة المُعْتَمِرِينَ.
- استبانة أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة.

وكانت الأدوات الثلاث في مجملها موجهة لتحقيق أهداف الدراسة، لكنها في تفصيلاتها راعت الاختلافات البيئية فيما بين عينات الدراسة، فاستبانة الحُجَّاج- مثلاً- اشتملت على أسئلة تتعلق بالمشاعر المقدسة، في حين لم تكن المشاعر المقدسة في استبانتَي أهالي وسكان مكة، والمُعْتَمِرِينَ، وقد تم تطوير الاستبانات

على مراحل عديدة؛ لتفي بمتطلبات الدراسة، وتُحقق أهدافها، وخضعت جميعها للتحكيم العلمي وفق الأعراف العلمية المعروفة.

كانت أغلبية الأسئلة بأسلوب الأسئلة المغلقة، مع إضافة بعض الأسئلة المفتوحة (انظر ملحق رقم (5) نسخ الاستبانة). وقد قُسمت الاستبانة إلى عدة أجزاء مع خطاب تغطية للترحيب بالمبحوث وشكره على تعاونه في تعبئة الاستبانة، وتوضيح هدف الدراسة، وحثه على تعبئتها. والأجزاء التي شملتها استبانة الحجاج، هي:

- الجزء الأول وهو خاص بالمعلومات الأساسية، مثل: عدد مرات الحج أو العمرة، ووسيلة القدوم للحج، وجهة القدوم للحج، ووجود معارف أو أقارب في المملكة، ومكان الإقامة خلال فترة الحج أو العمرة، والجنسية، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، ونوع العمل الحالي، والدخل الشهري حسب وضع المعيشة في بلد الحاج، والعمر، ومتوسط الدخل الشهري بالريال السعودي لعينة أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة، والمدة التي قضاها في المملكة منذ وصوله، والمدة التي قضاها في مكة والمشاعر المقدسة. (تكتب كما هي بعدد الأيام).
- الجزء الثاني: وخصّص لقياس الرأي حول جودة الخدمة المقدمة للحجاج، والمعتمرين، وأهالي وسكان مكة المكرمة، وقد تم تحديد أكثر من ثلاثين خدمة مقدمة، تُقيّم في مقياس من سبع درجات لتحديد مستوى جودة الخدمة.
- الجزء الثالث: وخصّص لقياس الرضا عن قطاعات الخدمات في مقياس خماسي (راض بشكل كبير.... لست راضياً إطلاقاً)، وقطاعات تقديم الخدمة، هي: إجراءات السفر والدخول إلى المملكة (الحجاج والمعتمرين)، قطاعات الخدمات الصحية، والنظافة العامة، خدمات الإسكان والإيواء، وقطاع خدمات المطاعم (الإعاشة)، وخدمات النقل في مكة والمشاعر المقدسة، وخدمات الاتصالات والإنترنت، ومؤسسة الطواف/ الحملة،

وخدمات البنوك الصرافة، والخدمات الأمنية، وخدمات التوعية، وخدمات وزارة الحج والعمرة، وخدمات الأعمال التطوعية، والخدمات داخل مرافق الحرم المكي، وخدمات الترفيه لأهالي وسكان مكة المكرمة.

• الجزء الرابع: وكان عن أولويات الحُجَّاج، والمُعتمرين، وأهالي وسكان مكة المكرمة في الخدمات التي يرغبون تطويرها خلال السنوات الخمس القادمة. وشملت الأولويات مجموعة خدمات متدرجة يرتبها المبحوث من (1) والتي تعني أولوية عالية جداً، و(5) أقل شيء في الترتيب. والخدمات التي طلب رأي عينة الدراسة فيها، هي: الطبية، ومؤسسات الطوافة الأهلية/ ومؤسسات وشركات حُجَّاج الداخل، والمواصلات والنقل، والسكن، والإعاشة، ومرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه).

• الجزء الخامس: وخصَّص لقياس تقييم الوقت الذي استغرقه الحاج أو المعتمر في تلقي الخدمة في خدمات محددة في مقياس يتكون من: (سريعة، مناسبة، بطيئة). والخدمات التي تم قياسها، هي: إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول (حُجَّاج الخارج)، وإجراءات الدخول إلى مكة المكرمة (حُجَّاج الداخل)، واستلام الأمتعة، والرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة، وإجراءات استلام السكن، والنفرة من عرفات.

• الجزء السادس: عبارة عن قياس للتقييم العام للخدمات المقدَّمة في مقياس من أربع درجات، هي: ممتازة، وجيدة، وضعيفة، وضعيفة جداً. وفي الاستبانة الموجهة للحُجَّاج تضمن هذا الجزء طلب معلومة افتراضية حول توقعات الحاج عن الحج قبل قدومه، ومقارنة ما مرَّ به في تجربة الحج، وكان السؤال هو: مقارنة بين فكرتك أو شعورك عن مستوى الخدمات التي تقدِّم للحُجَّاج في مكة المكرمة قبل قدومك للمملكة، وما شاهدته فعلاً خلال موسم الحج، ماذا يمكن أن تقول عنها؟ مثلما كنت أتوقعها، أو أفضل مما كنت أتوقعها، أو أسوأ مما كنت أتوقعها . بالإضافة إلى ذلك كان هناك سؤال عام حول تكلفة الحج بالنسبة للحاج: كيف تصف تكاليف الحج إجمالاً بالنسبة لمستوى دخلك في بلدك؟ مرتفعة، أو مناسبة، أو منخفضة. وفيما يتعلق باستبانة أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة كان هناك مجموعة من الأسئلة

الإضافية، منها: أسئلة عن مصادر المعلومات بشأن أخبار مدينة مكة المكرمة، وتقييم للمشروعات الجاري تنفيذها في مدينة مكة المكرمة، وتقييم الحياة المعيشية في مدينة مكة المكرمة مقارنة بمدن المملكة الأخرى.

- الجزء السابع الأخير خُصَّ للأسئلة المفتوحة التي يعبر فيها المبحوث عن: رغباته وتطلعاته المستقبلية لما يمكن ان يكون عليه الحج/العمرة/مكة المكرمة، وما أجمل/ وأسوأ الذكريات التي سيجعلها عن الحج أو المعتمر؟ وما النصيحة التي يرغب في تقديمها لمقدمي الخدمة في المملكة للحُجَّاج، والمعتمرين، والأهالي والسكان؟

جمع البيانات:

تم اختيار (23) باحثاً ميدانياً، منهم أربع إناث، لتولي مهمة توزيع الاستبانات وجمعها من المبحوثين، وقد تم استقطاب الباحثين الميدانيين من أهل وسكان مكة بالنسبة للسعوديين، أما مَنْ لهم لغة أخرى غير العربية، فتمَّ استقطابهم من جامعة أم القرى، ومعهد اللغات والترجمة بالتعاون مع معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

تدريب الباحثين

نظَّم الفريق العلمي دورة تدريبية مركزة للباحثين الميدانيين في مقر هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة؛ وتضمنت الدورة تعريف الباحثين الميدانيين بالدراسة وأهدافها، وشرح طريقة توزيع الاستبانة (انظر ملحق رقم 4 مفردات دورة التدريب)، والتعامل مع المبحوث. وأشرف على هؤلاء الباحثين (3) مشرفين متخصصين، تولوا متابعة سير عمل الباحثين الميدانيين.

توزيع الاستبانات والعمل الميداني

وسبق أن أختير الباحثون الميدانيون من الذين يجيدون لغات المبحوثين لتسهيل التفاهم معهم والحصول على إجابات مباشرة.

تم توزيع الاستبانة في أماكن سكن الحُجَّاج خلال الإقامة في منى (لحُجَّاج الداخل السعوديين)، وفي مكان إقامتهم في مكة بالنسبة لحُجَّاج

الخارج، وذلك من خلال التعرف عليهم من قبل مكاتب الخدمات التابعة لكل مؤسسة، ومراجعة قوائم عدد الحُجَّاج في كل وحدة سكنية، واعتمد أسلوب توزيع الاستبانة مباشرة لمفردة العينة من قبل الباحثين الميدانيين وانتظاره حتى ينتهي من تعبئتها.

ترجمت الاستبانات الخاصة بالحج والعمرة لثمانى لغات، بالإضافة إلى النسخة العربية، وهذه اللغات، هي:

أ- الإنجليزية: الدول الغربية، وأمريكا، وبعض الأفريقية.

ب- الفرنسية: فرنسا، وبعض الدول الأفريقية.

ت- الفارسية: الباكستان، وأفغانستان.

ث- الأوردية: الهند.

ج- التركي: تركيا.

ح- الملاوية: ماليزيا، وإندونيسيا.

خ- الصينية: الصين.

د- الروسية: قرغيزستان، طاجكستان.

بدأ العمل الميداني وجمّع البيانات مساء يوم عيد الأضحى، العاشر من ذي الحجة بالنسبة لحُجَّاج الداخل في مشعر منى. أمّا حُجَّاج الخارج فبدأ العمل عليهم من يوم الثالث عشر من ذي الحجة حتى السادس عشر في أماكن إقامتهم في مكّة المُكرّمة، وكان العمل حسب مناسبة حياة الحاج اليومية على ثلاث فترات:

الفترة الأولى: من الساعة العاشرة صباحاً إلى ما قبل صلاة الظهر.

الفترة الثانية: من بعد صلاة العصر إلى ما قبل صلاة المغرب.

الفترة الثالثة: من بعد صلاة العشاء إلى الساعة الحادية عشر مساءً.

وفيما يتعلق بالمُعتمرين فقد بدأ العمل الميداني في ربيع الثاني 1438هـ،

والأهالي وسكان مكة المكرمة في شهر ربيع الأول 1438هـ.

ثانياً: الندوات التحويرية المركزة.

الندوات التحويرية Focus Group Discussions من أدوات البحث المهمة والشائعة، حيث يتم استطلاع آراء مجموعات صغيرة من المبحوثين (8-12 مشاركاً في كل ندوة)، وهي أشبه ما تكون بندوات العصف الذهني Brainstorming، وتعد هذه المنهجية مساندة للتفسير، والكشف عن العوامل والمؤثرات الفاعلة في تشكيل آراء أهالي وسكان العاصمة المقدسة والتعرف على رأيهم فيما يقدم للحجاج والمعتمرين من خدمات، وتم توظيف هذه الآلية للبحث المتعمق للعوامل المؤثرة في مستويات الرضا، وما ينبغي أن تكون عليه الخدمات كمّاً ونوعاً في المستقبل.

تم عقد ثلاث ندوات تحويرية لتحقيق أهداف هذه الدراسة، شارك فيها مسؤولون من قيادات الإدارات في الجهات الحكومية، والقطاع الخاص في مكة المكرمة، وبخاصة المسؤولين عن الخدمات المقدمة لأهالي وسكان مكة المكرمة والمقيمين فيها على مدار العام. كما شارك فيها مسؤولو الإدارات الحكومية والقطاع الخاص ذات العلاقة المباشرة بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، ونخب ثقافية وفكرية واجتماعية ورجال أعمال من أهالي مدينة مكة المكرمة. وكانت الندوات على النحو التالي:

- 1- ندوة خاصة بمسؤولي القطاعات الحكومية، عُقدت صباح يوم الثلاثاء الموافق 2016/11/8م، واستمرت لمدة ثلاثة ساعات.
- 2- ندوة خاصة بالنخب الثقافية والفكرية والاجتماعية من أهالي مكة المكرمة، عُقدت مساء يوم الثلاثاء الموافق 2016/11/8م، واستمرت لمدة ثلاثة ساعات.
- 3- ندوة خاصة برجال الأعمال ومسؤولي مؤسسات وشركات القطاع الخاص، عُقدت صباح يوم الأربعاء الموافق 2016/11/9م، واستمرت لمدة ثلاثة ساعات.

وتم إعداد محاور أساسية للنقاش المركز، وزُوِّد المشاركون بالمحاور قبل عقد الندوة، وخلال اللقاء قام مدير الندوة التحويرية Moderator بإدارة الحوار وطرح الأسئلة للحصول على إجابات المشاركين. وتم تسجيل وتدوين ما ورد في الندوات من أفكار ومعلومات. وكانت محاور النقاش كما يأتي:

المحور الأول: المشكلات الأساسية في مدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

المحور الثاني: الرضا عن أداء القطاعات الخدمية.

المحور الثالث: الرضا عن خدمات الحج والعمرة.

المحور الرابع: التطلعات المستقبلية .

ثالثاً: الورشة الكبرى.

تم تنظيم ورشة عمل كبرى (من سبعة مشاركا)، واستغرقت يوماً كاملاً (9 صباحاً إلى الساعة الرابعة بعد الظهر، في ثلاث جولات) وعُقدت في أحد فنادق العاصمة المقدسة، وتخلل اليوم (2) كوفي بريك ووجبة غداء، وقُسمت الورشة إلى ستة محاور رئيسية: الخدمات العامة، الخدمات البلدية، الحج والعمرة (1)، الحج والعمرة (2)، هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، والخدمات الحكومية والأمن، وتم تصوير الورشة صوتاً وصورة، وعُيِّن لها ثلاثة مقررین علميين، وسكرتير، وتم تدوين وقائعها وتلخيصها ضمن نتائج الدراسات للاستفادة منها في تفسير النتائج، والخروج بتوصيات تحقق أهداف الدراسة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

نستعرض في هذا الجزء الدراسات السابقة التي أُجريت على احتياجات مكة المكرمة والخدمات المقدمة للحُجَّاج والمُعتمِرِينَ، وقد تمَّ الحصول على 34 دراسة ذات علاقة، وتمَّ تصنيفها في هذه المراجعة إلى أربع فئات، على النحو الآتي:

أولاً: مدى رضا الحُجَّاج عن الخدمات المقدمة لهم

1. تقييم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحُجَّاج ومُقدِّمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحُجَّاج، (حج عام 1419هـ).
2. قياس التغذية المرتدة لإذاعة التوعية في الحج (العام).
3. قياس مستوى جودة الخدمات التي تُقدِّمها المؤسسات لحُجَّاج الداخل، وأثرها على رضا الحُجَّاج، موسم 1424هـ.
4. دراسة قياس رضا الحُجَّاج عن التكلفة المدفوعة لأداء فريضة الحج مقارنة بجودة الخدمات المُقدَّمة من مؤسسات حُجَّاج الداخل لعام 1425هـ.
5. رضا الحُجَّاج عن السكن خارج المنطقة المركزية، دراسة ميدانية لعام 1429هـ.
6. تقييم تطبيق خطة التطوير المرورية لنفرة الحبيب من مشعر منى إلى مكة المكرمة بموسم حج 1432هـ.
7. عوامل مستوى رضا الحُجَّاج المتعلقة بالخدمات المُقدَّمة من المطوفين (العام).

ثانياً: مستوى الرضا عن الخدمات خارج منطقة المشاعر

1. مستوى رضا ومعوقات قاصدي بيت الله الحرام مع تصوّر إستراتيجي مقترح لتطوير الحرم المكي رأسياً وأفقياً في العشرين سنة القادمة (العام).
2. تقويم المرافق والخدمات في صالة الحُجَّاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة لموسم حج 1419هـ.
3. جودة إفطار الصائمين المقدم من المبرات الخيرية بالمدينتين المقدستين مكة المكرمة والمدينة المنورة في رمضان 1426هـ.

ثالثاً: الخدمات التي يحتاجها الحُجَّاج في المشاعر ومكة

1. دراسة توفير المياه في المشاعر المقدسة من وجهة نظر الحُجَّاج لحج عام 1408هـ، بحث تاريخي ميداني.
2. الخدمات العامة في مزدلفة لعام 1409هـ بعنوان: "السلع التموينية في الحج ومواقف واتجاهات الحُجَّاج حول أسعارها، وتوفرها وجودتها وتنوعها في الأسواق المحلية".
3. تقدير احتياج الحُجَّاج الفعلي لبعض الخدمات الأساسية بالمشاعر المقدسة (العام).
4. خدمات التخلص من النفايات والتخلص من دورات المياه المُقدَّمة للحجيج عام 1425هـ.
5. اقتراح بشأن وضع مشروع يتضمن اختيار الحاجة والإمكانيات لإقامة سكة حديد بين مدينتي جدة ومكة المكرمة (العام).
6. دراسة الزحام عند الجمرات، دراسة نفسية اجتماعية (العام).
7. تقويم الأداء الفراغي لسكن الحُجَّاج بمنى (العام).

رابعاً: تنظييمات الحج:

1. دراسة استكشافية لتنظييمات حُجَّاج دول الخليج العربي، دولة الإمارات العربية المتحدة (العام).

2. دراسة استطلاعية لنظام استقبال الحُجَّاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة في حج عام 1412هـ.
3. آراء الحُجَّاج حول دور المملكة العربية السعودية في تنظيم الحج (العام).
4. قياس أزمدة انتظار الحُجَّاج القادمين في مدينة الحُجَّاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة في موسم حج 1425هـ.
5. دراسة تقييم نظام قياس كثافة الأعداد البشرية على جسر الجمرات عام 1425هـ.
6. قياس جودة خدمة الطوافة باستخدام نموذج قياس الجودة SERVQUAE موسم حج 1426هـ.
7. دراسة حول أداء القائمين على إدارة وتنظيم منطقة الطواف وما حولها (العام).

خامساً: بحوث ودراسات أخرى

- 1- تاريخ الحج عن طريق المُعَمَّرِينَ.
 - 2- دراسة دور مكتب الوكلاء الموحد بجدة في استقبال الحجاج، ونقلهم إلى مكة والمدينة، وترحيلهم إلى بلدانهم.
 - 3- دراسة حركة الحُجَّاج بالمشاعر.
 - 4- السلوك الحراري لبعض وسائل الإيواء في مناطق مختلفة من وادي منى.
 - 5- الإحصائيات الأساسية للحُجَّاج.
 - 6- دراسة نوعية المياه الجوفية بمنطقة الحرم المكي الشريف.
 - 7- دراسة الإفادة من لحوم الهدي والأضاحي.
 - 8- دراسة الحركة بمنطقة الجمرات.
 - 9- دراسة عوامل المناخ بمنى.
 - 10- دراسة استطلاعية عن مراكز تفويج الحُجَّاج، وأسباب تخلفهم.
 - 11- جدوى زيارة الحُجَّاج لمدينة الطائف.
 - 12- دراسة حول "المشغولات النوعية الواردة مع الحُجَّاج".
- ووفقاً لذلك سيتم استعراض أبرز الدراسات التي تناولت ما يرتبط بطبيعة أهداف هذه الدراسة أو يدور حول أهدافها.

سنعرض فيما يأتي مراجعة هذه الدراسات، وأهم ما توصلت إليه من نتائج وتوصيات وفقاً لتصنيفها في الفئات الخمس للموضوعات كما هي موضحة أعلاه:

أولاً: مدى رضا الحجاج عن الخدمات التي تُقدّم لهم

نعرض فيما يأتي الدراسات التي تناولت مدى رضا الحجاج عن الخدمات التي تُقدّم لهم، وذلك على النحو التالي:

1- دراسة تقويم خدمات المؤسسة التجريبية الموحدة للأدلاء من وجهة نظر الحجاج 1410هـ.

- أعدّ الدراسة د. سعد الدين أونال، ود. محمد الرشيد الماجد، وأ. سعيد عبدالله خليفة، وذلك لمركز أبحاث الحجّ الذي أصبح الآن معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات التي تُقدّمها المؤسسات التجريبية بالمدينة المنورة للحجاج، وعلى إيجابيات وسلبيات أداء الخدمة، وقد بلغت العينة 3036 حاجاً من جنسيات مختلفة، بلغ عددها 44 جنسية. وانتهت الدراسة إلى ما يأتي:

- كشفت الدراسة عن أنّ 69.3% من العينة حجّوا لأول مرة عام 1410هـ، وأنّ 11.6% من إجمالي حجاج العينة لم يستقبلهم أحد، وأن 52.3% من العينة أشاروا إلى عدم وجود مساعدة في أثناء انتقالهم من الحافلة للسكن، وأنّ هذه النسبة تزيد لدى بعض الحجاج، إذ تصل إلى 71.2% لدى حجاج أفريقيّا، و96.5% لدى حجاج باكستان، و64.5% لدى حجاج السودان، وجيبوتي، واليمن، وموريتانيا، إلخ.
- أظهرت النتائج أنّ غالبية الحجاج أظهروا ارتياحهم عند الاستقبال بالمدينة المنورة، حيث بلغت النسبة 77.1%، في حين أشار 14.5% إلى عدم ارتياحهم مع زيادة النسبة لدى بعض الجنسيات.
- أشار 89.5% من العينة إلى أنّه قد وُفّر لهم السكن في المدينة.

- أشارت الدراسة إلى عدم وجود مرشدين ومرافقين للحُجَّاج في أثناء زيارتهم المسجد النبويّ بنسبة 80%، وزادت لدى حُجَّاج الجزائر، حيث بلغت 95.4%.
 - غالبية العينة من الحُجَّاج أبدت ارتياحها ورضاها عن عملية التوصيل والانتقال من المدينة إلى مكّة المُكرّمة، أو إلى جدة بنسبة 83.4%.
- 2- دراسة تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحُجَّاج ومُقدّمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحُجَّاج، وذلك في حج عام 1419هـ
- أعدّها د. عبدالحكيم موسى مبارك، ود. سامي ياسين برهمين، وذلك لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.
- هدفت الدراسة إلى معرفة خصائص الحُجَّاج الديموغرافية، وسمات التفاعل الاجتماعي بين مُقدّمي خدمات استقبال الحُجَّاج، وسائقي المركبات، وأعضاء مكاتب الخدمة الميدانية لمؤسسات الطوافة والحُجَّاج، وأعضاء مكاتب الأدلاء ورجال الأمن من جهة؛ وبين الحُجَّاج من جهة أخرى، وكذلك مدى وجود اختلاف بين سمات التفاعل الاجتماعي بين مُقدّمي الخدمات والحُجَّاج وفقاً لسماتهم الديموغرافية.
- وقد وُزعت الاستبانة المُعدّة لهذه الدراسة على 1006 حجاج، وكان من أبرز النتائج في هذه الدراسة ما يأتي:
- هناك تفاعل إيجابي بين مُقدّمي خدمات الاستقبال بالمطار والحُجَّاج الواصلين، حيث كان إيجابياً مع وجود بعض الشكاوى بين أوساط بعض الحُجَّاج القادمين.
 - يتضح من بيانات عينة الدراسة أنّ الجامعيين من الحُجَّاج يأتون في المرتبة الأولى، ثم الحاملين للشهادة الثانوية.
 - تظهر النتائج أنّ 32.8 من عينة الدراسة هم من الموظفين، ثم التجار بنسبة 30.5%.
 - تبين أنّ 44.3% من عينة الدراسة لديهم خبرة سابقة في السفر، في حين كان 52.7% من العينة ليس لديهم خبرة سابقة في السفر؛ ممّا يشير إلى أنّ هؤلاء قد لا يكونون مهيين للتفاعل الاجتماعي.

- اتصف تعامل السائقين لمركبات الحجاج بالود والتعاون والتعاطف، وإتقان العمل، والإلمام بالطرق ولغة الحجاج.
 - 27% من عينة الحجاج ذكروا أن تفاعل مسؤولي مكاتب الطوافة كان فظاً، وأن 47% من العينة قالوا: إن مسؤولي مكاتب الطوافة كانوا متوترين حين أدائهم لأعمالهم.
 - تفاعل رجال الأمن مع الحجاج اتصف بالود والتعاون، والحرص على تقديم الخدمات.
 - أفراد عينة البحث تعرّفوا على عادات وتقاليد المجتمع السعودي، كما أنهم نسوا إحساسهم بالعزلة، وكذلك تعرّفوا على بعض المعالم الحضارية.
 - أظهرت النتائج أن عدداً من عينة البحث من الحجاج تولّد لديهم انطباع إيجابي تجاه أفراد المجتمع، وأن هناك دفناً في العلاقات بين الحجاج وأفراد المجتمع.
 - الذين حجوا برفقة أفراد عوائلهم كانوا أكثر تفاعلاً مع السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي، وأنهم وجدوا عناية خاصة في التعامل من مقدمي الخدمات المحددة.
 - حجاج الدول الإفريقية وإيران هم أكثر الحجاج تفاعلاً مع الباعة، وقد يكون ذلك لوجود أعداد أكبر من حجاج هذه الدول في الأسواق، وفي المقابل حجاج الدول الإسلامية هم الأقل تفاعلاً.
 - أظهرت الدراسة أن حجاج الدول العربية أكثر تفاعلاً مع رجال الأمن.
- وقد أوصت الدراسة بجملة اقتراحات، من بينها:
- مراعاة المسنين في مراحل الزيارات من مقدمي الخدمات.
 - إعداد نظام لتقويم أداء مقدمي الخدمات العامة، بحيث يشترك فيه الجميع.
 - تكثيف الدورات التدريبية لمقدمي الخدمات؛ لتحسين قدراتهم، على أن تشمل الدورات المعارف والمهارات والاتجاه.
 - أن يُخصّص جزء من الدورات لموضوع صناعة الخدمات المتعلقة بالحج والعمرة.

- 3- دراسة قياس التغذية المرتدة لإذاعة التوعية في موسم حج 1423هـ.
- أعدّها د. أسامة بن صالح حريري من قسم الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى.
- تتلخّص مشكلة البحث في عزوف جماهير الحجّج عن الإعلام السعودي بكافة قنواته التلفزيونية والإذاعية والصحفية، وبالتالي تحاول الدراسة معرفة أسباب ذلك، وبخاصة لإذاعة التوعية في الحج. وقد استخدم الباحث أسلوب الاستفتاء الميداني لجماهير الحجّج بعدة لغات، حيث شملت 2521 مبحوثاً، يمثلون 158 جنسية.
- وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يأتي:
- أن أكثر الدول متابعةً لوسائل الإعلام هم حُجّاج دول أفريقيا، في مقابل حُجّاج الدول الغربية، ودول الاتحاد الروسي، حيث كانت الأقل.
 - أن أكثر الحُجّاج متابعةً لوسائل الإعلام السعودية هم أيضاً حُجّاج دول أفريقيا، في حين كان الأقل هم حُجّاج دول شرق آسيا.
 - التلفاز هو المُفضّل لدى حُجّاج دول الجزيرة العربية بنسبة 15.8%، ولدى حُجّاج الشام بنسبة 13%، في حين تستوي الوسائل لدى حُجّاج شمال أفريقيا، وتزداد نسبة الاهتمام بالإذاعة لدى حُجّاج الدول الإفريقية.
 - بالنسبة لإذاعة التوعية تبين أن 83.8% من العينة لا يستمعون إليها. في ضوء هذه النتائج قدّمت الدراسة توصيات:
 - أهمية تقديم معلومات خدمية يحتاجها الحُجّاج، وألا تكتفي بالمعلومات الدعائية، ودعت إلى التركيز على أساليب المعالجة واللغة المستخدمة، وإعطاء حق إنتاج المواد لجهات إعلامية احترافية متخصصة.
 - التأكيد على أهمية معرفة الاحتياج المعلوماتي لطرفي المنظومة: مستقبل الخدمة الحاج، ومُقدّم الخدمة وهي الجهات الحكومية والأهلية، وهذه الوسائل المعلوماتية تتنوع بتنوّع الاحتياجات، على أن تتسم باليسر والتركيز، وتهتم بالتوعية المرورية.
 - أن يتم تقديم ما يحتاج إليه الجمهور أولاً، ثم يُقدّم له ما ينبغي أن يعرفه من معلومات.

- الاهتمام بعناصر الإثارة وأساليب الطرح لتكون برامج قناة التوعية أكثر مهنية.

- التوصية بإنشاء قناة إذاعية خاصة بكل لغة رئيسة، بحيث يتم إنشاء قناة واحدة تقوم بعملية ترجمة المعلومة الواحدة لعدة لغات في وقت واحد.

4- قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل، وأثرها على رضا الحجاج، موسم حج 1424هـ

- أعدّها د. محمد بن فواز العميري، ود. عبدالله حاسن الجابري، ود. فهد عبدالله الشريف، لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

يهدف البحث إلى قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الداخلية لحجاج الداخل، وقياس مستوى رضا الحاج عن تلك الخدمات. شملت الدراسة 1095 حاجاً، أغلبهم من الرجال، وأكثرهم من السعوديين، يمثلون 30 مؤسسة، وكانت نسبة الذين يحجون مع المؤسسات أول مرة 86% من العينة، وتتراوح التكلفة من 200 ريال حتى 7500، وكان من نتائج الدراسة ما يأتي:

- 82% من العينة استخدموا سياراتهم الخاصة.
- جاء أعلى متوسط لمستوى الخدمات في عرفة، إذ بلغ 3.73، ثم يوم التروية 3.68، ثم مزدلفة ومكة بنسبة 3.54.
- اتضح أن مستوى رضا الحاج يتأثر بمستوى جودة الخدمة المقدمة له من قبل المؤسسات.

5- دراسة قياس رضا الحجاج عن التكلفة المدفوعة لأداء فريضة الحج مقارنة بجودة الخدمات المقدمة من مؤسسات حجاج الداخل لعام 1425هـ.

- أعدّها د. محمد فواز العميري، ود. عبدالله حاسن الجابري، ود. فهد الشريف.

هدفت الدراسة إلى قياس رضا الحاج عن التكلفة المدفوعة لأداء الحج، وعن مستوى جودة الخدمات المقدمة، ودراسة العلاقة بين رضا الحاج عن التكلفة

المدفوعة وعناصر الخدمات المقدمة، ودراسة الأنظمة المحاسبية في بعض المؤسسات الداخلية، وقد انتهت الدراسة إلى نتائج، من أبرزها:

- هناك تباين في وجهات النظر حول تحديد المعايير التي تُقاس بها جودة الخدمة.
- ارتفاع مستوى الخدمة يُحقق عدداً من الإيجابيات، مثل: زيادة الطلب على خدمات المؤسسة، واستمرار العمل معها، وزيادة أرباحها.
- واجهت الدراسة التطبيقية صعوبة في عدم تعاون بعض مؤسسات حُجَّاج الداخل في توزيع الاستبانة على عملائها من الحُجَّاج.
- معظم أفراد العينة هم من المواطنين، وتركزت أعمارهم بين 26-40، وغالبهم من الرجال، وتراوحت التكلفة بين 200 ريال- وهي للمؤسسات الخيرية- إلى 7500 ريال.
- اتضح أنَّ مستوى جودة الخدمة المُقدَّمة من قبل مؤسسات الداخل في عرفة هو أهمُّ عنصر مؤثر في درجة رضا الحاج.
- تبين أنَّ رضا الحاج يتأثر بمستوى جودة الخدمات، وقد أشار 65% من العينة إلى رضاهم عن جودة الخدمة المُقدَّمة.
- هناك تباين حول عدالة التكلفة التي يدفعها الحاج للمؤسسة مقابل الخدمة، ففي حين يرى 54.9% أنَّها عادلة، رأى 14% أنَّها غير عادلة.
- يُمثِّل رضا العميل أهمية كبيرة في مجال الدراسات التسويقية، وذلك للدور الذي يقوم به في تقويم المنشأة ومدى نجاحها.
- تبين أنَّ رضا الحاج عن التكلفة المدفوعة يتأثر بمجموعة عناصر في مكَّة: يوم التروية، وعرفة، ومزدلفة، وأيام التشريق.
- أغلب مؤسسات الداخل لا تستخدم نظاماً محاسبياً دقيقاً؛ وذلك لقصر فترة نشاط هذه المؤسسات، أمَّا المؤسسات ذات الأنشطة المتعددة فالقليل منها يستخدم نظاماً محاسبياً قديماً.
- مستوى الرضا لمعظم الحُجَّاج عن التكلفة المدفوعة مقبول على نحو عام مقارنة بجودة الخدمة المقدمة.

وقد أوصت الدراسة بما يأتي:

- ضرورة قيام الجهات المختصة بوضع معايير وضوابط عامة لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات.
- مراقبة الجهات المختصة للمؤسسات في تحديد المبالغ المطلوبة من الحجاج مقابل الخدمات المقدمة.
- متابعة تقييد المؤسسات والتزامها ببنود العقد المبرم بينها وبين الحجاج، وفرض العقوبات على المؤسسات التي تخل بذلك.

6- دراسة رضا الحجاج عن السكن خارج المنطقة المركزية، دراسة ميدانية لعام 1429هـ.

- أَعَدَّهَا د. إحسان بن صالح المعتاز، ود. محمد بن فواز العميري، وأ.د. عبدالرحمن بن حاسن الجابري، لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

سعت الدراسة إلى تحديد مستوى رضا الحجاج عن السكن خارج المنطقة المركزية، ومستوى رضاهم عن الأسعار، ومدى وجود الخدمات الأساسية في السكن خارج المنطقة المركزية، وماهية الآليات المناسبة للتغلب على معوقات السكن.

- تمَّ تطبيق الدراسة على عينة من الذكور الذين يسكنون خارج المنطقة المركزية، ويبلغ عددهم 910 حجاج، وكان من أبرز النتائج التي انتهت إليها الدراسة:

• أبرز الأسباب التي تجعل الحجاج يسكنون خارج المنطقة المركزية، كونها أقلَّ سعراً، وأكثر نظافة، وأكثر جودة، في حين رفضوا أن تكون الأسباب: سهولة المواصلات، أو انخفاض أسعارها، وكثرتها وتوفرها.

• تبين أنَّ هناك رضا من قبل الحجاج في السكن خارج المنطقة المركزية عن مدى قربهم من المسجد الحرام، وعن أسعارها، وجودة خدماتها، وحداثة المباني، وتوفر وسائل السلامة.

• هناك عدم رضا من الحُجَّاج عينة البحث الذي يسكنون خارج المنطقة المركزية، والسبب هو الوقت الذي يقضونه للوصول إلى المسجد الحرام، وعدم توفر وسائل المواصلات، وعدم رخص أسعارها. أوصت الدراسة بما يأتي:

- ضرورة الاهتمام بموضوع مواصلات الحُجَّاج القاطنين خارج المنطقة المركزية خاصة المواصلات العامة.
- ضرورة وجود كل الخدمات التي يحتاجها الحُجَّاج.
- الاهتمام بنشر فتوى مضاعفة الصلوات إلى مئة ألف في جميع بقاع مكة داخل حدود الحرم، وبجميع اللغات.

7- تقييم تطبيق خطة التطوير المرورية لنفرة الحجيج من مشعر منى إلى مكة المكرمة بموسم حج 1432هـ.

- أعدها د. خالد بن عبدالرحمن أسرة ود. محمد أحمد سيف، ود. هتان بن أيوب فلمبان، وقدمت الدراسة لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

- هدف البحث إلى التعرف على مدى فعالية تطبيق توحيد اتجاه الحركة المرورية في تخفيف الزحام خلال فترة الحج، والاستفادة من نجاح هذه الخطة في التفكير لوضع حلول مرورية مماثلة في مواقع اختناق مرورية أخرى، وتم ذلك عبر قياس بعض المعاملات المرورية، مثل: الحجم المروري، وزمن الانتقال، والسرعة؛ لتحديد مستوى الخدمة المرورية، وكذلك قياس مدى تحقيق أهداف الخطة، والتي تتلخص في: ضمان انسيابية الحركة المرورية، وتفريغ المنطقة المركزية بنسبة عالية لزيادة استيعابية حركة الدخول من مشعر منى، والاستفادة من المسار المعاكس؛ نظراً لخلوه من المركبات، وذلك لعدم وجود مركبات ترغب في العودة لمشعر منى، ورصد الملاحظات والسلبيات خلال تنفيذ الخطة عن طريق التصوير الفوتوغرافي.

وقد وُضعت للدراسة محددات، تمثلت في محددات مكانية وزمانية، تشمل أربعة محاور، هي: طريق الملك عبدالعزيز، وطريق المسجد الحرام، وطريق أم القرى، وإبراهيم الخليل.

وانتهت الدراسة إلى تشجيع الاستمرار في تطبيق خطة توحيد اتجاه الحركة المرورية، والسعي إلى التعرف على السبلات التي أدت إلى الحد من الاستغلال الأمثل للطاقة الاستيعابية المتاحة للطرق بعد تنفيذ الخطة، ومحاولة وضع الحلول المناسبة لتفادي السبلات، بالإضافة إلى ضرورة زيادة الجهود لشرح الخطة المرورية في وقت كاف.

وفقاً لذلك قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات تتعلق بمحاور الطرق الأربعة الرئيسية، وما ينبغي العمل عليه لضمان انسيابية الحركة فيها.

8- عوامل مستوى رضا الحجاج المتعلقة بالخدمات المقدمة من المطوفين (العام).

- أعتها حافظ باشا، وسامي عنقاوي، ود. حسني عبدالفتاح.

الهدف الرئيس للبحث هو تحديد عوامل الرضا، وبخاصة تلك التي تشرح أسباب ارتفاع نسبة الشكاوى على المطوفين.

مع أن متوسط معدلات الرضا بالنسبة لخدمات المطوفين كانت مرتفعة، إلا أن هناك تشتتاً في هذه المعدلات، ونتيجة لهذا التشتت فإن هناك معدلاً عالياً من عدم الرضا، وبالتالي وجود معدلات عالية من الشكاوى.

وانتهى البحث إلى نتائج، منها:

- أن وجود اتجاهات لدى مؤسسات المطوفين نحو صيغة دقيقة من التخصصات المطلوبة في مميزات مؤسسات المطوفين ستؤدي إلى مستوى رضا أكبر.
- كلما كان لدى المطوف خبرة، يكون أداء عمله على نحو أفضل.
- كلما كان لدى المطوف مصادر دخل أخرى، تحسن تركيزه في العمل، وبالتالي انعكس هذا على رضا الحجاج.
- المطوفون الذين يبذلون وقتاً أطول، ويركزون، ويلتزمون كثيراً بالعمل كان أدائهم أفضل من غيرهم.
- نظراً لاختلاف أعداد الحجاج، فإن كل خدمة للحجاج يختلف مستواها وفقاً للعدد المثالي لكل مطوف.
- العدد المثالي لكل مطوف هو 1912 حاجاً.

- حتى لو كان عدد الحُجَّاج لدى كل مطوف 2000 حاج فإنه حين تكون العوامل الأخرى جيدة فإنَّ من المُتَوَقَّع أن ينجح المطوفون في تحقيق الرضا للحُجَّاج أكثر، حتى من مطوفين لديهم 5000 حاج.
- هناك أدلة على أنَّ المطوفين الذين يتوسعون أسرع من غيرهم هم الأفضل في الحصول على رضا الحُجَّاج، بل قد تزيد نسبة رضاهم 25% عن مطوفيههم.
- تظهر النتائج أن غالبية المشكلات لم يظهر لها تأثير على مستوى رضا الحُجَّاج باستثناء السكن.
- مع أنَّ المشكلات التي يتحدث عنها المطوفون لها أثر عكسي على مستوى رضا الحُجَّاج، إلا أنَّ هناك حاجة إلى أن تهتم السلطة بالتوسع في البنية التحتية لخدمات الحج التي يحصل عليها المطوفون.
- هناك تقارب بين بيانات المطوفين لأفضل خدمة مقارنة بالمشكلات الخدمية في الحج.
- تظهر النتائج أن الحُجَّاج صغار السن يصعب الحصول على رضاهم عن الخدمات في الحج.
- الذين سبق لهم الحج غالباً ما يكونون متحاملين بشكل أكبر في احتياجاتهم للخدمات.
- كلما زاد التواصل بين الحُجَّاج والمطوفين، زادت نسبة الرضا.

ثانياً: مستوى الرضا عن الخدمات خارج منطقة المشاعر

يتضمن الجزء الثالث من الدراسات السابقة استعراض للدراسات المختارة لمحور الرضا عن الخدمات خارج منطقة المشاعر، وهي على النحو التالي:

1- مستوى رضا ومعوقات قاصدي بيت الله الحرام، مع تصوُّر استراتيجي مقترح لتطوير الحرم المكي رأسياً وأفقياً في العشرين سنة القادمة (العام).

- أعدّها أ.د. علي عبدربه، لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج. حاولت الدراسة تقدير التوقعات المستقبلية للإسقاطات الزمنية لأعداد قاصدي بيت الله الحرام للسنوات العشرين القادمة، ما بين عامي 1426-1445هـ، وتقدير الاحتياجات التي يتطلبها الحرم لقاصدي بيت الله الحرام على

مدى 20 عاماً، وقياس مستوى الكفاية الإنتاجية لجودة الخدمات في الحرم المكي. وكذلك تقويم أهم معالم الوضع الراهن، وتحديد 22 مشكلة وصعوبة تعوق قاصدي بيت الله الحرام، بالإضافة إلى وضع تصور وخطوط عمل استراتيجية، تسهم في وضع سياسات علمية وعملية للتطوير.

طبقت الدراسة على 2375 شخصاً (من قاصدي بيت الله الحرام) خلال العشر أيام الأخيرة من رمضان عام 1425هـ، نوفمبر 2004م، وذلك عبر أدوات: الاستبانة، والمقابلة الشخصية، والملاحظة العلمية، وقد كانت العينة عشوائية من جميع الجنسيات، حيث شملت المرأة المعتمرة، والرجال الذين يرتدون الإحرام، ويكون المعتمر قد أنهى عمرته.

وقد انتهت الدراسة إلى نتائج كثيرة ومهمة، كان من أبرزها:

- 60% من عينة البحث مستوياتهم التعليمية من الثانوية فما دون، بينما 40.08% من العينة هم ممن يمتلكون مؤهلات علمية فوق الثانوية.
- المستوى العام لجودة رضا قاصدي بيت الله الحرام جيد جداً، حيث إن مستوى الكفاية الإنتاجية للأداء الإداري يعادل 76.4%، وذلك بالنسبة لإدارتي النظافة والفرش.
- مستوى رضا المعتمرين عن خدمات السقيا في الحرم جيدة جداً بنسبة 80.4%، و73.2% بالنسبة لإدارة الأبواب، و69% بالنسبة لإدارة التوجيه والإرشاد، في حين كانت نسبة الرضا العام عن كل هذه الإدارات هي 79.80%.
- مستوى الرضا لدى الإناث من بين المعتمرين والمعتمرات أكثر من الذكور.
- هناك علاقة سلبية بين ارتفاع العمر لدى العينة وبين مستوى الرضا، أي أنه بزيادة عمر المعتمرين يقل مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة في الحرم المكي.
- هناك علاقة سلبية بين تعدد زيارة المعتمر لبيت الله ومستوى الرضا، أي كلما ازداد عدد مرات الزيارة للحرم قل مستوى الرضا.
- أبرز الصعاب والعقبات التي تواجه قاصدي بيت الله الحرام، ورُصدت عبر المقابلات الشخصية، هي:-

- الهندسة الإنشائية البنائية للمسجد الحرام لا تتناسب وحجم قاصدي الحرم.
 - مشكلة الزحام داخل الحرم وخارجه.
 - عدم انسيابية حركة المرور عند الأبواب.
 - اختلال العلاقة بين بعض البوابين وبعض المُعتمِرِينَ.
 - اختلال العلاقة بين أعضاء التوجيه والإرشاد وبعض المُعتمِرِينَ.
 - جودة مستوى النظافة.
 - دورات المياه ونقاط الوضوء.
 - السرقات في الحرم.
 - مشكلة المتسولين داخل وخارج الحرم.
 - عدم توفر المياه خصوصاً بعد الإفطار.
 - قلة العيادات الطبية وقلة الأطباء.
 - اختلاط الرجال بالنساء.
 - ندرة مكاتب التأهين.
 - انزلاق المارة نتيجة انسكاب المياه أسفل البرادات.
 - صعوبة الحصول على عربات.
 - الدخول والطواف والسعي في جماعات مترابطة عرضاً.
 - دفع المُعتمِرِينَ لبعضهم البعض.
 - كثرة العربات أثناء الطواف.
 - الوقوف والصلاة عند الخط الأسود.
 - خروج العربات من الأماكن المخصصة للسعي، وعدم الاستجابة للعاملين.
 - مشكلة الافتراش من المُعتمِرِينَ والبائعين.
- وفي التوصيات طرحت الدراسة تصوراً استراتيجياً، يتضمن مقترحاً خاصاً لتطوير بيت الله الحرام أفقياً ورأسياً لمواجهة الصعوبات والمشكلات التي تواجه قاصديه.

2- دراسة تقويم المرافق والخدمات في صالة الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة لموسم حج 1419هـ.

- أعدّها د. سامي ياسين برهمين، ود. أيمن صالح الفاضل، ود. سهل بن فضل البار، وطه عبدالقادر عماره، وذلك لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

هدفت الدراسة إلى ما يأتي:

- تحليل مستوى أداء المرافق المختلفة بالمطار خاصة في أوقات الذروة، ومعرفة مدى ملاءمتها وكفاءتها لأعداد الحجاج.

- قياس مستوى رضا الحجاج والمسؤولين بالمطار عن المرافق والخدمات المتوفرة به.

- اقتراح الحلول التي من شأنها تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للحجاج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، وكانت الدراسة ميدانية، يتعرف من خلالها الباحثون ومساعدوهم عن طريق الملاحظة على مدى وفاء المرافق باحتياجات ضيوف الرحمن، مع إجراء مقابلات مع عينة من الحجاج والمسؤولين، ومن ثم تحليل البيانات، وقد انتهت الدراسة إلى نتائج، منها:

- شمل البحث أكثر من 10 جنسيات مع جنسيات مختلفة.
- تبين أن 60.5% من إجمالي العينة تتراوح أعمارهم بين 31-50، وأن 42.7% هم من الجامعيين.
- الذين يؤدون الحج لأول مره كانت نسبتهم 73% من إجمالي العينة.
- 84% من عينة الحجاج يرون أن المقاعد الموجودة في المطار غير كافية، و75.1% يرون أن اللوحات الإرشادية في المطار غير كافية، و42.1% يرون أنها غير موجودة.
- 60.4% يرون أن المطاعم والكافتيريا بالمطار متوفرة وجيدة، و22.1% من العينة يرونها غير جيدة.

- الأماكن المخصصة للصلاة، يرى 34.6% من العينة أنها غير كافية لكثرة الأعداد في المطار.
 - 79.4% من العينة كان تفويضهم للنظافة ايجابياً.
 - 85.8% أشادوا بمعاملة المسؤولين في المطار.
 - 34.8% يرون أن عدد المرشدين في المطار غير كاف، في حين أن 12.5% يرون أنهم لا يجيدون لغة الحجاج.
- بناءً على هذه النتائج خرجت الدراسة بعدد من التوصيات، منها:
- يرى الباحثون أن ترك الجواز والتذكرة مع الحاج عرضة للضياع، واقترحوا الاحتفاظ به لدى مكتب الوكلاء الموحد.
 - ضرورة مراعاة الفوارق الاجتماعية والمالية والعمرية، والحالة الصحية، وتخصيص وسائل نقل لهؤلاء.

3- دراسة جودة وجبة إفطار الصائمين، والمقدمة من المبرات الخيرية بالمدينتين المقدستين مكة المكرمة والمدينة المنورة في رمضان 1426هـ.

- أعدت الدراسة د. بسام مشاط، ود. عاطف حسين أصفر، وأ. د. جلال خلف الله، ود. رمضان بدران، وأ. محمد المنجد، وأ. ماهر مشاط، وأ. فتحي عبدالرحيم، حيث شارك في ذلك قسم البحوث البيئية والصحية في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وقسم الأحياء بكلية العلوم التطبيقية، وقسم العلوم الصحية بكلية المجتمع في جامعة أم القرى.

كان هدف الدراسة هو معرفة القيمة الغذائية للوجبات الموزعة لإفطار الصائمين في المسجد الحرام والمسجد النبوي، إضافة إلى الاشتراطات الصحية لهذه الوجبات. وقد شملت الدراسة أكثر من 160 عينة غذائية ممثلة للوجبات المختلفة، حيث تم تقييم القيمة الغذائية لمكونات هذه الوجبات، وتحديد مدى تكاملها طبقاً للمعايير الغذائية العالمية، وتقييم الجودة الصحية لهذه الوجبات.

وقد أشارت أهم النتائج إلى أن 50% من العينات كانت موجبة لوجود أدلة التلوث، كما اشتملت العينات على مستوى مرتفع من المحتوى الميكروبي.

أوصت الدراسة بضرورة وجود جهة مشرفة على إنتاج وتوزيع الوجبات الغذائية، وأن تكون مخولة بمنح التصاريح للمؤسسات الخيرية وأهل الخير؛ تفادياً للعشوائية والازدواجية، وضرورة تطوير لوائح الاشتراطات الصحية للمنشآت التي تقوم بإعداد هذه الوجبات، وضرورة تخصيص أماكن محددة، تُوزع فيها الوجبات الغذائية، حيث يساعد هذا على المراقبة. ودعت إلى إجراء بحث علمي حول العلاقة بين الجودة الميكروبية ومصدر إعداد وإنتاج هذه الوجبات؛ بهدف تقييم الاشتراطات الصحية الواجب وجودها في المنشآت المنتجة لوجبات إفطار الصائمين.

ثالثاً: الخدمات التي يحتاجها الحجاج في مكة والمشاعر:

تتضمن هذه الفقرة من مراجعة الدراسات السابقة استعراض الدراسات الخاصة بهذا المحور عن نوعية الخدمات التي يحتاجها الحجاج في مكة والمشاعر المقدسة، وهي على النحو الآتي:

1- دراسة توفير المياه في المشاعر المقدسة من وجهة نظر الحجاج لحج عام 1408هـ، بحث تاريخي ميداني.

- إعداد د. سعد الدين أونال، ود. سليمان عبدالغني مالكي، 1413هـ، قدمت الدراسة لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في جامعة أم القرى.

هدف الدراسة هو تقويم خدمات توفير المياه التي تقدمها حكومة خادم الحرمين الشريفين للحجاج من وجهة نظر الحجاج، مع محاولة تحديد المشاكل الحالية التي يواجهها الحجاج في سبيل الحصول على الماء، والإسهام في إيجاد الحلول المناسبة لمشكلاتهم، ولتحقيق ذلك أعدت الدراسة خلفية تاريخية عن مشكلة المياه، ومدى توفرها خلال مختلف مراحل التاريخ الإسلامي، وتصميم استبانتين للحاج: إحداهما خاصة بعرفات ومزدلفة، والأخرى بمنى، ووزع فيهما 2000 نسخة. وكانت تساؤلات الدراسة تدور حول مدى توفر المياه للشرب وغيرها في مزدلفة، وعرفة، وفي الطريق إلى عرفة ومنها إلى مزدلفة، وكذلك في منى، وفي يوم العيد، وفي أيام التشريق.

بلغت الاستبانات الموزعة في عرفة ومزدلفة 1869، وزعت على تسع مجموعات، شملت كل الدول، ووصل منها 1686، وفي منى 1822 وزعت أيضاً على تسع مجموعات. وأظهر البحث مجموعة من النتائج، من أبرزها:

- في الطريق إلى عرفة تبين أن 12.6% من العينة يرون أن هناك نقصاً في مياه الشرب، في حين كان 42.7% من عينة الحُجَّاج يرون أن هناك نقصاً في مياه دورات المياه.
 - في عرفة لم يكن هناك نقص في مياه الشرب أو الوضوء، إذ تبين أن 95.5% من العينة وجدوا ذلك، في حين أفاد 4.5%، أنهم لم يجدوا ذلك، أمّا في دورات المياه بعرفة فتبين أن 31.8% من العينة وجدوا نقصاً في المياه.
 - كانت نسبة الذين يرون عدم وجود النظافة 45.4%، وأن نسبة الازدحام فيها بلغت لدى عينة البحث 35.3%، أما طريقة توزيع العبوات المبردة لمبرة خادم الحرمين الشريفين في عرفة فلم يستحسنها 48.8% من الحُجَّاج، كما أن 16.8% يرون أن أماكن توزيعها لم تكن مناسبة.
 - أما بالنسبة للطريق إلى مزدلفة فتبين أن 30.5% من الحُجَّاج الذين لم يستخدموا وسيلة النقل لم يجدوا مياه شرب، في حين كانت نسبة الذين رأوا نقص المياه في دورات المياه 47.5%، والذين رأوا افتقارها للنظافة الشخصية كانت نسبتهم 42.5%، ونسبة الازدحام 48.8%.
 - في مزدلفة تبين أن 48% من الحُجَّاج المجيبين لم يجدوا ماء شرب، كما أن 35.7% منهم لم يجدوا ماءً كافياً للوضوء، وقد ترتفع لدى بعض الجنسيات لتصل إلى 89.7%.
 - في الطريق من مزدلفة إلى منى تبين أن 34.3% من المجيبين وجدوا نقصاً في ماء الشرب، في حين أن 25.5% منهم اشتكوا من عدم نظافة دورات المياه، وأن 30.7% اشتكوا من الازدحام.
- 2- الخدمات العامة في مزدلفة لعام 1409هـ "السلع التموينية في الحج، ومواقف واتجاهات الحُجَّاج حول أسعارها، وتوفرها، وجودتها، وتنوعها في الأسواق المحلية".
- إعداد د. أبو بكر أحمد باقادر 1410 هـ، قدمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

للبحث أهمية تطبيقية، حيث يُقدّم تقريراً علمياً عن السلع التموينية، ومدى تنوعها وجودتها وأثمانها؛ مما قد يساعد على تحسين الأداء، ولفحص ودراسة الخدمات التي تُقدّم للحجاج. كما أنه يُقدّم خلاصة لما يلاقيه الحجاج من اختلاف عمّا ألفوه في ديارهم، ومن ثمّ مساعدتهم لتلافي ذلك. وكان من نتائج البحث ما يأتي:

- غياب المرأة تقريباً في عملية التسوّق، حيث وُجد أن 91% من المتسوقين في مكة من الذكور، وترتفع إلى 96% في منى.
- تبين أن 36% ممن عينة الحجاج هم من ذوي المستويات التعليمية الجامعية، كما كانت نسبة الثانوية 21%، وهذا يعني أن 43% من عينة البحث هم من ذوي التعليم المنخفض.
- يتضح أن غالبية الحجاج لا يزيد دخلهم عن 100 ريال، وهذا يعني أن قدراتهم الشرائية محدودة جداً، وربما اعتقدوا أن السلع المتاحة غالية؛ لأنهم يجدونها في بلدانهم، أو يزرعونها بتكلفة أرخص.
- غالبية الحجاج عينة البحث هم من الموظفين ثم الفنيين.
- غالبية الحجاج عينة البحث وفدوا من مدن صغيرة؛ مما يعني أن الأساليب الحضرية في الحياة والاستهلاك ليست مما اعتادوا عليه.
- غالبية الحجاج عينة البحث لم يسبق لهم الحج، وبالتالي يفتقدون الخبرة بأمور الحج.

3- دراسة تقدير احتياج الحجاج الفعلي لبعض الخدمات الأساسية بالمشاعر المقدسة عام 1417هـ.

- أعدّها د. خالد محمد البراق، ومعه آخرون، هم: د. محمد الشريف، ود. ثامر الحربي، ود. ثروت حجازي، وسمير آشي، وم. حسام محمد، قدّمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

هدف الدراسة هو تحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج للخدمات، وتقييم مستوى الخدمات المقدمة حالياً للحجاج في المشاعر المقدسة عن طريق مقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية لأنشطة مشابهة، وعن طريق معرفة رأي الحجاج ووجهة نظرهم كما ونوعاً.

- انتهت الدراسة إلى نتائج مهمة تتعلق بتحديد المعدلات الفعلية لاستخدام دورات المياه والهاتف والبريد، وذلك على النحو التالي:
- حددت النتائج نسباً معينة لطبيعة دوافع استخدام الحُجَّاج لدورات المياه، مشيرة إلى عدم وجود أماكن للاستحمام بدورات المياه في منى، وعدم وجود أماكن تعليق ملابس في حال استخدامهم لهذه الدورات، وعدم وجود كراسي للمعاقين جسدياً وصحياً، وعدم وجود أماكن انتظار.
- بالنسبة للهاتف كان من بين النتائج أنَّ نسبة مستخدمي الهاتف من حجم العينة 74%، وقد وصفت الدراسة هذا بأنه إقبال على الهاتف. وأن 68% من العينة راضون عن كفاءة وإتمام الاتصال، في حين أن 83.4% لم يكونوا راضين عن كفاية اللوحات الإرشادية عن خدمات الهاتف، وأن 68.4% لم يكونوا راضين عن كفاءة مراقبة استخدام الهواتف، وطبعاً الحديث عن الهاتف الثابت، قبل أن يبدأ الجوال في المملكة.
- أما البريد فقد اتضح أن حجم استخدام الحُجَّاج له في منى منخفض جداً، حيث بلغ مستخدموه 133 حاجاً في موقع الدراسة خلال أيام التشريق، وهذا يشير إلى أن الحُجَّاج لا يلجئون إليه في الغالب.

4- خدمات التخلص من النفايات ودورات المياه المقدمة للحجيج عام 1425هـ.

- أعدّها د. هاني عبدالعزيز جوخدار، وأ.د. سراج الدين مصطفى، وأ. مرفت عبدالعزيز راضي، وقُدِّمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.
- هدف هذا البحث هو تقديم خدمات أفضل لضيوف الرحمن في مجال التخلص من الفضلات ونظافة دورات المياه، إضافة إلى الحد من انتشار الأمراض المعدية والأوبئة، التي من أهم أسبابها النفايات ودورات المياه، ومقارنة مدى توفر دورات المياه وحاوليات الفضلات مع حاجة الحُجَّاج، والاستفادة من آراء الحُجَّاج في تحسين أوضاع دورات المياه، والتخلص من الفضلات، ومعرفة مدى جودة دورات المياه ونظافتها، ومعرفة مدى كفاءة نظام التخلص من النفايات وإعادة التصنيع.

وقد تم اختيار عينة البحث عشوائياً، حيث طُبّق على الحجاج الذكور القادمين من الخليج العربي؛ نظراً لتقارب المستوى الثقافي والمعيشي والاجتماعي، وكان عدد المبحوثين 604 حاجاً.

وانتهت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان من أبرزها ما يأتي:

- تبين أن 91.4% من العينة جاءوا عن طريق مؤسسات الطوافة.
 - 45.2% من عينة البحث مستوى تعليمهم متوسط فما دون، و47.5% من العينة تعليمهم جامعي.
 - لا يوجد دلالة إحصائية موجبة بين مستوى التعليم من جهة والتخلص من الفضلات، وكذلك استخدام دورات المياه.
 - اتضح أن 65.7% من مجموع العينة يتخلصون من الفضلات فوراً، والسعوديون يأتون في مقدمة من يتخلصون من الفضلات فوراً بنسبة 23.7%.
 - لا توجد دلالة إحصائية موجبة بين الجنسية والتخلص من الفضلات، وكذلك لا توجد دلالة إحصائية موجبة بين الحملة والتخلص من الفضلات.
 - 46.9% من العينة هم من الموظفين في القطاعات الحكومية.
 - 65.7% من العينة يتخلصون من الفضلات بشكل فوري، بينما 34.3% يتخلصون منها بعد تجميعها.
 - 41% من العينة ذكروا أن حاويات النفايات تبعد عن مخيماتهم أكثر من دقيقة.
 - 52.5% من العينة أجابوا بأن دورات المياه تبعد عن مخيماتهم أكثر من دقيقة، كما أن 69.8% من العينة يرون أن نظافة دورات المياه جيدة أو متوسطة، بينما 29.9% من العينة يرون أن درجة نظافتها سيئة.
- أوصت الدراسة بإعادة ترتيب دورات المياه، وزيادة أعدادها وإعادة توزيع الحاويات، وتوزيع منشورات ومطويات لتوعية الحجاج.
- 5- ورقة بحثية حول اقتراح بشأن وضع مشروع يتضمن اختبار الحاجة والإمكانات لإقامة خطة سكة حديد بين مدينتي جدة ومكة المكرمة في 1399 هـ نوفمبر 1979م.

- أعدتها مؤسسة المواصلات والنقل لأبحاث السوق (ترانمارك)، لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في جامعة أم القرى. اشتملت الدراسة على مقترح يتضمن قيام مؤسسة المواصلات والنقل بتقديم دراسة أولية حول الحاجة لتسيير سكة حديد بين جدة ومكة المكرمة. وتتكون هذه الدراسة من خمس مراحل، تبدأ بإعداد تقرير عن المرحلة الأولى، ثم بعد مناسبته يتم تقديم التقرير إلى معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وإلى مدير السكة الحديدية ووزارة المواصلات للبدء في المرحلة الثالثة، وهي دراسة تفصيلية للمشروع المقترح، ثم إبرام العقد مع حكومة المملكة لتغطية تكاليف المرحلتين الرابعة والخامسة، وقد اشتملت هذه الدراسة على أهداف المشروع، ثم بيان تفصيلي.

6- دراسة الزحام عند الجمرات دراسة نفسية اجتماعية عام 1419هـ.

- أعد الدراسة د. علي بن صديق الحكمي، ود. عبدالله بن ناصر الصبيح، قدّمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

هدف الدراسة هو استطلاع سلوك الحاج عند رمي الجمرات، ومعرفة بعض العوامل الاجتماعية والنفسية التي لها ارتباط بالزحام عند هذه الشعيرة، وافترضت الدراسة - إلى جوانب العوامل الطبيعية- أن هناك عوامل أخرى لها علاقة بالازدحام، منها: مستوى الوعي، ومعرفة إشارات السير، وفهمها، والتقيد بها. كما طرحت الدراسة مجموعة تساؤلات مبنية على هذه الأهداف.

أجريت الدراسة في منى في يوم العيد واليومين الأول والثاني من أيام التشريق من موسم حج 1415هـ، وشارك في الدراسة 522 حاجاً يحملون 44 جنسية، وتم جمع المعلومات في أماكن متنوعة في منى، وانتهت إلى نتائج منها:

- 66% من الحجاج يختارون وقت الرمي بأنفسهم، و54.9% من العينة يفضل الرمي بعد الزوال.
- المطوفون أو المشرفون يختارون أوقاتاً غير مناسبة ليرمي الحجاج فيها الجمرات.

- بينت الدراسة أن 61.8% من الحجاج يقومون بالرمي عبر طريقة المجموعات، حيث إن بعضها كبير؛ مما يؤدي إلى الازدحام، وبطء حركة تدفق الحجاج.
- الحجاج يواجهون مشكلات عديدة في طريقهم للجمرات، سببها قلة الوعي، حيث أشار لذلك 40% من العينة.
- تبين أن هناك نسبة لا بأس بها من الحجاج ليس لديهم معرفة كاملة بأحكام الرمي، والرخص المتعلقة به.
- هناك نسبة من الحجاج لا تهتم باتباع الإرشادات المنظمة لسير الحجاج، كما أن نسبة منهم يرون أن اتباع الإرشادات لن يمنع الازدحام عند منطقة الجمرات.
- تظهر النتائج أن 40% من العينة تعليمهم ابتدائي فما دون، في حين كانت نسبة المؤهلات العليا جامعي فما فوق 22.5% .
- نصف حجاج عينة البحث يحجون لأول مرة، و 21.8% حجوا أكثر من ثلاث مرات.
- أظهرت النتائج أن بعض الجنسيات كانت أكثر شعوراً بالازدحام، و 83% من العينة شعروا بالازدحام.
- أظهرت النتائج الخاصة بالعلاقة بين المستوى التعليمي والشعور بالازدحام أن 59% من الأميين لم يشعروا بالازدحام.
- اتضح أنه عندما يختار الحاج وقت الرمي بنفسه، فإن نسبة الحجاج الذين شعروا بالازدحام مساوية لنسبة الذين لم يشعروا به.
- أما حين يختار له زملاؤه له وقت الرمي، فإن 63.5% من العينة شعروا بالازدحام.
- من أكثر الأسباب التي ذكرها بعض الحجاج إثارة للانتباه هو اعتقادهم بأن الرمي فوق الجسر مخالف للسنّة وفقاً لفتوى سمعها؛ ولذا فهناك جمع من الحجاج من إحدى الدول يرمون تحت الجسر.
- عدد من الحجاج لا يعرفون الرخص المتعلقة بالرمي، وبخاصة بعد الغروب، وتأجيل الجمرات إلى اليوم الأخير.

- تبين عدم وجود فروق بين الحُجَّاج في معرفة أحكام الحج، إذ ليس هناك فرق في معرفة أحكام الحج بين الحُجَّاج من مستوى المرحلة المتوسطة والثانوية والجامعي فما فوق، بخلاف الأقل تعليمياً.
- لم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الحُجَّاج الذين حجَّوا لمرة واحدة وبقية الحُجَّاج، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين عدد مرات الحج ومعرفة الحاج لأحكام الرمي.
- 81.7% من عينة الحُجَّاج يرون الإرشادات المنظمة لسير الحجيج بسهولة.
- الفئات العمرية الأكبر كانت تنزع للذهاب إلى الرمي في مجموعات أكبر من الفئات العمرية الأصغر.
 - ليس هناك فروق بين الفئات العمرية المختلفة في الوقت المفضل للرمي.
 - في ضوء تلك النتائج وغيرها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، منها:
 - زيادة الإرشادات وتنوع طرق عرضها.
 - تكثيف برامج التوعية للحُجَّاج فيما يتعلق بأحكام الرمي والرخص الشرعية المتعلقة به، والعوامل التي تؤدي إلى حوادث، أو تعيق الحركة.
 - منع جميع الأشخاص الذين قد يتسببون في تعطيل تدفق الحُجَّاج إلى الجمرات، مثل: المتسولين، والباعة، والحلاقين، وتخصيص أماكن لهم.
 - 7- دراسة تقويم الأداء الفراغي لسكن الحُجَّاج بمنى عام 1419هـ.
 - أعدّها د. خالد محمد البراق، ود. عادل محمد ياسين، قدّمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.
- هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مشروع الخيام المطورة بمنى بطريقة يمكن معها دراسة أدائها الفراغي على نحو علمي ومنطقي؛ وذلك لما لهذا من تأثير على سلوك الفرد والمجتمع: كالخصوصية، والأمان، والراحة، والحركة؛ ولذا فالدراسة ركّزت على عمل تقويم شامل للأداء الفراغي للمشروع؛ للخروج بتوصيات يمكن تطبيقها على مراحل المشروع المقبلة؛ ممّا يساعد على رفع كفاءة البيئة الفراغية للمشروع، وكذلك استخلاص معايير تكون مرجعاً في تصميم البيئة

الفراغية لسكن الحجاج، وكذلك تستهدف الدراسة الاستدلال على آراء الحجاج لعدة محاور أساسية في تشكيل النوعية الفراغية للخيام، ويشمل ذلك:

1- تقويم النوعية الفراغية من خلال عوامل عديدة، مثل: نوع ومقاس الخيمة ومستوى الكثافة، ويقاس بعدد الحجاج في الخيمة، المسقط الأفقي للخيمة وترتيب الحاج لها، موقع الخيمة.

2- تقويم مستوى الخصوصية.

3- تقويم مستوى الشعور بالأمن.

4- تقويم مستوى الخدمات المتوفرة.

5- تقويم سهولة الوصول للخيمة.

6- تقويم العناصر المعمارية للخيمة.

وقد تمّ تطوير استبانة تهدف لاستقصاء آراء الحجاج بالنسبة لاقتناعهم، ومستوى الرضا للأداء الفراغي للخيام، وللتحري لتقييم الحجاج للبيئة الفراغية المحيطة، وقد اختير 12 مكتباً من مكاتب مؤسسات الطوافة تنتمي لتسع جنسيات، وطُبقت عام 1418هـ، وتمّ توزيع 1900 استبانة أيام 10 و 11 و 12 من ذي الحجة، وكان من أبرز النتائج ما يأتي:

- تبين أن 41.8% من عينة الحجاج يرون أن الخيام المطورة وفّرت لهم الشعور بالأمان بصورة جيدة جداً، و52% بصورة جيدة.
- بلغت نسبة الحجاج الراضين عن مستوى الخصوصية 75.4%.
- يرى 43.1% من عينة الحجاج أن الخيمة قليلة الازدحام، في حين يرى 94.4% بأنها مزدحمة.
- يصل 67.5% من عينة البحث من الحجاج إلى الخيمة المطورة بمفردهم، و18% بمساعدة الآخرين، و14.3% عن طريق اللوحات الإرشادية.
- ترتفع نسبة رضا الحجاج عن الخيام المطورة مقارنة بالتقليدية، وذلك بالنسبة لمستوى الإضاءة والبرودة، والبعد عن دورات المياه .
- على نحو عام حققت الخيام المطورة نجاحاً في مقابل التقليدية، في جميع المحاور عدا الازدحام داخل الخيمة.
- وفي ضوء ذلك قدمت الدراسة جملة مقترحات، قدمها الحجاج عينة البحث للأخذ بها.

رابعاً: تنظيمات الحُجَّاج وتنظيم الحج.

تعرض هذه الفقرة من مراجعة الدراسات السابقة لمحور التنظيمات، وتتضمن العديد من الدراسات المختارة لذلك، وهي:

1- دراسة استكشافية لتنظيمات حُجَّاج دول الخليج العربي، دولة الإمارات العربية المتحدة، 1410هـ.

- قام بها ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، هم: د. نجم الدين محمد الإنديجاني، وناصر عبدالله البركاني، وعبدالرزاق أحمد ظفر.

سعت الدراسة لمعرفة التنظيم المتبع في مؤسسات حُجَّاج الخليج العربي بدولة الإمارات العربية المتحدة، ومدى رضا المواطن والمقيم من حُجَّاج الخليج عن مثل هذا التنظيم، وقد سبقت الدراسة دراسات أخرى عن مؤسسات حُجَّاج الخليج في الدول الأخرى، حيث إن هذه الدراسة مكملت لما سبقها من دراسات، ليكتمل عقد هذا البحث. كما أن من أهداف الدراسة التعرف على مدى ملائمة المساحة المعطاة للحُجَّاج الخليجين في المشاعر، وذلك لتقديم خدمات أفضل.

وقد اختير حُجَّاج الإمارات كعينة لهذه الدراسة، وكان منهج الدراسة وصفيًا، وشمل الدراسة التاريخية، ووصف التنظيم المعمول به حالياً، ثم الدراسة الميدانية على عينة من الحُجَّاج الإماراتيين، واستخدمت الدراسة مجموعة من اختبارات الفروق الإحصائية.

أظهرت الدراسة نتائج، كان من أبرزها:

- أن متغير الجنس لم يكن له تأثير، حيث لا يوجد اختلاف بين الذكور والإناث.
- أن وجود الخدمات في مزدلفة كان أقل من الخدمات في منى وعرفة.
- أن عدداً من المقاولين ورؤساء الحملات ليس لديهم ترخيص من قبل وزارة الشؤون الإسلامية، حيث التقى فريق البحث بعض مَنْ تضرروا من ذلك.
- من خلال المسح على الأراضي، تبين وجود فراغات ومساحات في مقر بعثة دولة الإمارات غير مستثمرة، وهذا يعني أن المسافة المعطاة أكبر من الاحتياج الفعلي، وهذا ملحوظ أيضاً لدى الدول الخليجية الأخرى.
- بعض الحُجَّاج يشكون من عدم وجود دورات مياه كافية في المشاعر، ومن عدم وجود نظافة حول المخيمات.

- أظهرت النتائج عدم وجود تنسيق بين رؤساء الحملات في دول الخليج؛ ولذا كانت نوعية الخدمات متفاوتة.
- بالنسبة لمتغير العمر اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات، إذ اتضح أن الحجاج الذين كانت أعمارهم بين 26-40 كان رضاهم عن إجراءات التسجيل أقل من الذين كانت أعمارهم أكثر من 40.
- كما تبين أنه كلما انخفض مستوى التعليم، انخفض الحكم على مستوى الخدمات المقدمة، وكلما زاد الوعي والتعليم، كان ذلك أدق في الحكم.
- اتضح أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات العمر والمؤهل التعليمي وعدد مرات الحج، والمبلغ الذي يحمله الحاج، وذلك بالنسبة للخدمات التي تقدمها الحملة أثناء الطريق، وكذلك بالنسبة للسكن في مكة المكرمة وفي المدينة المنورة، من حيث النوعية، والسعر، والمواصلات من المنزل إلى المسجد الحرام والمسجد النبوي، والتغذية في مكة والمدينة، وتوفر الماء، والتكييف، والخدمات الطبية، وغيرها من الخدمات.

2- دراسة استطلاعية لنظام استقبال الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة في حج عام 1412هـ.

- أعدّها د. طارق أحمد الورداني، ود. أيمن صالح فاضل، وقُدِّمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

البحث كان هدفه دراسة إجراءات استقبال الحجاج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، واقتراح الطرق العملية لإنهاء هذه الإجراءات.

وقد أثبت البحث وجود تنسيق بين الأقسام، وانسيابية في حركة الركاب، وأن الثغرة الموجودة تكمن في زيادة متوسط وقت الخدمة لركاب الطائرة ببعض الأقسام عن الأقسام الأخرى. كما انتهت الدراسة إلى أن متوسط الوقت الذي يقضيه الراكب بالمطار من وصوله وحتى مغادرة الصالة يصل إلى 90 دقيقة لراكب الطائرات الصغيرة، و127 دقيقة لراكب الطائرات الكبيرة. وأظهرت النتائج وجود كفاءة عالية في النظام الحالي من حيث توزيع الطائرات على الصالات، والتنسيق بين الأقسام في إنهاء الإجراءات.

3- دراسة آراء الحُجَّاج حول دور المملكة العربية السعودية في تنظيم الحج، 1410هـ.

- أَعَدَّهَا د. محمود محمد كسناوي، وحمزة محمد خليل مالكي، وقُدمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء الحُجَّاج حول تنظيم الحج من النواحي الأمنية، وحول تنظيم الحج من حيث الخدمات الأساسية والضرورية التي يحتاجها الحاج، وحول آرائهم في تنظيم الحج من حيث تزايد أعداد الحُجَّاج.

وقد طُبِّقت الدراسة على كل جنسيات الحجاج، حيث بلغت 59 جنسية، مع التركيز على المثقفين والمتعلمين والمسؤولين والإداريين في بعثات الحج في موسم حج عام 1410هـ. وكانت نسبة الحُجَّاج المصريين هي الأعلى 15.2%، ثم باكستان بنسبة 6.5%، ونيجيريا 6%، في حين كانت نسبة بعض الدول 1% مثل: النيجر، وتوجو، وزائير.

شارك طلاب جامعة أم القرى في توزيع الاستبانات، وشارك في الدراسة 1362 حاجاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يأتي:

- عبَّر 75.7% من العينة عن رضاهم عن الإجراءات التنظيمية المتعلقة باستقبال الحُجَّاج في ميناء الدخول، كما أنَّ 52.5% عبَّروا عن رضاهم عن الإجراءات المتبعة في توجيههم إلى مؤسسات الطوافة، وأنَّ 76.8% من العينة قالوا: إنَّ إجراءات ترحيلهم من الميناء أو المطار إلى مكَّة والمدينة كانت مريحة ومرضية.
- 59.5% من العينة يرون أنَّ الإجراءات التي قامت بها مؤسسات الطوافة بشأن تصعيدهم إلى منى، ومن ثَمَّ عرفات ومزدلفة ومنى ومكَّة كانت ناجحة ومريحة.
- عبَّر 82% من العينة عن رضاهم تجاه الإجراءات التي تتيح لهم التنقل داخل المملكة حسب الضرورة وفق نظام خاص.

- أشار 97.4% من العينة إلى ارتياحهم لما يقوم به المرور من خدمات، وعبر 90.7% من العينة عن ارتياحهم لجهود وزارة المواصلات في مجال التوسعة، وعمل الأنفاق، وفتح العديد من الطرق.
 - كما عبر 81.1% عن أن وسائل المواصلات التي تقوم بعملية النقل بين المشاعر عبر النقابة العامة لسيارات توجد فيها وسائل السلامة.
 - 89.7% من عينة البحث أشاروا إلى رضاهم عن الإجراءات الأمنية المتعلقة بالمحافظة على ممتلكات الحجاج.
 - عبر 83.5% من العينة عن رضاهم تجاه الحالة الأمنية المتعلقة بأمن وسلامة الحجاج بدنياً ونفسياً في مكة والمشاعر والمدينة، وأشار 91.5% من العينة إلى أن درجة وجود رجال الأمن مرضية، كما أن 79.9% من العينة عبروا عن رضاهم عن الإجراءات الأمنية المتعلقة بحماية الحجاج من حوادث الحريق، كما أن 81.7% من العينة عبروا عن رضاهم عن الإجراءات الأمنية المتعلقة بحماية الحجاج من حوادث السير.
 - عبر 64.2% من أفراد العينة عن إجابيات تحديد عدد الحجاج، حيث ساعدت الحجاج في أداء مناسكهم.
- 4- دراسة قياس أزمدة انتظار الحجاج القادمين في مدينة الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة في موسم حج 1425هـ.
- أعدّها د. جمال رشيد الكلوت عام 1426هـ، وقُدمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.
- هدفت الدراسة إلى التعرف على المدة التي يقضيها الحاج القادم من خارج المملكة عن طريق مدينة الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز، وذلك لقياس الزمن الذي يستغرقه الحجاج منذ وصولهم وحتى صعودهم الحافلات المتجهة لمكة المكرمة والمدينة المنورة، وقد تم جمع معلومات 19 رحلة برّاً خلال الفترة من 30 ذي القعدة وحتى 30 ذي الحجة.

انتهت الدراسة لنتائج، كان من بينها:

- غياب موظفي بعثات الحج ما يزيد من معاناتهم مع كبر سن الحُجَّاج، وثقل أمتعتهم، وتأخر إجراءات نقلهم.
- عدم وجود دورات مياه كافية في صالات الجوازات، وتعطل أجهزة رفع العفش.
- مدة إنهاء إجراءات وزارة الحج والتفتيش الجمركي كانت يسيرة وفي وقت وجيز.
- جهل بعض الحُجَّاج فيما يتعلق بالعملة، وضرورة الركوب في باص واحد يؤثر على انسيابية حركتهم.
- المؤثر الأكبر في تأخير إجراءات مغادرة الحُجَّاج هي عملية تغيير وريادات العمل.
- عدم وجود لوحات إرشادية للحُجَّاج في صالة المطار توضّح لهم المطلوب منهم.
- وقد أوصت الدراسة بزيادة أعداد العاملين في صالة الجمارك، وإعادة تنظيم مكتب الوكلاء، وكذلك العمل على إيجاد آلية سريعة للتعامل مع أفواج الركاب، وضرورة وجود فريق صيانة ميداني.

5- دراسة تقييم نظام قياس كثافة الأعداد البشرية على جسر الجمرات عام 1425هـ.

- أعدّها د. إبراهيم البديوي، د. محمود كامل، د. عبدالفتاح مشاط، د. حسين البرهمتشوي، من قسم الحاسبات في كلية العلوم بجامعة الملك عبدالعزيز.

تهدف الدراسة لقياس كثافة الأعداد البشرية على جسر الجمرات، والذي استخدم لأول مره عام 1425هـ، كأحد أهم الحلول لمشكلة زحام الحجيج في منطقة الجمرات.

وتم استخدام نظام يتكون من جهاز خادم رئيسي وعدة أجهزة مساندة، بحيث يتم إدخال الصور للنظام لغرض المعالجة عبر 24 كاميرا، والهدف من الدراسة

تقييم النظام من جوانب متعددة، تشمل مواقع الكاميرات، ودراسة مدى الدقة في حساب الكثافة البشرية، ومقارنتها بالعدد الفعلي للحجيج.

وقد أظهرت النتائج ما يأتي:

- أن الاستخدام الأول لنظام قياس كثافة الأعداد البشرية خلال أيام رمي الجمرات أوضح عدداً من الجوانب الإيجابية والسلبية للنظام.
- أن نظام اللوحات الكبيرة الموجودة في عدة مواقع في منى قد حقق نجاحاً واضحاً في جانب توعية الحجاج، وكذلك اللوحات الصغيرة داخل المخيمات؛ مما يؤكد الحاجة لزيادتها مع إضافة عنصر الصوت والصورة.
- وكان من توصيات الدراسة ضرورة زيادة شاشات العرض في غرف العمليات، وزيادة الكاميرات الثابتة والمتحركة، مع تحديد المواقع المثالية لها. وفي ضوء ذلك أعد باحثو تلك الدراسة ورقة أخرى تتناول (تصميم منظومة حاسبات للمراقبة والتحكم والإرشاد؛ لتنظيم سير الحجيج).
- وقد اقترحت الدراسة في ضوء اعتماد ازدحام كل منطقة على المنطقة التي قبلها، حيث إن منظومة عدد الحجيج مترابطة ترابطاً قوياً.

كما اقترحت الدراسة تصميم منظومة حاسبات مترابطة للمراقبة والتحكم والإرشاد في جميع مناطق أداء المناسك، مع التحكم المنطقي الخوارزمي اللفظي في عدد حجيج كل منطقة بناء على إشارات حساسات الوزن المقترحة. وقد بينت نتائج المحاكاة صحة التصميم المقترح، حيث كان الخطأ في الحدود المقبولة.

6- دراسة قياس جودة خدمة الطوافة باستخدام نموذج قياس الجودة SERVQUAE في موسم حج 1426هـ.

- أعدّها أ.د. محمد سعود الجرف، د. أحمد فريد مصطفى، د. محمد جاهين، د. عبدالرحمن محمد مارية، وقُدمت لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

هدف الدراسة هو التعرف على مستوى جودة خدمات الطواف من وجهة نظر المستفيدين منها، وهم حُجَّاج موسم 1426هـ، وذلك عبر الوقوف على الفرق بين توقعاتهم لهذه الجودة بأبعادها المختلفة، وإدراكهم الفعلي لها على مستوى مؤسسات الطواف ككل، وبشكل مقارنة على مستوى كل مؤسسة على حدة.

وقد تبين أن مستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة من جميع المؤسسات في موسم حج 1426هـ، أكبر من المستوى الذي كان يتوقعه الحُجَّاج من المؤسسات مجتمعة، كما تبين أن مؤسسات تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا هي أعلى مؤسسات الحُجَّاج جودة، وأن مؤسسات حُجَّاج الدول العربية هي أقل مؤسسات الحُجَّاج من حيث درجة جودة الخدمات التي تُقدِّمها لحُجَّاجها، كما تبين أن هناك فروقاً بين مؤسسات الحُجَّاج من حيث مستوى جودة الخدمة المقدمة، ومن ملاءمة الجودة لتكلفة الخدمة المقدمة، ومن حيث رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

وقد قدمت الدراسة بعض التوصيات، كان من أبرزها:

- رفع مستوى الكفاءة المهنية والعلمية للعاملين بمكاتب المؤسسات.
- زيادة استخدام الحاسبات والبرامج الإلكترونية لتقديم خدمات الطواف.
- زيادة وسائل النقل المتحركة.
- إلمام العاملين في المؤسسات باللغات الأجنبية.

7- دراسة حول أداء القائمين على إدارة وتنظيم منطقة الطواف وما حولها، 1432هـ.

- أعدَّ الدراسة د. محمد بن علي الشريف، وأ.د. محمد محمد جاهين، وقُدِّمَتْ لقسم البحوث الإدارية والإنسانية في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

هدف البحث يدور حول الوقوف على مدى فعالية أداء العاملين في إدارة وتنظيم منطقة الطواف وما حولها؛ لتحقيق أداء الطواف الآمن والمريح والصحيح؛ عملاً على تطوير الأداء الإداري والتنظيمي لنسك الطواف، ورفع مستوى جودة

الخدمات المقدمة للطائفتين بأقل قدر من التكلفة في الجهد والوقت والمال، وذلك عبر التعرف على ما يأتي:

- واقع الأداء الفعلي للجهات المشاركة في إدارة وتنظيم جموع الطائفتين.
- مدى الاستجابة السريعة، والمعالجة الفعالة للمشكلات والحوادث والإصابات المفاجئة في الوقت الملائم.
- مدى فاعلية الأداء في مجال تنظيم وإدارة طرق وممرات ومداخل ومخارج الحرم، وفي مجال المفقودات والتوعية والإرشاد.
- مظاهر القصور وأسبابها، وتقديم مقترحات تفيد صانع القرار لتطوير الأداء التنظيمي والإداري في منطقة الطواف وما حولها.

وشمل مجتمع البحث جمهور المعتمرين في موسم عمرة رمضان 1432هـ، القادمين من دول العالم المختلفة، وقد اختيرت عينة عشوائية ممثلة للمجتمع، وتم تصميم استبانة لهذه الدراسة وفقاً لأهدافها، ولجمع البيانات اعتمدت الدراسة على المقابلة الشخصية بوصفها الأكثر مناسبة لظروف الدراسة الميدانية، وكان عدد الذين استجابوا (502) من المعتمرين .

- انتهت الدراسة إلى نتائج، منها:
- تظهر النتائج فعالية عملية تنظيم وإدارة طرق وممرات ومداخل الحرم، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرض البديل الذي يتضمن أن آراء المبحوثين تؤيد جميع العناصر محل الدراسة في هذا المحور.
- تظهر النتائج بشأن الادعاءات حول فقدان الوثائق والممتلكات إلى انخفاض مستوى أداء القائمين على تنظيم وإدارة منطقة الطواف وما حولها، فيما يتعلق بوثائق وممتلكات المعتمرين.
- تشير النتائج الخاصة بمعالجة الحوادث والإصابات إلى تأييد فعالية العناصر- باستثناء أعداد رجال الصحة والسلامة- وتؤكد على قبول الفرض البديل الذي يتضمن أن آراء المبحوثين تؤيد الادعاء محل الدراسة.

• تشير النتائج لتأييد المحور الخامس الخاص بتنظيم وإدارة عملية التوعية والإرشاد داخل الحرم المكي، حيث أيدت عينة البحث كل العناصر التي اشتمل عليها الفرض، كما أنَّ ذلك يظهر في أداء القائمين على تنظيم وإدارة منطقة الطواف وما حولها، الأمر الذي يوضح كفاءة وفعالية منظومة التوعية والإرشاد في الحرم.

وبناءً على نتائج الدراسة فقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات، كان من أبرزها:

- أن يكون القائمون على تنظيم وإدارة منطقة الطواف على إلمام بالخلفيات الثقافية المتنوعة، وإدراك ما يترتب عليها من عادات وسلوكيات للمُعتمرين قد لا تكون معتادة أو متفقة مع العادات والسلوكيات في المجتمع السعودي.

- توصي الدراسة بأهمية دعم مكاتب المفقودات بأعداد كافية من الموظفين المؤهلين مع نوع من التدريب، وتوفير عدد كاف من المقرات المخصصة لحفظ المفقودات.

- توصي الدراسة بأهمية العناية بمعايير اختيار العاملين؛ كي تأخذ في الحسبان عناصر الكفاءة المرتبطة بالأداء الصحيح للطواف فنياً وشرعياً.

- توصي الدراسة بضرورة وجود نوع من الرقابة والتقييم التنموي لأداء العاملين في تنظيم وإدارة منطقة الطواف، وذلك وفقاً للمعايير الموضوعية المستمدة من المصادر النظامية والفقهية.

- توصي الدراسة بإعادة إجراءاتها وتطبيقها على العاملين والقائمين على تنظيم وإدارة منطقة الطواف، حيث إنهم قد يعطون بيانات ومعلومات ذات أهمية كبيرة عن معوقات الأداء.

خامساً: بحوث ودراسات أخرى:

قدّم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج خلال موسم حج عام 1409هـ تقريراً شمل جملة من الأعمال والأنشطة البحثية والدراسات التي أبان فيها عن جهوده وأنشطته، وإضافة لما تمت الإشارة إليه من

دراسات وبحوث يمكن هنا عرض أبرز الدراسات والبحوث التي أنجزها المعهد على نحو مختصر وفقاً للتقرير الذي نشره المعهد. وقد كان من أبرز تلك الجهود والبحوث ما يأتي:

- الاستعدادات المبكرة للتخطيط وتنظيم أعمال المعهد خلال موسم الحج.
- المشاركات في اللجان والأعمال التمهيدية لموسم حج عام 1409هـ، وتشمل لجنة الحج المركزية، ولجنة بحث الجمرات، ولجنة دراسة الجمرات، ولجنة التنسيق والمتابعة بندوة النقل في الحج، ولجنة اللوحات الإرشادية، ولجنة المسالك والطرق المؤدية لبعض المناطق الأثرية، ولجنة الإفادة من لحوم الهدي والأضاحي، ولجنة توعية وإرشاد الحجاج لمنع ضياعهم، ولجنة النظر في تأمين خرائط الناس.
- التعاون مع الباحثين المشاركين من الأكاديميين والطلاب.
- التغطية الإعلامية.

ونعرض أدناه بعض الأبحاث والدراسات التي أنجزها المعهد:

1- تاريخ الحج عن طريق المعمرين.

مشروع بدأ عام 1403هـ، ويهدف إلى وضع تقرير متكامل لتاريخ الحج عن طريق المعمرين، وتكوين أرشيف صوتي يحتوي معلومات علمية عن العادات والاستعداد للسفر للأراضي المقدسة، ووسائل النقل وأوضاع الطرق، والصعوبات التي كان يواجهها الحجاج، وقد تمّ إخراج الدراسة عام 1408هـ، وطُبعت في شوال 1409هـ، وتولى إصدار ذلك قسم الدراسات الحضارية.

2- دراسة المكتب الموحد.

بحث قام به قسم الدراسات الحضارية؛ لمعرفة دور مكتب الوكلاء الموحد بجدة في استقبال الحجاج، ونقلهم إلى مكة والمدينة، وترحيلهم إلى بلدانهم، ومحاولة معرفة مدة نجاح مكتب الوكلاء في تقديم الخدمة التي كُلف بها، ومدى التحسن الذي طرأ على خدمات هذا المكتب والمشكلات التي واجهت الوكلاء.

3- دراسة حركة الحُجَّاج بالمشاعر.

وهدفَت الدراسة إلى جَمْع معلومات تتعلق بحركة الحُجَّاج وتنقلاتهم أثناء تأديتهم لمناسك الحج المختلفة، وتعتمد على إجراء المقابلات مع الحُجَّاج عبر الاستبانة، ثم تحليل هذه المعلومات إحصائياً، وقام بها قسم الدراسات والبحوث العمرانية بالمعهد.

4- السلوك الحراري لبعض وسائل الإيواء في مناطق مختلفة من

وادي منى.

هدفت الدراسة التي قام بها قسم الدراسات والبحوث العمرانية بالمركز إلى جَمْع المعلومات المتعلقة بالأداء الحراري لبعض وسائل الإيواء في مناطق مختلفة من وادي منى، واعتمدت الدراسة على أجهزة الرصد لقياس درجة الحرارة والرطوبة في آن واحد، ثم تحليل المعلومات المأخوذة منها خلال فترات الدراسة.

5- الإحصائيات الأساسية للحُجَّاج.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخصائص العامة للحُجَّاج عبر استبانة طُبِّقَت على عينة منهم، حيث شملت مجموعة من الخصائص العمرية، والمهنية، والوظيفية، والتعليمية، والاقتصادية، والاجتماعية للحُجَّاج، حيث تُحلَّل إحصائياً، وتولى ذلك قسم المعلومات بالمعهد.

6- دراسة نوعية المياه الجوفية بمنطقة الحرم المكي الشريف.

وهي دراسة مستمرة؛ بهدف رَصْد تأثير السحب الشديد للمياه الجوفية، وخاصة من بئر زمزم على نوعية المياه ودرجة التلوث، وكذلك علاقة وجود الحُجَّاج في المشاعر وفي مكَّة بدرجة تلوث المياه.

7- دراسة الإفادة من لحوم الهدي والأضاحي.

حيث يزيد عدد الحيوانات التي يتم ذبحها عن المليون، وكان غالبها يُحرق أو يُدفن، وقد بدأ المعهد بالعديد من الدراسات منذ عام 1395هـ حتى عام

1409هـ، حيث شكّلت لجنة للإشراف على مشروع الإفادة من لحوم الهدي والأضاحي متضمنة معهد أبحاث للإشراف على ذلك.

8- دراسة الحركة بمنطقة الجمرات.

قام المعهد بدراسات مبكرة، تطلبت إحداها تقديم مقترحات للتغلب على بعض جوانب مشكلة الحركة بمنطقة الجمرات، وقد تطلّب الأمر- للوقوف على مدى التغير الذي تحقّق بعد تنفيذ هذه المقترحات - تركيب كاميرات في عدة اتجاهات في الجمرات الثلاث؛ لتصوير الحال وقت الرجم، وللتعرف على سلوكيات جماعات الحجيج، والوقت اللازم للرجم، واتساع دائرة الرجم، وتوقيت ذروته من اليوم العاشر وحتى الثاني عشر، وبعد الحج تمّ تحليل كل ما تمّ تصويره وفقاً لمرئيات معينة، وفي ضوءها أعدت تقارير فنية ورُفعت للمسؤولين من قبل قسم الدراسات العمرانية بالتعاون مع وحدة التصوير بالمركز.

9- دراسة عوامل المناخ بمنى.

استهدفت الدراسة مدى التغير الذي يحدث في عوامل المناخ في فترة ما قبل وأثناء وبعد الحج، واستخدمت في هذا وضع محطات للأرصاد موزعه طبقاً لمرئيات الدراسة، وبعد انتهاء الحج تمّ تحليل كل المعلومات وفقاً للعوامل المحددة لذلك، ومن ثمّ أُجريت مقارنات لتحديد مدى التغير الذي حدث على بيئة منى بوجود الحجاج، ومن ثمّ الإفادة من نتائج الدراسة في أعمال التخطيط الهندسي لمنطقة منى. وتولى هذه الدراسة قسم الدراسات العمرانية بالمعهد.

10- دراسة استطلاعية عن مراكز تفويج الحجاج وأسباب تخلفهم.

دراسة أجراها المعهد بالتعاون مع بعض الجهات الحكومية بتكليف من لجنة الحج المركزية، وهدفت إلى توثيق ما يتبع من إجراءات في مراكز التفويج من مكة المكرمة للحجاج المتجهين إلى جدة أو المدينة المنورة، وكذلك التعرف على أسباب تأخر وتخلف الحجاج في مطار الملك عبدالعزيز، وقد انتهت الدراسة إلى اقتراحات وتوصيات لتحسين العمل في هذه المراكز.

11- جدوى زيارة الحُجَّاج لمدينة الطائف.

الدراسة هدفت إلى التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية الناجمة عن إتاحة الفرصة للحُجَّاج لزيارة مدينة الطائف، وذلك من خلال استبانة وُزعت على عدد من الحُجَّاج، مع مقابلة لعدد من المسؤولين من المجالات الأمنية والتجارية والاقتصادية والخدمات والمرافق.

12- دراسة حول "المشغولات النوعية الواردة مع الحُجَّاج".

هدف هذه الدراسة الإجابة عن تساؤلات حول ماهية الواردات النوعية مع الحُجَّاج الوافدين، ومردودها الاقتصادي لهم، وتأثيرها على المنتج المحلي المشابه لها في الماضي والحاضر، وهي من إعداد قسم التربية الفنية في كلية التربية بجامعة أم القرى.

• تعليق حول الدراسات السابقة

غالبية الدراسات السابقة من إنتاج أو إشراف معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بوصفه المركز البحثي الوحيد المتخصص في شؤون الحج ودراساته وبحوثه، مع وجود اهتمام بحثي قليل لبعض الأقسام العلمية في عدد من الجامعات والمؤسسات الأكاديمية.

وبعد استعراض الدراسات السابقة، من المهم الإشارة إلى ما يأتي:

- أن كثيراً من هذه الدراسات أنتجت في سنوات مضت، بعضها قبل ثلاثين عاماً، وهذا الأمر يجعل تقادمها مؤثراً في مدى إمكانية استثمار نتائجها أو توصياتها، لا سيما أن ثمة مشروعات كبيرة أقامتها المملكة مؤخراً في المشاعر، مثل التطوير الذي حدث في جسر الجمرات، وفي المسجد الحرام، حيث إعادة بناء المسجد مع توسعة الملك عبدالله، وجميع هذه المشروعات جاءت بكثير مما أشارت إليه توصيات تلك الدراسات، بل وأكثر منها مما لم

- تأت به تلك الدراسات؛ وبالتالي فقد أصبح كثير من تلك النتائج لا قيمة له في واقع اليوم، فالذي كانت تطالب به تحقق ما هو أكثر وأفضل منه.
- هناك عدم تنسيق وضبط لهذه الدراسات، بل هناك تداخل كبير بين بعض الدراسات والبعض الآخر، وكذلك هناك تداخل بين محتويات بعضها مع البعض الآخر، وقد يشتمل بعضها على عنوان يختلف عن المحتوى الذي كان يتعلق بدراسة أخرى.
 - هناك نتائج بحوث قد يكون من المناسب التحفظ عن إيرادها، وبخاصة التي تناولت تفاصيل قد لا تتسق وطبيعة هذه الدراسة التي نقوم عليها، مثل: معدل استخدام دورات المياه، ومتوسط عدد من استخدم دورات المياه، وهل تستخدم دورات المياه لقضاء الحاجة؟ ولذا فقد استبعدنا في هذا العرض أكثر النتائج المتعلقة بذلك لاسيما مع كثرة الإشارة إلى دورات المياه ونظافتها، مع استثناء بعض نتائج تلك الدراسات، حيث تمت الإشارة إليها دون تكرار.
 - بعض الدراسات لم يتم توظيف نتائجها على نحو جيد، بل قدمت جداول برنامج الـ SPSS في البحث كما يصدرها البرنامج مما يعيق فهمها، كما أن عدداً من النتائج مكتوبة مع جداولها بخط اليد، على الرغم من أن ذلك كان في أعوام 1409-1410هـ ونحوها، وعلى الرغم من صدورها من معهد بحث علمي متخصص، فكل البحوث يفترض أن تقدم مطبوعة.
 - لا توجد معايير واضحة لهذه الدراسات، وكأنها لا تنتمي لمؤسسة بحثية واحدة، فالأصل أن معايير هذه الدراسات أو معايير نشرها تنضبط بمعايير محددة.
 - بعض الدراسات عليها تعليقات مكتوبة بخط اليد، ويفترض أن النسخ المحفوظة تكون جيدة ونهائية.
 - النتائج تتعامل مع الحجاج على أنهم ينتمون لمدرسة فكرية أو علمية أو ثقافية أو فقهية واحدة، وهذه إحدى أهم مشكلات النتائج، فبعض الحجاج يقوم بالعمل؛ لأن هذا هو الصحيح بالنسبة له، وليس لأنه لا يعي ولا يفهم، فبعض الفتاوى ترى وجوب أمر من الأمور أو أنه مشروع، لكنه لدى مدرسة فقهية أخرى تراه غير مشروع مثلاً.

- التناقض في نتائج الدراسات لا يعين على الوصول لحلول مهنية، فبعضها يرى أنَّ الغالبية جامعيون، ويبني على ذلك تصورات معينة، وأخرى ترى أن الجامعيين قرابة 20%، وأن الأكثر هم من الابتدائي فما دون.
- في الجزء الخاص بالتحليل الإحصائي في بعض الدراسات توجد معلومات لا تبدو صحيحة، وبخاصة الاختبارات الإحصائية، ومناسبتها للمتغيرات المفحوصة.

الباب الثاني

نتائج الدراسة

الفصل الأول

نتائج عينة الحجاج

الفصل الثاني

نتائج عينة المُعتمِرِينَ

الفصل الثالث

نتائج عينة أهالي وسكان مكة المكرمة

الفصل الرابع

نتائج الندوات التحوارية

الفصل الخامس

نتائج الورشة الكبرى

الفصل الأول

نتائج عينة الحجاج

الفصل الأول نتائج عينة الحُجَّاج

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة المسحية الميدانية الخاصة بالحُجَّاج في عام 1437هـ. والفصل مُقسَّم لعدة فقرات بحسب أهداف الدراسة. وسيتم عرض النتائج إحصائياً في جداول وأشكال بيانية، بعَرَض التكرار، والنسبة المئوية لكل متغير مئوي من المتغيرات المستهدفة، وكذلك المتوسطات الحسابية للمقاييس المستمرة (المتدرجة). وفيما يتعلق بالعلاقات بين متغيرات القياس المستقلة والمعتمدة فسيتم استخدام مقارنة المتوسطات الحسابية إلى جانب الجداول المركبة (Crosstab). وقد بلغ مجموع أفراد عينة الدراسة المكتملة استباناتهم التي خضعت للتحليل (1678) استبانة، وفيما يلي عرض لنتائج التحليلات الإحصائية.

أولاً: المعلومات الأساسية لعينة الحُجَّاج

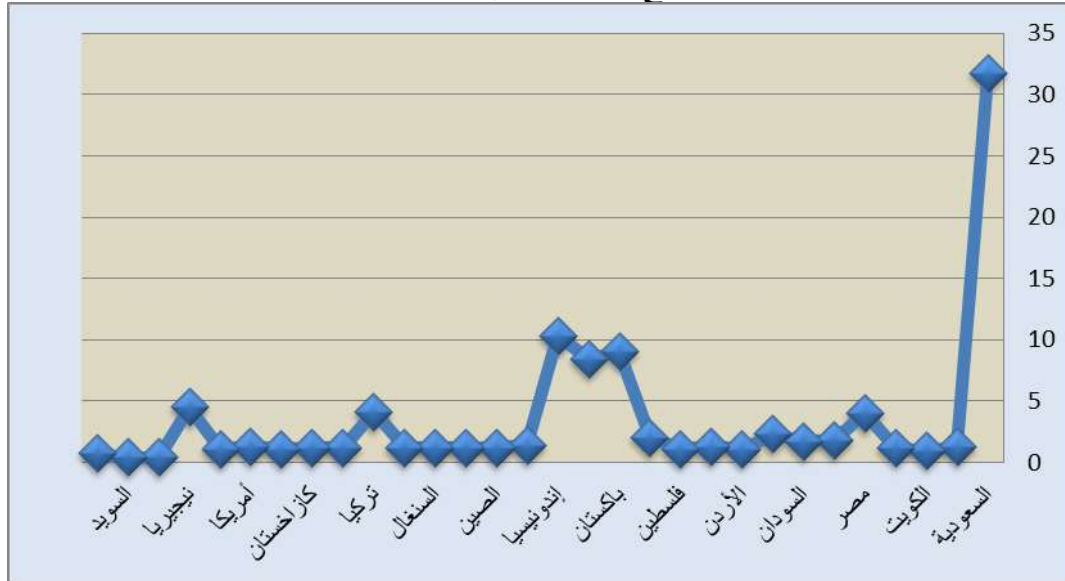
1- الجنسية:

بلغ عدد الدول التي قدم منها الحُجَّاج، والتي شملتها عينة الدراسة 29 دولة، كانت أعلى نسبة لحُجَّاج الداخل (31.7%)، وأقل نسبة حُجَّاج من دولتي فنلندا، والسويد، حيث كانت النسبة أقل (0.5%) لكل منها. وتفاوتت النسب بعد ذلك لبقية الدول كما هو موضح في الجدول رقم (1-2)، والشكل رقم (1-2).

جدول رقم (1-2)
توزيع العينة حسب الجنسية

الدولة	التكرار	النسبة
السعودية	532	%31.7
سلطنة عُمان	21	%1.3
الكويت	15	%0.9
البحرين	20	%1.2
مصر	67	%4.0
المغرب	30	%1.8
السودان	29	%1.7
العراق	38	%2.3
الأردن	19	%1.1
لبنان	21	%1.3
فلسطين	19	%1.1
الجزائر	33	%2.0
باكستان	151	%9.0
الهند	141	%8.4
إندونيسيا	172	%10.3
ماليزيا	24	%1.4
الصين	20	%1.2
النيجر	20	%1.2
السنغال	20	%1.2
فرنسا	20	%1.2
تركيا	68	%4.1
قرغيزستان	20	%1.2
كازاخستان	20	%1.2
بريطانيا	18	%1.1
أمريكا	21	%1.3
أستراليا	19	%1.1
نيجيريا	76	%4.5
فنلندا	6	%0.4
السويد	6	%0.4
بدون إجابة	12	%0.7
المجموع	1678	%100.0

شكل رقم (2-1)
توزيع العينة حسب الجنسية



وتجدر الإشارة هنا إلى أن تمثيل المناطق الجغرافية في العينة تمت دراسته بعناية ومنهجية كما جرى توضيحه في فصل الإطار المنهجي للدراسة، ومن المتوقع أن يعطي هذا التوزيع مؤشرات جيدة لوجهات النظر والرأي حيال الخدمات المُقدّمة، ومن أجل تسهيل عمليات المقارنة والعلاقات لاحقاً فقد تم إعادة توزيع دول الحُجَّاج إلى ستة مناطق جغرافية:

سعوديون، وعرب، وتشمل دول هذه الفئة: عُمان، والكويت، والبحرين، ومصر، والمغرب، والسودان، والعراق، والأردن، ولبنان، وفلسطين، والجزائر. آسيا، وتضم الهند، وباكستان، وقرغيزستان، وكازاخستان، والصين.

جنوب آسيا، وتشمل إندونيسيا، وماليزيا.

إفريقيا، وتضم النيجر، والسنغال، ونيجيريا.

الدول الغربية، وتضم فرنسا، وتركيا، وبريطانيا، والولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا، وفنلندا، والسويد.

توضح النتائج أن ما يقارب ثلث العينة من السعودية، و18.6% عرب، و17.4% من جنوب آسيا، و15.3% من آسيا، و6.9% من إفريقيا، و9.4% من تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا. كما هو موضح في الجدول رقم (2-2)، والشكل رقم (2-2).

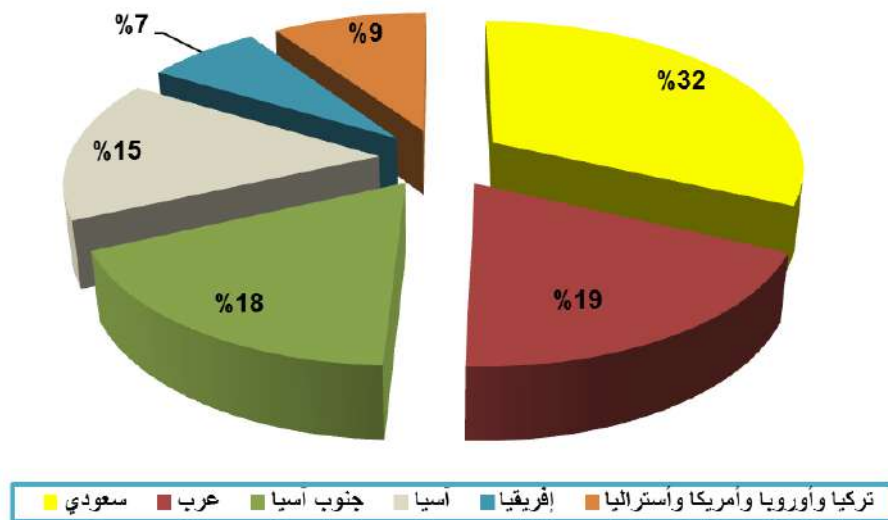
جدول رقم (2-2)

توزيع العينة حسب المنطقة الجغرافية

الدولة	التكرار	النسبة
سعودي	532	%31.7
عرب	312	%18.6
جنوب آسيا	292	%17.4
آسيا	256	%15.3
إفريقيا	116	%6.9
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	158	%9.4
بدون إجابة	12	%0.7
المجموع	1678	%100.0

شكل رقم (2-2)

توزيع العينة حسب المنطقة الجغرافية



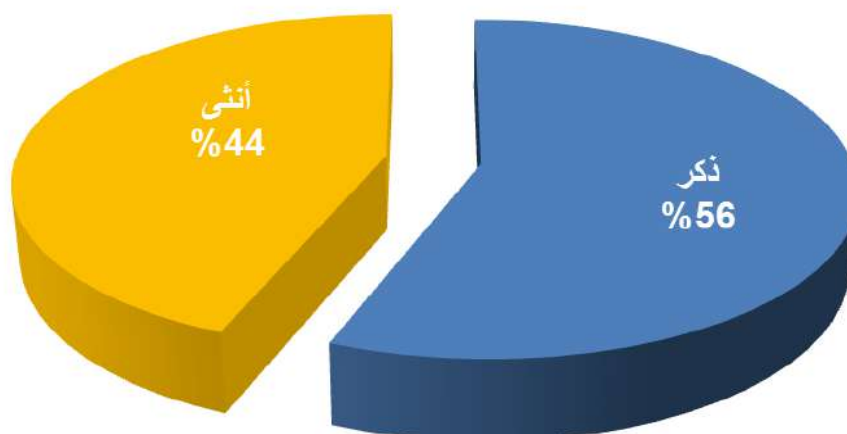
2- الجنس:

أظهرت النتائج أن نسبة الذكور بلغت 56.0%، بعدد حجاج بلغ 939 حاجاً، ونسبة الإناث 44% بعدد 739 حاجة، كما هو موضح في الجدول رقم (2-3)، والشكل رقم (2-3).

جدول رقم (2-3)
توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	939	56.0%
أنثى	739	44.0%
المجموع	1678	100.0%

شكل رقم (2-3)
توزيع العينة حسب الجنس



وهذا التوزيع بين الذكور والإناث مقارب جداً للتوزيع المستهدف، والموضح في فصل الإطار المنهجي للدراسة، وهو 55% للذكور و45% للإناث.

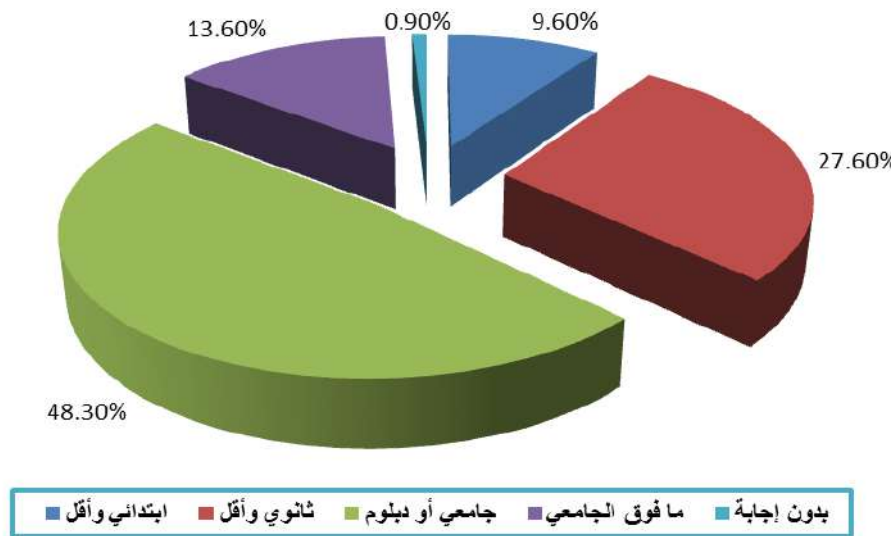
3- المستوى التعليمي:

فيما يتعلق بالمستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة تبين أن ما يقرب من النصف (48.3%) هم من الحاصلين على التعليم الجامعي أو دبلوم ما بعد الثانوية، تلاهم الحاصلون على مستوى تعليم الثانوي بنسبة 27.8%، ثم تعليم ما فوق الجامعي بنسبة 13.6%، والتعليم المحدود الابتدائي بنسبة 9.6%، كما هو موضح في الجدول رقم (2-4)، والشكل رقم (2-4).

جدول رقم (4-2)
توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%9.6	161	ابتدائي وأقل
%27.6	463	ثانوي وأقل
%48.3	810	جامعي أو دبلوم
%13.6	229	ما فوق الجامعي
%9	15	بدون إجابة
%100.0	1678	المجموع

شكل رقم (4-2)
توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



إن توزيع المستوى التعليمي مناسب، ومن المتوقع أن يعطي مؤشرات جيدة وأقرب للواقع بالنسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

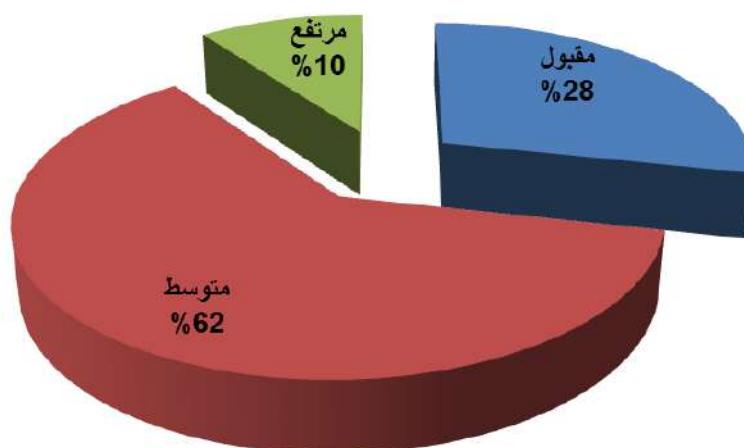
4- الدخل الشهري:

نظراً لاختلاف مستوى الدخل بحسب كل دولة، فقد تم توزيع الدخل بحسب متوسط الحياة المعيشية لثلاثة مستويات: مقبول (منخفض الدخل)، ومتوسط، ومرتفع. وقد أظهرت النتائج أن 59.4% أشاروا بأن دخلهم متوسط، كما يوضح ذلك الجدول رقم (5-2)، والشكل رقم (5-2).

جدول رقم (5-2)
توزيع العينة حسب الدخل الشهري

متوسط الدخل	التكرار	النسبة
مقبول	460	27.4%
متوسط	997	59.4%
مرتفع	162	9.7%
المجموع	1619	96.5%

شكل رقم (5-2)
توزيع العينة حسب الدخل الشهري



وتبدو هذه النتيجة منطقية، حيث إن غالبية أفراد العينة كانت من فئة الدخل المتوسط، هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن هذا يساهم في تحقيق حد أدنى من التقييم للخدمات المقدمة لهم والرضا عنها. إن أصحاب الدخل المرتفع قد لا يعطون تقييماً منصفاً للخدمة بحسب حياتهم المعيشية في بلدانهم، وفي المقابل

فإن أصحاب الدخل المنخفضة قد يبالغون في تقييم جودة مستوى الخدمة مقارنة بمستوى معيشتهم المنخفض في بلدانهم.

5- الحالة الاجتماعية:

أظهرت النتائج أن معظم أفراد عينة الحجاج (83.98%) متزوجون بعدد 1408 مفردة، مقابل 11.7% غير متزوجين، كما هو موضح في الجدول رقم (6-2) والشكل رقم (6-2).

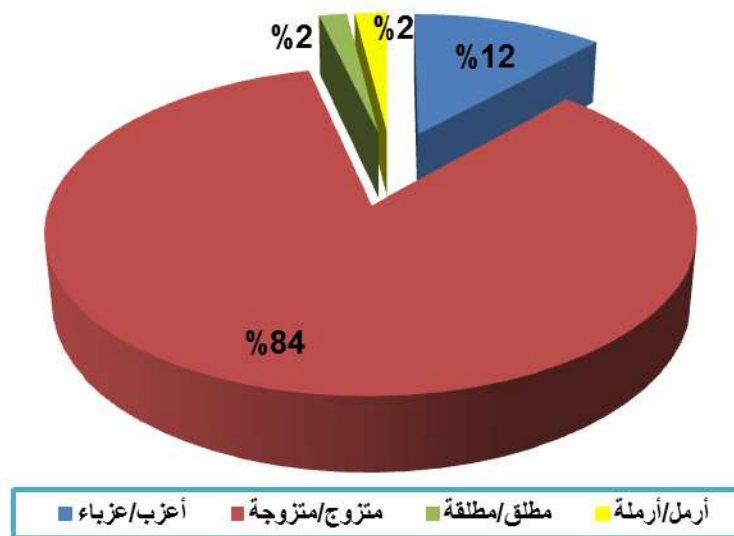
جدول رقم (6-2)

توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
11.6%	195	أعزب/عزباء
83.9%	1408	متزوج/متزوجة
1.7%	28	مطلق/مطلقة
2.0%	33	أرمل/أرملة
0.8%	14	بدون إجابة
100.0%	1678	المجموع

شكل رقم (6-2)

توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



وهذا التوزيع للحالة الاجتماعية يبدو منطقياً؛ كون غالبية مَنْ يقصدون الحج هم من متوسطي وكبار السن نسبياً.

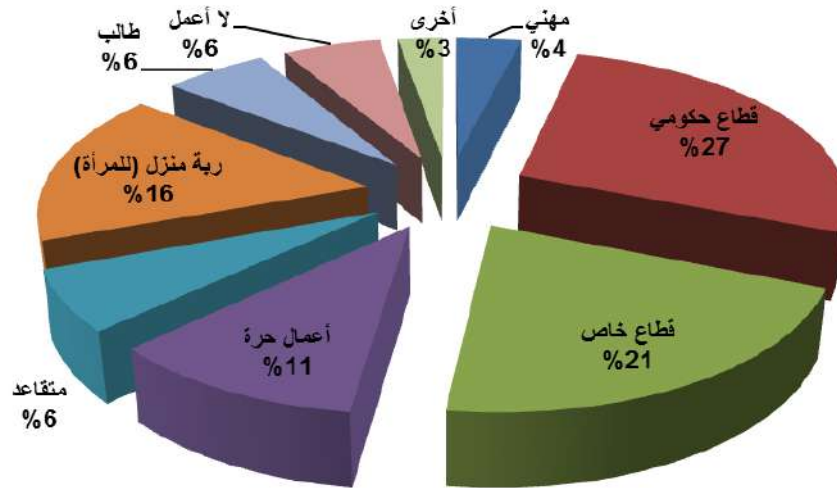
6- نوع العمل:

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (7-2)، والشكل رقم (7-2)، أن أكثر من ربع أفراد العينة (27.2%) يعملون في القطاع الحكومي، تلاه القطاع الخاص بنسبة 20.9%، ثم ذوو الأعمال الحرة (10.7%)، فربة المنزل (16.3%). وكانت أقل فئات الأعمال هي للمهنيين (3.8%) وأخرى (2.6%).

جدول رقم (7-2)
توزيع العينة حسب نوع العمل الحالي

النسبة	التكرار	نوع العمل الحالي
3.8%	64	مهني
27.2%	457	قطاع حكومي
20.9%	351	قطاع خاص
10.7%	180	أعمال حرة
6.4%	108	متقاعد
16.3%	273	ربة منزل (للمرأة)
6.0%	100	طالب
5.7%	96	لا أعمل
2.6%	44	أخرى
0.3%	5	بدون إجابة
100.0%	1678	المجموع

شكل رقم (2-7)
توزيع العينة حسب نوع العمل الحالي



إنّ توزيع الأعداد بالنسبة لطبيعة العمل مقبول في جزء كبير منه، وما يلفت الانتباه هو انخفاض نسبة العاملين في المجالات المهنية.

7- العمر:

أظهرت النتائج أن ما يقرب من ثلث أفراد العينة (30.5%) هم في الفئة العمرية (49-40)، تلتها الفئة العمرية (39-30) بفارق ضئيل بنسبة 28.8%، وتوزعت النسب بين 17.2% للفئة العمرية (29-18)، و15.9%، و6.9% للفئتين (59-50)، و(60- فأكبر) على التوالي، كما هو في الجدول رقم (2-8)، والشكل رقم (2-8).

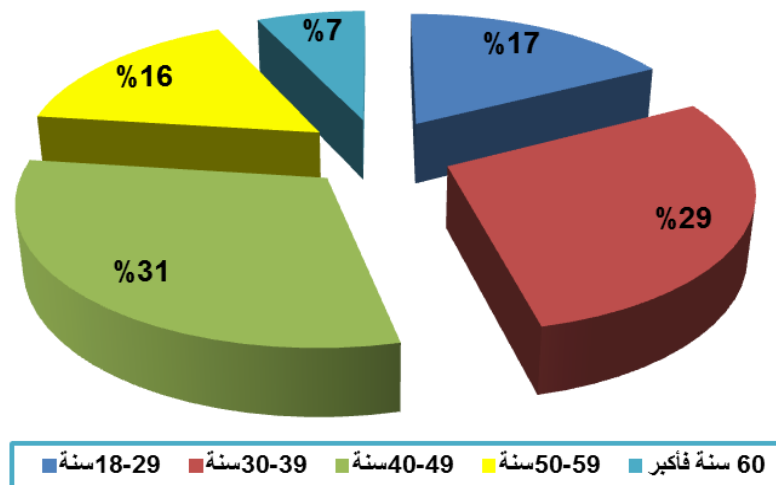
جدول رقم (2-8)

توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
18-29 سنة	289	17.2%
30-39 سنة	484	28.8%
40-49 سنة	512	30.5%
50-59 سنة	266	15.9%
60 سنة فأكثر	115	6.9%
بدون إجابة	12	0.7%
المجموع	1678	100.0%

شكل رقم (2-8)

توزيع العينة حسب العمر



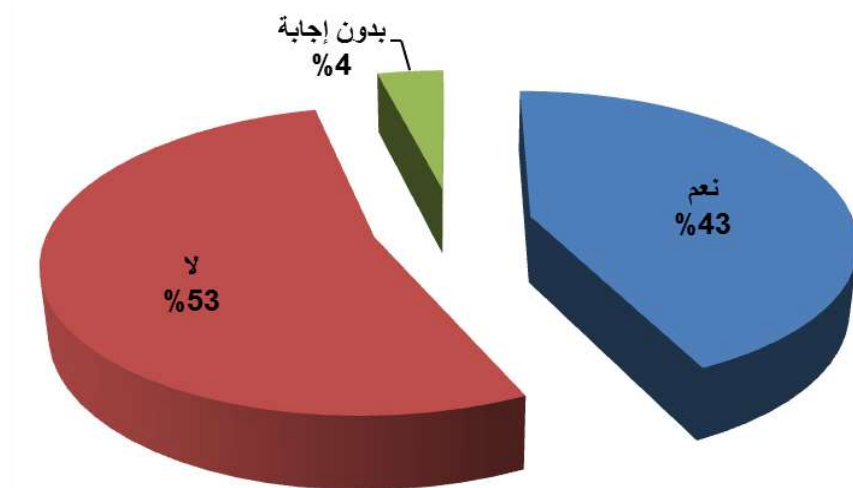
8- المعارف أو الأقارب في المملكة:

أظهرت النتائج أن 43.0% من الحُجَّاج لديهم من يعرفونهم في المملكة، مقابل 53.2%، أجابوا بـ(لا)، كما هو موضح في الجدول رقم (2-9)، والشكل رقم (2-9).

جدول رقم (9-2)
وجود معارف أو أقارب في المملكة

وجود معارف في المملكة	التكرار	النسبة
نعم	721	%43.0
لا	892	%53.2
بدون إجابة	65	%3.9
المجموع	1678	%100.0

شكل رقم (9-2)
وجود معارف أو أقارب في المملكة



ومن الواضح أن ارتفاع نسبة مَنْ يعرفون أقارب أو أصدقاء في المملكة (43.0%) قد تأثرت بالمبحوثين السعوديين من أفراد العينة، إضافة إلى حجم العاملين الأجانب في المملكة، وأنهم من جميع دول العالم تقريباً. وتظهر النتائج بشكل عام أن توزيع المتغيرات الديموغرافية الأساسية لأفراد عينة الدراسة منطقية، وتتطابق في جزء كبير منها مع نتائج الدراسات السابقة، ومع ما هو معروف إحصائياً من دراسات أخرى. وهذا يعتبر إيجابياً، ويساعد على الرفع من مصداقية النتائج.

ثانياً: تجربة الحج

يتضمن هذا الجزء ذكر عدد مرات الحج، وجهة القدوم، ووسيلة القدوم، ومكان الإقامة في مكة المكرمة، ومدة الإقامة في المملكة، ومدة الإقامة في مكة، وتكاليف الحج.

1- عدد مرات الحج:

أظهرت النتائج أن عدد مرات الحج في المتوسط كان (1.45)، أن المرة الأولى ما يقرب من ثلاثة أرباع عينة الدراسة (74.3%)، أما أقل نسبة فكانت المرة الثالثة بنسبة 3.8%. كما هو موضح في الجدول رقم (2-10)، والشكل رقم (2-10).

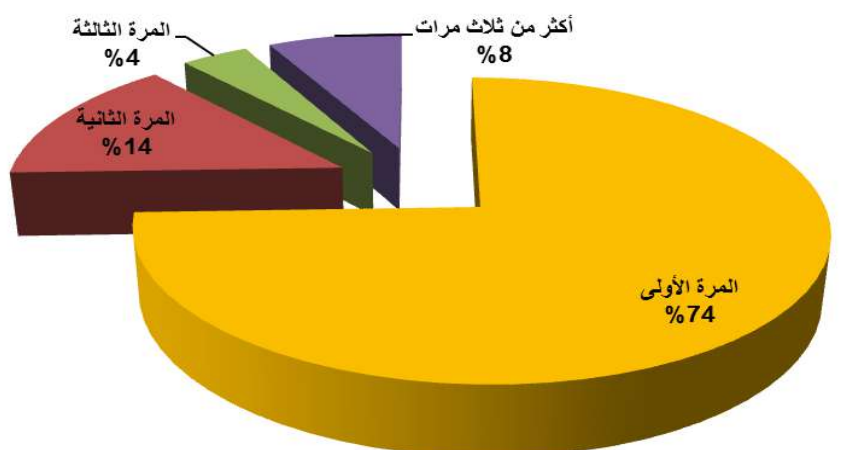
جدول رقم (2-10)

عدد مرات الحج

النسبة	التكرار	مرات الحج
74.3%	1246	المرة الأولى
14.1%	236	المرة الثانية
3.8%	64	المرة الثالثة
7.6%	127	أكثر من ثلاث مرات
0.3%	5	بدون إجابة
100.0%	1678	المجموع

شكل رقم (2-10)

عدد مرات الحج



ويبدو من الجدول أن توزيع عدد مرات الحج منطقي، ويتفق مع نتائج الكثير من الدراسات السابقة؛ كون الحج فريضة لمرة واحدة في العمر للمستطيع. كما أن تكرار الحج ينخفض بالتدرج، غير أنه يُلاحظ أن نسبة من أدوا فريضة الحج لأكثر من ثلاث مرات مرتفعة نسبياً (7.6%)، ويبدو أن ذلك من تأثير حُجَّاج الداخل، وهو ما يتضح في الفقرة التالية.

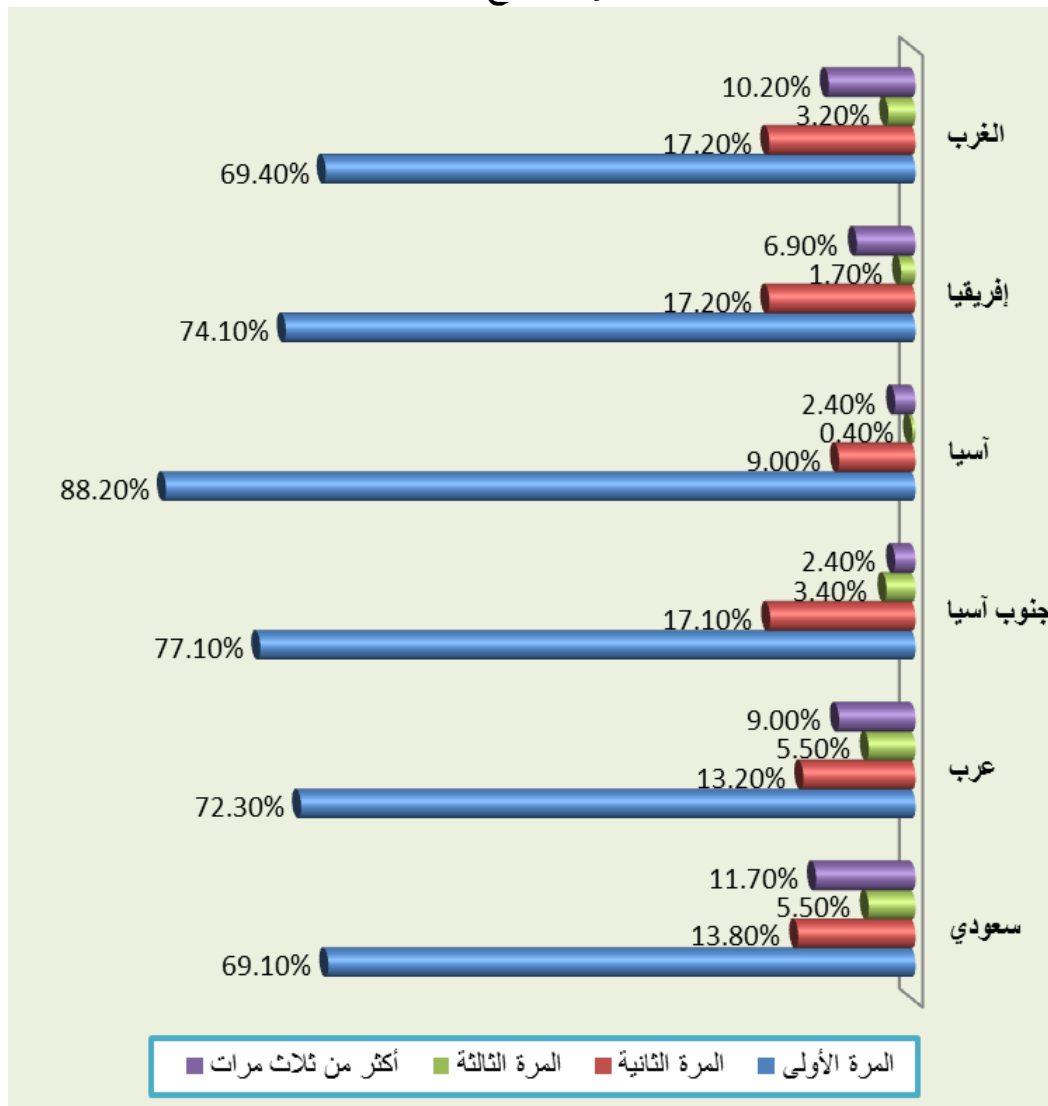
2- علاقة منطقة الحجاج الجغرافية وعدد مرات الحج:

يلاحظ أن ما يقرب من نصف (29) مجموع من حجوا ثلاثة مرات البالغ إجمالي عددهم (64) حجم حجاج الداخل، وأن من حجوا أكثر من ثلاثة مرات البالغ إجمالي عددهم (127) كان ما يقرب من نصفهم (62) هم أيضاً من حجاج الداخل. يبدو أن ذلك منطقي ومبرر؛ كون السعوديون يستسهلون الحج؛ لأنه لا يتطلب منهم جهداً ولا مالاً كثيراً مقارنة بحُجَّاج الخارج. في المقابل، يُلاحظ أن نسبة الحج للمرتين الأولى والثانية بين حُجَّاج الدول غير العربية كانت مرتفعة في الفئتين بما يقارب النصف لكل منها. كما هو موضح في الجدول رقم (2-11) والشكل رقم (2-11).

جدول رقم (2-11)
علاقة مرات الحج بالمنطقة

المجموع	عدد مرات الحج					علاقة مرات الحج بالمنطقة
	المتوسط الحسابي	أكثر من ثلاث مرات	المرة الثالثة	المرة الثانية	المرة الأولى	
530	1.60	62	29	73	366	سعودي
%100.0		%11.7	%5.5	%13.8	%69.1	
311	1.51	28	17	41	225	عرب
%100.0		%9.0	%5.5	%13.2	%72.3	
292	1.31	7	10	50	225	جنوب آسيا
%100.0		%2.4	%3.4	%17.1	%77.1	
255	1.17	6	1	23	225	آسيا
%100.0		%2.4	%0.4	%9.0	%88.2	
116	1.41	8	2	20	86	إفريقيا
%100.0		%6.9	%1.7	%17.2	%74.1	
%7.0		%0.5	%0.1	%1.2	%5.2	
157	1.54	16	5	27	109	الفرب
%100.0		%10.2	%3.2	%17.2	%69.4	
1661	1.45	127	64	234	1236	المجموع
%100.0		%7.6	%3.9	%14.1	%74.4	

شكل رقم (11-2)
علاقة مرات الحج بالمنطقة



ويُلاحظ من الجدول أيضاً، أن أعلى متوسط تكرار عدد مرات الحج كانت بالنسبة لحُجّاج الداخل السعوديين 1.60، وتلاها حُجّاج دول الغرب بمتوسط 1.54، ثم الدول العربية بمتوسط 1.51، أما أقل الدول متوسطاً فكانت دول آسيا (الهند، وباكستان، وقرغيزستان، وكازاخستان) بمتوسط 1.17.

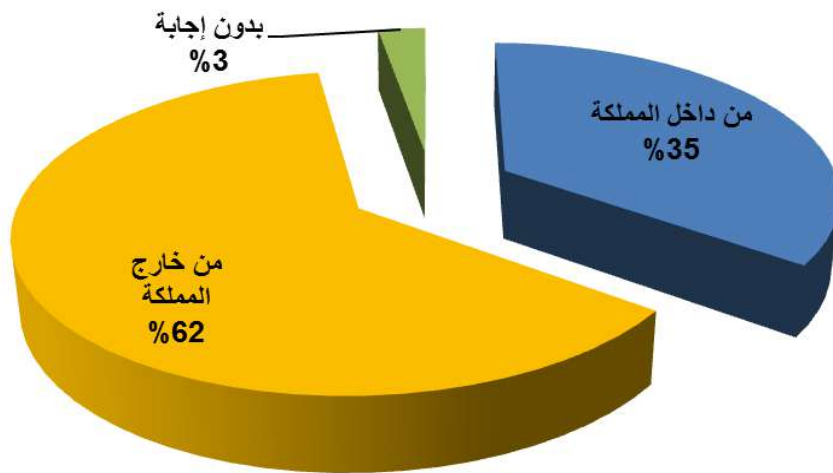
3- جهة القدوم:

أظهرت النتائج أن ما يقرب من ثلث العينة 35.0% قدموا للحج من داخل المملكة، وأن الثلثين تقريباً من خارج المملكة 62.3%، كما هو موضح في الجدول رقم (12-2)، والشكل رقم (12-2).

جدول رقم (12-2)
جهة القدوم

النسبة	التكرار	جهة القدوم
35.0%	587	من داخل المملكة
62.3%	1046	من خارج المملكة
2.7%	45	بدون إجابة
100.0%	1678	المجموع

شكل رقم (12-2)
جهة القدوم



ويتفق هذا التوزيع في المجمال مع ما تم استهدافه في هذه الدراسة طبقاً لتوزيع أفراد العينة.

4- وسيلة القدوم:

أظهرت النتائج أن أكثر من ثلاثة أرباع عينة الدراسة (77.0%) من الحُجَّاج كانت الطائرة هي وسيلتهم للقدوم إلى الحج، تلاها - وبفارق كبير- الحافلة بنسبة 11.6%، وتوزع بقية الحُجَّاج بين السيارة بنسبة 9.7%، والباخرة بنسبة أقل من واحد في المئة (0.7%)، كما هو موضح في الجدول رقم (2-13)، والشكل رقم (2-13).

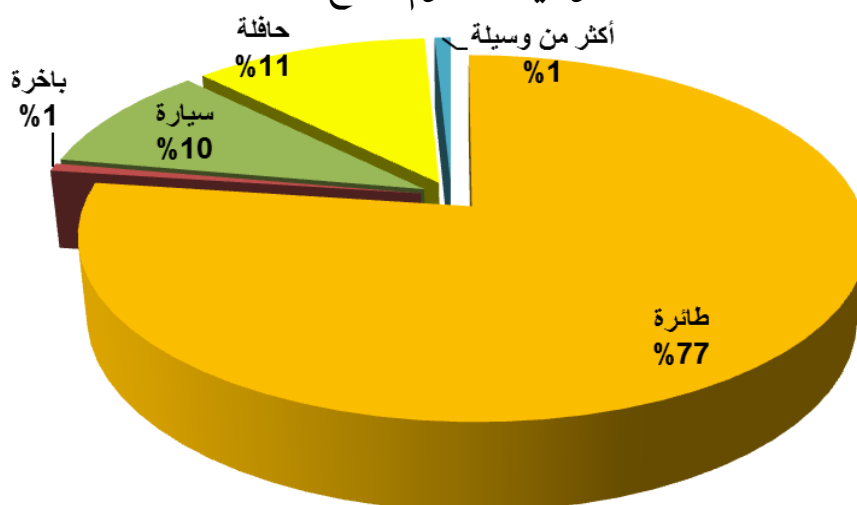
جدول رقم (2-13)

وسيلة القدوم للحج

وسيلة القدوم	التكرار	النسبة
طائرة	1292	77.0%
باخرة	12	0.7%
سيارة	162	9.7%
حافلة	194	11.6%
أكثر من وسيلة	13	0.8%
بدون إجابة	5	0.3%
المجموع	1678	100.0%

شكل رقم (2-13)

وسيلة القدوم للحج



5- مكان الإقامة في مكة:

أظهرت النتائج أن (59.2%) يقيمون في الفنادق، تلاهم بنسبة 24.5% في سكن بعثة الحج، ثم السكن الخاص بنسبة 9.4%. كما هو موضح في جدول رقم (14-2)، وشكل رقم (14-2).

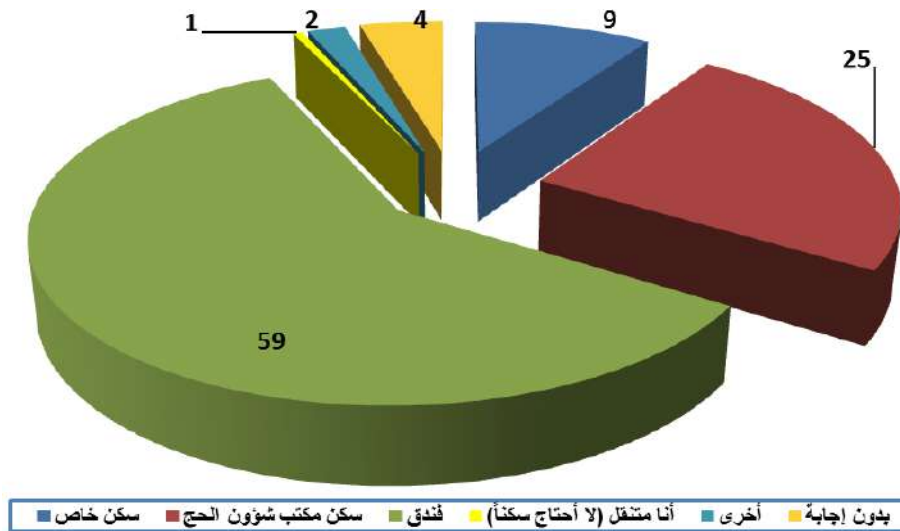
جدول رقم (14-2)

مكان الإقامة في مكة المكرمة

النسبة	التكرار	مكانة الإقامة
9.4%	158	سكن خاص
24.5%	411	سكن مكتب شؤون الحج
59.2%	994	فندق
0.5%	9	أنا متنقل (لا أحتاج سكناً)
2.0%	33	أخرى
4.4%	73	بدون إجابة
100.0%	1678	المجموع

شكل رقم (14-2)

مكان الإقامة في مكة المكرمة



يبدو واضحاً من النتائج أن جميع الحجاج تقريباً كانوا مقيمين في أحد أوجه السكن المعروفة، كما أن الأكثرية تقيم في الفنادق، وهذا أمر إيجابي يُحسب لتوفر الفنادق في مدينة مكة المكرمة.

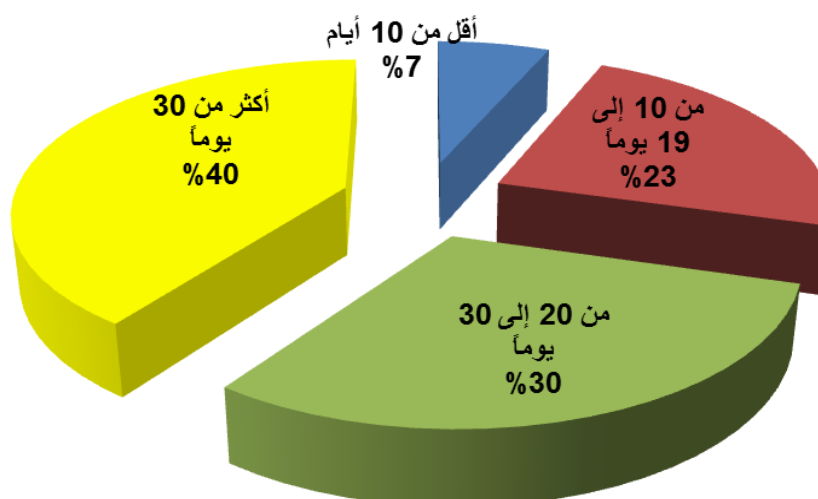
6- مدة الإقامة في المملكة:

أظهرت النتائج أنَّ مدة الإقامة في المملكة تتراوح بين يوم واحد (وقت تعبئة الاستبانة)، وخمسين يوماً كأقصى مدة ذكرت من قبل أفراد العينة بمتوسط 27 يوماً، كما هو موضح في الجدول رقم (15-2) والشكل رقم (15-2).

جدول رقم (15-2)
مدة الإقامة في المملكة

النسبة %	التكرارات	المدة
6.4%	73	أقل من 10 أيام
23.0%	268	من 10 إلى 19 يوماً
30.3%	347	من 20 إلى 30 يوماً
39.9%	456	أكثر من 30 يوماً
100.0%	1144	المجموع

شكل رقم (15-2)
الإقامة في المملكة



مدة الإقامة في المملكة تبدو معقولة، خصوصاً لمن هم قادمون للحج من خارج المملكة.

7- مدة الإقامة في مكة:

أظهرت النتائج أنَّ متوسط عدد أيام الإقامة في مكة المكرمة ما يقرب من 16 يوماً، وكان هناك من يقيم إقامة 42 يوماً، وأقلها يوم واحد، وهذا معقول بالنسبة لحجاج الداخل واللذين يأتي بعضهم مباشرة للمشاعر المقدسة، كما هو موضح في جدول رقم (16-2) والشكل رقم (16-2).

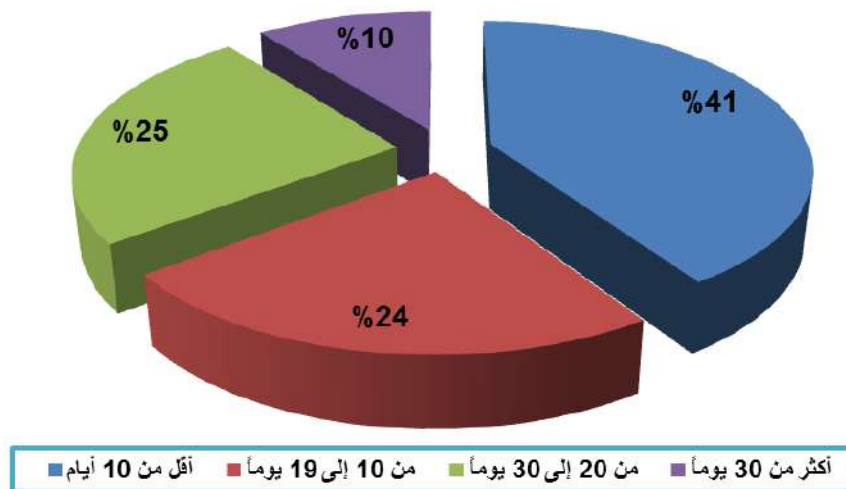
جدول رقم (16-2)

مدة الإقامة في مكة المكرمة

النسبة %	التكرارات	المدة
40.8%	650	أقل من 10 أيام
23.8%	379	من 10 إلى 19 يوماً
24.9%	396	من 20 إلى 30 يوماً
10.5%	167	أكثر من 30 يوماً
100.0%	1592	المجموع

شكل رقم (16-2)

مدة الإقامة في مكة المكرمة



8- تكاليف الحج:

أظهرت النتائج أنَّ ما يقرب من نصف أفراد العينة يرون أن تكلفة الحج مرتفعة، بنسبة (52.4%)، أما مَنْ يرونها مناسبة فبلغت نسبتهم (43.3%)، والذين يرونها منخفضة نسبتهم (2.5%)، كما هو موضح في الجدول رقم (17-2)، والشكل رقم (17-2).

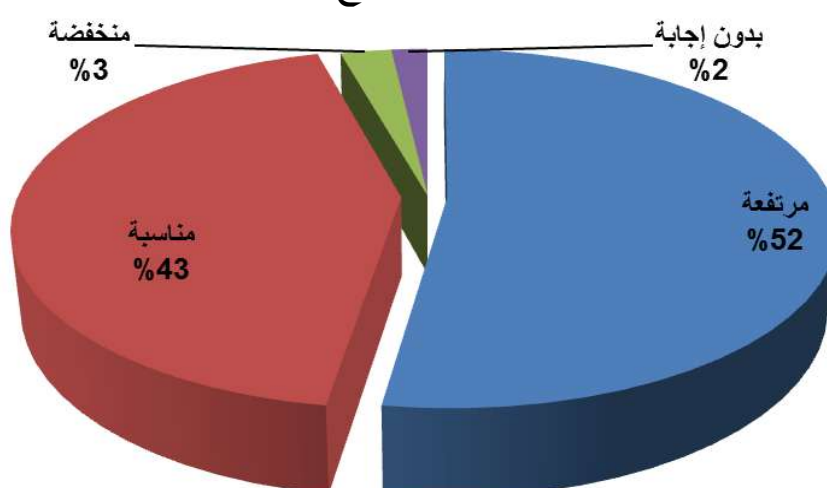
جدول رقم (17-2)

تكاليف الحج

النسبة	التكرار	التكاليف
52.4%	879	مرتفعة
43.3%	726	مناسبة
2.5%	42	منخفضة
1.8%	31	بدون إجابة
100.0%	1678	المجموع

شكل رقم (17-2)

تكاليف الحج



9- العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وتكلفة الحج:

أظهرت النتائج أنَّ من يرون أنَّ تكلفة الحج مرتفعة كانوا من الحجاج العرب بنسبة 72.3%، تلاهم السعوديون بنسبة 58.6%. كما هو موضح في جدول رقم (18-2)، والشكل رقم (18-2) وقد اتضح أنَّ أكثر من نصف أفراد العينة يرون ارتفاع تكلفة الحج.

جدول رقم (18-2)
العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وتكلفة الحج

المجموع	العلاقة بين المنطقة والتكلفة			الجنسية
	منخفضة	مناسبة	مرتفعة	
519	5	210	304	سعودي
%100.0	%1.0	%40.5	%58.6	
310	4	82	224	عرب
%100.0	%1.3	%26.5	%72.3	
287	9	130	148	جنوب آسيا
%100.0	%3.1	%45.3	%51.6	
249	12	170	67	آسيا
%100.0	%4.8	%68.3	%26.9	
115	6	62	47	إفريقيا
%100.0	%5.2	%53.9	%40.9	
155	6	66	83	تركيا وأوروبا وأمریکا وأستراليا
%100.0	%3.9	%42.6	%53.5	
1635	42	720	873	المجموع
%100.0	%2.6	%44.0	%53.4	

ثالثاً: تقييم جودة الخدمات

عمدت الدراسة إلى تحديد مجموعة الخدمات التي تُقدَّم للحُجَّاج من قطاعات الخدمات المتعددة، وقد تم حصر إحدى وثلاثين خدمة، وطلب من أفراد العينة تقييم مستوى كل خدمة في مقياس من سبع درجات من ممتازة إلى ضعيفة، وسيتم عرض النتائج باستخدام المتوسط الحسابي لكل خدمة، بالإضافة إلى التكرار، والنسبة المئوية لكل درجة من درجات التقييم.

أظهرت النتائج أنَّ أعلى متوسط جودة خدمة كان لتنظيم رمي الجمرات بمتوسط (5.72) من (7.00) تلاه- وبفارق بسيط- خدمة توفر المياه في مكة المكرمة والمشاعر، ثم خدمة قطار المشاعر (5.62)، وخدمات الهدى والأضاحي بمتوسط (5.6)، والخدمات الطبية والإسعاف (5.46)، وأداء وتعامل رجال الأمن في مكة المكرمة (5.43%).

أمَّا أقل الخدمات تقييماً فكانت خدمة النظافة في المشاعر بمتوسط (3.96)، وخدمات الإنترنت (4.08)، ودورات المياه في المشاعر (4.34)، وخدمات النقل في المشاعر بمتوسط درجة تقييم بلغ (4.41). وتظهر البيانات في جدول رقم (19-2)، تقييم جميع مستوى الخدمات الأخرى المتعددة.

جدول رقم (19-2)

تقييم جودة الخدمات

الموضوع	المتوسط الحسابي	ضعيف	2	3	4	5	6	ممتاز	لا ينطبق	بدون إجابة	المجموع
الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري).	5.08	130	95	178	194	240	254	381	155	51	1678
		7.7	5.7	10.6	11.6	14.3	15.1	22.7	9.2	3.0	100.0
إجراءات الدخول الرسمية للمملكة (الجوازات والجمارك).	5.13	113	99	175	190	241	204	304	225	127	1678
		6.7	5.9	10.4	11.3	14.4	12.2	18.1	13.4	7.6	100.0
إجراءات التسجيل والتعاقد.	5.28	59	66	181	202	265	219	362	157	167	1678
		3.5	3.9	10.8	12.0	15.8	13.1	21.6	9.4	10.0	100.0
الخدمات الطبية والإسعاف.	5.46	77	56	154	197	227	204	455	193	115	1678
		4.6	3.3	9.2	11.7	13.5	12.2	27.1	11.5	6.9	100.0

الموضوع	المتوسط الحسابي	ضعيف	2	3	4	5	6	ممتاز	لا ينطبق	بدون إجابة	المجموع
النظافة في مكة المكرمة.	4.47	197	128	189	253	308	214	337	13	39	1678
		11.7	7.6	11.3	15.1	18.4	12.8	20.1	.8	2.3	100.0
النظافة في المشاعر (عرفة، مزدلفة، منى).	3.96	285	187	237	271	206	209	250	5	28	1678
		17.0	11.1	14.1	16.2	12.3	12.5	14.9	.3	1.7	100.0
الإسكان في مكة المكرمة.	5.05	71	55	176	311	310	232	372	74	77	1678
		4.2	3.3	10.5	18.5	18.5	13.8	22.2	4.4	4.6	100.0
أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن.	5.28	58	52	156	259	272	279	539	17	46	1678
		3.5	3.1	9.3	15.4	16.2	16.6	32.1	1.0	2.7	100.0
الإقامة في مشعر عرفات.	4.94	106	125	203	213	236	239	533	7	16	1678
		6.3	7.4	12.1	12.7	14.1	14.2	31.8	.4	1.0	100.0
الإقامة في مشعر منى.	4.61	148	144	229	242	239	198	423	12	43	1678
		8.8	8.6	13.6	14.4	14.2	11.8	25.2	.7	2.6	100.0
المطاعم (الأكل والشرب).	4.93	113	79	169	245	326	227	408	37	74	1678
		6.7	4.7	10.1	14.6	19.4	13.5	24.3	2.2	4.4	100.0
قطار المشاعر.	5.62	80	56	111	165	198	188	433	246	201	1678
		4.8	3.3	6.6	9.8	11.8	11.2	25.8	14.7	12.0	100.0
حركة السير في مكة المكرمة.	4.46	178	141	203	279	255	280	295	20	27	1678
		10.6	8.4	12.1	16.6	15.2	16.7	17.6	1.2	1.6	100.0
خدمات النقل بين المشاعر.	4.41	192	121	236	268	243	225	332	6	55	1678
		11.4	7.2	14.1	16.0	14.5	13.4	19.8	.4	3.3	100.0
تنظيم رمي الجمرات.	5.72	42	42	108	187	200	251	798	13	37	1678
		2.5	2.5	6.4	11.1	11.9	15.0	47.6	.8	2.2	100.0
مؤسسة الطوافة الأهلية/شركة أو مؤسسة حجاج الداخل.	5.25	79	49	140	231	297	227	418	101	136	1678
		4.7	2.9	8.3	13.8	17.7	13.5	24.9	6.0	8.1	100.0
البنوك وخدمات الصرافة.	5.12	149	63	136	228	250	171	296	236	149	1678
		8.9	3.8	8.1	13.6	14.9	10.2	17.6	14.1	8.9	100.0
خدمات الهاتف (الثابت/الجوال).	4.36	213	136	228	253	232	216	289	47	64	1678
		12.7	8.1	13.6	15.1	13.8	12.9	17.2	2.8	3.8	100.0
خدمات الإنترنت.	4.08	277	204	191	231	209	178	251	59	78	1678
		16.5	12.2	11.4	13.8	12.5	10.6	15.0	3.5	4.6	100.0

المجموع	بدون إجابة	لا ينطبق	ممتاز	6	5	4	3	2	ضعيف	المتوسط الحسابي	الموضوع
1678	42	10	651	278	231	223	116	56	71	5.43	أداء وتعامل رجال الأمن في مكة المكرمة.
100.0	2.5	.6	38.8	16.6	13.8	13.3	6.9	3.3	4.2		
1678	72	39	497	316	262	235	125	61	71	5.30	برامج التوعية الدينية بمناسبة الحج.
100.0	4.3	2.3	29.6	18.8	15.6	14.0	7.4	3.6	4.2		
1678	56	18	360	319	286	266	158	79	136	4.83	التوعية العامة (الصحة، النظافة، الحركة...).
100.0	3.3	1.1	21.5	19.0	17.0	15.9	9.4	4.7	8.1		
1678	70	28	429	291	243	273	171	85	88	5.01	توفر الاستعلامات والإرشاد والتوعية.
100.0	4.2	1.7	25.6	17.3	14.5	16.3	10.2	5.1	5.2		
1678	78	45	544	245	245	246	138	68	69	5.29	الكشافة/ والخدمات التطوعية.
100.0	4.6	2.7	32.4	14.6	14.6	14.7	8.2	4.1	4.1		
1678	45	22	588	242	267	250	136	69	59	5.32	تنظيم الطواف والسعي.
100.0	2.7	1.3	35.0	14.4	15.9	14.9	8.1	4.1	3.5		
1678	56	25	484	271	236	236	184	92	94	5.04	تنظيم الدخول والخروج من بوابات الحرم.
100.0	3.3	1.5	28.8	16.2	14.1	14.1	11.0	5.5	5.6		
1678	94	94	616	229	209	229	119	34	54	5.60	خدمات الهدى والأضاحي.
100.0	5.6	5.6	36.7	13.6	12.5	13.6	7.1	2.0	3.2		
1678	34	16	781	256	208	196	101	40	46	5.71	المياه في مكة والمشاعر.
100.0	2.0	1.0	46.5	15.3	12.4	11.7	6.0	2.4	2.7		
1678	38	28	461	308	261	208	133	82	159	4.97	دورات المياه في مكة المكرمة.
100.0	2.3	1.7	27.5	18.4	15.6	12.4	7.9	4.9	9.5		
1678	37	23	332	223	253	238	172	146	254	4.34	دورات المياه في المشاعر.
100.0	2.2	1.4	19.8	13.3	15.1	14.2	10.3	8.7	15.1		
1678	43	99	349	224	336	280	154	70	123	4.96	أماكن التسوق والهدايا.
100.0	2.6	5.9	20.8	13.3	20.0	16.7	9.2	4.2	7.3		

ويتضح من الجدول في العموم أنه لم تصل أي خدمة لما فوق الست درجات من المقياس ذي الدرجات السبع، وهذا مؤشر على ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الخدمات كلها. كما أظهرت النتائج أن خدمة النظافة هي من الخدمات التي كان تقييم جودتها متدنياً بشكل واضح.

• علاقة منطقة الحاج الجغرافية بجودة الخدمة:

تمت إعادة تصنيف مجموعة الخدمات المقدمة للحجاج إلى فئات بحسب مجال الخدمة؛ من أجل تسهيل عرض النتائج في المقارنات. وقد تم تحديد خمسة مجالات أو فئات لهذه الخدمات، وهي: خدمات ما قبل الحج، الصحة والمياه والنظافة، والإقامة والتنقل، والطعام، والتعامل والتوعية، والتنظيم، والخدمات العامة. وسيتم عرض نتائج هذه المقارنات في هذه المجالات فيما يأتي:

1- خدمات ما قبل الحج:

أظهرت النتائج في مجال تقييم جودة خدمات ما قبل الحج أن إجراءات التسجيل والتعاقد بالنسبة لحجاج الداخل كانت مرتفعة بمتوسط (6.05) من سبع درجات، أما أقل متوسط بالنسبة لهذه الفئة في تقييم مستوى جودة الخدمة فقد كان لشركات ومؤسسات الحج الداخلية.

وبالنسبة لحجاج الدول العربية كان أعلى متوسط في تقييم مستوى جودة الخدمة هو (5.15) لمؤسسات الطوافة الأهلية، وأقل متوسط في تقييم جودة الخدمة كان الاستقبال في منفذ الدخول. أما بالنسبة لحجاج جنوب آسيا فإن المتوسطات في جميع مجالات الخدمات السابقة للحج كانت متقاربة، لكن أعلى متوسط هو (4.84) وكان لخدمة إجراءات التسجيل والتعاقد، وأقل متوسط (4.17) كان لإجراءات الدخول الرسمية للمملكة.

بالنسبة لحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا، فإن تقييم مستوى جودة الخدمة في جميع مجالات خدمة ما قبل الحج كان منخفضاً في جميع فئات الخدمة، وتجاوز المتوسط بشكل محدود جداً. وقد كان أعلى تقييم لمستوى جودة خدمة هو (3.96)، وذلك لخدمة مؤسسة الطوافة الأهلية، وأقل متوسط كان لجودة خدمة الاستقبال في منفذ الدخول. كما هو موضح في الجدول رقم (2-20).

جدول رقم (20-2)
علاقة منطقة الحاج الجغرافية بخدمات ما قبل الحج

الجنسية	الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري)	إجراءات الدخول الرسمية للمملكة (الجوازات والجمارك)	إجراءات التسجيل والتعاقد	مؤسسة الطوافة الأهلية/شركة أو مؤسسة حُجَّاج الداخل
سعودي	م	5.69	6.00	6.05
	ت	353	204	468
عرب	م	4.94	5.02	5.11
	ت	303	303	191
جنوب آسيا	م	4.59	4.17	4.84
	ت	291	291	265
آسيا	م	4.16	4.10	4.07
	ت	253	255	244
إفريقيا	م	5.06	5.18	5.11
	ت	112	113	109
تركيا وأوروبا وأمریکا وأستراليا	م	3.37	3.44	3.70
	ت	153	156	146
المجموع	م	4.76	4.63	4.95
	ت	1465	1322	1348
				5.85

وتبين النتائج تبايناً في الرأي حول تقييم مستوى جودة الخدمات ما قبل الحج بين الحاج من المناطق الجغرافية المتعددة، لكن الملاحظ بشكل عام انخفاضها لدى الحُجَّاج من خارج المملكة، وهذا يدعو لضرورة الاهتمام بالخدمات المُقدَّمة للحُجَّاج قبل الشروع في أداء مناسك الحج: في بلدانهم، وفي منافذ الدخول للمملكة، والمطارات، والموانئ البحرية والبرية.

2- خدمات الصحة والمياه والنظافة:

أظهرت النتائج تقييماً مرتفعاً للخدمات الطبية والإسعاف عند جميع الحُجَّاج القادمين من المناطق الجغرافية المختلفة، في المقابل فإنَّ الخدمة التي لوحظ أن تقييم جودتها منخفضٌ لدى الجميع- عدا حُجَّاج إفريقيا- كانت خدمة النظافة في المشاعر. كما يبين ذلك جدول رقم (21-2).

جدول رقم (21-2)

علاقة منطقة الحاج الجغرافية بخدمات الصحة والمياه والنظافة

الجنسية	الخدمات الطبية والإسعاف	النظافة في مكة المكرمة	النظافة في المشاعر (عرفة، مزدلفة، منى)	المياه في مكة والمشاعر	دورات المياه في مكة المكرمة	دورات المياه في المشاعر
سعودي	م	5.75	4.42	3.89	6.06	5.19
	ت	408	509	517	521	509
عرب	م	5.33	4.98	4.11	6.46	5.60
	ت	256	302	301	296	294
جنوب آسيا	م	5.14	5.03	4.09	5.52	4.77
	ت	215	287	292	287	290
آسيا	م	4.20	3.69	3.70	4.63	4.21
	ت	240	254	256	251	249
إفريقيا	م	5.37	4.99	5.10	5.81	5.42
	ت	109	109	113	110	111
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	3.93	3.10	2.99	4.81	3.79
	ت	132	153	155	151	153
المجموع	م	5.09	4.43	3.93	5.68	4.92
	ت	1360	1614	1634	1616	1606

ومن هذه النتائج يتبين أن خدمات النظافة تحتاج لمزيد من الاهتمام من الجهات القائمة عليها.

3- الإقامة والتنقل والطعام:

تظهر النتائج- كما هو موضح في الجدول رقم (22-2)- أن هناك تقييماً مرتفعاً لخدمة قطار المشاعر لدى جميع فئات مناطق قدوم الحجاج الجغرافية، وكان أعلى متوسط هو (5.85) لدى حجاج الداخل السعوديين، أمّا المتوسطات المنخفضة فقد كانت في الغالب عن تقييم جودة خدمة حركة السير في مكة المكرمة، وقد كان أقل متوسط تقييم لهذا المجال (3.18) لدى حجاج تركيا، ودول أوروبا، وأمريكا، وأستراليا.

جدول رقم (2-22)

علاقة منطقة الحاج الجغرافية بخدمات الإقامة والتنقل والطعام

الجنسية	الإسكان في مكة المكرمة	الإقامة في مشعر عرفات	الإقامة في مشعر منى	المطاعم (الأكل والشرب)	قطار المشاعر	حركة السير في مكة المكرمة	خدمات النقل بين المشاعر
سعودي	م	5.27	5.74	5.58	5.42	5.85	5.13
	ت	411	526	514	480	507	517
عرب	م	5.76	5.22	4.11	5.10	4.92	4.04
	ت	297	306	294	286	139	290
جنوب آسيا	م	4.46	4.09	3.78	4.89	5.14	3.87
	ت	291	291	291	280	144	283
آسيا	م	4.26	4.07	4.13	3.99	4.02	3.93
	ت	253	254	250	247	216	250
إفريقيا	م	5.09	5.58	5.12	4.94	5.33	5.17
	ت	114	113	111	113	103	115
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	4.05	4.05	3.89	3.77	4.07	3.65
	ت	150	153	152	150	112	150
المجموع	م	4.91	4.92	4.57	4.85	5.13	4.39
	ت	1516	1643	1612	1556	1221	1605

بناءً على هذه النتائج فإن المواصلات والنقل في المشاعر وحركة السير في مكة المكرمة هي من أهم الأمور التي تتطلب جهوداً لتطويرها، ومن المتوقع أن مشروع النقل العام الجاري تنفيذه في مكة الآن سيسهم في تجاوز هذا التقييم المنخفض في المستقبل إن شاء الله.

4- التعامل والتوعية:

كما يوضح الجدول رقم (2-23)، تظهر النتائج في مجال خدمات التعامل والتوعية أن متوسط أداء وتعامل رجال الأمن في مكة المكرمة كان مرتفعاً لدى جميع الجنسيات، وقد كان متوسط التقييم الأعلى (6.14) لدى حجاج الداخل

السعوديين، كما كان أيضاً من المتوسطات المرتفعة (5.88) لدى حجاج الدول العربية. ويلاحظ من النتائج أيضاً أن متوسط أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن كان منخفضاً (4.67) لدى حجاج منطقة جنوب آسيا، وأيضاً لدى حجاج إفريقيا (4.97)، وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا (3.97).

كما كانت خدمات التوعية العامة وتوفر الاستعلامات والإرشاد ذات تقييم منخفض لدى كل من حجاج منطقة آسيا (4.18)، وحجاج إفريقيا (4.96) مقارنة بالخدمات الأخرى في المجال نفسه.

جدول رقم (2-23)

علاقة منطقة الحاج الجغرافية بالتعامل والتوعية

الجنسية	أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن	أداء وتعامل رجال الأمن في مكة المكرمة	برامج التوعية الدينية بمناسبة الحج	التوعية العامة (الصحة، النظافة، الحركة)	توفر الاستعلامات والإرشاد والتوعية	الكشفية / والخدمات التطوعية
سعودي	م	6.16	6.14	5.79	5.02	5.66
	ت	494	516	489	511	497
عرب	م	5.85	5.88	5.61	5.11	5.67
	ت	303	294	274	281	263
جنوب آسيا	م	4.67	5.15	5.40	5.30	5.40
	ت	291	286	288	288	283
آسيا	م	4.22	4.70	4.49	4.23	4.47
	ت	254	254	248	247	249
إفريقيا	م	4.97	5.08	5.09	5.02	5.08
	ت	113	112	111	114	110
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	3.97	3.97	3.65	3.25	3.77
	ت	148	153	147	151	144
المجموع	م	5.24	5.41	5.23	4.80	5.21
	ت	1603	1615	1557	1592	1546
					1570	1570

وفيما يتعلق بخدمة التوعية والاستعلامات فقد يكون للغة دور في ذلك، حيث إنه من الممكن أن تكون وسائل التوعية والاستعلامات المستخدمة ليست مترجمة بجميع لغات الحُجَّاج.

5- التنظيم والخدمات العامة:

تؤكد نتائج العلاقات بين منطقة الحاج الجغرافية وما أظهرته المتوسطات العامة الموضحة في الجدول (2-24) أن تقدير خدمات الإنترنت كان منخفضاً لدى جميع الحُجَّاج مع انخفاض واضح لدى حُجَّاج الداخل السعوديين (3.79)، وحُجَّاج تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا (3.06). وعلى العكس من ذلك فإنَّ تنظيم رمي الجمرات، وتنظيم الطواف والسعي حظيا بتقييم مرتفع ضمن مجموعة تقييم الخدمات لدى حُجَّاج منطقة تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا بمتوسط (4.93)، و(4.31) على التوالي.

أمَّا خدمة الهدي والأضاحي فكانت تقريباً متوازنة عند جميع حُجَّاج المناطق الجغرافية، فتقييمها فوق (4 من 7) لدى الحُجَّاج من كافة المناطق الجغرافية. وكذلك الحال مع أماكن التسوق والهدايا فقد كانت متوسطاتها مرتفعة 5.64 لدى الحُجَّاج العرب، وحُجَّاج إفريقيا (5.43).

جدول رقم (2-24)

علاقة منطقة الحاج الجغرافية بالتنظيم والخدمات العامة

الجنسية	تنظيم رمي الجمرات	البنوك وخدمات الصرافة	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)	خدمات الإنترنت	تنظيم الطواف والسعي	تنظيم الدخول والخروج من بوابات الحرم	خدمات الهدى والأصاحي	أماكن التسوق والهدايا
سعودي	م	6.17	4.01	4.51	3.76	5.63	5.64	4.51
	ت	520	399	486	489	510	500	458
عرب	م	6.16	5.58	4.99	4.55	5.85	5.81	5.64
	ت	297	200	272	271	294	288	287
جنوب آسيا	م	5.80	5.31	3.55	3.37	5.05	3.99	4.77
	ت	287	205	289	268	289	287	269
آسيا	م	4.51	4.31	4.25	4.37	4.62	4.52	4.29
	ت	254	236	250	249	250	253	252
إفريقيا	م	5.75	4.97	4.23	4.51	5.45	5.29	5.43
	ت	111	110	113	110	112	109	111
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	4.93	3.95	3.33	3.06	4.31	3.63	4.09
	ت	147	133	147	142	145	150	148
المجموع	م	5.70	4.59	4.24	3.92	5.28	4.98	4.76
	ت	1616	1283	1557	1529	1600	1587	1525

أظهرت نتائج تقييم جودة خدمات التنظيم والخدمة العامة تبايناً بين المناطق الجغرافية المتعددة في هذه الدراسة، وهذا قد يكون أمراً متوقعاً.

إنَّ تجربة الحج تظلُّ تجربة تتأثر بالعديد من العوامل، منها ما هو متعلق بنظرة الحاج وتوقعاته قبل قدومه لأداء الفريضة، ومنها مستوى الخدمة التي قُدمت للحاج، ودفع مقابلها.

رابعاً: الرضا

تم تحديد أربعة عشر قطاعاً عاماً وخاصاً والتي لها علاقة مباشرة بتقديم الخدمات للحجاج في مكة، والتي منها: جهات تقديم خدمة إجراءات الدخول للمملكة، والأمن والإسكان والإيواء، والخدمات داخل الحرم المكي الشريف. وقد طلب من أفراد العينة تقييم مستوى رضاهم عن جهة تقديم الخدمة في مقياس الرضا من خمس درجات: راض بمستوى كبير، ويتدرج إلى "لست راضياً إطلاقاً".

وقد أظهرت النتائج رضا مرتفعاً عن جهات تقديم خدمات الأمن بمتوسط عام بلغ (4.10) من خمسة، ثم الخدمات داخل الحرم بمتوسط (4.00)، وخدمات الأعمال التطوعية بمتوسط (3.88)، وخدمات وزارة الحج والعمرة بمتوسط (3.84)، كما هو موضح في جدول رقم (2-25).

أما أقل قطاع الخدمات رضا فقد كان خدمات الاتصالات بمتوسط (3.15)، وخدمات النقل في مكة والمشاعر المقدسة، والنظافة العامة بمتوسط (3.41).

جدول رقم (2-25)
مدى رضا الحجاج عن قطاعات الخدمات

المجموع	تقييم مستوى تقديم الخدمة						المتوسط الحسابي	الخدمة
	بدون إجابة	لست راضياً إطلاقاً	لست راضياً	ليس لدي رأي	راضٍ	راضٍ بشكل كبير		
1678	58	33	151	290	809	337	3.78	قطاعات الخدمات الصحية.
100.0	3.5	2.0	9.0	17.3	48.2	20.1		
1678	35	136	340	165	722	280	3.41	النظافة العامة.
100.0	2.1	8.1	20.3	9.8	43.0	16.7		
1678	72	47	205	216	842	296	3.71	خدمات الإسكان والإيواء.
100.0	4.3	2.8	12.2	12.9	50.2	17.6		
1678	68	54	252	235	778	291	3.62	قطاع خدمات المطاعم (الأكل والشرب).
100.0	4.1	3.2	15.0	14.0	46.4	17.3		
1678	52	146	382	156	695	247	3.32	خدمات النقل في مكة والمشاعر المقدسة.
100.0	3.1	8.7	22.8	9.3	41.4	14.7		

المجموع	تقييم مستوى تقديم الخدمة						المتوسط الحسابي	الخدمة
	بدون إجابة	لست راضياً إطلاقاً	لست راضياً	ليس لدي رأي	راضٍ	راضٍ بشكل كبير		
1678	44	23	117	191	653	650	4.10	الخدمات الأمنية.
100.0	2.6	1.4	7.0	11.4	38.9	38.7		
1678	42	34	117	357	699	429	3.84	خدمات وزارة الحج والعمرة.
100.0	2.5	2.0	7.0	21.3	41.7	25.6		
1678	28	30	115	222	746	537	4.00	الخدمات داخل مرافق الحرم المكي.
100.0	1.7	1.8	6.9	13.2	44.5	32.0		
1678	134	59	238	263	650	334	3.62	إجراءات السفر والدخول إلى المملكة.
100.0	8.0	3.5	14.2	15.7	38.7	19.9		
1678	56	220	361	212	615	214	3.15	خدمات الاتصالات والإنترنت.
100.0	3.3	13.1	21.5	12.6	36.7	12.8		
1678	66	55	145	310	714	388	3.77	مؤسسة الطوافة /الحملة.
100.0	3.9	3.3	8.6	18.5	42.6	23.1		
1678	103	85	184	387	675	244	3.51	خدمات البنوك الصرافة.
100.0	6.1	5.1	11.0	23.1	40.2	14.5		
1678	66	30	157	321	688	416	3.81	خدمات التوعية.
100.0	3.9	1.8	9.4	19.1	41.0	24.8		
1678	57	28	120	311	718	444	3.88	خدمات الأعمال التطوعية.
100.0	3.4	1.7	7.2	18.5	42.8	26.5		

يُلاحظ من النتائج تباين واضح في الرضا عن مستوى الخدمات، هذا التباين يدعو القطاعات المعنية- التي متوسط الرضا عنها منخفض- إلى الاهتمام بها، وتطوير مستوى خدماتها.

• العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية والرضا من قطاع تقديم الخدمة:

وبالنظر إلى العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ودرجة الرضا أظهرت النتائج أنَّ هناك شبه إجماع لدى جميع فئات الحُجاج بالرضا المرتفع عن الخدمات الأمنية، وكان أعلى متوسط لدى فئة حُجاج الدول العربية بمتوسط (4.45) من (5.00)، كما هو موضح في الجدول رقم (2)-

(26). في الجانب الآخر يبدو أيضاً أن هناك شبه إجماع على تدني مستوى خدمة الاتصالات والإنترنت، وكان أقل متوسط (2.88)، لدى حُجَّاج دول جنوب آسيا.

جدول رقم (2-26)

العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى الرضا من قطاع تقديم الخدمة

الخدمات داخل مرافق الحرم المكي	خدمات وزارة الحج والعمرة	الخدمات الأمنية	خدمات النقل في مكة والمشاعر المقدسة	قطاع خدمات المطاعم (الأكل والشرب)	خدمات الإسكان والإيواء	النظافة العامة	قطاعات الخدمات الصحية	الجنسية	
4.22	4.08	4.45	3.45	3.58	3.75	3.09	3.80	المتوسط الحسابي	سعودي
523	520	521	510	491	496	519	499	التكرار	
4.32	4.13	4.33	3.34	3.89	3.97	3.63	3.85	المتوسط الحسابي	عرب
303	290	291	295	296	296	302	294	التكرار	
4.03	3.80	4.16	3.04	3.93	3.91	4.26	4.16	المتوسط الحسابي	جنوب آسيا
291	291	289	291	290	291	291	291	التكرار	
3.34	3.35	3.36	3.18	3.16	3.30	2.98	3.36	المتوسط الحسابي	آسيا
251	254	253	251	252	244	250	253	التكرار	
4.05	3.94	4.12	3.67	3.77	3.80	3.89	3.97	المتوسط الحسابي	إفريقيا
116	115	116	114	116	116	116	115	التكرار	
3.56	3.25	3.52	3.24	3.31	3.25	2.79	3.41	المتوسط الحسابي	تركيا وأوروبا وأمریکا وأستراليا
155	155	153	154	154	152	154	156	التكرار	
4.00	3.84	4.09	3.31	3.62	3.71	3.41	3.78	المتوسط الحسابي	المجموع
1639	1625	1623	1615	1599	1595	1632	1608	التكرار	

تابع جدول رقم (2-26)
العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى الرضا

الجنسية	إجراءات السفر والدخول إلى المملكة	خدمات الاتصالات والإنترنت	مؤسسة الطوافة / الحملة	خدمات البنوك الصرافة	خدمات التوعية	خدمات الأعمال التطوعية
سعودي	المتوسط الحسابي	3.72	2.98	4.14	3.12	4.09
	التكرار	414	515	513	494	516
عرب	المتوسط الحسابي	3.69	3.56	3.72	3.84	4.13
	التكرار	305	288	282	266	289
جنوب آسيا	المتوسط الحسابي	4.01	2.88	3.67	3.90	4.04
	التكرار	289	291	290	291	291
آسيا	المتوسط الحسابي	3.05	3.22	3.27	3.34	3.29
	التكرار	254	250	253	248	248
إفريقيا	المتوسط الحسابي	3.91	3.53	4.05	3.96	3.92
	التكرار	116	115	112	114	114
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	المتوسط الحسابي	3.24	3.03	3.38	3.44	3.30
	التكرار	157	153	151	152	151
المجموع	المتوسط الحسابي	3.62	3.15	3.77	3.51	3.88
	التكرار	1535	1612	1601	1565	1609

ويعكس التباين في مستوى الرضا نحو الخدمة تباين المستوى المعيشي بين مناطق دول الحجاج الجغرافية. فعلى سبيل المثال: بينما كان الرضا مرتفعاً في موضوع النظافة لدى فئة حجاج جنوب آسيا 4.26، نرى أنه منخفض جداً (2.79) لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا.

خامساً: تقييم مدة تقديم الخدمة

تعتبر مدة تقديم الخدمة أحد المتغيرات التي تسهم في تكوين انطباع حسن لدى متلقيها. وقد تمَّ تحديد سبعة مواقف يعتبر فيها الزمن مهماً، منها: إجراءات الجوازات في منفذ الدخول، واستلام الأمتعة، والطواف والسعي. وقد تم قياسها زمنياً في ثلاثة مستويات: سريعة، ومناسبة، وبطيئة. وقد أظهرت النتائج أن الأقل (الإبطاء) متوسط كان إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول (حُجَّاج الخارج) بمتوسط (1.39)، أما الأعلى (الاسرع) فكان الطواف والسعي (2.15)، كما هو موضح في جدول رقم (27-2).

جدول رقم (27-2)

تقييم مدة زمن تقديم الخدمة

المجموع	ترتيب الأولوية				التكرارات والنسب	المتوسط الحسابي	الخدمة
	بدون إجابة	بطيئة	مناسبة	سريعة			
1678	339	211	564	564	التكرار	1.39	إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول (حُجَّاج الخارج).
100.0	20.2	12.6	33.6	33.6	النسبة		
1678	434	313	578	353	التكرار	1.46	إجراءات الدخول إلى مكة المكرمة (حُجَّاج الداخل).
100.0	25.9	18.7	34.4	21.0	النسبة		
1678	130	358	900	290	التكرار	1.89	استلام الأمتعة.
100.0	7.7	21.3	53.6	17.3	النسبة		
1678	215	272	723	468	التكرار	1.63	الرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة.
100.0	12.8	16.2	43.1	27.9	النسبة		
1678	83	483	801	311	التكرار	2.00	إجراءات استلام السكن.
100.0	4.9	28.8	47.7	18.5	النسبة		
1678	35	404	814	425	التكرار	1.95	النفرة من عرفات.
100.0	2.1	24.1	48.5	25.3	النسبة		
1678	30	505	943	200	التكرار	2.15	الطواف والسعي.
100.0	1.8	30.1	56.2	11.9	النسبة		

ويلاحظ من النتائج انخفاض المتوسطات في زمن تقديم الخدمات، مثل منفذ الدخول سواء في المطار أو إلى مدينة مكة المكرمة. إن مثل هذه المواقع تمثل إحدى النقاط الأولى التي يلتقي فيها الحاج بالجهات الرسمية في المملكة، في تجربة الحج (First Contact Point). هذه النقاط تعدُّ من النقاط الأساسية في بناء السمعة والصورة الذهنية لدى الحاج، والتي يظلُّ أثرها في ذهنه، وينعكس على بقية تقييمه للتجربة. وعادة ما تهتم الدول بمنافذ الدخول إليها خصوصاً في المطارات؛ لنقل صورة ذهنية إيجابية عنها لدى الزوار؛ لذا فإنَّ تطوير هذه المنافذ ينبغي أن يكون من أولويات التطوير في خدمات الحج والعمرة.

• العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومدة تقديم الخدمة:

للتعرُّف على العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وتقييم زمن تقديم الخدمة، تم إجراء مقارنة المتوسطات الحسابية. وقد أظهرت النتائج أن حُجَّاج أسيا هم أكثر فئة قيِّمت خدمة إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول (حُجَّاج الخارج) بأنها بطيئة، كذلك زمن النفرة من عرفات بمتوسط (1.86). كما هو موضح في الجدول رقم (2-28).

جدول رقم (2-28)
العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وزمن تقديم الخدمة

الجنسية	إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول (خجج الخارج)	إجراءات الدخول إلى مكة المكرمة (خجج الداخل)	استلام الأمتعة	الرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة	إجراءات استلام السكن	النفرة من غرفات	الطواف والسعي
سعودي	م	2.20	2.23	2.35	2.06	2.51	2.19
	ت	206	466	429	344	469	512
عرب	م	1.75	2.10	2.12	1.93	2.29	1.96
	ت	307	180	299	303	306	307
جنوب آسيا	م	1.65	1.62	1.97	1.63	1.66	1.89
	ت	292	92	290	291	292	289
آسيا	م	1.51	1.71	1.84	1.96	1.94	1.86
	ت	256	243	256	254	255	255
إفريقيا	م	1.95	1.97	1.89	1.90	2.00	2.04
	ت	114	113	112	114	112	115
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	1.47	1.59	1.62	1.55	1.72	1.72
	ت	156	141	152	150	149	155
المجموع	م	1.73	1.97	2.04	1.86	2.11	1.99
	ت	1331	1235	1538	1456	1583	1636

سادساً: أولويات التطوير

تضمنت استبانة الدراسة الطلب من أفراد عينة الدراسة تحديد أولويات التطوير التي يتطلعون إلى أن تهتم بها جهات الاختصاص في مكة لتسهيل مناسك الحج في السنوات الخمس القادمة. وقد تم وضع ستة مجالات لترتيبها من حيث الأولوية. وأظهرت النتائج بناء على متوسط الإجابة كما هو مبين في الجدول رقم (29-2)، مع ملاحظة أن المتوسط المنخفض هو الأكثر أولوية نظراً لطبيعة المقياس المستخدم.

وقد جاء الاهتمام بتطوير خدمات المواصلات والنقل في المرتبة الأولى بمتوسط (2.31)، تلاه الخدمات الطبية بمتوسط (2.32)، ثم مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه) بمتوسط (2.50)، والإسكان، بمتوسط (2.74)، وخدمات مؤسسات الطوافة الأهلية/ ومؤسسات وشركات حجاج الداخل بمتوسط (2.84)، وأخيراً خدمات الإعاشة بمتوسط (3.06).

جدول رقم (29-2)
أولويات التطوير

الخدمة	الأول		الثاني		الثالث		الرابع		الخامس		السادس		المتوسط
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
المواصلات	695	42.7	369	22.7	213	13.1	164	10.1	95	5.8	93	5.7	2.31
الطبية	679	49.2	205	14.8	165	11.9	138	10.0	98	7.1	96	7.0	2.32
النظافة	735	45.0	264	16.2	189	11.6	140	8.6	138	8.5	166	10.2	2.50
السكن	489	30.2	344	21.2	250	15.4	276	17.0	159	9.8	103	6.4	2.74
المؤسسات	462	29.0	328	20.6	319	20.0	158	9.9	135	8.5	192	12.0	2.84
الإعاشة	416	25.8	320	19.9	219	13.6	253	15.7	209	13.0	194	12.0	3.06

إن موضوع المواصلات لا شك أنه من أهم الأمور التي قد تزعج أي قادم للحج؛ بسبب ظرف الزمان والمكان. وفيما يتعلق ببقية الخدمات التي أشار أفراد العينة لها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المخططين والمشرفين على إدارة الحج.

سابعاً: الانطباع العام عن الخدمات

نعرض أدناه نتائج السؤال الخاص بالتقييم العام لمستوى الخدمة، بالإضافة لمجموعة من الأسئلة المفتوحة حول انطباع الحاج العام عن الخدمات وشعوره، وأفضل وأسوأ ما مرَّ به من تجربة في فترة وجوده في المملكة، وذلك على النحو التالي:

1- التقييم العام لمستوى الخدمة

أظهرت النتائج أنَّ متوسط تقييم مستوى الخدمة بشكل عام كان (3.14) من أعلى قيمة (4.00) (ممتاز)، وكانت نسبة الذين أخذوا بهذه النسبة 29.3%، وأما نسبة من قيمها بمستوى جيد 56.6%، ومن قيمها بمستوى ضعيف فكانت 12.5%، وضعيف جداً كانت النسبة محدودة في حدود 1.6%، كما هو موضح في جدول رقم (2-30).

جدول رقم (2-30)

تقييم مستوى الخدمة العام

النسبة	التكرار	الحالة
29.0%	486	ممتاز
56.0%	939	جيد
12.3%	207	ضعيف
1.6%	27	ضعيف جداً
98.9%	1659	المجموع
1.1%	19	النظام
100.0%	1678	المجموع

ويبدو من النتائج أن التقييم العام كان في الغالب حول رقم قيمة المتوسط العام؛ مما يؤكد أهمية الاهتمام بتطوير جودة الخدمات.

2- العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى الخدمة العام:

تظهر النتائج بدراسة العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى جودة الخدمة العام، أن السعوديين هم أكبر فئة أعطت تقييماً ممتازاً بنسبة 43.2%، وأقل معدل في فئة التقييم الممتاز كان ضمن مجموعة حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا بنسبة 5.1%، ومن اللافت أن تقييم حجاج آسيا كان منخفضاً أيضاً، ونسبة من قيّموا الخدمة بممتاز منهم هي فقط 5.5%. ويظهر الجدول رقم (2-31) بقية فئات التقييم.

جدول رقم (2-31)

العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى الخدمة

المجموع	المتوسط الحسابي	مستوى الخدمات				الجنسية
		ضعيفة جداً	ضعيفة	جيدة	ممتازة	
523	3.33	12	30	255	226	سعودي
%100.0		%2.3	%5.7	%48.8	%43.2	
311	3.21	4	35	164	108	عرب
%100.0		%1.3	%11.3	%52.7	%34.7	
288	3.27	1	18	172	97	جنوب آسيا
%100.0		%0.3	%6.3	%59.7	%33.7	
254	2.81	6	50	184	14	آسيا
%100.0		%2.4	%19.7	%72.4	%5.5	
115	3.22	0	2	86	27	إفريقيا
%100.0		%0.0	%1.7	%74.8	%23.5	
156	2.54	4	72	72	8	تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا
%100.0		%2.6	%46.2	%46.2	%5.1	
1647	3.13	27	207	933	480	المجموع
%100.0		%1.6	%12.6	%56.6	%29.1	
%100.0		%100.0	%100.0	%100.0	%100.0	

3- الشعور حول مستوى الخدمات:

كما هو موضح في الجدول رقم (2-32) عادةً ما يضع الفرد تصوُّراً عما يتوقعه عند تغيير بيئته في حالة السفر، هذا التوقع يحمل شعوراً، وعند محاولة استجلاء هذا الأمر مقارنة بالواقع الفعلي بعد التجربة يظهر الاختلاف أو التطابق أو التقارب بين التوقع والواقع. حاولت الدراسة استجلاء هذا الأمر لدى أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أنَّ هناك تقارباً بين من عبَّروا عن التجربة بأنها مثل المتوقع، أو أنها أفضل من المتوقع بواقع أكثر من ثمانية من كل عشرة، أما من وصفوها بأنها أسوأ فكانت نسبتهم 15.3%.

جدول رقم (2-32)

الشعور حول مستوى الخدمات

النسبة	التكرار	مستوى الخدمة
41.7%	699	مثلما كنت أتوقع.
40.6%	682	أفضل مما كنت أتوقعها.
14.8%	249	أسوأ مما كنت أتوقعها.
2.9%	48	بدون إجابة.
100.0%	1678	المجموع

4- العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية والشعور حول مستوى الخدمات:

بالنظر للعلاقة النسبية بين منطقة الحاج الجغرافية والشعور، تظهر النتائج نسبة شعور حُجَّاج آسيا بأنها مثلما توقعوا وكانت هي الأعلى 71.0%، وأمَّا مَنْ رأوا أنها كانت أفضل ممَّا توقعوا فهم الحُجَّاج القادمون من دول إفريقيا بنسبة 67.0%. وجاءت أعلى نسبة لمن وصفوا الشعور بأنه أسوأ من المتوقع 25.7%، فهي من قبل حُجَّاج دول تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا. انظر جدول رقم (2-33).

جدول رقم (2-33)
العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية والشعور

المجموع	مستوى الخدمات			البلد
	أسوأ مما كنت أتوقعها	أفضل مما كنت أتوقعها	مثلما كنت أتوقع	
504	74	262	168	سعودي
%100.0	%14.7	%52.0	%33.3	
%31.1	%29.8	%38.7	%24.2	
304	46	153	105	عرب
%100.0	%15.1	%50.3	%34.5	
%18.8	%18.5	%22.6	%15.2	
288	52	117	119	جنوب آسيا
%100.0	%18.1	%40.6	%41.3	
%17.8	%21.0	%17.3	%17.2	
255	35	39	181	آسيا
%100.0	%13.7	%15.3	%71.0	
%15.8	%14.1	%5.8	%26.1	
115	2	77	36	إفريقيا
%100.0	%1.7	%67.0	%31.3	
%7.1	%0.8	%11.4	%5.2	
152	39	29	84	تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا
%100.0	%25.7	%19.1	%55.3	
%9.4	%15.7	%4.3	%12.1	
1618	248	677	693	المجموع
%100.0	%15.3	%41.8	%42.8	
%100.0	%100.0	%100.0	%100.0	
%100.0	%15.3	%41.8	%42.8	

هذه النتيجة جاءت نتيجة مستوى المعيشة في دولة الحاج، فحجاج إفريقيا يرون أنها أفضل من توقعاتهم، أمّا حجاج دول تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا فيرون أنها دون المتوقع.

5- أفضل ذكرى في الحج:

كان هذا السؤال مفتوحاً (ما أفضل ذكرى تحملها في مناسبة الحج هذا العام؟)، وترك لأفراد العينة التعبير عنه كما يرغبون، وقد علق على هذه الفقرة 773 مبحوثاً، أي ما يقرب من خمسين في المئة من عينة الدراسة، وقد أظهرت النتائج- بعد تصنيف الرأي إلى فئات- أن الغالبية 45.27%، أشاروا إلى روحانية الحج، وهذا كان أمراً طبيعياً جداً فالحج هو هدف هذه الألف من قدموا إلى مكة وبيت الله الحرام. وجاء بعده الأمن والأمان بنسبة 13.32%، ويوضح الجدول رقم (2-34) إجابات المبحوثين مرتبة حسب تكرار ذكرها.

جدول رقم (2-34)

أفضل ذكرى تحملها من الحج

النسبة	التكرار	الذكرى
45.27%	350	روحاني
16.81%	130	الأمن والأمان
13.32%	103	تنظيمي
8.15%	63	عام
7.24%	56	التعامل
3.36%	26	مواصلات (القطار)
3.23%	25	السكن (الحملة)
1.81%	14	الخدمات
0.78%	6	لا يوجد إيرانيون.
100%	773	المجموع

6- أسوأ ذكرى في الحج:

سؤال الذكرى المفضلة قابله سؤال عن الذكرى السيئة بما نصُّه: ما أسوأ شيء مرَّ عليك خلال أداء مناسك الحج هذا العام؟ وقد أظهر تصنيف إجابات هذا السؤال أنَّ هناك أربع خدمات هي الأكثر تكراراً، وهي تنازلياً: المواصلات بنسبة 25.81%، ثم الزحام 21.23%، ثم النظافة 20.20%، ثم سكن الحملة 15.48%. ويظهر الجدول رقم (2-35). نسبة بقية الخدمات التي ذكرها المبحوثون.

جدول رقم (2-35)
أسوأ شيء واجهته خلال الحج

الذكرى	التكرار	النسبة
المواصلات	175	25.81%
الزحام	144	21.23%
النظافة	137	20.20%
سكن الحملة	105	15.48%
خدمي: الصرافة دورات المياه...	54	7.96%
الأمن	17	2.50%
إجراءات مطار	16	2.35%
الصحة	10	1.47%
التوعية	9	1.32%
التعامل	7	1.03%
الاتصالات	4	0.58%
المجموع	678	100%

ما تمت الإشارة إليه كأسوأ تجربة في الحج ليس مستغرباً، وهي قد تكون سمة من سمات الحج، حيث إن تجمع هذا العدد الكبير في أماكن محددة وزمن محدد هو ما يخلق هذا الشعور، وفي الوقت نفسه يدعو القائمين على الخدمات إلى السعي في تحسينها، وتحقيق رضا أكبر للحجاج عن خدماتهم.

ثامناً: التطلّعات المستقبلية

طُلب من عينة الدراسة كتابة عبارة مفتوحة للتعبير عن تطلّعاتهم المستقبلية لما يُمكن أن يكون في المستقبل من خدمات لتسهيل أداء الحج. وقد أظهرت النتائج بعد تصنيفها إلى فئات أن هناك تركيزاً على أمور، مثل: تطوير المواصلات 35.57%، وبعض الخدمات العامة مثل الصرافة والتسوّق 22.55%، كما هو مبين في الجدول رقم (2-36).

جدول رقم (2-36)
مجالات التطوير المستقبلية

النسبة	التكرار	العنصر
35.57%	265	تطوير التنقل والمواصلات.
22.55%	168	تطوير خدمات: الصرافة، والتسوق والعاملين، ودورات المياه.
12.75%	95	التنظيم.
9.79%	73	الاهتمام بالنظافة.
8.32%	62	السكن.
3.35%	25	تكثيف التوعية والإرشاد.
3.08%	23	النظر في تكلفة الحج، فهي مرتفعة.
2.41%	18	تحسين إجراءات المطار.
1.74%	13	الاهتمام بالخدمات الصحية.
0.40%	3	السماح بالحج كل عام.
100%	745	المجموع

كان متوقعاً أن يُقدّم أفراد العينة مقترحاتٍ جديدةً، لكن يبدو أن الطلب على تطوير الخدمات كان هو هاجس المشاركين في الإجابة على الاستبانة.

تاسعاً: النصيحة لمُقدمي الخدمة

ثلاث خدمات أساسية، هي: المواصلات 27.65%، والنظافة 22.12%، والتنظيم 19.46%. طالب المبحثون بأن يتم الاهتمام بتطويرها وتحسين وتجويد خدماتها، كما هو موضح في الجدول رقم (37-2).

جدول (37-2)

النصيحة التي قدمها الحجاج

النصيحة	التكرار	النسبة
نظافة	100	22.12%
تنظيم	88	19.46%
توعية	20	4.42%
سكن	20	4.42%
معاملة	14	3.09%
صحي	7	1.54%
عام	27	5.97%
إجراءات مطار	8	1.76%
خدمات	39	8.62%
مواصلات	125	27.65%
تخفيض تكاليف	4	0.88%
المجموع	452	100%

الفصل الثاني

نتائج عينة المُعتمِرِينَ

الفصل الثاني

نتائج عينة المُعتمِرِينَ

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة المسحية التي طُبِّقَت على المُعتمِرِينَ في الربع الأول من عام 1438هـ. والفصل مقسم لعدة فقرات بحسب أهداف الدراسة. وسيتم عرض النتائج إحصائياً في جداول وأشكال بيانية، بعرض التكرار والنسبة المئوية لكل متغير فئوي من المتغيرات المستهدفة، وكذلك المتوسطات الحسابية للمقاييس المستمرة (المتدرجة). وفيما يتعلق بالعلاقات بين متغيرات القياس المستقلة والمعتمدة فسيتم استخدام الجداول المركبة (Crosstab). بلغ مجموع أفراد عينة المُعتمِرِينَ المكتملة بياناتهم، والتي خضعت للتحليل (1502) استبانة.

أولاً: المعلومات الأساسية لعينة المُعتمِرِينَ

1- الجنسية:

تضمنت العينة أكثر من ثلاثين جنسية، وتوزعت على جميع دول العالم، ممثلة للمناطق الجغرافية المستهدفة في الدراسة. ونظراً لتعدد الجنسيات والرغبة في دراسة علاقتها بمتغيرات الدراسة فقد تم إعادة توزيعها وفق المنطقة الجغرافية. ويتضح من الجدول رقم (2-38)، والشكل رقم (2-18)، أن 16.6% من أفراد العينة كانوا من السعوديين،

و83.5% من غير السعوديين، وهذا التوزيع قريب من النسبة المستهدفة. أما المُعتمِرون من الدول العربية فقد كانت نسبتهم 12%، ومن جنوب آسيا 22.4%، ومن آسيا 22.4%، وإفريقيا 14.7%، ومن تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا 12%.

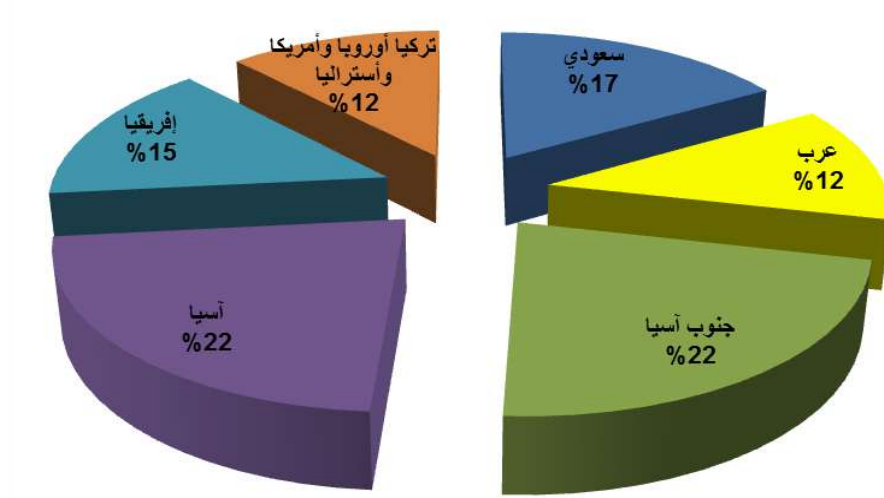
جدول رقم (2-38)

توزيع عينة المُعتمِرين على مناطق العالم

النسبة	التكرار	المنطقة الجغرافية
16.6%	234	سعودي
12.0%	169	عرب
22.4%	316	جنوب آسيا
22.4%	317	آسيا
14.7%	208	إفريقيا
12.0%	169	تركيا أوروبا وأمريكا وأستراليا
100.0%	1413	المجموع

شكل رقم (2-18)

توزيع عينة المُعتمِرين على مناطق العالم



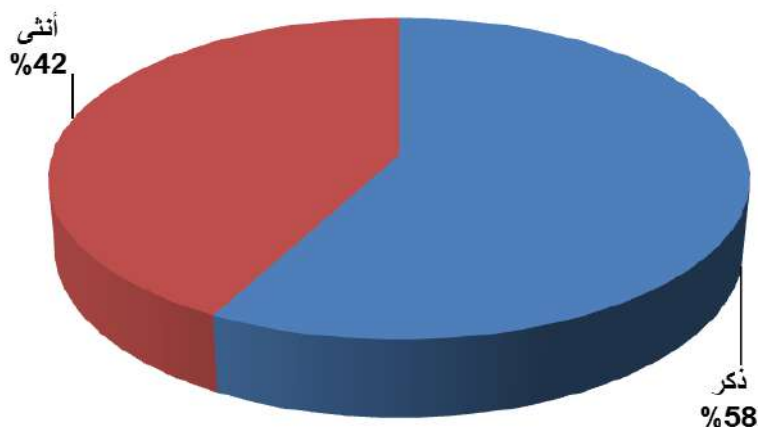
2- الجنس:

أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (2-39)، والشكل رقم (2-19)، أن 57.7% من المُعتمدين في عينة الدراسة هم من الذكور، مقابل 42.3% من الإناث، وهذا يتطابق تقريباً مع التوزيع المستهدف.

جدول رقم (2-39)
توزيع عينة المُعتمدين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	826	57.7%
أنثى	606	42.3%
المجموع	1432	100.0%

شكل رقم (2-19)
توزيع عينة المُعتمدين حسب الجنس



3- المؤهل التعليمي:

توضح النتائج أن 43.1% من أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية أو دبلوماً، و8.8% من حملة الشهادات العليا، أما بقية أفراد العينة فهم من حملة الشهادة الثانوية أو أقل، كما هو موضح في الجدول رقم (2-40)، والشكل رقم (2-20). وهذه النتيجة تتطابق مع نتائج عينة الحج.

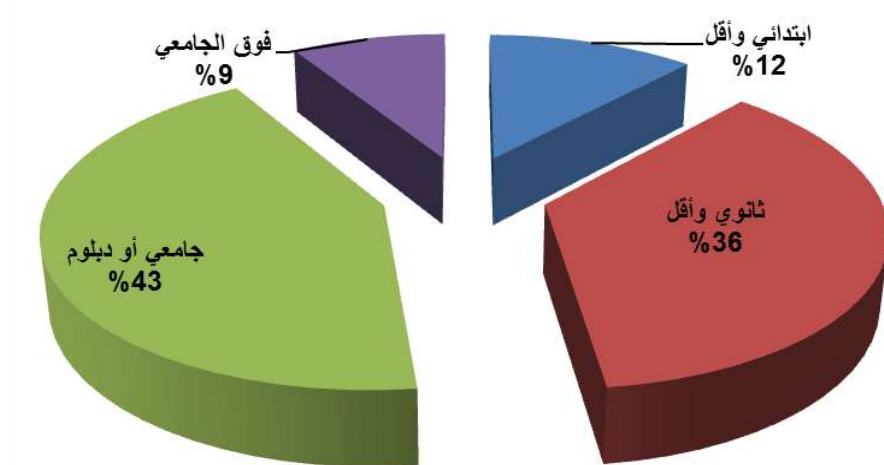
جدول رقم (2-40)

توزيع عينة المُعتمريين حسب المؤهل التعليمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
%11.8	169	ابتدائي وأقل
%36.3	521	ثانوي وأقل
%43.1	620	جامعي أو دبلوم
%8.8	127	فوق الجامعي
%100.0	1437	المجموع

شكل رقم (2-20)

توزيع عينة المُعتمريين حسب المؤهل التعليمي



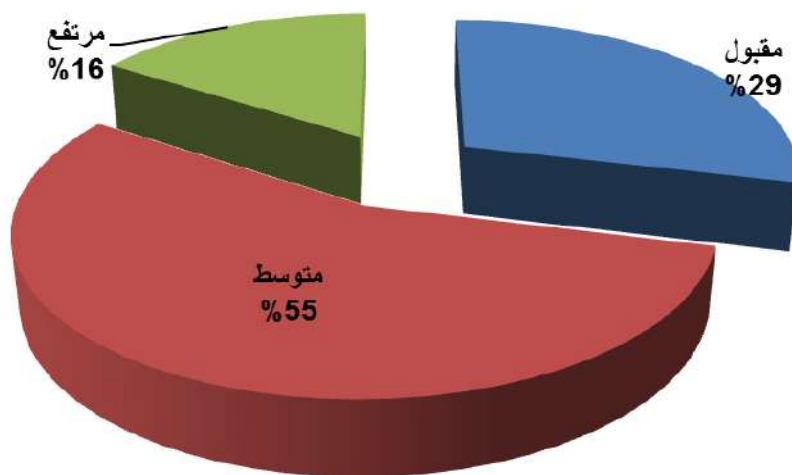
4- متوسط الدخل الشهري:

نظراً لتفاوت مستوى المعيشة بين دول العالم المتعددة، فقد كان السؤال عن متوسط الدخل بصيغة "متوسط الدخل الشهري (حسب وضعك المعيشي)". وقد أظهرت النتائج أن ما يتجاوز نصف أفراد العينة 55.3%، ذكروا أن دخلهم متوسط، و28.8% قالوا أنه مقبول، أما فئة (مرتفع) فقد كانت نسبتها 15.8%، كما هو مبين في الجدول رقم (2-41)، والشكل رقم (2-21).

جدول رقم (2-41)
توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب متوسط الدخل

متوسط الدخل	التكرار	النسبة
مقبول	403	28.8%
متوسط	773	55.3%
مرتفع	221	15.8%
المجموع	1397	100.0%

شكل رقم (2-21)
توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب متوسط الدخل



5- الحالة الاجتماعية:

تظهر النتائج أن نسبة المتزوجين بين أفراد العينة كانت هي الأعلى، بواقع أربعة من كل خمسة أشخاص 76.8%، وكانت نسبة العُزَّاب 14.7%، والأرامل بنسبة 3.2%، كما هو موضح في الجدول رقم (2-42)، والشكل رقم (2-22).

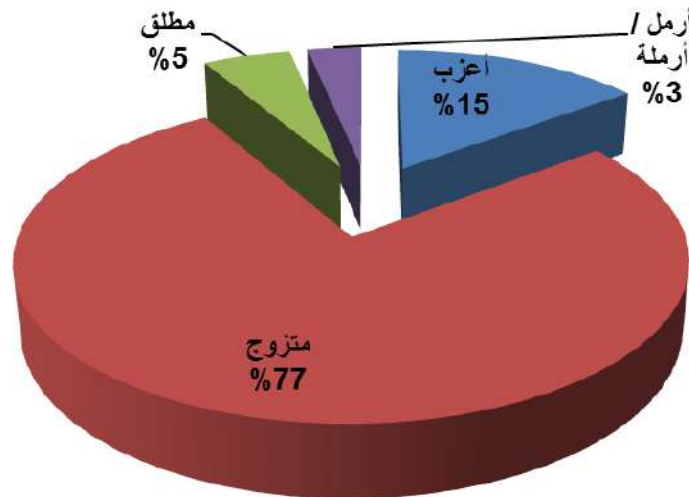
جدول رقم (2-42)

توزيع عينة المُعتمريين حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
14.7%	219	أعزب
76.8%	1141	متزوج
5.2%	78	مطلق
3.2%	48	أرمل / أرملة
100.0%	1486	المجموع

شكل رقم (2-22)

توزيع عينة المُعتمريين حسب الحالة الاجتماعية



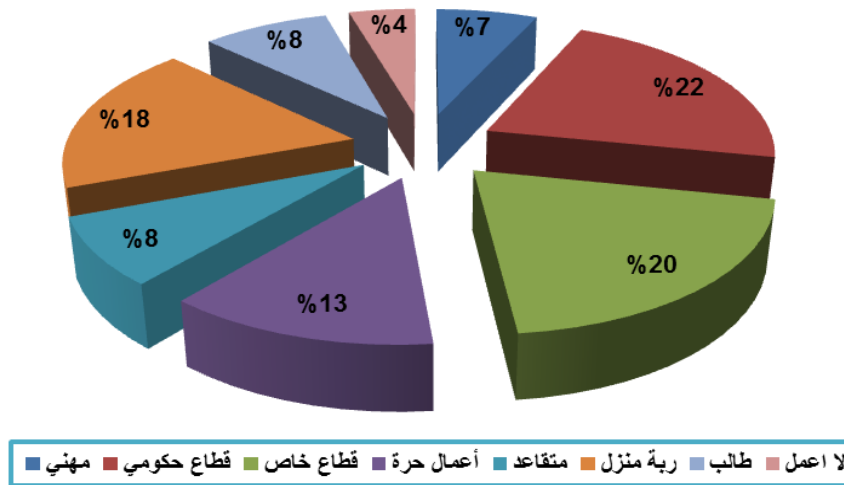
6- نوع العمل الحالي:

تركز نوع العمل بالنسبة لأفراد عينة الدراسة بما يقرب واحد من كل خمسة في أحد القطاعين: الحكومي أو الخاص، بواقع 21.5%، و20.1%، على التوالي، تلاهما ربة المنزل بنسبة 18%، كما هو موضح في جدول رقم (2-43) والشكل رقم (2-23).

جدول رقم (2-43)
توزيع عينة المُعتمَرين حسب نوع العمل

النسبة	التكرار	نوع العمل
%6.7	100	مهني
%21.5	320	قطاع حكومي
%20.1	298	قطاع خاص
%12.6	187	أعمال حرة
%8.1	121	متقاعد
%18.0	268	ربة منزل
%8.4	125	طالب
%4.4	66	لا اعمل
%100.0	1485	المجموع

شكل رقم (2-23)
توزيع عينة المُعتمَرين حسب نوع العمل



7- العمر:

أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة من متوسطي العمر في الفئة العمرية (30 - 39) بنسبة 27.1%، والفئة العمرية (40 - 49) بنسبة 27.3%، أما فئة العمر (18 - 29) فكانت نسبتها 19.2%، وفئة (60 وأكثر) فقد كانت 7.6%، كما يظهر ذلك في الجدول رقم (2-44)، والشكل رقم (2-24).

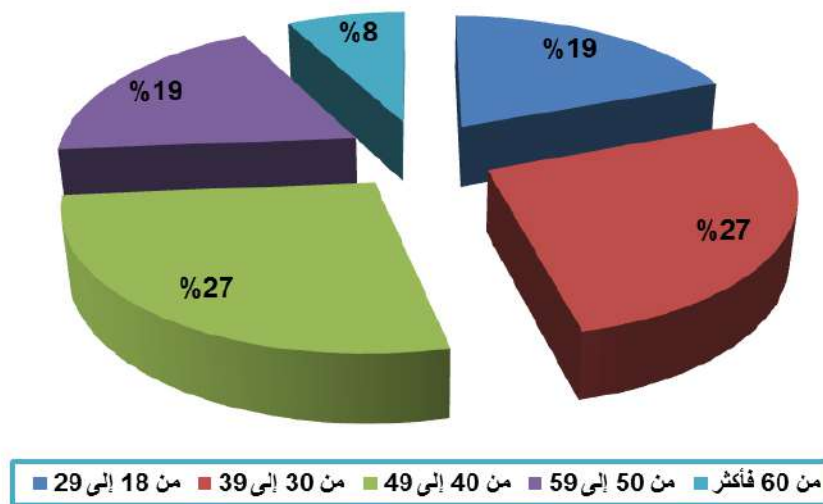
جدول رقم (2-44)

توزيع عينة المُعتمريين حسب العمر

النسبة	التكرار	العمر
%19.2	286	من 18 إلى 29
%27.1	404	من 30 إلى 39
%27.3	407	من 40 إلى 49
%18.8	281	من 50 إلى 59
%7.6	114	من 60 فأكثر
%100.0	1492	المجموع

شكل رقم (2-24)

توزيع عينة المُعتمريين حسب العمر



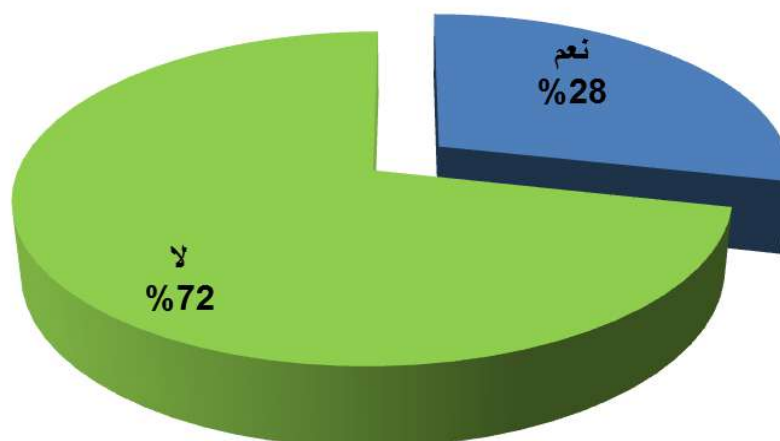
8- المعارف في المملكة:

تضمنت استبانة الدراسة سؤالاً عما إذا كان المُعتمِر له معارف أو أقارب في السعودية، وقد أظهرت النتائج أن ما يقرب من ربع أفراد العينة %28.5 قالوا: نعم، كما هو موضح في الجدول رقم (2-25) والشكل رقم (2-25).

جدول رقم (2-45)
توزيع عينة المُعتمَرين حسب وجود أقارب
ومعارف لهم بالمملكة

وجود أقارب ومعارف بالمملكة	التكرار	النسبة
نعم	413	%28.5
لا	1034	%71.5
المجموع	1447	%100.0

شكل رقم (2-25)
توزيع عينة المُعتمَرين حسب وجود أقارب ومعارف لهم بالمملكة



إنَّ قاصدي العمرة يمكن وصفهم ديموغرافياً بأنهم (ذكور وإناث) من متوسطي المستوى التعليمي، ومتوسطي الدخل، ومن المتزوجين في الغالب، وأعمارهم متوسطة، ويعملون في القطاعين العام والخاص. ويعتبر هذا التوزيع طبيعياً، ومناسباً لاستجلاء آرائهم لتقييم مستوى جودة الخدمات، والرضا عنها، وتطلعاتهم المستقبلية لما يرغبون في أن تكون عليه.

ثانياً: تجربة العمرة

1- عدد مرات العمرة السابقة:

تم السؤال عن عدد مرات أداء العمرة خلال السنوات الثلاث الماضية؛ وقد أظهرت النتائج أن الذين يعتمرون لأول مرة كانت نسبتهم 67.8%، مقابل. أما من أدوها للمرة الثانية فكانت نسبتهم 13.1%، ومن أدوا العمرة لثلاث مرات أو أكثر فكانت نسبتهم 19.1%، كما هو موضح في الجدول رقم (2-46).

جدول رقم (2-46)
عدد مرات العمرة السابقة

النسبة	التكرار	عدد مرات العمرة السابقة
67.8%	1013	يعتمرون لأول مرة
13.1%	196	المرة الثانية
19.1%	286	أكثر من ثلاث مرات
100.0%	1495	المجموع

2- أداء فريضة الحج قبل هذه العمرة:

منذ السماح للمسلمين (1422هـ) بأداء العمرة للراغبين معظم شهور السنة، أصبح كثيرٌ منهم يؤدون فريضة العمرة مستقلة دون الانتظار للحج. ومن أجل التعرف على أداء فريضة الحج في السابق لدى أفراد عينة الدراسة، أظهرت النتائج أن 35.9% من المُعتمِرين سبق لهم أن أدوا فريضة الحج، مقابل 64.1% لم يسبق لهم أدائها، كما هو موضح في الجدول رقم (2-47).

جدول رقم (2-47)
أداء فريضة الحج قبل هذه العمرة

النسبة	التكرار	أداء فريضة الحج قبل هذه العمرة
35.9%	533	نعم
64.1%	950	لا
100.0%	1483	المجموع

3- وسيلة القدوم لأداء العمرة:

أظهرت النتائج أن غالبية المُعْتَمِرِينَ كانت وسيلة قدومهم لأداء العمرة الطائرة بنسبة 79.9%، ثم السيارة بنسبة 10.6%، أما بقية وسائل المواصلات فقد كانت نسبتهم محدودة، كما هو موضح في الجدول رقم (2-48).

جدول رقم (2-48)
وسيلة القدوم للعمرة

النسبة	التكرار	وسيلة القدوم لأداء العمرة
79.9%	1180	طائرة
1.6%	23	باخرة
10.6%	157	سيارة
5.8%	85	باص
1.6%	24	أكثر من وسيلة
5.0%	8	أخرى
100.0%	1477	المجموع

4- جهة القدوم:

أظهرت النتائج فيما يتعلق بجهة القدوم لأداء العمرة بأن 74.3% قدموا لأداء العمرة من خارج المملكة، مقابل 25.7% من خارج المملكة كما هو موضح في الجدول رقم (2-49)، وهذا هو التوزيع الذي كان مستهدفاً في عينة الدراسة.

جدول رقم (2-49)

جهة القدوم للعمرة

النسبة	التكرار	جهة القدوم
25.7%	360	من داخل المملكة
74.3%	1042	من خارج المملكة
100.0%	1402	المجموع

5- مكان الإقامة في مكة:

أظهرت النتائج أن غالبية المُعتمِرِين 81.8% يقيمون في الفنادق، و7.9% يقيمون في سكن مؤسسة/ شركة العمرة، كما هو موضح في الجدول رقم (2-50).

جدول رقم (2-50)

مكان إقامة المُعتمِرِين

النسبة	التكرار	إقامة المُعتمِرِين
5.5%	82	سكن خاص
7.9%	118	سكن شركة/ مؤسسة العمرة
81.8%	1220	فندق
3.7%	55	لا أحتاج سكناً.
1.1%	16	أخرى
100.0%	1491	المجموع

نلاحظ في هذه النتائج أن ما يقرب من 4% لا يحتاجون سكناً في مكة، وهؤلاء ممن يؤدّون العمرة فقط، وهم في طريقهم لأماكن أخرى داخل المملكة.

6- صفة القدوم للعمرة:

عند سؤال أفراد العينة عن طريقة قدومهم للعمرة، أي هل كانوا قدموا بمفردهم أم بواسطة مؤسسة/ شركة عمرة، تبين أن ما يقرب من 70% من أفراد العينة قدموا بواسطة مؤسسة/ شركة عمرة، مقابل 30.4% قدموا بمفردهم، كما هو موضح في الجدول رقم (51-2).

جدول رقم (51-2)

طريقة القدوم للعمرة

النسبة	التكرار	صفة القدوم للعمرة
30.4%	436	بمفردي بشكل مستقل
69.6%	1000	بواسطة مؤسسة / شركة عمرة
100.0%	1436	المجموع

7- مدة الإقامة في مكة:

أظهرت النتائج أن أعلى مدة إقامة في مكة بغرض العمرة كانت أكثر من 3 أيام بواقع 70.8%، وأقلها أقل من يوم، كما هو موضح في الجدول رقم (52-2).

جدول رقم (52-2)

مدة إقامة المُعتمِرِين في مكة

النسبة	التكرار	مدة الإقامة
4.9%	70	أقل من يوم
6.9%	99	من يوم إلى يومين
17.4%	248	من يومين إلى ثلاثة أيام
70.8%	1009	أكثر من ثلاثة أيام
100.0%	1426	المجموع

8- تكاليف العمرة:

توضَّح النتائج أن أكثر من نصف أفراد العينة 53.6% يرون أنَّ تكاليف العمرة مناسبة، يقابل ذلك 41.6% منهم يرون أنها مرتفعة، كما هو موضح في الجدول رقم (2-53)، والشكل رقم (2-26). هذا التفاوت في الرؤية لتكلفة العمرة قد يعود في جزء منه لاختلاف المستويات المعيشية بين دول قاصدي العمرة.

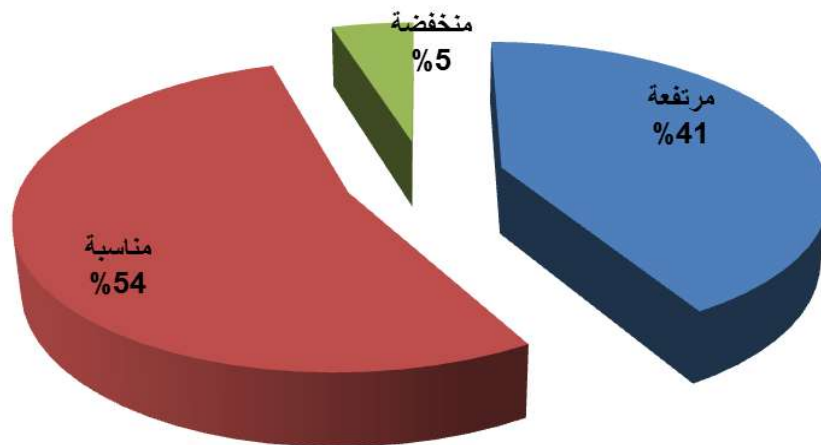
جدول رقم (2-53)

تقدير المُعتمرين لتكاليف العمرة

النسبة	التكرار	تقدير تكاليف العمرة
41.6%	597	مرتفعة
53.6%	769	مناسبة
4.8%	69	منخفضة
100.0%	1435	المجموع

شكل رقم (2-26)

تقدير المُعتمرين لتكاليف العمرة



ثالثاً: تقييم مستوى جودة الخدمة

تمّ حصر أكثر من ثلاثين خدمة يُتوقع أن يحتاج إليها المُعتمِر خلال أداء العمرة، وطلب من أفراد عينة الدراسة من المُعتمِرين تقييم كل خدمة منفردة في مقياس متدرج من (7) ممتاز، إلى (1) ضعيف جداً.

أظهرت النتائج أن أفضل أن ثلاث خدمات هي، خدمات توفير ماء زمزم بمتوسط (6.02) من سبعة، تلاها تقييم الأمن والأمان بمتوسط (5.80)، وخدمات وزارة الحج والعمرة بمتوسط (5.60). أما الخدمات التي حصلت على متوسطات متدنية فقد كان منها: إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك) بمتوسط (4.66)، تلاها خدمات الإنترنت بمتوسط (4.74)، ثم خدمات مواقف حجز السيارات على مداخل مكة المكرمة بمتوسط (4.84)، وقريب منها جداً حركة السير في مكة المكرمة بمتوسط (4.87)، كما هو موضح في الجدول رقم (54-2).

جدول رقم (54-2)

تقييم مستوى جودة الخدمة

لا ينطبق	1	2	3	4	5	6	7	المتوسط	الخدمة
	ضعيف	←————→					ممتاز	الحسابي	
365	38	33	98	199	219	228	322	5.20	تصاريح التسجيل والتعاقد للعمرة والزيارة.
24.3	2.5	2.2	6.5	13.2	14.6	15.2	21.4		
357	52	29	122	243	212	198	289	4.99	مؤسسة /شركة العمرة والزيارة.
23.8	3.5	1.9	8.1	16.2	14.1	13.2	19.2		
201	119	53	166	223	224	189	327	4.73	الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري).
13.4	7.9	3.5	11.1	14.8	14.9	12.6	21.8		
213	124	74	171	216	194	181	329	4.66	إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك).
14.2	8.3	4.9	11.4	14.4	12.9	12.1	21.9		
217	84	51	147	251	185	212	355	4.91	إجراءات تسليم الحقائب.
14.4	5.6	3.4	9.8	16.7	12.3	14.1	23.6		
225	43	38	134	220	224	196	422	5.21	إجراءات الفرز والتفتيش في مداخل مكة المكرمة.
15.0	2.9	2.5	8.9	14.6	14.9	13.0	28.1		
326	37	29	134	210	202	186	378	5.19	الخدمات الطبية والإسعاف.
21.7	2.5	1.9	8.9	14.0	13.4	12.4	25.2		
57	67	57	130	203	252	249	487	5.22	النظافة في مكة المكرمة.
3.8	4.5	3.8	8.7	13.5	16.8	16.6	32.4		
107	71	67	167	280	245	216	349	4.87	حركة السير في مكة المكرمة.
7.1	4.7	4.5	11.1	18.6	16.3	14.4	23.2		
296	72	48	148	223	233	204	278	4.84	خدمات مواقف حجز السيارات على مداخل مكة.
19.7	4.8	3.2	9.9	14.8	15.5	13.6	18.5		
202	50	43	146	244	239	248	330	5.03	خدمات حافلات النقل في مكة المكرمة الترددية بين مواقف الحجز والحرم.
13.4	3.3	2.9	9.7	16.2	15.9	16.5	22.0		

الخدمة	المتوسط	7	6	5	4	3	2	1	لا ينطبق
خدمات الإرشاد والتوجيه للمواقع في مكة.	5.26	436	261	259	230	105	39	53	119
لوحات الشوارع للوصول في مكة إلى الحرم.	5.39	466	298	252	227	93	25	47	94
أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن.	5.29	413	332	235	208	110	44	48	112
الجولات السياحية للأماكن المقدسة والأثرية بمكة (جبل النور، عرفات، منى).	5.28	434	248	252	197	68	42	73	188
الإعاشة (الأكل والشرب).	5.48	477	332	204	163	67	42	54	163
حركة السير في مكة.	5.17	444	230	218	228	131	45	66	140
البنوك وخدمات الصرافة.	5.22	364	217	232	214	91	39	43	302
خدمات الهاتف (الثابت/الجوال).	4.93	354	247	254	232	85	60	117	153
خدمات الإنترنت.	4.74	352	219	196	229	103	63	160	180
رجال الأمن في مكة المكرمة.	5.61	594	282	214	157	70	34	53	98
الأمن والأمان.	5.80	644	276	214	129	62	24	34	119
خدمات وزارة الحج والعمرة .	5.60	510	221	221	172	55	27	33	263
الكشافة/ والخدمات التطوعية.	5.45	444	226	232	164	68	34	43	291
خدمات الدخول والخروج من الحرم.	5.53	558	266	265	156	73	40	52	92
خدمات توفير ماء زمزم.	6.05	744	304	170	104	44	23	13	100
خدمات حفظ الأمانات في ساحات الحرم.	5.60	507	241	233	151	60	28	36	246
الخدمات داخل مرافق الحرم المكي الشريف.	5.71	560	280	241	150	70	24	22	155
خدمات الإعلام السعودي.	5.25	427	221	211	187	102	40	64	250
توفر المياه في مكة.	5.84	665	251	218	136	52	27	26	127
توفر دورات المياه في مكة المكرمة وقرب الحرم.	5.51	562	294	222	170	80	37	62	75
توفر أماكن التسوق والهدايا.	5.58	571	276	237	115	71	42	61	129
		38.0	18.4	15.8	7.7	4.7	2.8	4.1	8.6

يُلاحظ من النتائج - مقارنةً بدراسة عينة الحج- أن المتوسطات للخدمات تميل للارتفاع بشكل عام، وقد يعود ذلك لطبيعة ظروف أداء العمرة، فالوقت فيها متاح أفضل من ظروف الحج. كما يُلاحظ أيضاً أن مجموعة الخدمات الأفضل والأسوأ

مقاربة جداً خصوصاً - على سبيل المثال- خدمات المسجد الحرام، والأمن، وهي التي حصلت على تقييم مستوى خدمة مرتفع، مقابل خدمات الإنترنت والاتصالات التي حصلت على مستوى تقييم خدمة منخفض.

• علاقة المنطقة الجغرافية بمستوى تقييم الخدمة:

بدراسة العلاقة بين منطقة المُعتمِر الجغرافية، وتقييم مستوى الخدمة، أظهرت النتائج تبايناً في تقييم مستوى جودة الخدمة بحسب منطقة المُعتمِر الجغرافية، كما يظهر ذلك في الجدول رقم (2-55). ومن ذلك:

1- المُعتمِرُون من الداخل (السعوديون):

- أفضل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- الأمن والأمان بمتوسط (6.54).
 - ب- خدمات توفير ماء زمزم بمتوسط (6.39).
 - ت- الخدمات داخل مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (6.36).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- حركة السير في مكة بمتوسط (4.81).
 - ب- خدمات مواقف حجز السيارات على مداخل مكة بمتوسط (4.99).
 - ت- الجولات السياحية للأماكن المقدسة والأثرية بمكة (جبل النور، عرفات، منى) بمتوسط (5.19).

2- العرب:

- أفضل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- توفير المياه في مكة بمتوسط (6.64) .
 - ب - خدمات توفير ماء زمزم بمتوسط (6.64) .
 - ت - الأمن والأمان بمتوسط (6.59).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- خدمات الإنترنت بمتوسط (4.52).
 - ب- خدمات الهاتف (الثابت/الجوال) بمتوسط (4.95).
 - ت- إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك) بمتوسط (4.96).

3- جنوب آسيا:

- أفضل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- خدمات توفير ماء زمزم بمتوسط (6.09).
 - ب- توفر المياه في مكة بمتوسط (6.05).
 - ت - رجال الأمن في مكة المكرمة بمتوسط (6.01).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري) بمتوسط (4.46).
 - ب- إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك) بمتوسط (4.48).
 - ت- مؤسسة /شركة العمرة والزيارة بمتوسط (4.64).

4- آسيا:

- أفضل متوسط مستوى تقييم لخدمات:
 - أ- حركة السير في مكة المكرمة بمتوسط (5.76).
 - ب- خدمات توفير ماء زمزم بمتوسط (5.74).
 - ت- الجولات السياحية للأماكن المقدسة والأثرية بمكة (جبل النور، عرفات، منى) بمتوسط (5.57).
- أقل متوسط مستوى تقييم لخدمات:
 - أ- إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك) بمتوسط (4.73).
 - ب- الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري) بمتوسط (4.82).
 - ت- إجراءات تسليم الحقائب بمتوسط (4.84).

5- إفريقيا:

- أفضل متوسط مستوى تقييم لخدمات:
 - أ- توفر أماكن التسوق والهدايا بمتوسط (5.66).
 - ب- الإعاشة (الأكل والشرب) بمتوسط (5.60).
 - ت- الأمن والأمان بمتوسط (5.57).
- أقل متوسط مستوى تقييم لخدمات:
 - أ- حركة السير في مكة المكرمة بمتوسط (4.32).
 - ب- خدمات حافلات النقل في مكة المكرمة الترددية بين مواقف الحجز والحرم بمتوسط (4.41).
 - ت- النظافة في مكة المكرمة بمتوسط (4.53).

6- تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا:

- أفضل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 أ- خدمات توفير ماء زمزم بمتوسط (5.84).
 ب- الخدمات داخل مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (4.94).
 ت- توفر المياه في مكة بمتوسط (4.84).
 - أقل متوسط مستوى تقييم لخدمات:
 أ- خدمات الإنترنت بمتوسط (2.72).
 ب- النظافة في مكة المكرمة بمتوسط (3.63).
 ت- الإعاشة (الأكل والشرب) بمتوسط (3.68).
- ويوضح الجدول التالي مجمل نتائج العلاقات:

جدول رقم (2-55)

منطقة المعتمر الجغرافية وتقييم مستوى جودة الخدمة

النطاق الجغرافي	تصاريح التسجيل والتعاقد للعمرة والزيارة	مؤسسة شركة/العمرة والزيارة	الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري)	إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك)	إجراءات تسليم الحقائب	إجراءات الفرز والتفتيش في مداخل مكة المكرمة	الخدمات الطبية والإسعاف	النظافة في مكة المكرمة
سعودي	م	6.00	5.54	5.52	5.67	5.98	5.91	5.57
	ت	96	107	127	112	123	155	229
عرب	م	5.71	5.22	5.11	4.96	5.44	6.15	6.04
	ت	147	139	152	155	152	142	163
جنوب آسيا	م	5.03	4.64	4.46	4.48	4.91	5.29	5.79
	ت	231	227	305	307	302	282	308
آسيا	م	5.21	5.34	4.82	4.73	4.84	5.14	5.27
	ت	269	302	298	311	300	273	303
إفريقيا	م	4.90	4.63	4.60	4.54	4.57	4.63	4.53
	ت	207	186	204	206	192	202	196
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	4.67	4.55	4.03	3.85	4.02	4.07	3.63
	ت	160	160	159	152	160	157	161
المجموع	م	5.17	4.97	4.70	4.64	4.90	5.17	5.23
	ت	1110	1121	1245	1243	1229	1211	1360

تابع جدول (55-2)

النطاق الجغرافي	حركة السير في مكة المكرمة	خدمات مواقف حجز السيارات على مداخل مكة	خدمات حافلات النقل في مكة المكرمة والترددية بين مواقف الحجز والحرم	خدمات الإرشاد والتوجيه للمواقع في مكة	لوحات الشوارع للوصول في مكة إلى الحرم	أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن	الجولات السياحية للأماكن المقدسة والأثرية (جبل منى)	الإعاشة (الأكل والشرب)
م.ت	4.81	4.99	5.57	5.75	5.96	5.94	5.19	5.54
ت	218	176	166	212	217	185	170	182
م.ت	5.42	4.97	5.60	6.05	6.34	5.63	5.60	5.81
ت	156	106	129	152	156	160	132	135
م.ت	5.26	5.05	5.12	5.46	5.50	5.57	5.70	5.99
ت	285	225	303	297	296	306	303	308
م.ت	5.30	5.00	5.09	5.19	5.28	5.22	5.57	5.56
ت	291	273	285	290	296	300	298	304
م.ت	4.32	4.54	4.41	4.68	4.91	4.71	4.81	5.60
ت	200	202	201	200	206	201	202	189
م.ت	3.73	4.35	4.54	4.22	4.01	4.35	4.47	3.68
ت	160	162	162	160	153	159	163	154
م.ت	4.88	4.83	5.03	5.25	5.36	5.27	5.29	5.47
ت	1310	1144	1246	1311	1324	1311	1268	1272

تابع جدول (55-2)

النطاق الجغرافي	حركة السير في مكة	البنوك وخدمات الصرافة	خدمات الهاتف الثابت/الجوال	خدمات الإنترنت	رجال الأمن في مكة المكرمة	الأمن والأمان	خدمات وزارة الحج والعمرة	الكشافة/الخدمات التطوعية
م.ت	5.15	5.55	5.45	5.19	6.24	6.54	6.23	6.01
ت	205	201	214	215	225	220	199	205
م.ت	5.43	5.91	4.95	4.52	6.26	6.59	6.24	6.33
ت	153	134	146	147	156	156	144	127
م.ت	5.41	5.75	5.10	5.28	6.01	5.92	5.93	5.83
ت	286	225	299	270	301	292	248	249
م.ت	5.76	4.69	5.04	5.00	5.20	5.26	5.26	4.97
ت	304	244	275	268	301	298	254	257
م.ت	4.89	5.09	5.09	4.97	5.42	5.57	5.22	5.21
ت	179	172	180	185	185	184	187	184
م.ت	3.78	4.05	3.34	2.72	3.96	4.54	4.44	4.17
ت	157	151	154	156	157	149	146	132
م.ت	5.18	5.17	4.91	4.75	5.57	5.75	5.58	5.44
ت	1284	1127	1268	1241	1325	1299	1178	1154

تابع جدول (55-2)

النطاق الجغرافي	خدمات الدخول والخروج من الحرم	خدمات توفير ماء زمزم	خدمات حفظ الأمانات في ساحات الحرم	الخدمات داخل مرافق الحرم المكي الشريف	خدمات الإعلام السعودي	توفر المياه في مكة المكرمة وقرب الحرم	توفر أماكن التسوق والهدايا
سعودي	م	6.03	6.39	6.31	6.36	5.62	5.83
	ت	219	218	167	203	198	207
عرب	م	6.27	6.64	6.44	6.34	6.08	5.72
	ت	161	155	135	151	123	152
جنوب آسيا	م	5.79	6.09	5.82	5.67	5.85	5.88
	ت	303	304	288	292	263	291
آسيا	م	5.28	5.74	5.25	5.36	4.99	5.53
	ت	299	299	274	286	277	301
إفريقيا	م	5.19	5.61	5.28	5.49	4.97	5.66
	ت	187	190	189	183	186	190
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	4.36	5.84	4.34	4.94	3.79	4.07
	ت	158	158	137	156	137	150
المجموع	م	5.52	6.02	5.57	5.68	5.26	5.53
	ت	1327	1324	1190	1271	1184	1291

رابعاً: الرضا

تم تصنيف مجالات الخدمات إلى أربعة عشر قطاع خدمة، وطلب من أفراد العينة تقديم درجة رضاهم عن أداء كل قطاع. وقد أظهرت النتائج أن أعلى متوسط رضا كان عن مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (4.18) من (5.00)، تلاه الخدمات الأمنية بمتوسط (4.08)، ثم الإسكان والإيواء والاستضافة بمتوسط (3.90). أما أسوأ متوسط رضا فقد كان لخدمات الاتصالات والإنترنت بمتوسط (3.59) من (5.00)، تلاه إجراءات السفر والدخول إلى المملكة بمتوسط (3.70)، ثم مؤسسة/ شركة العمرة والزيارة بمتوسط (3.74)، كما هو موضح في الجدول رقم (56-2).

جدول رقم (56-2)
الرضا عن قطاع تقديم الخدمة

لا ينطبق	تقييم مستوى تقديم الخدمة					المتوسط الحسابي	الخدمة
	لست راضياً إطلاقاً	لست راضياً	ليس لدي رأي	راضٍ	راضٍ بشكل كبير		
229	68	150	147	638	270	3.70	إجراءات السفر والدخول إلى المملكة.
15.2	4.5	10.0	9.8	42.5	18.0		
306	36	107	217	605	231	3.74	مؤسسة /شركة العمرة والزيارة.
20.4	2.4	7.1	14.4	40.3	15.4		
182	25	72	319	648	256	3.79	قطاعات الخدمات الصحية.
12.1	1.7	4.8	21.2	43.1	17.0		
60	55	138	163	724	362	3.83	النظافة العامة.
4.0	3.7	9.2	10.9	48.2	24.1		
101	30	111	172	738	350	3.90	الإسكان والإيواء والاستضافة.
6.7	2.0	7.4	11.5	49.1	23.3		
87	37	121	162	734	361	3.89	قطاع خدمات الإعاشة (الأكل والشرب).
5.8	2.5	8.1	10.8	48.9	24.0		
103	39	145	200	715	300	3.78	النقل العام في مكة.
6.9	2.6	9.7	13.3	47.6	20.0		
90	92	172	235	632	281	3.59	الاتصالات والإنترنت.
6.0	6.1	11.5	15.6	42.1	18.7		
90	22	90	234	654	412	3.95	الأسواق.
6.0	1.5	6.0	15.6	43.5	27.4		
132	25	91	282	604	368	3.88	البنوك وخدمات الصرافة.
8.8	1.7	6.1	18.8	40.2	24.5		
67	31	89	169	590	556	4.08	الخدمات الأمنية.
4.5	2.1	5.9	11.3	39.3	37.0		
132	43	95	258	575	399	3.87	برامج التوعية.
8.8	2.9	6.3	17.2	38.3	26.6		
150	36	110	259	551	396	3.86	الأنشطة والأعمال التطوعية.
10.0	2.4	7.3	17.2	36.7	26.4		
78	34	56	126	615	593	4.18	مرافق الحرم المكي الشريف.
5.2	2.3	3.7	8.4	40.9	39.5		

• علاقة المنطقة الجغرافية بالرضا:

بدراسة علاقة منطقة الحاج الجغرافية ودرجة الرضا، أظهرت النتائج- كما هو موضح في الجدول رقم (2-57)- تبايناً واضحاً في أثر المنطقة الجغرافية في التعبير عن الرضا، فيلاحظ- مثلاً- أنَّ الرضا عن الأسواق كان متوسطه (4.11) لدى المُعتمِرِين السعوديين، في حين كان (3.2) لدى المُعتمِرِين من تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا. وكذلك الحال مع بقية قطاعات الخدمات. إنَّ هذا التباين يعكس بشكل أو بآخر مستوى المعيشة في بلد المُعتمِر. ومن أجل تسهيل مراجعة النتائج تمَّ وضع أفضل رضا عن ثلاثة قطاعات، وأقل رضا عن ثلاثة قطاعات لكل منطقة جغرافية في العرض التالي:

1- سعودي:

- أفضل ثلاث خدمات:
 - أ- مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (4.36).
 - ب- البنوك وخدمات الصرافة بمتوسط (4.24).
 - ت- الأنشطة والأعمال التطوعية بمتوسط (4.23).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- مؤسسة /شركة العمرة والزيارة بمتوسط (3.83).
 - ب- الاتصالات والإنترنت بمتوسط (3.91).
 - ث- قطاع خدمات الإعاشة (الأكل والشرب) بمتوسط (3.92).

2- عرب:

- أفضل ثلاث خدمات :
 - أ- مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (4.54).
 - ب- الخدمات الأمنية بمتوسط (4.54).
 - ت- البنوك وخدمات الصرافة بمتوسط (4.32).
- أقل متوسط مستوى تقييم لخدمات:
 - أ- الاتصالات والإنترنت بمتوسط (3.45).
 - ب- إجراءات السفر والدخول إلى المملكة بمتوسط (3.81).
 - ث- مؤسسة /شركة العمرة والزيارة بمتوسط (3.87).

3- جنوب آسيا:

- أفضل ثلاث خدمات:
 - أ- الإسكان والإيواء والاستضافة بمتوسط (4.16).
 - ب- قطاع خدمات الإعاشة (الأكل والشرب) بمتوسط (4.16).
 - ت- مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (4.10).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- الأنشطة والأعمال التطوعية بمتوسط (3.63).
 - ب- إجراءات السفر والدخول إلى المملكة بمتوسط (3.70).
 - ت- مؤسسة /شركة العمرة والزيارة بمتوسط (3.80).

4- آسيا:

- أفضل ثلاث خدمات:
 - أ- مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (4.34).
 - ب- الأنشطة والأعمال التطوعية بمتوسط (3.88).
 - ت- الأسواق بمتوسط (3.88).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- الاتصالات والإنترنت بمتوسط (3.48).
 - ب- النظافة العامة بمتوسط (3.52).
 - ت- النقل العام في مكة بمتوسط (3.52).

5- إفريقيا:

- أفضل ثلاث خدمات:
 - أ- الأسواق بمتوسط (4.17).
 - ب-الخدمات الأمنية بمتوسط (4.07).
 - ت- قطاع خدمات الإعاشة (الأكل والشرب) بمتوسط (3.98).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- الأنشطة والأعمال التطوعية بمتوسط (3.77).
 - ب- البنوك وخدمات الصرافة بمتوسط (3.77).
 - ث- مؤسسة /شركة العمرة والزيارة بمتوسط (3.79).

6- تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا:

- أفضل ثلاث خدمات:
 - أ- مرافق الحرم المكي الشريف بمتوسط (3.86).
 - ب- الأنشطة والأعمال التطوعية بمتوسط (3.47).
 - ت- الخدمات الأمنية بمتوسط (3.38).
- أقل متوسط مستوى تقييم الخدمات:
 - أ- الاتصالات والإنترنت بمتوسط (2.60).
 - ب- الأسواق بمتوسط (3.12).
 - ت- إجراءات السفر والدخول إلى المملكة بمتوسط (3.13).

ويوضح الجدول التالي مجمل نتائج العلاقة:

جدول رقم (2-57)

علاقة منطقة المَعتمر الجغرافية بالرضا

النطاق الجغرافي	إجراءات السفر والدخول إلى المملكة	مؤسسة /شركة العمرة والزيارة	قطاعات الخدمات الصحية	النظافة العامة	الإسكان والإيواء والاستضافة	قطاع خدمات الإعاشة (الأكل والشرب)	النقل العام في مكة المكرمة	الاتصالات والإنترنت
سعودي	م.ت	4.11	3.83	4.03	4.03	3.92	3.94	3.91
	ت	112	113	179	220	215	208	224
عرب	م.ت	3.81	3.87	4.06	4.25	4.13	3.95	3.45
	ت	149	143	127	158	156	148	157
جنوب آسيا	م.ت	3.70	3.80	3.88	4.14	4.16	3.95	3.90
	ت	310	258	310	311	315	314	312
آسيا	م.ت	3.66	3.68	3.61	3.52	3.54	3.60	3.48
	ت	286	294	296	307	290	297	281
إفريقيا	م.ت	3.82	3.79	3.80	3.86	3.83	3.85	3.89
	ت	206	205	198	202	202	198	201
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م.ت	3.13	3.51	3.37	3.06	3.44	3.20	2.60
	ت	159	151	153	160	154	160	156
المجموع	م.ت	3.69	3.74	3.78	3.83	3.89	3.78	3.61
	ت	1222	1164	1263	1358	1324	1325	1331

تابع جدول رقم (2-57)

النطاق الجغرافي	الأسواق	البنوك وخدمات الصرافة	الخدمات الأمنية	برامج التوعية	الأنشطة والأعمال التطوعية	مرافق الحرم المكي الشريف
سعودي	م.ت	4.11	4.24	4.41	4.23	4.36
	ت	209	213	226	218	222
عرب	م.ت	4.21	4.32	4.54	4.25	4.54
	ت	155	149	156	142	149
جنوب آسيا	م.ت	3.96	3.94	4.11	3.63	4.10
	ت	315	309	312	309	314
آسيا	م.ت	3.88	3.58	3.81	3.88	4.34
	ت	299	271	301	252	291
إفريقيا	م.ت	4.17	3.77	4.07	3.77	3.80
	ت	204	198	198	205	205
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م.ت	3.12	3.24	3.38	3.47	3.86
	ت	149	150	160	155	160
المجموع	م.ت	3.93	3.85	4.05	3.85	4.17
	ت	1331	1290	1353	1281	1341

خامساً: مدة تقديم الخدمة

أظهرت النتائج- فيما يتعلق بالمدة الزمنية التي يستغرقها تقديم الخدمات الأساسية في رحلة المُعتمِر- أنَّ أعلى متوسط كان في تنظيم أداء الطواف والسعي بمتوسط بلغ (2.20) من (3.00)، وهذا يعكس أثر توسعة المطاف ومنطقة السعي. في المقابل فإن أقل متوسط- بحسب تعبير عينة الدراسة من المُعتمِرين- كان في إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول للعمرة، بمتوسط بلغ (1.88) من أصل (3.00)، كما يظهر ذلك في جدول رقم (2-58).

جدول رقم (2-58)
تقييم مدة تقديم الخدمة

الإجراء	المتوسط الحسابي	سريعة	مناسبة	بطيئة	لا ينطبق
إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول للعمرة.	1.88	286	564	440	212
		19.0	37.5	29.3	14.1
استلام الأمتعة.	2.06	332	724	248	198
		22.1	48.2	16.5	13.2
الرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة.	2.11	362	716	219	205
		24.1	47.7	14.6	13.6
إجراءات استلام السكن.	2.15	423	748	210	121
		28.2	49.8	14.0	8.1
الطواف والسعي.	2.20	507	733	215	47
المجموع		33.8	48.8	14.3	3.1

• علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بمدة تقديم الخدمة:

وبالنظر إلى العلاقة بين منطقة المُعتمِر الجغرافية، وتقييم المدة يظهر أنَّ فئات المُعتمِرين من الخارج هم من قيّموا خدمات الدخول بمتوسط منخفض، وذلك على النحو الآتي: تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا (1.57)، جنوب آسيا (1.76)، العرب (1.95). ويظهر الجدول رقم (2-59) بقية مستويات التفاوت في التقييم بناء على منطقة المُعتمِر الجغرافية.

جدول رقم (2-59)

علاقة منطقة المعتمر الجغرافية وتقييم مدة تقديم الخدمة

الطواف والسعي	إجراءات استلام السكن	الرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة	استلام الأمتعة	إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول للعمرة	النطاق الجغرافي
2.32	2.35	2.27	2.32	2.28	سعودي
224	170	143	134	110	
2.45	2.28	2.25	2.15	1.95	عرب
165	165	119	146	155	
2.32	2.14	2.06	2.11	1.76	جنوب آسيا
315	313	314	314	316	
1.91	1.99	2.13	1.99	1.88	آسيا
298	296	294	294	299	
2.23	2.16	2.11	2.07	2.02	إفريقيا
202	204	201	198	201	
1.96	2.00	1.94	1.80	1.57	تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا
166	161	165	162	166	
2.19	2.14	2.11	2.06	1.88	المجموع
1370	1309	1236	1248	1247	

سادساً: الأولويات

تم توجيه سؤال ما الأولويات التي ترى ضرورة اهتمام الجهات المعنية بها لتسهيل أداء العمرة في الخمس سنوات القادمة؟ "وطلب من المبحوثين ترتيبها من حيث الأولوية بحيث يكون الرقم (1) يعني الأكثر أهمية، و(5) الأقل أهمية". وبالنظر إلى المتوسطات نلاحظ- كما هو مبين في جدول رقم (2-60) أن أعلى متوسط كان للاهتمام بالمناطق الأثرية (2.72)، تلاه بمتوسط (2.64) خدمات مواقف حجز المركبات.

جدول رقم (2-60)
أولويات التطوير المرغوبة

لا ينطبق	ترتيب الأولوية					المتوسط الحسابي	الخدمة
	5	4	3	2	1		
256	109	156	282	291	408	2.41	خدمات مؤسسة /شركة العمرة والزيارة.
17.0	7.3	10.4	18.8	19.4	27.2		
153	69	141	277	354	508	2.19	خدمات المواصلات والنقل.
10.2	4.6	9.4	18.4	23.6	33.8		
127	94	170	258	261	592	2.21	مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه).
8.5	6.3	11.3	17.2	17.4	39.4		
175	215	205	291	232	384	2.72	الأماكن الأثرية.
11.7	14.3	13.6	19.4	15.4	25.6		
210	140	230	299	267	356	2.64	خدمات مواقف حجز المركبات.
14.0	9.3	15.3	19.9	17.8	23.7		

• علاقة منطقة المُعتمر الجغرافية بأولويات التطوير المرغوبة:

بدراسة العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وأولويات التطوير، يلاحظ أهمية تطوير مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه) بالنسبة للسعوديين بمتوسط (1.70)؛ وهذا قد يعود لكون غالبية المُعتمرين من السعودية لا يسكنون في مكة، وإنما يعتمرون ويواصلون العودة لأماكن إقامتهم أو الذهاب إلى مدينة

أخرى، أما بالنسبة للمُعتمرين من جنوب آسيا فكانت أولوية التطوير الأولى لديهم هي خدمات المواصلات والنقل داخل مكة بمتوسط (1.72). أما الأفارقة فكانت أعلى أولويات التطوير لديهم هي الأماكن الأثرية بمتوسط (3.17). وفيما يتعلق بأولويات التطوير لدى مُعتمري تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا، كانت كل من مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه)، والأماكن الأثرية بمتوسط بلغ (2.64). أما المُعتمرون العرب فقد اتفقت أولوياتهم مع مُعتمري جنوب آسيا في موضوع خدمات المواصلات والنقل بمتوسط بلغ (1.98)، كما هو موضح في الجدول رقم (2-61).

جدول رقم (2-62)

علاقة منطقة المُعتمر الجغرافية بأولويات التطوير المرغوبة

الناطق الجغرافي	خدمات مؤسسة /شركة العمرة والزيارة	خدمات المواصلات والنقل	مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه)	الأماكن الأثرية	خدمات مواقف حجز المركبات
سعودي	م	2.18	1.80	1.70	3.21
	ت	162	193	203	185
عرب	م	2.04	1.98	2.24	3.11
	ت	141	144	144	128
جنوب آسيا	م	1.97	1.72	1.81	2.24
	ت	263	308	310	306
آسيا	م	2.47	2.27	2.02	2.42
	ت	270	269	275	243
إفريقيا	م	3.24	3.20	3.45	3.17
	ت	202	203	201	202
تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا	م	2.63	2.55	2.46	2.46
	ت	155	159	159	155
المجموع	م	2.42	2.22	2.22	2.70
	ت	1193	1276	1292	1253
					1216

سابعاً: الانطباع العام

تتضمن أسئلة قياس الانطباع العام: تقييم عام لمستوى الخدمات، وماهية الشعور بمستوى الخدمات، وسؤال عن أجمل ما صادفه المُعتمِر في تجربة العمرة، وأسوأ ما صادف، وجرت نتائج هذا الجزء على النحو الآتي:

1- التقييم العام لمستوى الخدمات:

عند سؤال أفراد عينة العمرة عن تقييمهم العام لمستوى الخدمات المقدمة لهم، أظهرت النتائج أنَّ المتوسط العام كان (3.84)، من (5.00) وهذا في منطقة وسط بين الإيجابي والسلبي. وبالنظر إلى توزيع النسب المئوية فإنَّ ما يقرب من ربع أفراد العينة وصفوها بأنها ممتازة بنسبة 26.6%، تلاهم من وصفها بأنها جيدة جداً بنسبة 39.1%، وجيدة بنسبة 27.5%، وضعيفة بنسبة 5.2%، وضعيفة جداً كانت نسبتهم محدودة 1.6%، كما يوضح ذلك الجدول رقم (63-2).

جدول رقم (63-2)
التقييم العام لمستوى الخدمات

النسبة	التكرار	مستوى الخدمات
1.6%	24	ضعيف جداً
5.2%	76	ضعيف
27.5%	406	جيد
39.1%	576	جيد جداً
26.6%	392	ممتاز
100.0%	1474	المجموع
3.84		المتوسط العام

• علاقة منطقة المعتمر الجغرافية بالتقييم العام :

بالنظر إلى العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية والتقييم العام، أظهرت النتائج أن أعلى تقييم كان من عينة جنوب آسيا بمتوسط (4.45)، وأقل متوسط تقييم عام كان من عينة معتمري آسيا بمتوسط (3.09)، تلاهم معتمرو تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا بمتوسط (3.25)، كما هو موضح في الجدول رقم (2-64).

جدول رقم (2-64)

علاقة منطقة المعتمر الجغرافية بالتقييم العام

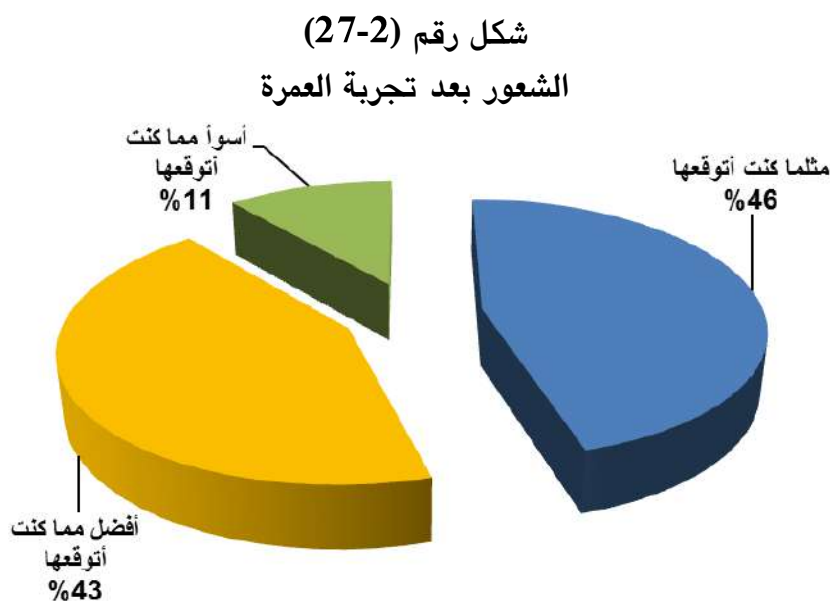
المجموع							الجنسية
	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف	ضعيف جداً	المتوسط	
230	90	105	33	1	1	4.23	سعودي
%100.0	%39.1	%45.7	%14.3	%0.4	%0.4		
165	66	57	36	6	0	4.11	عرب
%100.0	%40.0	%34.5	%21.8	%3.6	%0.0		
310	159	131	20	0	0	4.45	آسيا جنوب
%100.0	%51.3	%42.3	%6.5	%0.0	%0.0		
313	12	78	159	53	11	3.09	آسيا
%100.0	%3.8	%24.9	%50.8	%16.9	%3.5		
204	16	130	56	0	2	3.77	إفريقيا
%100.0	%7.8	%63.7	%27.5	%0.0	%1.0		
164	20	37	81	16	10	3.25	وأوروبا تركيا وأمریکا وأستراليا
%100.0	%12.2	%22.6	%49.4	%9.8	%6.1		
1386	363	538	385	76	24		المجموع
%100.0	%26.2	%38.8	%27.8	%5.5	%1.7		

2- الشعور العام نحو تجربة العمرة:

وبسؤال أفراد العينة عما كانوا يتوقعونه عن مستوى الخدمات، وعما شاهدوه فعلياً، أظهرت النتائج أنَّ ما نسبته 45.5% يرون أنها مثلما توقعوا، و43.3% أفضل ممَّا توقعوا، أمَّا مَنْ يرون أنها أسوأ ممَّا توقعوا فقد كانت نسبتهم 11.2%، كما يبين ذلك الجدول رقم (2-65)، والشكل رقم (2-27).

جدول رقم (2-65)
الشعور بعد تجربة العمرة

النسبة	التكرار	الشعور
45.5%	640	مثلما كنت أتوقعها
43.3%	609	أفضل مما كنت أتوقعها
11.2%	157	أسوأ مما كنت أتوقعها
100.0%	1406	المجموع



• علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بشعور التوقع:

وبدراسة علاقة المنطقة الجغرافية بالشعور المتوقع، أظهرت النتائج أن نسبة المُعتمِرِينَ من السعوديين الذين وصفوا شعورهم عن التجربة بأنها مثلما توقعوا كانت 50.5%. كأعلى نسبة، أمّا أعلى نسبة توقع بأنها أفضل فكانت لعينة المُعتمِرِينَ من جنوب آسيا بنسبة 59.7%، وأعلى نسبة للشعور بأنها أسوأ من المتوقع فكانت لدى عينة مُعتمِرِي تركيا وأروبا وأمريكا وأستراليا بنسبة 30.6%، كما هو موضح في الجدول رقم (2-66).

جدول رقم (2-66)

علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بشعور التوقع

النطاق	مقارنة بين فكرتك أو شعورك عن مستوى الخدمات التي تقدّم للمُعتمِرِينَ في مكة المكرمة قبل قدومك للمملكة وبعده			المجموع
	مثلما كنت أتوقع	أفضل مما كنت أتوقع	أسوأ مما كنت أتوقع	
سعودي	التكرار	110	95	218
	النسبة	50.5%	43.6%	100.0%
	المجموع	8.3%	7.2%	16.5%
عرب	التكرار	67	79	163
	النسبة	41.1%	48.5%	100.0%
	المجموع	5.1%	6.0%	12.3%
آسيا جنوب	التكرار	112	187	313
	النسبة	35.8%	59.7%	100.0%
	المجموع	8.5%	14.1%	23.7%
آسيا	التكرار	147	106	311
	النسبة	47.3%	34.1%	100.0%
	المجموع	11.1%	8.0%	23.5%
إفريقيا	التكرار	91	75	174
	النسبة	52.3%	43.1%	100.0%
	المجموع	6.9%	5.7%	13.2%
وأمریکا تركيا وأوروبا وأستراليا	التكرار	64	36	144
	النسبة	44.4%	25.0%	100.0%
	المجموع	4.8%	2.7%	10.9%
المجموع	التكرار	578	154	1323
	النسبة	43.7%	11.6%	100.0%
	المجموع	43.7%	11.6%	100.0%

3- أجمل ذكرى من العمرة:

تم سؤال أفراد عينة دراسة العمرة عن أجمل ما يحملونه من ذكريات، وقد أظهرت النتائج أن من أبرز ما ذكره المُعتمِرُون: زيارة الكعبة والصلاة بالمسجد الحرام، كذلك تمت الإشارة إلى الأمن.

جدول رقم (2-67)
ذكرى العمرة الإيجابية

النسبة	العدد	ذكرى العمرة الإيجابية
2.65%	7	أصوات أئمة الحرم.
35.61%	94	زيارة الكعبة والصلاة بالحرم.
6.82%	18	إخلاص القائمين ورجال الأمن.
5.30%	14	أداء العمرة بسهولة.
4.17%	11	الازدحام واختناق الطواف.
3.03%	8	الأخوة بين المسلمين.
5.30%	14	الراحة النفسية.
8.33%	22	الامن والأمان وطيبة الناس.
3.03%	8	التنظيم والاهتمام بالحرمين.
3.41%	9	الحمد والشكر.
4.55%	12	الذكريات الجميلة والمواقف التي حصلت.

4- أسوأ ذكرى في العمرة:

وبسؤال أفراد عينة دراسة المُعتمِرِين عن أسوأ ذكرى، أشار أفراد العينة للعديد من المظاهر السلبية، منها: الازدحام والتدافع، وإجراءات الدخول للمملكة، وغير ذلك كما يوضّحها الجدول رقم (2-68) والشكل رقم (2-28).

جدول رقم (2-68)

ذكرى العمرة السلبية

النسبة	العدد	ذكرى العمرة السلبية
11.37%	31	الازدحام.
5.68%	15	إجراءات الدخول للمملكة.
2.27%	6	المواقف.
3.41%	9	النظافة.
7.20%	19	المواصلات.
7.58%	20	الغلاء والنظافة في الفنادق والسكن.
5.68%	15	أخلاق بعض رجال الأمن.
6.44%	17	التدافع وعدم التزام بعض الجنسيات بالنظام.
3.79%	10	إغلاق أبواب الحرم قبل الصلاة.
3.03%	8	السرقات
4.55%	12	قلة وسوء نظافة دورات المياه.

شكل رقم (2-28)

ذكرى العمرة السلبية



ثامناً: التطلعات المستقبلية

تم سؤال العينة عن تطلعاتهم المستقبلية لما يرغبون في أن تكون عليه بعض الخدمات، فذكروا: المواصلات والنقل، وزيادة عدد الفنادق، وتخفيض إيجارات السكن، وخدمات دورات المياه، وتحسين معاملة مقدمي الخدمة. ويوضح هذه المطالب الجدول رقم (2-69).

جدول رقم (2-69)

التطلعات المستقبلية

النسبة	العدد	التطلعات
2.01%	6	توسعة الحرم.
13.38%	40	المواصلات والنقل والميترو.
3.34%	10	المواقف.
5.69%	17	خدمات ودورات مياه.
2.01%	6	إزالة الحواجز داخل الحرم.
3.34%	10	تنظيم وتوفير عربات كبار السن
3.34%	10	النظافة.
2.01%	6	النظام والأمن والأمان.
2.68%	8	تطوير الاتصالات والإنترنت.
4.01%	12	خدمة ضيوف الرحمن وتحسين المعاملة.
2.34%	7	تنظيم الدخول والخروج من الحرم.
2.02%	15	تنظيم الطواف وعند الحجر الأسود.
7.69%	23	زيادة الفنادق غلاء بعضها والإيجارات.
2.01%	6	الرقابة على الأسعار والنظافة بالمطاعم.
2.34%	7	إبقاء التأشيرة مجاناً وسرعة الاستخراج.
9.03%	27	تسهيل إجراءات الدخول من المنافذ.
3.34%	10	لوحات وخرائط توضيحية، وزيادة عدد المرشدين بلغات مختلفة.

تاسعاً: النصيحة

طُلب من أفراد عينة أن يكتبوا مقترحاتهم، وقد تم حصر عدد من تلك المقترحات، من أبرزها: مراقبة الأسعار، وتحسين السكن والخدمات، وتحسين وتنظيم الخدمات، والاهتمام بالنظافة، والتوعية والإرشاد. ويبين الجدول رقم (2-70) بقية ما تم ذكره من نصائح.

جدول رقم (2-70)
النصائح المقترحة

النصائح المقترحة	العدد	النسبة
إخلاص العمل واحتساب الأجر.	25	8.71%
مراقبة أسعار السكان والخدمات.	18	6.27%
تدريب موظفي الجوازات وزيادة عددهم.	8	2.79%
تحسين وتنظيم الخدمات.	25	8.71%
حل الازدحام.	7	2.44%
النظافة.	17	5.92%
تدريب رجال الأمن والمتطوعين للتعامل بلطف والابتسامة في وجوه المُعتمرين.	32	11.15%
المواصلات والنقل، القطار، وسيارات الأجرة.	11	3.83%
التوعية والإرشاد.	13	4.53%

الفصل الثالث

نتائج عينة أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة

الفصل الثالث

نتائج عينة أهالي وسكان مدينة مكة المكرمة

تمهيد

يتضمن هذا الفصل من الدراسة عرض نتائج الدراسة المسحية الخاصة بأهالي وسكان مدينة مكة المكرمة.

سيتم عرض النتائج إحصائياً في جداول وأشكال بيانية، بعرض التكرار والنسبة المئوية لكل متغير فنوي من المتغيرات المستهدفة، وكذلك المتوسطات الحسابية للمقاييس المستمرة (المتدرجة). وفيما يتعلق بالعلاقات بين متغيرات القياس المستقلة والمعتمدة فسيتم استخدام الجداول المركبة (Crosstab)، وقد شملت المتغيرات المستقلة التي تم إجراء العلاقات لها وربطها بمتوسط مستوى الجودة، والرضا عن الخدمات، نمط الحي، والعمر، والدخل.

بلغ مجموع أفراد عينة الدراسة المكتملة بياناتهم، التي خضعت للتحليل (1553)، وقد تم عرض النتائج وفقاً للترتيب التالي: أولاً: المعلومات الأساسية الديموغرافية للعينة، وثانياً: الحالة الاجتماعية والمعيشية، وثالثاً: السكن، ورابعاً: الاهتمام بأمور الشأن العام، وخامساً: الخدمات، وسادساً: الرضا عن جهات تقديم الخدمة، وسابعاً: المشروعات التطويرية، وثامناً: مكة والمدن الأخرى، وتاسعاً: مستوى المعيشة، وعاشراً: حالة المعيشة في مكة، والإعجاب بالحياة بها، وحادي عشر: المشروعات المرغوب تطويرها، وثاني عشر: المقترحات.

أولاً: المعلومات الأساسية الديموغرافية لعينة أهالي وسكان مكة المكرمة

1. الجنسية:

يوضح الجدول رقم (71-2) والشكل رقم (29-2) توزيع المبحوثين وفقاً لجنسيتهم، وهو مقارب للتوزيع المستهدف للعينة حسب الجنسية، وهو ما تقرر مع بداية تحديد حجم عينة أهالي وسكان مكة، بحيث لا تزيد نسبة غير السعوديين عن 20% مقابل 80% للسعوديين.

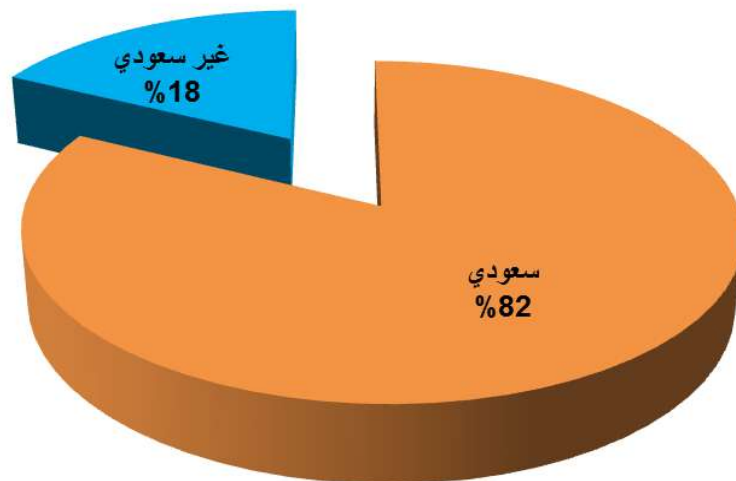
جدول رقم (71-2)

توزيع العينة حسب الجنسية

الجنسية	التكرارات	النسبة
سعودي	1252	%80.6
غير سعودي	267	%17.2
المجموع	1519	%100

شكل رقم (29-2)

توزيع العينة حسب الجنسية



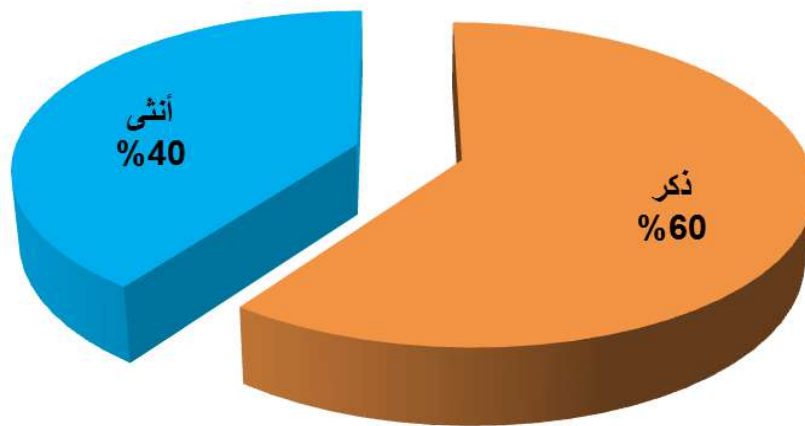
2. الجنس:

أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (2-72)، والشكل رقم (2-30) أن ما يقرب من 60% ذكور، مقابل حوالي 40% إناث. وهذا التوزيع كان مستهدفاً من قبل فريق البحث لضمان تمثيل الإناث بالعينة بنسبة جيدة، وكان من ضمن أعضاء فريق البحث الميداني نساء تم الاستعانة بهن؛ بغرض جمع البيانات.

جدول رقم (2-72)
توزيع العينة حسب الجنس

النسبة	التكرارات	الجنس
58.7%	911	ذكر
39.2%	608	أنثى
100%	1519	المجموع

شكل رقم (2-30)
توزيع العينة حسب الجنس



3. العمر:

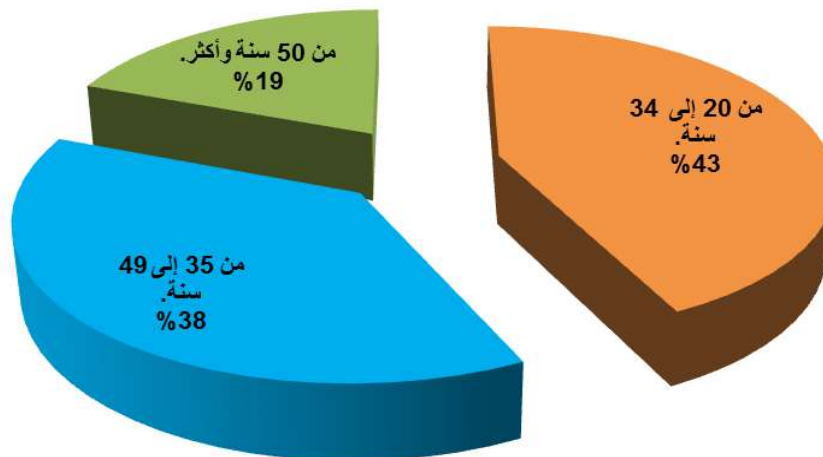
أظهرت النتائج أن 42.8% من أفراد العينة كانوا من الفئة العمرية (20-34 سنة)، ونسبة 37.8% منهم من الفئة العمرية (35-49 سنة)، أما الفئة العمرية (50 سنة وأكثر) فنسبتهم 19.2%، كما هو موضح في الجدول رقم (2-73)، والشكل رقم (2-31).

جدول رقم (2-73)
توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 20 إلى 34 سنة.	663	42.8%
من 35 إلى 49 سنة.	586	37.8%
من 50 سنة وأكثر.	298	19.2%
المجموع	1547	100%

وكان العمر أحد أدوات التحكم في توزيع العينة؛ ليكون مقارباً لتوزيع الفئات العمرية في المجتمع السعودي الذي تم الحصول عليه من الإحصاءات الرسمية.

شكل رقم (2-31)
توزيع العينة حسب العمر



ثانياً: الحالة الاجتماعية والمعيشية

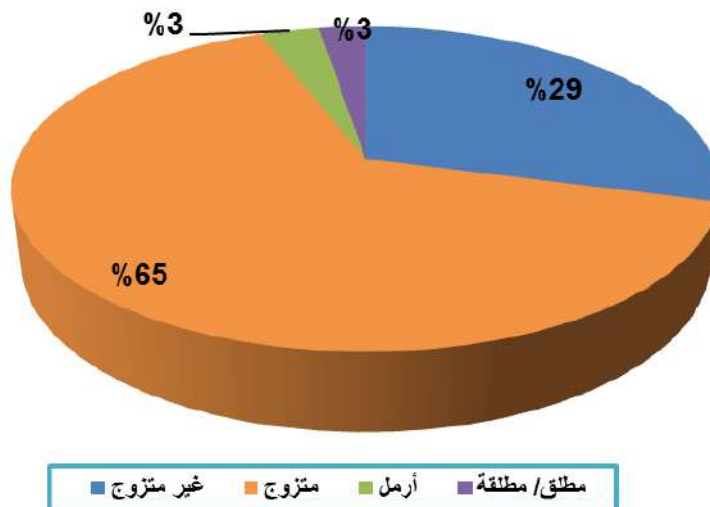
1- الحالة الاجتماعية:

أوضحت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (2-74)، والشكل رقم (2-32)، أن 28.8% من أفراد العينة هم من غير المتزوجين، و64.3% متزوجون، وتوزعت النسبة المتبقية بين الأرملة (3.2%)، والمطلقة (2.5%).

جدول رقم (2-74)
توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرارات	الحالة الاجتماعية
28.8%	447	غير متزوج
64.3%	999	متزوج
3.2%	49	أرمل
2.5%	39	مطلق / مطلقة
100.0%	1534	المجموع

شكل رقم (2-32)
توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



2- التأهيل العملي:

أظهرت النتائج أن ما يقرب من نصف العينة هم من الحاصلين على درجة البكالوريوس أو دبلوم ما بعد الثانوية العامة. أما الحاصلون على تعليم ثانوي فكانت نسبتهم 28.3%، كما يظهر ذلك في الجدول رقم (2-75)، والشكل رقم (2-33).

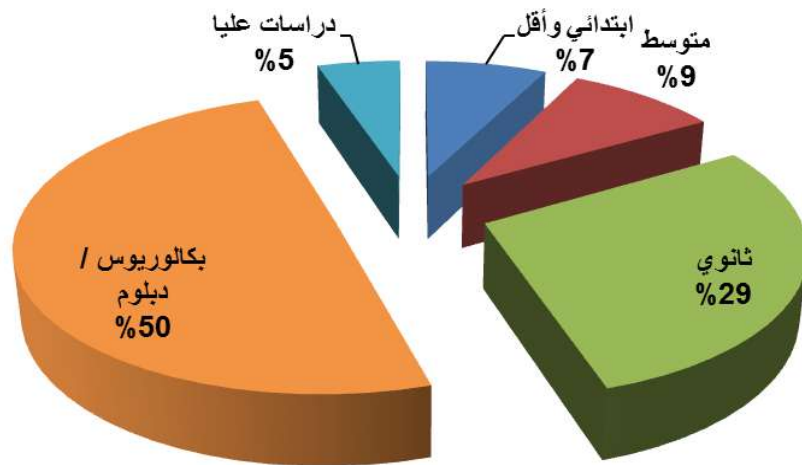
جدول رقم (2-75)

توزيع العينة حسب التأهيل العملي

النسبة	التكرار	آخر مؤهل تعليمي
7.3%	114	ابتدائي وأقل
9.1%	141	متوسط
28.3%	440	ثانوي
49.1%	763	بكالوريوس / دبلوم
5.0%	78	دراسات عليا
98.9%	1536	المجموع

شكل رقم (2-33)

توزيع العينة حسب التأهيل العملي



3- طبيعة العمل الحالي:

أظهرت النتائج أن ما يقرب من ثلث (31.3%) العينة هم من العاملين في القطاع الحكومي المدني، وأن ما يقرب من الخمس أفراد العينة 19.2% هم من العاملين في القطاع الخاص، كما يوضح ذلك الجدول رقم (2-76).

جدول رقم (2-76)
توزيع العينة حسب طبيعة العمل

النسبة	التكرار	نوع العمل الحالي
31.3%	486	موظف حكومي مدني.
5.7%	89	موظف حكومي عسكري.
19.2%	298	موظف قطاع خاص.
5.4%	84	أعمال حرة.
7.7%	119	متقاعد.
8.9%	138	ربة منزل للمرأة.
13.0%	202	طالب.
4.2%	66	بدون عمل.
3.7%	57	أخرى.
99.1%	1539	المجموع

4- الدخل الشهري:

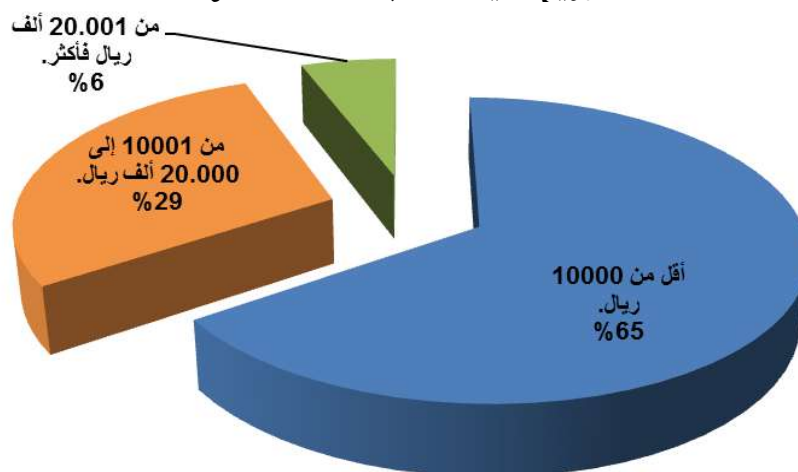
أظهرت النتائج أن 65.4% من العينة من فئة الدخل (عشرة آلاف أو أقل)، وهي الفئة الأكثر في النتائج، ثم الفئة (أكثر من عشرة آلاف إلى عشرين ألفاً) بنسبة 28.9%، أما الفئة (عشرون ألفاً وأكثر) فقد كانت نسبتها 5.7%، كما يوضح ذلك الجدول رقم (2-77)، والشكل رقم (2-34).

جدول رقم (2-77)
توزيع العينة حسب الدخل الشهري

النسبة	التكرار	متوسط الدخل الشهري
65.4%	968	أقل من 10000 ريال.
28.9%	427	من 10001 إلى 20.000 ألف ريال.
5.7%	85	من 20.001 ألف ريال فأكثر.
100%	1480	المجموع

يوضح توزيع الدخل أن ما يقرب من ثلثي أفراد العينة هم من فئة الدخل المنخفض نسبياً. وهذا يعطي مؤشراً على أن نسبة مرتفعة من سكان وأهالي مدينة مكة المكرمة هم من ذوي الدخل.

شكل رقم (2-34)
توزيع العينة حسب الدخل الشهري



ثالثاً: السكن

(1) نمط الحي السكني:

تم تصنيف الأحياء السكنية في مكّة المُكرّمة إلى ثلاث فئات: شعبي، ومتوسط، وراق. وقد أظهرت النتائج أن نسبة أفراد العينة من الأحياء المتوسطة كانت 65.8%، وأن الأحياء الشعبية كانت نسبتها 10.7%، والأحياء الراقية 20.9%، كما هو موضح في الجدول رقم (2-78)، والشكل رقم (2-35).

جدول رقم (2-78)

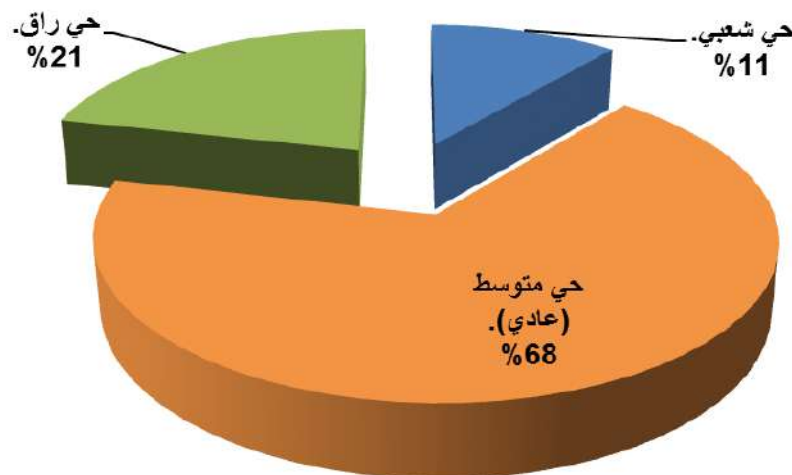
توزيع العينة حسب نمط الحي

النسبة	التكرارات	نوع الحي
10.7%	166	حي شعبي.
65.8%	1022	حي متوسط (عادي).
20.9%	324	حي راق.
100.0%	1512	المجموع

وتعكس هذه النتيجة التوزيع المتوقع، فغالبية الأحياء في مكّة المُكرّمة يمكن وصفها بأنها متوسطة، مقابل محدودية في الأحياء الشعبية، والأحياء الراقية.

شكل رقم (2-35)

توزيع العينة حسب نمط الحي



(2) حيازة السكن:

استكمالاً للتعرف على حالة السكن، تم سؤال العينة عن نوعية حيازة السكن، وقد أظهرت النتائج أن 43.3% منهم مستأجرون، مقابل 30.4% يملكون السكن، أما من يسكنون مع أهلهم في سكن واحد فقد كانت نسبتهم 17.5%، كما يظهر ذلك الجدول رقم (2-79).

جدول رقم (2-79)

توزيع العينة حسب حيازة السكن

النسبة	التكرار	نوع حيازة السكن
43.3%	673	إيجار
30.4%	472	ملك شخصي
6.5%	101	تابع لجهة العمل
17.5%	271	مع الأهل
9.0%	14	أخرى
100.0%	1531	المجموع

وتبدو نتيجة حيازة السكن واقعية، وتتوافق بشكل كبير مع ما ذكر في أهداف رؤية المملكة 2030م، حيث جاء فيها أن نسبة ملكية السكن الحالية في السعودية هي حوالي 47%.

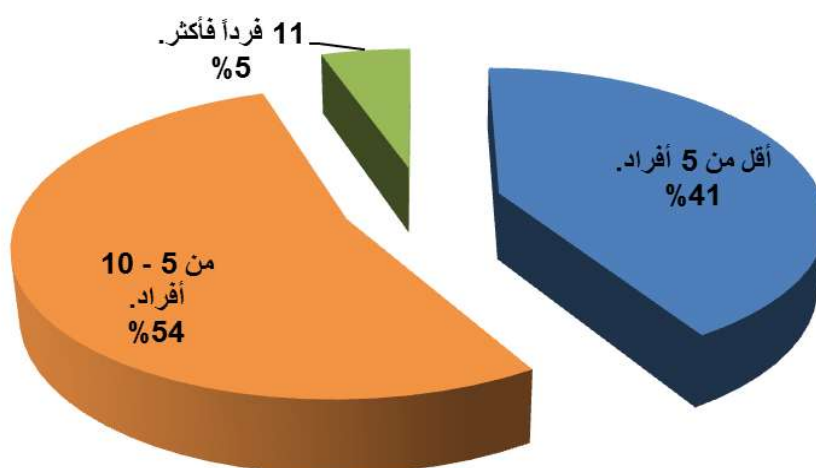
(3) عدد أفراد الأسرة:

أظهرت النتائج أن أكثر من نصف العينة (51.8%)، هم من فئة عدد أفراد أسرة (بين 5 إلى عشرة أفراد)، تلاها نسبة من هم في فئة (خمسة أفراد وأقل) بنسبة 40.1%، كما هو مبين في الجدول رقم (2-80)، والشكل رقم (2-36).

جدول رقم (2-80)
توزيع العينة حسب أفراد الأسرة

النسبة	التكرارات	عدد أفراد الأسرة
40.1%	623	أقل من 5 أفراد.
51.8%	805	من 5 - 10 أفراد.
5.1%	79	11 فرداً فأكثر.
100.0%	1507	المجموع

شكل رقم (2-36)
توزيع العينة حسب أفراد الأسرة



رابعاً: الاهتمام بالشأن العام

(1) متابعة الشأن العام:

تعتبر متابعة الشأن العام بالنسبة للفرد في أي مجتمع من ضرورات الشعور بالانتماء للمجتمع، واهتمامه بمتابعة الشأن العام يعكس درجة تفاعله في ذلك المجتمع، وقد تم في هذه الدراسة الحرص على استجلاء رأي أفراد عينة الدراسة عن مدى حرصهم على متابعة الحياة العامة في مدينة مكة المكرمة، والوسائل التي يتابعونها من خلالها.

وقد أظهرت النتائج أن ما يقرب من الثلث (29.9%) أشاروا بأنهم يتابعون الشأن العام دائماً، وأن ما يقرب من النصف (47.3%) أشاروا بأنهم أحياناً يتابعون، كما هو موضح في الجدول رقم (2-81).

جدول رقم (2-81)
مدى متابعة الشأن العام

النسبة	التكرار	مستوى متابعة الشأن العام
29.9%	465	دائماً
47.3%	735	أحياناً
13.6%	211	نادراً
7.1%	111	لا أتابع
98.0%	1522	المجموع

ويبدو من النتائج أن ثلاثة أرباع أفراد العينة يتابعون الشأن العام في مدينة مكة المكرمة بين إما دائماً أو أحياناً، وهذا يعكس اهتماماً مقبولاً لأفراد عينة الدراسة.

(2) وسائل المتابعة:

أظهرت النتائج أنَّ 60% من أفراد العينة يتابعون الشأن العام في مدينة مكة المكرمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. هذه النسبة تضع وسائل التواصل الاجتماعي في المرتبة الأولى كمصدر معلومات عن الحياة العامة في مكة، تلاها وبفارق كبير قنوات التلفزيون السعودي بنسبة 37.2%، ثم الأقارب والأصدقاء بنسبة 23.8%، كما يوضح ذلك جدول رقم (2-82).

هذه النتيجة توضح أهمية التركيز على نشر الأخبار والتواصل والتفاعل مع أهالي مكة وسكانها عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛ حتى تصل الرسائل بشكل أسرع، ولشريحة أكبر.

جدول رقم (2-82)
وسائل متابعة الشأن العام

النسبة	التكرارات	وسيلة المتابعة
37.2%	577	قنوات التلفزيون السعودي.
21.3%	331	الصحف السعودية.
13.1%	203	محطات الإذاعة السعودية.
60.0%	932	وسائل التواصل الاجتماعي.
23.8%	369	الأقارب والأصدقاء.
2.4%	37	أخرى.
4.7%	73	لا ينطبق

هذه النتيجة تستدعي الاهتمام؛ لكونها توضح لراغبي الاتصال العام بمجتمع مدينة مكة المكرمة ضرورة تنويع وسائل الإعلام مع التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي، والتي أصبحت تزاخم وسائل الإعلام التقليدية في فضاء الاتصال العام.

خامساً: الخدمات

حدد الفريق العلمي ثلاثين خدمة من خدمات القطاعين العام والخاص، المقدمة لأهالي وسكان مدينة مكة المكرمة، وطلب من أفراد العينة تقييم مستوى الخدمة في مقياس خماسي الدرجات: (ممتاز إلى ضعيف جداً). وأظهرت النتائج أن أعلى مستوى خدمة كان الأمن في الحرم بمتوسط بلغ (4.70) من خمس درجات، تلاه مجموعة أخرى من الخدمات بمتوسط تجاوز تقييمها درجة (4)، وهي النظافة في الحرم (4.53)، والتعامل مع قاصدي الحرم (4.40)، ونشاط الأمن في مكافحة الجرائم (4.00).

أما أقل متوسط تقييم كما أظهرته النتائج - وموضح في الجدول رقم (2-83)، فكان توفر أماكن الترفيه بمتوسط (2.13) من خمسة. وتظهر النتائج مجموعة أخرى من الخدمات كان متوسطها أقل من ثلاث درجات في مقياس الخمس درجات، وهي: أسعار إيجار السكن (2.48)، وتوفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة (2.65)، وتوفر مواقف السيارات (2.65)، وإمكانية الحصول على سكن (2.81)، وخدمات النقل العام (2.84).

جدول رقم (2-83)
تقييم مستوى الخدمات

الخدمة	المتوسط الحسابي	ممتازة	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	بدون إجابة	المجموع
النظافة العامة في الحي الذي تقيم فيه (رفع المخلفات من الشوارع).	3.54	20.7	33.4	28.3	12.1	4.8	.6	1553
سفلة شوارع وأرصعة الحي الذي تقيم فيه.	2.95	13.1	22.5	25.4	22.4	15.7	1.0	1553
إنارة شوارع الحي الذي تقيم فيه.	3.74	28.5	32.7	23.4	8.6	4.6	2.3	1553
الخدمات الطبية في المستشفيات العامة.	3.15	12.6	24.5	33.5	16.4	9.3	3.7	1553
توفر مراكز الرعاية الصحية.	3.42	19.9	28.3	25.6	16.2	6.0	4.1	1553

الخدمة	المتوسط الحسابي	ممتازة	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	بدون إجابة	المجموع
الخدمات الطبية في المستشفيات والمستوصفات الخاصة.	3.32	233	441	500	218	102	59	1553
		15.0	28.4	32.2	14.0	6.6	3.8	%100
حركة السير العامة في مكة المكرمة.	3.14	165	399	553	283	118	35	1553
		10.6	25.7	35.6	18.2	7.6	2.3	%100
خدمات النقل العام.	2.84	160	316	401	349	266	61	1553
		10.3	20.3	25.8	22.5	17.1	3.9	%100
توفر مواقف السيارات العامة.	2.65	148	259	345	441	324	36	1553
		9.5	16.7	22.2	28.4	20.9	2.3	%100
الوصول إلى الحرم.	3.27	335	358	400	246	188	26	1553
		21.6	23.1	25.8	15.8	12.1	1.7	%100
النظافة في الحرم والساحات المحيطة به.	4.53	1041	317	131	35	11	18	1553
		67.0	20.4	8.4	2.3	.7	1.2	%100
الأمن في الحرم.	4.70	1191	257	77	20	-	8	1553
		76.7	16.5	5.0	1.3	-	.5	%100
التعامل مع قاصدي الحرم.	4.40	909	407	159	37	19	22	1553
		58.5	26.2	10.2	2.4	1.2	1.4	%100
البنوك وخدمات الصرافة والمال.	3.77	434	538	352	120	64	45	1553
		27.9	34.6	22.7	7.7	4.1	2.9	%100
إيصال خدمات المياه للمساكن.	3.74	471	488	350	124	91	29	1553
		30.3	31.4	22.5	8.0	5.9	1.9	%100
إيصال خدمات الكهرباء للمساكن.	3.95	563	504	290	105	47	44	1553
		36.3	32.5	18.7	6.8	3.0	2.8	%100
توفر المدارس الحكومية في الحي الذي تقيم فيه.	3.78	546	428	279	156	94	50	1553
		35.2	27.6	18.0	10.0	6.1	3.2	%100
توفر مؤسسات التعليم العالي.	3.16	283	359	348	263	212	88	1553
		18.2	23.1	22.4	16.9	13.7	5.7	%100
توفر المدارس والمعاهد الخاصة.	3.21	279	362	368	263	177	104	1553
		18.0	23.3	23.7	16.9	11.4	6.7	%100
خدمات الهاتف (الثابت/الجوال).	3.35	345	419	378	193	189	29	1553
		22.2	27.0	24.3	12.4	12.2	1.9	%100
خدمات الإنترنت.	2.94	240	322	345	329	282	35	1553
		15.5	20.7	22.2	21.2	18.2	2.3	%100
إمكانية الحصول على سكن.	2.81	175	298	411	305	311	53	1553
		11.3	19.2	26.5	19.6	20.0	3.4	%100
أسعار إيجارات السكن.	2.48	101	205	430	345	421	51	1553
		6.5	13.2	27.7	22.2	27.1	3.3	%100

الخدمة	المتوسط الحسابي	ممتازة	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	بدون إجابة	المجموع
خدمات تصاريح البناء والأراضي.	2.87	138	217	468	299	182	249	1553
		8.9	14.0	30.1	19.3	11.7	16.0	%100
خدمات الرخص البلدية والأنشطة التجارية.	2.97	168	234	469	261	176	245	1553
		10.8	15.1	30.2	16.8	11.3	15.8	%100
نشاط الأمن العام في مكافحة الجرائم.	4.00	624	395	277	96	50	111	1553
		40.2	25.4	17.8	6.2	3.2	7.1	%100
توفر الأسواق والمجمعات التجارية.	3.66	507	399	331	183	110	23	1553
		32.6	25.7	21.3	11.8	7.1	1.5	%100
توفر المطاعم.	3.66	524	399	290	187	124	29	1553
		33.7	25.7	18.7	12.0	8.0	1.9	%100
توفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة.	2.65	220	226	294	364	417	32	1553
		14.2	14.6	18.9	23.4	26.9	2.1	%100
توفر أماكن الترفيه للكبار.	2.13	137	135	190	394	666	31	1553
		8.8	8.7	12.2	25.4	42.9	2.0	%100

ويلاحظ من النتائج أنَّ مجموعة الخدمات المتعلقة بالمسجد الحرام والأمن هي الخدمات التي حصلت على تقييمات بمتوسطات مرتفعة، وفي المقابل فإنَّ الخدمات المتعلقة بالترفيه، والسكن، والنقل، وتوفر مواقف السيارات هي التي حصلت على معدلات منخفضة.

هذه النتيجة توضح الاهتمام الكبير والمستحق للمسجد الحرام والمنطقة المركزية ورضا الأهالي والسكان عنه، مقابل انخفاض الاهتمام ببقية مناطق مكة الجغرافية.

• علاقات جودة الخدمة المتغيرات المستقلة:

من أجل توضيح العلاقات بين تقييم جودة الخدمات ومجموعة من المتغيرات المستقلة، مثل: نمط الحي، والعمر، ومستوى الدخل. تم تقسيم مجموعة الخدمات إلى سبعة مجالات، وهي مجال: خدمات الحي والبلدية، والخدمات الصحية، والسير والنقل، والمسجد الحرام، والمساكن والاتصالات والإنترنت، والأسواق والمطاعم والترفيه، وخدمات أخرى، تشمل: التعليم، والبنوك، والأمن. وتتضمن الفقرات التالية عرض نتائج كل متغير مستقل مع مجموعة الخدمات السبع بحسب كل متغير.

1) علاقة نمط الحي بمستوى جودة الخدمة:

توضح هذه الجزئية العلاقة بين نمط الحي وتقييم مستوى جودة الخدمة بحسب المجالات السبعة المعرفة سابقاً. وتوضح مجموعة الجداول السبعة الآتية (2-84 إلى 2-90) أن تقييم مستوى جودة الخدمة يميل في الغالب لصالح سكان الأحياء الراقية مقابل فئات سكان الأحياء المتوسطة والشعبية. بمعنى أن متوسط التقييم يميل نحو الانخفاض من الأحياء الراقية نحو الأحياء الشعبية. فعلى سبيل المثال: في مجال خدمات الحي والبلدية، كان متوسط تقييم فئة الأحياء الراقية في موضوع نظافة الحي (3.89)، وانخفض إلى (3.48) لدى الأحياء المتوسطة، ثم ينخفض أكثر إلى (3.13) لدى فئة الأحياء الشعبية، وهكذا هو الحال في معظم الموضوعات الأخرى، ويُستثنى من ذلك خدمات المسجد الحرام التي كان فيها إجماع تقريباً بين سكان الأحياء المختلفة، فالاختلاف بين فئات سكان الأحياء الثلاث في تقييم مستوى جودة الخدمة محدود جداً.

هذه النتائج تشير بشكل أو بآخر إلى أن الأحياء الراقية تحظى بمستوى خدمات أفضل من الأحياء المتوسطة والشعبية على التوالي.

جدول رقم (2-84)

نمط الحي وخدمات الحي والبلدية

نمط الحي	النظافة العامة في الحي الذي تقيم فيه	سفلتة شوارع وأرصفة الحي	إنارة شوارع الحي الذي تقيم فيه	توفر المدارس الحكومية	خدمات تصاريح البناء والأراضي	خدمات الرخص البلدية والأنشطة التجارية
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.13	2.45	3.21	3.52	2.81
	التكرارات	166	166	164	163	140
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.48	2.89	3.70	3.76	2.93
	التكرارات	1017	1012	997	988	863
حي راق	المتوسط الحسابي	3.86	3.33	4.09	3.96	3.13
	التكرارات	321	320	317	313	276
المجموع	المتوسط الحسابي	3.52	2.93	3.73	3.77	2.96
	التكرارات	1504	1498	1478	1464	1279

جدول رقم (2-85)

نمط الحي والخدمات الصحية والطبية

نمط الحي	توفر مراكز الرعاية الصحية	الخدمات الطبية في المستشفيات والمستوصفات الخاصة	الخدمات الطبية في المستشفيات العامة
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.08	3.14
	التكرارات	158	161
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.45	3.33
	التكرارات	994	986
حي راق	المتوسط الحسابي	3.46	3.38
	التكرارات	306	312
المجموع	المتوسط الحسابي	3.41	3.32
	التكرارات	1458	1459

جدول رقم (2-86)

نمط الحي وخدمات السير والنقل

نمط الحي	حركة السير العامة	خدمات النقل العام	توفر مواقف السيارات العامة	الوصول إلى الحرم
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.02	2.85	2.49
	التكرارات	162	160	164
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.11	2.81	2.59
	التكرارات	1003	984	1003
حي راق	المتوسط الحسابي	3.24	2.87	2.85
	التكرارات	315	312	317
المجموع	المتوسط الحسابي	3.13	2.83	2.64
	التكرارات	1480	1456	1479

جدول رقم (2-87)
نمط الحي وخدمات المسجد الحرام

نمط الحي		النظافة في الحرم والساحات المحيطة به	الأمن في الحرم	التعامل مع قاصدي الحرم
حي شعبي	المتوسط الحسابي	4.51	4.64	4.29
	التكرارات	165	166	163
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	4.52	4.71	4.43
	التكرارات	1012	1017	1013
حي راق	المتوسط الحسابي	4.54	4.68	4.38
	التكرارات	319	322	314
المجموع	المتوسط الحسابي	4.52	4.69	4.40
	التكرارات	1496	1505	1490

جدول رقم (2-88)
نمط الحي والمساكن والاتصالات والإنترنت

نمط الحي	إيصال خدمات المياه للمساكن	إيصال خدمات الكهرباء للمساكن	إمكانية الحصول على سكن	أسعار إيجارات السكن	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)	خدمات الإنترنت
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.43	3.70	2.56	2.41	2.87
	التكرارات	162	161	160	161	162
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.69	3.94	2.79	2.44	2.85
	التكرارات	1008	995	999	995	1000
حي راق	المتوسط الحسابي	3.99	4.10	2.99	2.61	3.17
	التكرارات	314	312	302	308	316
المجموع	المتوسط الحسابي	3.73	3.95	2.80	2.47	2.92
	التكرارات	1484	1468	1461	1464	1478

جدول رقم (2-89)

نمط الحي والمطاعم والأسواق والترفيه

نمط الحي	توفر الأسواق والمجمعات التجارية	توفر المطاعم	توفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة	توفر أماكن الترفيه للكبار
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.49	3.63	2.69
	التكرارات	163	161	163
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.63	3.60	2.63
	التكرارات	1010	1007	1006
حي راق	المتوسط الحسابي	3.80	3.87	2.65
	التكرارات	317	317	316
المجموع	المتوسط الحسابي	3.65	3.66	2.64
	التكرارات	1490	1485	1482

جدول رقم (2-90)

نمط الحي والخدمات الأخرى

نمط الحي	البنوك وخدمات الصرافة والمال	نشاط الأمن العام في مكافحة الجرائم	توفر مؤسسات التعليم العالي	توفر المدارس والمعاهد الخاصة
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.57	3.83	2.99
	التكرارات	161	150	156
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.75	4.02	3.14
	التكرارات	998	952	967
حي راق	المتوسط الحسابي	3.91	4.03	3.27
	التكرارات	312	305	308
المجموع	المتوسط الحسابي	3.76	4.00	3.15
	التكرارات	1471	1407	1433

(2) علاقة العمر بتقييم مستوى جودة الخدمة:

توضح النتائج المتعلقة بالعلاقة بين متغير فئات العمر وتقييم مستوى جودة الخدمة أن هناك نوعاً من التقارب بين فئتي العمر (20-34 سنة)، و(50 سنة وأكبر) في تقييم معظم مجالات الخدمات. فعلى سبيل المثال: في موضوع خدمة سفلتة الشوارع والأرصفة في الحي فإن متوسط الفئة العمرية (20-35) هو (2.79)، ومتوسط الفئة العمرية (50 سنة وأكبر) هو (2.98)، أما الفئة العمرية (35-49) فهو (3.11). وتوضح الجداول (2-91 إلى 2-97) مجموعة نتائج المجالات السبعة وعلاقتها بالفئات العمرية.

جدول رقم (2-91)
العمر وخدمات الحي والبلدية

الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	النظافة العامة في الحي الذي تقيم فيه (رفع المخلفات من الشوارع)	سفلتة شوارع وأرصفة الحي الذي تقيم فيه	إنارة شوارع الحي الذي تقيم فيه	توفر المدارس الحكومية في الحي الذي تقيم فيه	خدمات تصاريح البناء والأراضي	خدمات الرخص البلدية والأنشطة التجارية
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي	3.46	2.79	3.69	3.84	2.80	2.93
	التكرارات	660	656	646	646	577	580
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي	3.65	3.11	3.71	3.70	2.86	2.91
	التكرارات	582	580	574	565	481	483
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي	3.49	2.98	3.90	3.80	3.04	3.18
	التكرارات	295	296	292	287	242	240
المجموع	المتوسط الحسابي	3.54	2.95	3.74	3.78	2.87	2.97
	التكرارات	1537	1532	1512	1498	1300	1303

جدول رقم (2-92)
العمر والخدمات الصحية والطبية

الفئة العمرية		توفر مراكز الرعاية الصحية	الخدمات الطبية في المستشفيات والمستوصفات الخاصة	الخدمات الطبية في المستشفيات العامة
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي	3.35	3.30	3.10
	التكرارات	638	646	640
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي	3.50	3.34	3.18
	التكرارات	558	562	565
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي	3.39	3.32	3.21
	التكرارات	288	280	285
المجموع	المتوسط الحسابي	3.41	3.32	3.15
	التكرارات	1484	1488	1490

جدول رقم (2-93)
العمر وخدمات السير والنقل

الفئة العمرية		حركة السير العامة في مكة المكرمة	خدمات النقل العام	توفر مواقف السيارات العامة	الوصول إلى الحرم
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي	3.06	2.84	2.53	3.28
	التكرارات	654	647	647	653
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي	3.22	2.87	2.75	3.24
	التكرارات	570	563	571	575
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي	3.15	2.75	2.70	3.29
	التكرارات	288	276	293	293
المجموع	المتوسط الحسابي	3.14	2.84	2.65	3.27
	التكرارات	1512	1486	1511	1521

جدول رقم (2-94)

العمر والمسجد الحرام

الفئة العمرية		النظافة في الحرم والساحات المحيطة به	الأمن في الحرم	التعامل مع قاصدي الحرم
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي	4.55	4.73	4.44
	التكرارات	656	658	651
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي	4.49	4.63	4.35
	التكرارات	579	583	577
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي	4.54	4.73	4.44
	التكرارات	294	298	297
المجموع	المتوسط الحسابي	4.53	4.70	4.41
	التكرارات	1529	1539	1525

جدول رقم (2-95)

العمر المساكن والاتصالات والإنترنت

الفئة العمرية		إيصال خدمات المياه للمساكن	إيصال خدمات الكهرباء للمساكن	إمكانية الحصول على سكن	أسعار إيجارات السكن	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)	خدمات الإنترنت
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي	3.64	3.89	2.72	2.35	3.23	2.76
	التكرارات	652	641	643	644	652	654
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي	3.79	3.98	2.91	2.55	3.46	3.08
	التكرارات	573	571	566	561	574	565
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي	3.83	4.02	2.84	2.63	3.40	3.07
	التكرارات	294	291	285	291	292	293
المجموع	المتوسط الحسابي	3.74	3.95	2.81	2.48	3.35	2.94
	التكرارات	1519	1503	1494	1496	1518	1512

جدول رقم (2-96)

العمر والمطاعم والأسواق والترفيه

الفئة العمرية	توفر الأسواق والمجمعات التجارية	توفر المطاعم	توفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة	توفر أماكن الترفيه للكبار
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي 3.57 ال تكرارات 653	3.66 650	2.68 652	2.11 653
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي 3.66 ال تكرارات 579	3.60 576	2.62 574	2.17 573
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي 3.85 ال تكرارات 292	3.81 292	2.66 290	2.12 290
المجموع	المتوسط الحسابي 3.66 ال تكرارات 1524	3.67 1518	2.65 1516	2.13 1516

جدول رقم (2-97)

العمر وخدمات أخرى

الفئة العمرية	البنوك وخدمات الصرافة والمال	نشاط الأمن العام في مكافحة الجرائم	توفر مؤسسات التعليم العالي	توفر المدارس والمعاهد الخاصة
من 20 إلى 34 سنة	المتوسط الحسابي 3.71 ال تكرارات 642	3.96 624	3.24 632	3.24 630
من 35 إلى 49 سنة	المتوسط الحسابي 3.83 ال تكرارات 570	4.00 542	3.13 543	3.19 540
من 50 سنة فأكثر	المتوسط الحسابي 3.77 ال تكرارات 291	4.10 271	3.05 284	3.16 274
المجموع	المتوسط الحسابي 3.77 ال تكرارات 1503	4.00 1437	3.16 1459	3.21 1444

(3) علاقة الدخل بتقييم مستوى جودة الخدمة:

تظهر النتائج أن هناك نوعاً من عدم الانتظام في تقييم مستوى الخدمة بحسب فئات الدخل الثلاث، ففي بعض الخدمات يأخذ المتوسط اتجاهًا تنازلياً من فئة الدخل المنخفض باتجاه ارتفاع لدى فئة الدخل المرتفع، ومرة أخرى عكس الاتجاه بحيث يأخذ اتجاه تصاعدي من فئة الدخل المرتفع باتجاه فئة الدخل المنخفض. كمثال على ذلك: في خدمات توفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة، فإن اتجاه تقييم مستوى جودة الخدمة يأخذ اتجاهًا معاكساً، بمعنى أن مستوى تقييم جودة الخدمة ينخفض إلى متوسط 2.27 لدى فئة الدخل المرتفع (20.000 وأكثر)، ثم يرتفع قليلاً بمتوسط 2.44 لدى فئة الدخل المتوسط، (10.001-20.000 وأكثر)، ويرتفع أكثر لدى فئة الدخل المنخفض (10.000 وأقل) 2.76، كما هو موضح في مجموع الجداول (2-98 إلى 2-105).

جدول رقم (2-98)

متوسط الدخل وخدمات الحي والبلدية

متوسط الدخل	النظافة العامة في الحي الذي تقيم فيه	سفلتة شوارع وأرصعة الحي الذي تقيم فيه	إنارة شوارع الحي الذي تقيم فيه	توفر المدارس الحكومية	خدمات تصاريح البناء والأراضي	خدمات الرخص البلدية والأنشطة التجارية
أقل من 10000 ريال	المتوسط الحسابي	3.56	2.91	3.69	3.83	2.98
	التكرارات	962	958	949	936	795
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	المتوسط الحسابي	3.45	2.96	3.79	3.69	2.92
	التكرارات	424	424	415	416	383
من 20000 ألف ريال فأكثر	المتوسط الحسابي	3.75	3.38	4.02	3.78	2.84
	التكرارات	85	84	84	81	73
المجموع	المتوسط الحسابي	3.54	2.95	3.74	3.79	2.96
	التكرارات	1471	1466	1448	1433	1251

جدول رقم (2-99)

متوسط الدخل والخدمات الصحية والطبية

الخدمات الطبية في المستشفيات العامة	الخدمات الطبية في المستشفيات والمستوصفات الخاصة	توفر مراكز الرعاية الصحية		متوسط الدخل
3.13	3.33	3.38	المتوسط الحسابي	أقل من 10000 ريال
928	930	927	التكرارات	
3.17	3.30	3.45	المتوسط الحسابي	من 10001 ألف إلى 20000 ريال
418	418	417	التكرارات	
3.23	3.40	3.60	المتوسط الحسابي	من 20000 ألف ريال فأكثر
82	77	80	التكرارات	
3.15	3.32	3.41	المتوسط الحسابي	المجموع
1428	1425	1424	التكرارات	

جدول رقم (2-100)

متوسط الدخل وخدمات السير والنقل

الوصول إلى الحرم	توفر مواقف السيارات العامة	خدمات النقل العام	حركة السير العامة في مكة المكرمة		متوسط الدخل
3.29	2.66	2.90	3.12	المتوسط الحسابي	أقل من 10000 ريال
954	942	924	948	التكرارات	
3.18	2.51	2.65	3.13	المتوسط الحسابي	من 10001 ألف إلى 20000 ريال
418	421	416	420	التكرارات	
3.39	2.90	2.84	3.26	المتوسط الحسابي	من 20000 ألف ريال فأكثر
83	83	81	80	التكرارات	
3.26	2.63	2.82	3.13	المتوسط الحسابي	المجموع
1455	1446	1421	1448	التكرارات	

جدول رقم (2-101)
متوسط الدخل والمسجد الحرام

متوسط الدخل		النظافة في الحرم والساحات المحيطة به	الأمن في الحرم	التعامل مع قاصدي الحرم
أقل من 10000 ريال	المتوسط الحسابي	4.53	4.73	4.42
	التكرارات	956	962	951
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	المتوسط الحسابي	4.50	4.63	4.35
	التكرارات	423	426	425
من 20000 ألف ريال فأكثر	المتوسط الحسابي	4.64	4.70	4.42
	التكرارات	84	84	85
المجموع	المتوسط الحسابي	4.53	4.70	4.40
	التكرارات	1463	1472	1461

جدول رقم (2-102)
متوسط الدخل والمساكن والاتصالات والإنترنت

متوسط الدخل		إيصال خدمات المياه للمساكن	إيصال خدمات الكهرباء للمساكن	إمكانية الحصول على سكن	أسعار إيجارات السكن	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)	خدمات الإنترنت
أقل من 10000 ريال	المتوسط الحسابي	3.72	3.98	2.76	2.39	3.30	2.93
	التكرارات	950	937	931	935	949	944
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	المتوسط الحسابي	3.73	3.91	2.84	2.59	3.43	2.91
	التكرارات	421	418	416	413	421	422
من 20000 ألف ريال فأكثر	المتوسط الحسابي	3.89	3.74	3.17	2.75	3.41	3.07
	التكرارات	84	84	84	85	85	81
المجموع	المتوسط الحسابي	3.73	3.94	2.80	2.47	3.35	2.93
	التكرارات	1455	1439	1431	1433	1455	1447

جدول رقم (2-103)

متوسط الدخل والمطاعم والأسواق والترفيه

متوسط الدخل		توفر الأسواق والمجمعات التجارية	توفر المطاعم	توفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة	توفر أماكن الترفيه للكبار
أقل من 10000 ريال	المتوسط الحسابي	3.73	3.74	2.76	2.23
	التكرارات	956	950	944	947
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	المتوسط الحسابي	3.53	3.56	2.44	1.94
	التكرارات	421	421	422	425
من 20000 ألف ريال فأكثر	المتوسط الحسابي	3.40	3.39	2.27	1.81
	التكرارات	85	84	85	83
المجموع	المتوسط الحسابي	3.65	3.66	2.63	2.12
	التكرارات	1462	1455	1451	1455

جدول رقم (2-104)

متوسط الدخل وخدمات أخرى

متوسط الدخل		البنوك وخدمات الصرافة والمال	نشاط الأمن العام في مكافحة الجرائم	توفر مؤسسات التعليم العالي	توفر المدارس والمعاهد الخاصة
أقل من 10000 ريال	المتوسط الحسابي	3.74	4.03	3.21	3.24
	التكرارات	931	895	904	893
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	المتوسط الحسابي	3.81	3.97	3.06	3.09
	التكرارات	425	406	414	410
من 20000 ألف ريال فأكثر	المتوسط الحسابي	3.81	3.97	3.13	3.30
	التكرارات	85	80	83	81
المجموع	المتوسط الحسابي	3.77	4.01	3.16	3.20
	التكرارات	1441	1381	1401	1384

سادساً: الرضا عن جهات تقديم الخدمة

تم تحديد ثمانية عشر قطاعاً (عاماً وخاصاً) مقدماً للخدمة لأهالي وسكان مدينة مكة المكرمة. وقد شملت قطاعات تقديم الخدمة: أمانة العاصمة المقدسة، ومديرية الشؤون الصحية، والشؤون البلدية والقروية، والشرطة، والمرور، والدفاع المدني، والهلال الأحمر، وخدمات الاتصالات والإنترنت، وشركتي المياه والكهرباء، والبنوك، وفرع وزارة التجارة والاستثمار، والغرفة التجارية، ووزارة الإسكان، ووزارة الحج والعمرة، ورئاسة الحرمين الشريفين، والمجلس البلدي، وإمارة منطقة مكة المكرمة.

وقد أظهرت النتائج رضا مرتفعاً عن قطاعات رئاسة الحرمين الشريفين، والدفاع المدني بمتوسط متساوٍ (4.11)، تلاهما الهلال الأحمر بمتوسط (4.01)، والشرطة بمتوسط (3.97). أما أقل متوسط رضا فكان لقطاعات خدمة الاتصالات والإنترنت (2.87)، ووزارة الإسكان في مكة (2.81)، والشؤون البلدية والقروية (3.04)، كما هو موضح في الجدول رقم (2-105).

جدول رقم (2-105)

مدى رضا أهالي وسكان مكة المكرمة عن قطاعات الخدمات

المجموع	درجة تقييم مستوى الرضا						المتوسط الحسابي	جهة تقديم الخدمة
	بدون إجابة	لست راضياً إطلاقاً	لست راضياً	ليس لدي رأي	راضٍ	راضٍ بشكل كبير		
1553	38	147	253	405	454	256	3.28	أمانة العاصمة المقدسة.
100%	2.4	9.5	16.3	26.1	29.2	16.5		
1553	60	128	328	347	507	183	3.19	مديرية الشؤون الصحية في مكة المكرمة.
100%	3.9	8.2	21.1	22.3	32.6	11.8		
1553	63	154	293	532	356	155	3.04	الشؤون البلدية والقروية في مكة المكرمة.
100%	4.1	9.9	18.9	34.3	22.9	10.0		
1553	40	35	100	247	630	501	3.97	الشرطة.
100%	2.6	2.3	6.4	15.9	40.6	32.3		
1553	45	89	231	237	557	394	3.62	المرور.
100%	2.9	5.7	14.9	15.3	35.9	25.4		

المجموع	درجة تقييم مستوى الرضا						المتوسط الحسابي	جهة تقديم الخدمة
	بدون إجابة	لست راضياً إطلاقاً	لست راضياً	ليس لدي رأي	راضٍ	راضٍ بشكل كبير		
1553	41	17	59	247	610	579	4.11	الدفاع المدني.
100%	2.6	1.1	3.8	15.9	39.3	37.3		
1553	52	34	78	258	597	534	4.01	الهلال الأحمر.
100%	3.3	2.2	5.0	16.6	38.4	34.4		
1553	39	345	411	99	408	251	2.87	خدمات الاتصالات والإنترنت.
100%	2.5	22.2	26.5	6.4	26.3	16.2		
1553	38	113	210	188	649	355	3.61	شركة المياه.
100%	2.4	7.3	13.5	12.1	41.8	22.9		
1553	33	88	165	175	704	388	3.75	شركة الكهرباء.
100%	2.1	5.7	10.6	11.3	45.3	25.0		
1553	49	103	243	213	637	308	3.53	البنوك.
100%	3.2	6.6	15.6	13.7	41.0	19.8		
1553	67	58	158	725	348	197	3.31	فرع وزارة التجارة والاستثمار في مكة.
100%	4.3	3.7	10.2	46.7	22.4	12.7		
1553	58	61	124	739	334	237	3.38	الغرفة التجارية بمكة.
100%	3.7	3.9	8.0	47.6	21.5	15.3		
1553	58	306	235	555	230	169	2.81	وزارة الإسكان في مكة.
100%	3.7	19.7	15.1	35.7	14.8	10.9		
1553	52	55	90	555	426	375	3.65	وزارة الحج والعمرة.
100%	3.3	3.5	5.8	35.7	27.4	24.1		
1553	56	39	81	584	426	367	3.67	إمارة منطقة مكة المكرمة.
100%	3.6	2.5	5.2	37.6	27.4	23.6		
1553	62	161	169	696	266	199	3.12	المجلس البلدي.
100%	4.0	10.4	10.9	44.8	17.1	12.8		
1553	43	17	35	376	420	662	4.11	رئاسة الحرمين الشريفين.
100%	2.8	1.1	2.3	24.2	27.0	42.6		

يظهر من النتائج أنَّ هناك نسبة غير قليلة من قطاعات الخدمات واقعة في منطقة الوسط، وهذا يشير بطريقة غير مباشرة إلى أنها بمستوى مقبول، خصوصاً التي متوسطها أقل من 3.50، لذلك فإن هذه القطاعات الاهتمام بتطوير مستوى خدماتها.

1) العلاقة بين نمط الحي السكني والرضا:

بدراسة العلاقة بين نمط الحي السكني والرضا عن جهات تقديم الخدمة تظهر النتائج كما هو موضح في الجدول، أنَّ هناك تقارباً كبيراً بين فئات أنماط الحي الثلاث في مستويات الرضا، عن جهات تقديم الخدمة، وهي بالمجمل قريبة من المتوسط العام لكل جهة. كما يوضح ذلك الجدول رقم (2-106).

جدول رقم (2-106)

علاقة نمط الحي السكني بمستوى الرضا

نمط الحي	أمانة العاصمة المقدسة	مديرية الشؤون الصحية	الشؤون البلدية والقروية	الشرطة	المرور	الدفاع المدني	الهلال الأحمر	خدمات الاتصالات والإنترنت	شركة المياه
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.25	3.13	3.09	4.02	3.56	3.99	3.05	3.57
	التكرارات	161	159	162	160	162	160	160	161
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.25	3.18	3.02	3.92	3.59	4.01	2.77	3.56
	التكرارات	1001	987	981	998	994	993	1000	1000
حي راق	المتوسط الحسابي	3.28	3.23	3.07	4.03	3.67	3.99	2.98	3.71
	التكرارات	316	312	314	316	313	311	316	315
المجموع	المتوسط الحسابي	3.26	3.18	3.04	3.96	3.61	4.00	2.85	3.59
	التكرارات	1478	1458	1457	1474	1469	1464	1476	1476

تابع جدول رقم (2-107)

نمط الحي	شركة الكهرباء	البنوك	فرع وزارة التجارة والاستثمار	الغرفة التجارية	وزارة الإسكان	وزارة الحج والعمرة	إمارة منطقة مكة المكرمة	المجلس البلدي	رئاسة الحرمين الشريفين
حي شعبي	المتوسط الحسابي	3.68	3.50	3.29	3.38	2.90	3.69	3.16	4.16
	التكرارات	164	163	160	161	161	162	158	160
حي متوسط (عادي)	المتوسط الحسابي	3.73	3.50	3.28	3.34	2.76	3.64	3.10	4.08
	التكرارات	999	990	985	987	987	988	987	997
حي راق	المتوسط الحسابي	3.82	3.64	3.43	3.47	2.91	3.73	3.12	4.15
	التكرارات	319	313	305	309	311	310	309	315
المجموع	المتوسط الحسابي	3.74	3.53	3.31	3.37	2.81	3.66	3.11	4.11
	التكرارات	1482	1466	1450	1457	1459	1460	1454	1472

(2) العلاقة بين متوسط الدخل والرضا:

تُظهر النتائج نوعاً من التقارب بين فئات الدخل الثلاث، وهي قريبة من المتوسط العام لكل جهة خدمة. وبفحص المتوسطات، تبين أنه لا توجد فروق يمكن الإشارة إليها، حيث يُلاحظ أن هناك نوعاً من الاتفاق القريب من المتوسط العام لكل جهة تقديم خدمة، كما هو موضح في الجدول رقم (107-2).

جدول رقم (107-2)

علاقة الدخل بمستوى الرضا

الشرطة	الشؤون البلدية والقروية	مديرية الشؤون الصحية	أمانة العاصمة	متوسط الدخل	
4.00	3.12	3.25	3.34	المتوسط الحسابي	أقل من 10000 ريال
948	933	932	947	التكرارات	
3.85	2.88	3.05	3.12	المتوسط الحسابي	من 10001 ألف إلى 20000 ريال
417	412	419	418	التكرارات	
4.13	2.98	3.20	3.25	المتوسط الحسابي	من 20000 ألف ريال فأكثر
82	82	83	83	التكرارات	
3.96	3.04	3.19	3.27	المتوسط الحسابي	المجموع
1447	1427	1434	1448	التكرارات	

تابع جدول رقم (107-2)

شركة المياه	خدمات الاتصالات والإنترنت	الهلال الأحمر	الدفاع المدني	المرور	متوسط الدخل	
3.61	2.90	4.03	4.12	3.68	المتوسط الحسابي	أقل من 10000 ريال
953	950	945	949	947	التكرارات	
3.54	2.74	3.95	4.02	3.45	المتوسط الحسابي	من 10001 ألف إلى 20000 ريال
416	420	414	417	415	التكرارات	
3.77	3.02	4.08	4.31	3.68	المتوسط الحسابي	من 20000 ألف ريال فأكثر
84	83	78	81	81	التكرارات	
3.60	2.86	4.01	4.10	3.61	المتوسط الحسابي	المجموع
1453	1453	1437	1447	1443	التكرارات	

تابع جدول رقم (107-2)

متوسط الدخل	شركة الكهرباء	البنوك	فرع وزارة التجارة والاستثمار	الغرفة التجارية
أقل من 10000 ريال	3.74	3.54	3.36	3.41
المتوسط الحسابي				
التكرارات	954	946	938	933
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	3.72	3.53	3.23	3.30
المتوسط الحسابي				
التكرارات	419	417	408	417
من 20000 ألف ريال فأكثر	3.89	3.51	3.35	3.39
المتوسط الحسابي				
التكرارات	83	80	81	82
المجموع	3.74	3.54	3.32	3.38
المتوسط الحسابي				
التكرارات	1456	1443	1427	1432

تابع جدول رقم (107-2)

متوسط الدخل	وزارة الإسكان	وزارة الحج والعمرة	إمارة منطقة مكة المكرمة	المجلس البلدي
أقل من 10000 ريال.	2.85	3.70	3.69	3.19
المتوسط الحسابي				
التكرارات	936	938	940	935
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	2.70	3.51	3.62	2.95
المتوسط الحسابي				
التكرارات	415	417	414	415
من 20000 ألف ريال فأكثر	2.84	3.75	3.54	2.95
المتوسط الحسابي				
التكرارات	82	84	82	80
المجموع	2.81	3.65	3.66	3.11
المتوسط الحسابي				
التكرارات	1433	1439	1436	1430

تابع جدول رقم (107-2)

متوسط الدخل	رئاسة الحرمين الشريفين
أقل من 10000 ريال	4.18
المتوسط الحسابي	
التكرارات	946
من 10001 ألف إلى 20000 ريال	3.94
المتوسط الحسابي	
التكرارات	417
من 20000 ألف ريال فأكثر	4.13
المتوسط الحسابي	
التكرارات	83
المجموع	4.11
المتوسط الحسابي	
التكرارات	1446

سابعاً: المشروعات التطويرية

هناك العديد من المشروعات التطويرية التنموية في مدينة مكة المكرمة التي يقوم بتنفيذها عدد من الجهات، وتمثل هذه المشروعات درجة عالية من الأهمية لما يمكن أن يتحقق لمكة، ويضيف لمكانتها.

تم اختيار أبرز أربعة مشروعات في مكة المكرمة؛ لمعرفة رأي الأهالي في مدى أهميتها وفائدتها، وقد أظهرت النتائج أن مشروع قطار الحرمين حصل على متوسط (2.80) من (3.00)، تلاه شبكة النقل العام بمتوسط (2.63)، ثم تطوير المنطقة المركزية بمتوسط (2.62)، وأخيراً تصريف السيول بمتوسط (2.60)، كما هو موضح في الجدول رقم (2-108).

هذه النتائج تبرز أهمية هذه المشروعات، وإتفاق أهالي مكة وسكانها مع رأي المسؤولين عن هذه المشروعات في مدى أهميتها وفائدتها لمكة المكرمة.

جدول رقم (2-108)

فائدة المشروعات التطويرية

المجموع	تقييم الفائدة				المتوسط الحسابي	المشروع
	لا أعلم	فائدة ضعيفة	فائدة متوسطة	فائدة عالية		
1553	200	112	295	946	2.62	إعادة تطوير المنطقة المركزية.
100.0	12.9	7.2	19.0	60.9		
1553	148	55	177	1173	2.80	قطار الحرمين الشريفين.
100.0	9.5	3.5	11.4	75.5		
1553	143	143	240	1027	2.63	شبكة النقل العام.
100.0	9.2	9.2	15.5	66.1		
1553	141	187	191	1034	2.60	تصريف السيول.
100.0	9.1	12.0	12.3	66.6		

ثامناً: مقارنة مكّة بالمدن الأخرى

طُلب من أفراد العينة إبداء رأيهم حول مقارنة مدينة مكّة المُكرّمة بالمدن الأخرى في سؤال على النحو التالي: "مقارنة بمدن المملكة الأخرى، كيف ترى مدينة مكّة المُكرّمة من حيث توفّر الخدمات الحكومية وجودتها؟". وقد أظهرت النتائج أن 46.4% يرون أقل توفر الخدمات في مكّة وجودتها من المدن الأخرى، مقابل 16.0% رأوا أنها أفضل من المدن الأخرى، كما هو موضح في الجدول رقم (2-109).

جدول رقم (2-109)
مقارنة مدينة مكّة بالمدن الأخرى

النسبة	التكرارات	
46.4%	721	أقل جودة من المدن الأخرى.
16.0%	248	أفضل جودة من المدن الأخرى.
20.8%	323	مقاربة لها.
15.1%	235	ليس عندي فكرة.
100.0%	1527	المجموع

وتشير هذه النتيجة إلى أن ما يقرب من نصف أفراد العينة لا يعتبرون توفر الخدمات الحكومية في مدينة مكّة المُكرّمة وجودتها يماثل ما هو موجود في بقية مدن المملكة بإتجاه الأقل جودة.

تاسعاً: مستوى المعيشة في مكة المكرمة

أظهرت النتائج فيما يتعلق بمستوى المعيشة في مدينة مكة المكرمة أن 39.7% يرون أنها مناسبة معيشياً، ونسبة مقاربة بلغت 35.2% يرون أنها أعلى من المدن الأخرى. أما من يرون أنها أقل من المدن الأخرى فقد كانت نسبتهم محدودة جداً 5.5%، وأما من يرون أنها مثل المدن الأخرى فكانت نسبتهم 17.5%، كما يوضح ذلك الجدول رقم (2-110).

جدول رقم (2-110)
مستوى المعيشة في مدينة مكة المكرمة

النسبة	التكرار	مستوى المعيشة
39.7	617	مناسب معيشياً.
35.2	546	أعلى تكلفة من المدن الأخرى.
5.5	86	أقل تكلفة من المدن الأخرى.
17.5	271	مثل المدن الأخرى.
100.0	1520	المجموع

ويبدو من النتائج السابقة أن هناك نوع من الاختلاف بشكل متعاكس بين من يرون أنها مناسبة معيشياً (39.7%) ومن يرون أنها أعلى من المدن الأخرى (35.2%) معيشياً رضا وتقارباً بين مستوى الحياة المعيشة في مكة ومدن المملكة الأخرى.

الأسئلة المفتوحة

تضمنت الاستبانة أربعة أسئلة مفتوحة. وكانت استجابة أفراد العينة لهذه الأسئلة أكثر من المتوقع ومما هو معتاد في الدراسات المسحية. تتضمن الفقرات الأربع التالية عرضاً لما كتب أفراد العينة، وقد تم حصر جميع ما ذكره المبحوثون جميعاً وتوزيعه بالنسبة المئوية لأكثر الموضوعات تكراراً على النحو الآتي:

1) المضايقة المعيشية:

يوضح الجدول رقم (2-111) مجموعة الموضوعات التي ذكرت كمصدر للمضايقة بالنسبة لأهل وسكان مدينة مكة المكرمة في حياتهم اليومية المعيشية. ويلاحظ أن أكثر أربعة موضوعات تم ذكرها، هي: أعمال الطرق والسفلته بتكرار 304 ونسبة 16.80%، ثم ازدحام السيارات وعدم تنظيم الطرق بتكرار 238 ونسبة 13.16%، ثم الخدمات العامة والترفيه بتكرار 198 ونسبة 10.95%، والنظافة والنفايات بتكرار 122، ونسبة 6.74%.

جدول رقم (2-111)

أكثر الموضوعات مضايقة للناس

النسبة	العدد	مصادر المضايقة
16.80%	304	أعمال الطرق والسفلته.
13.16%	238	ازدحام السيارات وعدم تنظيم الطرق.
10.95%	198	الخدمات العامة، والترفيه والمتنزهات، مكتبات.
6.74%	122	النظافة والنفايات.
3.98%	72	البطء في تنفيذ المشاريع، وكثرة الهدم، وعدم الاهتمام بمداخل مكة.
3.76%	68	المواقف.
3.59%	65	عدم وجود ترفيه، مطاعم، مجمعات تجارية.
3.21%	58	الإيجارات المرتفعة.
3.15%	57	انقطاع المياه، التصريف الصحي والسيول.
2.99%	54	العشوائيات.
2.49%	45	رجال المرور والحركة وقت الذروة.
2.49%	45	قلة وسوء المرافق الحكومية.
2.43%	44	ازدحام الحرم والمنطقة المحيطة.
2.32%	42	النقل والمواصلات.

النسبة	العدد	مصادر المضايقة
%2.11	40	الخدمات الصحية.
%2.10	38	كثرة الأجانب والعمالة، والاحتيايل على النظام.
%2.05	37	غلاء أسعار المعيشة والغذاء وسيارات الأجرة.
%1.99	36	العمالة المتخلفة.
%1.71	31	التنظيم في الأحياء.
%1.22	22	عدم الرقابة.
%100	1616	المجموع

(2) ما يعجب أهالي مكة في مكة:

المسجد الحرام، حيث حصل على أعلى تكرار بـ 275، ونسبة مئوية بلغت 34.16%، وهذا أمر متوقع، تلى ذلك الأمن والأمان بتكرار 104 ونسبة مئوية بلغت 13.04%، كما أنَّ هناك مجموعة أخرى من مظاهر الإعجاب مذكورة مع عدد التكرارات والنسبة المئوية في الجدول رقم (2-112).

جدول رقم (2-112)

الإعجاب بما في مدينة مكة المكرمة

النسبة	العدد	الإعجاب بما في مدينة مكة المكرمة
%34.16	275	المسجد الحرام أطهر بقاع الأرض.
%13.04	105	الأمن والأمان.
%6.09	49	اهتمام الإمارة بالحرم وزواره.
%5.47	44	التنظيم ونظافة الحرم.
%4.84	39	أهل مكة وتعاملهم.
%4.72	38	التوسعة في الحرم.
%3.85	31	مشروعات جديدة والتطور العمراني.
%3.60	29	الخطوط الدائرية.
%2.98	24	كل شيء في مكة.
%1.61	13	سهولة التنقل لصغر مكة.
%1.61	13	انتشار رجال المرور.
%100	647	المجموع

(3) المشروعات المرغوبة:

أظهرت آراء أفراد عينة الدراسة أن المشروعات المرغوب في تطويرها كثيرة، وتشمل: مشروع القطار والنقل العام والمواصلات بتكرار 240، ونسبة 16.23%، ثم الترفيه ومتنزهات وملاعب وخدماتها. بتكرار 242 ونسبة 16.36%، ثم تحسين وسفلة الشوارع بتكرار 89، ونسبة 6.02% كما هو موضح في الجدول رقم (2-113).

جدول رقم (2-113)
المشروعات المرغوب في تطويرها

النسبة	العدد	المشروعات المرغوب في تطويرها
16.36%	242	الترفيه، متنزهات، ملاعب وخدماتها.
16.23%	240	مشروع القطار، النقل والمواصلات.
6.02%	89	تحسين سفلة الشوارع.
5.14%	76	توسعة الطرق الدائرية.
4.67%	69	استحداث إسكان خارج مكة لفك الزحام وتنظيمها.
4.26%	63	تطوير مشروعات التنمية والبنى التحتية.
4.26%	63	الحدائق والتشجير وزراعة الطرق.
3.25%	48	توفير المواقف.
2.77%	41	أسواق ومجمعات تجارية.
2.57%	38	مقاهي، مطاعم راقية.
2.37%	35	المستشفيات والخدمات الصحية.
2.23%	33	الكهرباء والإنارة والمياه.
2.23%	33	مجرى السيول والتصريف الصحي
2.23%	33	إزالة العشوائيات.
2.16%	32	نظافة مكة.
1.83%	27	مكة نموذجية بمواصفات عالمية.
1.69%	25	إضافة مدارس حكومية غير مستاجرة.
1.69%	25	نوادي رياضية.
1.62%	24	تطوير وتوسيع المنطقة المركزية.
1.62%	24	تحسين شبكة الاتصالات والإنترنت.
1.49%	22	حلول للازدحام.
100%	1292	المجموع

(4) التوصية:

كان آخر سؤال في استبانة الدراسة هو الطلب من أفراد العينة فيما إذا كان لديهم نصيحة، يودون تقديمها لهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، وقد أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-114)، أن المراقبة والمتابعة في سير المشروعات والخدمات الحكومية جاءت بتكرار 91 ، ونسبة 8.89% ، تلاها رأي عام بتطوير مكة بتكرار 87 ، ونسبة 8.5% ، ثم الشوارع والسفلتة بتكرار 55، ونسبة 5.37% .

جدول رقم (2-114) التوصية

النسبة	العدد	النصيحة
8.89%	91	المراقبة والمتابعة في سير المشروعات والخدمات الحكومية.
8.5%	87	تطوير مكة.
5.37%	55	الشوارع والسفلتة.
4.79%	49	الاستماع لآراء المواطنين.
4.69%	48	رفع مستوى الخدمات.
3.32%	34	الأحياء والعشوائيات.
3.1%	32	حماية المستهلك، حملة على الغلاء والتجار والفساد.
2.34%	24	النقل والمواصلات والقطار.
2.15%	22	مراكز ترفيه وأسواق.
2.05%	21	احتواء الشباب.
1.95%	20	توفير السكن.
1.66%	17	نظافة مكة.
1.66%	17	حدائق.
1.66%	17	الطرق.
1.56%	16	توفير الوظائف والسعودة.

النسبة	العدد	النصيحة
%1.37	14	التنظيم المروري.
%1.37	14	الأجانب.
%1.37	14	غلاء الإيجارات والعقار.
%1.37	14	المعاملة الطيبة.
%1.27	13	تطوير الحرم والمواقف.
%1.27	13	خدمة الحجيج وضيوف الرحمن.
%1.17	12	مدارس.
%1.07	11	الصرف الصحي وتصريف السيول.
%0.98	10	التنسيق بين الدوائر الحكومية والقيادات.
%0.78	8	إيقاف الواسطات.
%0.78	8	المستشفيات والصحة.
%100	1024	المجموع

يُلاحظ من هذه الآراء أنها تلتقي مع ما أظهرته النتائج في تقييم مستوى جودة الخدمة والرضا عنها، وهذا يعزز من مصداقية نتائج الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الندوات التحاورية

الفصل الرابع

نتائج الندوات التحاورية

تمهيد

تم تنفيذ ثلاث ندوات تحاورية مركزة؛ للتعرف على أهم المشكلات التي تواجه المؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات لأهالي وسكان مكة وللحجاج والمُعتمِرِينَ، ومستوى رضا المشاركين عن أداء الجهات الحكومية، والآراء حول مستوى الخدمات التي تُقدَّم لهم، والتطلُّعات لما يجب أن تكون عليه مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وكانت الندوة الأولى مع قيادات القطاعات الحكومية، والثانية مع النُخب الفكرية والثقافية والاجتماعية، في حين كانت الثالثة مع مسؤولي ومديري شركات/مؤسسات القطاع الخاص.

الهدف العام

التعرف على رؤية قيادات القطاعات الحكومية، والنُخب الفكرية والثقافية والاجتماعية، ومسؤولي ومديري شركات/مؤسسات القطاع الخاص، حول المشكلات التنموية الأساسية في مكة المكرمة والرضا عن أداء القطاعات الخدمية، بما في ذلك الحج والعمرة، والرؤية المستقبلية.

⦿ محاور الندوات التحوارية

- تضمنت الندوات التحوارية مجموعة محاور موحدة، وهي:
- المحور الأول: المشكلات التنموية الأساسية في مدينة مكة المكرمة.
 - المحور الثاني: الرضا عن أداء القطاعات الخدمية.
 - المحور الثالث: الحج والعمرة.
 - المحور الرابع: التطلعات المستقبلية.

⦿ مكان وزمان عقد الندوات التحوارية

عقدت الحلقات الثالث على مدار يومي الثلاثاء والأربعاء 8-9/11/2016م، في مقر هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة.

⦿ المشاركون

شارك في الحلقات شخصيات متنوعة من القيادات في القطاع الحكومي، ونخب فكرية وثقافية واجتماعية من مدينة مكة المكرمة، ومسؤولون ومديرون من القطاع الخاص. انظر ملحق رقم (1) أسماء ومناصب المشاركين بالندوات التحوارية.

ملخص نتائج الندوات التحاورية

نستعرض هنا ما تمت الإشارة إليه من مشاكل أو معوقات لكل مجال من المجالات الخدمية التي تطرق لها المشاركون في الحلقة، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه تمت مراعاة أن يكون ذُكر الموضوعات كما وردت على لسان المشاركين، وضبط التدخل في الصياغة لأدنى حد ممكن، بحيث لا يخل بالمعنى المقصود، كما أنه تمّ التجاوز عن التكرار واكتفي بالإشارة لكل فكرة مرة واحدة فقط، وهي مسرودة على شكل نقاط؛ لتسهيل التعرف على كل موضوع، وتم تصنيف كافة الملاحظات في الفئات الآتية:

(1) هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة	(2) الصحة
(3) التعليم	(4) الحج والعمرة
(5) الشرطة والأمن	(6) النقل العام والطرق، والمرور
(7) الخدمات البلدية	(8) المشروعات
(9) الثقافة والترفيه	(10) الأحياء العشوائية والجاليات
(11) الحياة المعيشية	(12) المحاكم وكتابة العدل
(13) المخدرات	(14) المجلس البلدي
(15) رجال الأعمال	(16) الهوية التراثية
(17) التنسيق بين الجهات الحكومية	(18) القيادات الإدارية
(19) أخرى	

1) هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة:

1. هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة لا نعرف عنها إلا الاسم.
2. الهيئة هي منبع التخطيط وأساس القرار (المظلة)، وهناك تفلؤل من هذه الخطوة من إجراء الدراسات واللقاءات، المفيدة والعشم هو أن تستمر في هذا النهج، وكما تعمل على تكريس حضور المواطن ومشاورته فساكن مكة معني بشؤون الحج وبكل تطلعات المجتمع المكي، ونتمنى أن يكون هناك لقاءات دورية مع المواطنين، وأن تكون مستمرة.
3. هجرة الكوادر التي لا تجد نفسها في مكة، فهناك من الناس من تركوا مكة وأنشأوا شركات في جدة؛ لأنه لا يوجد مجال خاص للابتكار والإبداع في مكة.
4. هناك من ذكر أن الهيئة مغيبة عن الخطط الموجودة عند كافة الجهات الخدمية.
5. المطالبة بأن يكون للهيئة دور في الاعتمادات التي خصّصت لمشروعات مكة والمشاعر، وعند مناقشتها في وزارة المالية والتخطيط.
6. إجراءات نزع الملكية، والتنفيذ، وآلية التطبيق غير موجودة، وهناك كثير من مندوبي جهات عديدة، يفترض ألا تتجاوز 60 يوماً، تقدير العقارات تصل في بعض الأحيان إلى 6 و 7 أشهر.
7. أن يكون في هيئة تطوير مكة مركز استشعار في المشاعر كاملة، يقوم بمعرفة وقياس الأداء لجميع القطاعات سواء خدمية أو التفويج، وضبط الجودة والارتقاء بها.
8. تفعيل دور هيئة تطوير مكة لتكون جهة تنسيقية؛ لترتيب الميزانيات وفق استراتيجية واضحة، بمشاركة استشاري وبيت خبرة عالمي وآخر محلي.

(2) الصحة:

1. قلة المستشفيات والمراكز الصحية في مدينة مكة المكرمة.
2. بطئ وتيرة العمل في المشروعات الصحية، وتأخر استكمال المستشفيات الجاري تنفيذها الآن.
3. عدم وجود مهبط للطائرات في بعض المنشآت الصحية الموجودة، سواء في عرفات أو منى، أو في المنطقة المركزية.

(3) التعليم:

1. تداخل الإجازات المدرسية، ويلاحظ معاملة سكان مكة مثل بقية مناطق المملكة، ودون مراعاة لظروف الحج التي تجعل أوضاع الطلاب والمدارس مختلف في باقي أنحاء البلاد.
2. كثافة الطلاب في الفصول الدراسية، خاصة بعد عملية تصحيح وضع الجاليات وضمها للمدارس الحكومية.
3. عدم وجود مباني وأراضي للمدارس الحكومية في بعض الأحياء، مثل حي الشوقية الذي لا يوجد به إلا مبنى واحد.
4. تكدس المدارس في بعض الأحياء مثل الإسكان، وقلتها في أحياء أخرى.
5. شح في المدارس الحكومية، والمباني مستأجرة ومتهالكة.
6. ضعف الاهتمام بالنقل المدرسي.

(4) الحج والعمرة:

1. قدم وضعف البنية التحتية في المشاعر المقدسة.
2. ارتفاع استهلاك الكهرباء في المشاعر، وبالأخص منى بعد اعتماد استخدام مكيفات الفريون في المخيمات.

3. ضيق المساحة للمخيمات، ففي بعض المخيمات، بلغ عدد الحجاج الذين يسكنون خيمة واحدة 16 حاجاً، ومساحتها لا تتجاوز (4×4) بمعنى متر مربع للحاج الواحد.
4. تراكم النفايات في المشاعر والمخيمات.
5. مشكلة عدم توفر المياه في منى.
6. تدخل صلاحيات الجهات الحكومية مع بعضها البعض.
7. تأخر إصدار بعض التصاريح للخدمات الأساسية في موسم الحج.
8. تأخر أعمال النظافة بعد موسم الحج.
9. ضرورة التفكير والاستعداد المبكر لما سيكون عليه الطقس في الحج في الأعوام القادمة، حيث سيكون في فصل الصيف، ويحتاج إلى مراعاة للجوانب الصحية، وتوفير الطاقة والمياه.
10. كثرة المشي بالنسبة للحجاج، حيث يصعب الوصول للحرم مثلاً، أو إلى أي مكان في مكة خلال موسم الحج.
11. معالجة الضرر الاقتصادي الذي أحدثه القرار الذي صدر قبل أربع سنوات بتخفيض الحجاج 20% من حجاج الخارج، و50% من حجاج الداخل.
12. قلة صناديق الأمانات في ساحات الحرم.
13. تضيق الخناق على عمل المرأة في الطوافة.
14. خلل في تصريف المياه.
15. قرار فرض الرسوم على تكرار العمرة سيؤثر كثيراً في الناحية الاقتصادية، سواء بالنسبة للتجار أو للفنادق والمواصلات.
16. غياب التخطيط الشامل عند اعتماد وتنفيذ المشروعات في مكة والمشاعر.

17. قلة الاهتمام بموضوع التوعية، فليس كل الحُجَّاج يكررون الحج كل عام.
18. عدم الاهتمام بتقديم دورات للعاملين في الحج في اللغات الأساسية، على سبيل المثال: اللغة الإنجليزية، والفرنسية، واللغة الأوردية.
19. تعقيد عمليات طلب التأشيرات، وإجراءات القدوم والمغادرة.
20. قلة وضعف الاستفادة من التقنية الحديثة.
21. طرق المشاة تحتاج تظليل، حيث إنه في السنوات القادمة ستشهد ارتفاعاً في معدلات درجة الحرارة.
22. بعض أماكن سكن الحُجَّاج غير ملائمة.
23. مجمعات سكنية بعيدة عن المنطقة المركزية داخل حدود الحرم؛ لإسكان ضيوف الرحمن، ترتبط بشبكة نقل القطارات لتصل إلى الحرم.
24. مشعر عرفة يقلق الدفاع المدني فيما يتعلق بالخيام التقليدية الموجودة فيه، وهي قابلة للاشتعال، ومنذ عام 1420هـ تم تأجيل العمل في مشعر عرفة لحين اعتماد المخطط الشامل، وتم اعتماده عام 1433هـ، وحتى هذه اللحظة لم يحظ بالتطوير.
25. إرتفاع نسبة التلوث من المركبات في المنطقة المركزية.
26. أهمية تغطية مسارات القطارات بكاميرات المراقبة الأمنية لمتابعة الأحداث.
27. تقادم جسور المشاعر المقدسة، سواء جسر الملك فيصل، وجسر الملك خالد، وجسر الملك عبدالله، وهي تفتقد متطلبات السلامة، وعدم وضع مخارج طوارئ وإطفاء على هذه الجسور.
28. تكدُّس المركبات في نقاط التفتيش عند مداخل مكة المكرمة، وهذا له محاذير أمنية ومخاطر.

29. عدم وجود مسارات لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن طرق المشاة؛ لتسهيل تنقلهم، وللحد من تعرّض المشاة لإصابات جراء اصطدامهم بالعربات المتحركة وخلافه.
30. توفير متطلبات السلامة، حيث لابد من توسعة الأبواب في المسجد الحرام، ولابد من الكشف الدوري على التمديدات الكهربائية، وعمل تهوية إضافية، وإضافة مخارج للطوارئ لاستيعاب الأعداد المتزايدة من الحجاج، وتوفير أماكن الأمانات لهم.
31. يجب أن تستمر عملية التفويج إلى المسجد الحرام؛ لأنها حلقة متصلة جيدة، من وإلى عرفات، وإلى مزدلفة، وإلى منى.
32. يجب أن يكون هناك تنسيق في الحجوزات لحجاج الخليج والداخل؛ حتى لا يتكدسوا يوم 12 من ذي الحجة في طواف الإفاضة عند الأبواب، ويجب التحكم في أعداد الداخلين للحرم؛ لأن الحرم له طاقة استيعابية محددة.
33. الاهتمام بموضوع الأكل المكشوف في مزدلفة، ويجب أن يكون هناك حلول عاجلة له.
34. الاهتمام بالأمن والسلامة في مواقف حجز المركبات في مداخل مكة المكرمة في رمضان، وفي الحج.
35. حل مشكلة تداخل حركة المشاة مع المركبات في المشاعر ومكة في المواسم.
36. مشاكل التكيف مازالت حتى الآن؛ التكيف المستبدل لم يكن أحسن، بالعكس التكيف المستبدل كان أسوأ من التكيف القديم.
37. استراحات الطرق، فلا يليق بطريق الحرمين الشريفين وضع الاستراحات الحالي.

38. نقص في مواقع تقديم الخدمات المباشرة للحُجَّاج، مثل: نقص في المواقع المخصصة للمستوصفات والمستشفيات، ولمواقع الإرشاد الخاصة بوزارة الحج، ولمواقع الشُّرط، فهذا يحتاج مواقع لإيجاد مرافق لتقديم الخدمات.
39. الموسم أصبح متصلاً؛ لذلك نحتاج إلى قوات دائمة وناس يخدموا المواطن بصفة دائمة في الحج والعمرة.
40. يعاني سكان مكَّة من نقص المياه وقت الحج.
41. صعوبة في توزُّع على الحُجَّاج وإرشادهم.
42. يوجد آبار مياه جوفية في العديد من الفنادق، وهي مياه غير صالحة للاستهلاك الآدمي وملوثة.
43. عدم وجود مسار (خط) خاص بالطوارئ بين مشعر عرفات ومنى.
44. عدم الاستفادة من بعض المباني والمنشآت مثل الأندية الرياضية في المواسم.
45. عدم وجود رقم مجاني لخدمة الحاج والمطوف والمقيم والمواطن، يشرح فيه كل أنظمة التعليمات، والضوابط، والجزاءات لكل أنظمة ذات العلاقة.

5) الشرطة والأمن:

1. قلة مراكز الشُّرط في أحياء مكَّة، مثلاً يوجد قسم واحد في حي العزيزية مع العوالي، ونعمان إلى حدودها مع الكعكية.
2. غياب دور العُمد مثل ما كان في السابق.
3. أهمية الاهتمام بالسلامة في الأنفاق حيث يوجد في مكَّة أكثر من 60 نفقاً، ونعرف مخاطر هذه الأنفاق، ونعرف متطلبات السلامة التي فيها، وقد تم عمل دراسات، وصدر توجيه سامي بإعادة تأهيل الأنفاق، وإلى اليوم تُعاد

الدراسات، ويتم فتح الكراسات، ولكن لم يتم تنفيذ أي تأهيل لمتطلبات هذه الأنفاق.

4. عدم توفر مواقع مناسبة للدفاع المدني؛ بسبب البيئة العشوائية لبعض الأحياء في مكة المكرمة.

6) النقل العام والطرق والمرور :

1. عدم وجود منظومة متكاملة للنقل العام في مكة المكرمة، كما أن الطاقة الاستيعابية لما هو موجود محدودة، وارتفاع أسعار سيارات الأجرة في المواسم.
2. ضيق منافذ الوصول البرية والبحرية والجوية، وكذا الحال بالنسبة للمغادرة.
3. عدم تشجيع النقل الداخلي من السكن إلى منشأة الجمرات ذهاباً وعودة، وتخفيض مسافات المشي الإجبارية الطويلة المرهقة للحجاج.
4. عدم اكتمال أي من الطرق الدائرية في مكة المكرمة.
5. كثرة الاختناقات المرورية والازدحام.
6. ضعف معرفة عدد من رجال الأمن العاملين في الحج بالشوارع في مكة، فلا يستطيعون مساعدة مَنْ يسألهم من الحجاج، والبعض قد يعطي وصفاً غير صحيح للحاج.
7. إنعدام مسارات الطوارئ في طرق وشوارع مكة.
8. عدم وجود خارطة مخاطر لمدينة مكة المكرمة؛ ليتم متابعتها، ودرءاً للخطورة بعدم وقوعها، والحد منها.
9. عدم وجود نظام الإنذار المبكر والتنبيه المتقدم للمخاطر في الميادين والشوارع.

10. محدودية اللوحات الإرشادية للدلالة على الشوارع، وعلى الطرق والحرم، ويجب أن تكون بلغات متعددة.
11. نقص في البنية التحتية لشبكة حنفيات مياه الحريق، وهي شبه معدومة في المنطقة المركزية.

7) الخدمات البلدية :

1. قلة مراكز الأحياء، وهناك جهل بأنشطتها، ودورها، والفعاليات التي تنفذها، أو البرامج التي تقيمها.
2. قلة دورات المياه العامة في مدينة مكة المكرمة.
3. افتقار بعض مشروعات مكة إلى الجودة في التنفيذ.
4. معاناة المواطنين من أمانة العاصمة والبلديات الفرعية.
5. ظاهرة الاهتمام بتطوير بعض الأحياء وإهمال أحياء أخرى.
6. بالنسبة للناس الذين خرجوا من جانب الحرم، لا توجد مخططات مجهزة بكامل وسائل الحياة المدنية: الكهرباء، والمياه إلى آخره.
7. عدم وجود الأراضي المناسبة للسكن داخل النطاق العمراني، فأغلبها خارج النطاق العمراني، وليست مكتملة الخدمات.
8. حاجة مكة لمواقع ثابتة للمهرجانات والفعاليات في فترات الإجازات والأعياد والمناسبات.
9. تدني مستوى الخدمات والنظافة في المطاعم، وأماكن راحة المسافرين برّاً في بعض محطات الوقود.
10. لا تزال شبكات تصريف السيول في المشاعر بحاجة إلى التغطية، والتأكد من خلوها من النفايات والرمال، وتقييم طاقتها الاستيعابية، ومدى ملائمة كميات الأمطار الساقطة والسيول المنقولة.

11. واجهة مكة الشمالية ومداخل مكة تحتاج لتحسين؛ لكي يدخل الزائر من الشمال، ويرى واجهة مكة بطريقة أحسن من الورش والعشوائية في التخطيط والبناء.

(8) المشروعات:

1. ضعف متابعة المشروعات المنفذة من الجهات التي تُشرف عليها؛ لذلك تفتقد الجودة.
2. عدم إنهاء المشروعات في الفترة الزمنية المطلوبة.
3. عدم توفر أراضي مخصصة للجهات لتنفيذ مشروعات، وعلى رأس هذه الجهات إدارة التعليم.
4. ضعف التنسيق بين الجهات التي تُنفذ المشروعات.
5. تأخر تنفيذ المشروعات، مثل: مشاكل المياه في مكة المكرمة، حيث إن هناك أحياء لها سنوات، مثل: حي الشوقية، والخالدية، إلى الآن المياه لم تصل إليهما.
6. تباطؤ تنفيذ المشروعات، مثلاً الكوبري الجاري تنفيذه أمام بنك سامبا، له سنتان غير القواعد ما صار فيه شيء.
7. تم تركيز التفكير في الفترة الأخيرة على تطوير والتوسع في المساكن في المنطقة المركزية، ولم يقابل ذلك اهتمام بالبنية التحتية، خصوصاً الطرق والمواصلات، وخدمات الماء والكهرباء.
8. ضعف اعتماد بنود الميزانية لاستكمال بعض المشروعات، وهذه واقع عند أغلب الجهات الحكومية.
9. التعدي على أملاك الدولة، فكثير من المشروعات توقفت بسبب اعتراض بعض الأهالي على تنفيذ هذه المشروعات.

10. عدم اكتمال بعض مشروعات البنية التحتية خاصة في الطرق ووسائل النقل والمواصلات.
11. يُلاحظ أنَّ بعض المشروعات تتم دون عمل دراسات تحليل للمخاطر.
12. ضعف الاهتمام بتنفيذ متطلبات السلامة، سواء كانت أمنية أو حكومية داخل المشاعر، وهذه تشكل هاجساً أمنياً كبيراً جداً.
13. تعثر الكثير من المشروعات، مثلاً طريق الزيمة الجموم الآن له 12 سنة، ولما ينته، والحوادث به يومياً.
14. تأخر صرف الاعتمادات المالية لاستكمال المشروعات أو لاستحداث مشروعات جديدة.
15. عدم الاهتمام بعمل قاعدة بيانات للخدمات والتمديدات الموجودة في مكة أو في المشاعر؛ لأن هذا يُخفف علينا، ويخفف على كل من لهم مشروعات مختلفة لمعرفة مواقع الخدمات بدقة.
16. إعادة النظر في اللوائح والتعليمات المالية التي مضى عليها أكثر من 35 سنة، وإعادة النظر في الاستثمار في المورد البشري، وتأهيل هؤلاء؛ لأنهم هم من سينفذون تلك الخطة المستقبلية أو الرؤية المستقبلية، وبالتالي لابد من إعادة النظر في بيئة العمل من جميع النواحي.
17. إعطاء بعض المشروعات للقطاع الخاص لاستثماره، مثل جبل النور.

9) الثقافة والترفيه:

1. ضعف دور النادي الثقافي بمكة المكرمة.
2. عدم وجود مرافق ثقافية تعكس هوية مكة.
3. عدم تواجد أماكن ترفيه في مكة، فأهالي مكة يستخدمون مواقف حجز السيارات بأطراف مكة والمشاعر المقدسة للتنزه.

4. أهمية توفير خدمات ومراكز ترفيهية ومطاعم تستهدف المعتمر. العمرة ليست هي الشيء الوحيد الذي يفعله المعتمر عندما يأتي إلى مكة، هناك فترة زمنية يبقى فيها في مكة، ولا بد أن يكون هناك صورة حضارية مقدمة له من مكة المكرمة كنموذج لمدينة سعودية متحضرة متطورة.
5. الإعلام لا يبرز الخدمات أو الحقائق الموجودة في مكة، وأيضا أماكن الزوار.
6. الإعلام يبرز سلبيات عن مكة، مثل أخبار الجرائم في مكة.

10) الأحياء العشوائية والجاليات:

1. الجاليات في مكة متعددة وكثيرة، ولا يسكنون الأحياء الرئيسة، بل يسكنون خلف الأحياء الرئيسة وبطريقة عشوائية سيئة للغاية، فهم قنابل موقوته بسبب انعدام الخدمات، وعدم الاهتمام بهم بشكل جيد.
2. كثرة أحياء مكة العشوائية وعند القيام بتصحيح أوضاع مدارس الجاليات لوحظ أنهم يمثلون نسبة كبيرة في مكة المكرمة، ويتجاوزون 30% من طلاب مكة المكرمة، وفوجئنا عندما دخلنا هذه الأحياء أنها أحياء بعيدة عن أي تطوير وعن أي خدمات.

11) الحياة المعيشية:

1. الفقراء في مكة يحتاجون لفتة خاصة.
2. يبدو أن هناك عدم وضوح في العلاقة من مقدمي خدمة الرعاية الاجتماعية ومؤسسات القطاع العام أو مؤسسات القطاع الخاص، ودورها ومسؤوليتها الاجتماعية تجاه هذه المؤسسات والجمعيات الخيرية.
3. مشكلة الشباب في مكة، والتحويلات في سوق العمل بشكل عام.
4. دور الأوقاف في مكة باهت.

5. لا توجد فرص وظيفية، ولا توجد بيئة داعمة للمشروعات أو حتى تدريب عملي.

6. مشكلة الإسكان في مكة خاصة بالأسر الفقيرة والنساء التي تعول أسراً، ومشروعات وزارة الإسكان نسمع عنها ولا نراها. ومن المهم الاهتمام بفئة النساء، سواء في الجمعيات الخيرية نساء أو غيرهن، وفيما مضى كانت هناك الأربطة التي اختفت في الوقت الحاضر.

7. خريجو الجامعات عاطلون، البيوت مكدسة بهم.

(12) المحاكم:

1. تأخر إجراءات موضوع التعويضات في مكة.
2. عدم إيقاع جزاءات على مخالقات في المحكمة الإدارية.

(13) المخدرات:

1. سهولة تداول المخدرات في مكة.
2. استغلال المواسم لإدخال المواد المخدرة إلى المملكة.

(14) المجلس البلدي:

1. صلاحيات غير كافية للمجلس البلدي.
2. دور المجلس ضعيف إلى الآن؛ لأن من يمثل المواطنين في المجلس البلدي لم يقدموا برامج للناس، أو لم يوضحوا البرامج التي سيحاكمهم الناس عليها (برامجهم الانتخابية).

(15) رجال الأعمال:

1. للأسف تجار مكة تجار صحف وتجار إعلام، لا يقدمون شيئاً لمكة.

2. النهوض بأجهزة القطاع الخاص؛ لأن الأجهزة الحكومية لم يعد في مقدرتها - حقيقة- الوفاء بمتطلبات هذه البلاد.
3. تأخر صرف مستحقاتهم، أدى لإثارة مشاكل من قبل العمالة واحتياجات عامة.
4. أهمية إشراك القطاع الخاص في تقديم الخدمات، لكنه ما زال يصطدم بالقوانين القديمة.
5. رؤوس الأموال تذهب من مكة إلى جدة.
6. تأخر تفعيل مبادرة "صنع في مكة"؛ حيث أنه من المناسب أن يأخذ الحاج من مكة شيئاً مكتوباً عليه "صنع في مكة" بدلاً من "صنع في الصين".

16) الهوية التراثية:

1. عدم الاهتمام بالمعالم الأثرية والتراثية في مكة المكرمة.
2. لا توجد صورة بصرية عن مكة مع هذا التطور السريع؛ لذلك سنفقد مع الزمن الشخصية المكية.
3. تطوير مناشط وزيارات للمعالم التاريخية والتراثية والحضارية في مكة المكرمة، تستهدف الحاج والمعتمر.
4. غياب الهوية التاريخية، والمحافظة على التراث في المنطقة المركزية.

17) التنسيق بين الجهات الحكومية:

1. غياب التنسيق والتكامل في خدمات الجهات الحكومية والخدمات المختلفة، وتداخل الاختصاصات بينهم.
2. انعدام الثقة في بعض الجهات الحكومية، والجهات تفتقد إلى الوضوح في الإجراءات، وفي الخدمة المقدمة، وبعض الموظفين يعتمد غموض الإجراءات.

3. أهمية أن يكون التخطيط من جهة واحدة، والتنفيذ من عدة جهات؛ لأنه إذا جاء التخطيط من عدة جهات يكون هناك تضارب وتخطيط.
4. تكرار المخالفات الإدارية في الدوائر الحكومية، وهذه ظاهرة في مكّة المكرمة وغيرها من مدن المملكة، ومحكمة مكّة الإدارية تزخر بالقضايا المتماثلة والمتكررة.
5. تزويد الجهات الخدمية مبكراً بجميع المشروعات، أو تقديم صورة واضحة عن " ما هي المشروعات في مكّة والمشاعر".
6. أهمية تحويل جميع التعاملات الحكومية إلى تعاملات إلكترونية.
7. عدم وجود ربط إلكتروني بين كافة الأجهزة الحكومية، فلازلنا نقوم على نقل المعاملات الورقية.
8. تعقيد الإجراءات في الأجهزة الحكومية، وفي ذلك تعطيل للمواطنين، وتطويل أمد المعاملات.
9. مكّة أصبحت مدينة كبيرة جداً، وبحاجة إلى توزيع لمقار الخدمات الحكومية في أكثر من حي ومنطقة.
10. هناك حاجة لدليل إجراءات واضح، ومحدد فيه دور كل جهة، على سبيل المثال: في مجال الطرق نحتاج إلى دليل إجراءات، حيث يرتبط عملنا بعدة جهات لها توجهات باختلاف الإدارات والقيادات، لكن دليل الإجراءات الملزم يطلع من الجهة التنظيمية المشرفة، وتكون ملزمة وواضحة ضد أي تخاؤل.

18) القيادات الإدارية:

1. المشكلة الأساسية هي في المسئول.. " بعض المسئولين عندهم جهل بمهامهم وعندهم جهل بمسئولياتهم"، سواء كان المسئول في البلدية، أو المسئول في الشرطة، أو المسئول في وزارة الصحة، أو المسئول في أي قطاع آخر. والمسئول لا يعني دائماً رأس الهرم؛ لذا فهناك حاجة لوضع

الرجال المناسب في المكان المناسب، وأن يتم تأهيله وتدريبه للمهمة الموكل بها.

2. المسؤولون يحتاجون إلى شيء مهم جداً، وهو تثقيف وتدريب على المهام الرئيسة، كل فيما يخص عمله من خلال دورات تدريبية تُعقد لرؤساء البلديات مثلاً.

(19) أخرى:

كان هناك إشارة تكررت أكثر من مرة عن أهمية التفريق بين مكة المكرمة الأهالي والسكان، ومكة المكرمة المشاعر والحج والعمرة؛ فكل له احتياجاته وظروفه.

توصيات الندوات التحاورية

- الاستفادة من مستشفيات المشاعر، بحيث تشتغل طول العام.
- النظر في إمكانية ترتيب موضوع الإجازات المدرسية، بما يتلاءم مع طبيعة الحياة في مكة المكرمة.
- إعادة النظر في قرار تخفيض نسبة الحُجَّاج (20%) من الخارج، و(50%) من الداخل، خصوصاً بعد أن تمت التوسعة الأساسية في الحرم.
- تطوير آلية التخلص من النفايات، وبخاصة في مخيمات منى.
- النظر في فكرة إصدار بطاقات مالية (كارت) يودع الحاج أمواله فيها، ويشتري بالبطاقة.
- النظر في زيادة أعداد مراكز الشرطة.
- تفعيل دور العمد والعسس.
- وضع كاميرات مراقبة أمنية في شوارع مكة المكرمة أسوة ببقية مدن العالم.
- تطوير النقل العام في مكة المكرمة.
- العمل على تسريع الانتهاء من الطرق الدائرية
- تسريع تجهيز المخططات المعتمدة.
- الاهتمام بتطوير مراكز أحياء نموذجية.
- لا بد أن يكون لأهالي مكة دور في إبداء الرأي، والرقابة، والإشراف.
- توسيع أنشطة النادي الثقافي، والاهتمام بزيادة تواصل النادي مع المواطنين.

- إنشاء مركز حضاري عالمي، يعكس موقع مكة التاريخي، والتراثي، والروحي، والتجاري.
- تطوير نظام مرن خاص للسماح لأبناء الجاليات بالعمل.
- أن يكون هناك لقاءات دورية مستمرة مع المواطنين، والمسؤولين.
- أن يكون هناك تفعيل للتعريف بهيئة تطوير مكة المكرمة، ومكانتها، وأهدافها.
- إنشاء وحدة لتوثيق المنجزات، وقبول مبادرات ومشروعات التطوير في مكة.
- إنشاء مركز للدراسات يقيس مدى رضا الناس عن الخدمات القائمة.
- تفعيل دور المجلس البلدي.
- أن يكون العاملون في موسم الحج من السعوديين، وبخاصة في المحلات التجارية، بعد تأهيلهم .
- تفعيل مبادرة «صنع في مكة».
- التفكير جدياً في إعادة تصميم وبناء الدوائر الحكومية وفق ثقافة البناء والمعمار في مكة.
- زيادة عدد مراكز الخدمات الحكومية.

الفصل الخامس

نتائج الورشة الكبرى

الفصل الخامس

نتائج الورشة الكبرى

بعد الانتهاء من جَمْع المعلومات من المسوح الميدانية للعينات الثلاث (الحجاج، والمعتَمرون، والأهالي)، وبعد الانتهاء من ملفات النقاش في الندوات التحويرية الثلاث والخلوص إلى عدد من النتائج، قام الفريق العلمي بفرز النتائج وتبويبها وترتيبها، وتم اختيار أبرز تلك النتائج من أجل عرضها على عدد من المسؤولين والأهالي والوجهاء في مكة من خلال ورشة كبرى عقدت لهذا الغرض.

عُقدت الورشة الكبرى في مدينة مكة المكرمة يوم الثلاثاء 1438/6/1هـ الموافق 2017/2/28م في فندق أبراج مريديان من الساعة 9 صباحاً وحتى 4 عصراً. شارك في الورشة 70 شخصية إدارية وعلمية وتخطيطية (انظر ملحق رقم 2) أسماء المشاركين في الورشة الكبرى، تم توزيعهم إلى (6) مجموعات، كل مجموعة درست وناقشت 45 قضية من القضايا الملحة، ونتج عن الورشة اثنتان وثمانون توصية.

🎯 الهدف العام

التعرف على رؤية المشاركون للحلول المقترحة والتوصيات حيال ما أظهرته نتائج المسوح التالية:

- 1- أهالي مكة المكرمة
- 2- الحج
- 3- العمرة
- 4- بالإضافة إلى الندوات التحويرية.

• برنامج الورشة

- 1- 9 - 9:30 التهيئة والتسجيل
- 2- 9:30 - 10:15 جلسة الافتتاح (عرض ملخص نتائج الدراسات وتشكيل المجموعات)
- 3- 10:15 - 10:30 استراحة قهوة
- 4- 10:30 - 12:30 جلسات فرق المجموعات
- 5- 12:30 - 13:00 استراحة صلاة الظهر
- 6- 13:00 - 15:00 عرض مقررري مجموعات النقاش ملخص لنتائج كل فريق.
- 7- 15:00 - 15:30 الجلسة الختامية (مناقشة عامة من جميع الحضور).
- 9- 15:30 - 16:00 حفل الغداء.

• مجموعات العمل

- المجموعة الاولى: الخدمات العامة
- المجموعة الثانية: الخدمات البلدية
- المجموعة الثالثة: الحج والعمرة (1)
- المجموعة الرابعة: الحج والعمرة (2)
- المجموعة الخامسة: هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة
- المجموعة السادسة: الخدمات الحكومية والامن

• جلسة الافتتاح

تم في جلسة الافتتاح عرض ملخص لنتائج جهود الاعداد السابقة، ومجموعة الدراسات المسحية، والندوات التحاورية.

• تشكيل المجموعات

تم توزيع المشاركين على ست مجموعات كل مجموعة من 8-9 شخصيات تتولى مناقشة محور من المحاور المحددة، ويرشح كل مجموعة مقررراً لهم. وقد كان التوجيه بأن يكون المشاركون في كل مجموعة مكونين من: القيادات الحكومية، النخب الفكرية والثقافية والاجتماعية، رجال الأعمال، هيئة تطوير مكة المكرمة إمارة منطقة مكة المكرمة مع توفير حاسب آلي ومدخل بيانات في كل مجموعة.

- مهام عمل المجموعات

- 1- مناقشة المحدد المخصص للمجموعة.
- 2- اقتراح الحلول والتوصيات المناسبة.
- 3- اقتراح آليات التنفيذ.

• الموضوعات

- المجموعة الاولى: الخدمات العامة

- المشكلات المقترح مناقشتها

1. قلة المستشفيات والمراكز الصحية في مدينة مكة المكرمة، ولماذا لا تتم الاستفادة من مستشفيات المشاعر وتشغيلها طول العام.
2. هناك حاجة لاستحداث مهابط للطائرات في بعض المنشآت الصحية المتواجدة سواء في عرفات او منى، وفي المنطقة المركزية.
3. تداخل الاجازات المدرسية ومعالمه سكان مكة مثل بقية مناطق المملكة وعدم مراعاة ظروف الحج.
4. كثافة الطلاب في الفصول الدراسية.
5. عدم وجود مباني وأراضي للمدارس الحكومية في بعض الاحياء، وتكدس المدارس في بعض الأحياء وقلتها في اخرى.
6. عدم وجود منظومة متكاملة للنقل العام في مكة المكرمة والطاقة الاستيعابية لما هو موجود محدودة.
7. كثرة الاختناقات المرورية والازدحام، وعدم اكتمال أي من الطرق الدائرية.
8. صعوبة تنقل سيارات الطوارئ والاسعاف في موسم الحج.
9. محدودية اللوحات الإرشادية باللغات المتعددة للدلالة على الشوارع أو الطرق، والحرم.

- المجموعة الثانية: الخدمات البلدية

- المشاكل المقترح مناقشتها

1. قلة مراكز الاحياء.
2. لا توجد مخططات سكنية مجهزة (سفلة، وكهرباء، وماء) كافية لمن نزعت ملكية مساكنهم لصالح المشروعات التوسعة.

3. عدم توفر مواقع ثابتة للمهرجانات والفعاليات في فترات الإجازات والأعياد والمناسبات.
4. تدني مستوى الخدمات والنظافة في المطاعم، وأماكن راحة المسافرين براً في بعض محطات الوقود.
5. تحسين واجهة ومدخل مكة الشمالي.
6. عدم توفر أراضي مخصصة للجهات الحكومية لتنفيذ مشروعات وعلى رأس هذه الجهات إدارة التعليم.
7. التطوير والتوسع في المساكن في المنطقة المركزية، ولم يقابل ذلك اهتمام بالبنية التحتية، خصوصاً الطرق والمواصلات، وخدمات الماء والكهرباء.
8. التعدي على أملاك الدولة مما يؤدي الى تعطل المشروعات.
9. الحاجة الى دورات مياه عامة، في بعض الاحياء وبالأخص التي يسكن بها الحجاج.
10. عدم توفر قاعدة بيانات للخدمات والتمديدات الارضية الموجودة في مكة والمشاعر.

• المجموعة الثالثة: الحج والعمرة (1)

- المشاكل المقترحة مناقشتها

1. الحاجة لتطوير وتحديث البنية التحتية في المشاعر المقدسة (اتصالات، كهرباء، وماء).
2. ضيق مساحة المخيمات، وضعف خدمات النظافة بها، وتوفير المياه.
3. الاستعداد المبكر لما سيكون عليه الطقس في الحج في الأعوام القادمة حيث سيكون في فصل الصيف.
4. قلة صناديق الامانات في ساحات الحرم، ومساكن الحجاج في غير الفنادق.
5. ضعف معرفة مقدمي الخدمة للحجاج والمعتمرين بلغاتهم بالأخص اللغات الاساسية على سبيل المثال اللغة الإنجليزية، والفرنسية، واللغة الأوردية.
6. اهمية تغطية مسارات القطارات بكاميرات المراقبة الأمنية لمتابعة الأحداث.

• المجموعة الرابعة: الحج والعمرة (2)

- المشاكل المقترحة مناقشتها

1. تكديس المركبات في نقاط التفتيش عند مداخل مكة المكرمة هذا له محاذير أمنية ومخاطر، ويتطلب ذلك التوسع الأفقي في تلك النقاط.
2. تهيئة مسارات لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن طرق المشاة لتسهيل تنقلهم وللمحد من تعارض المشاة لإصابات جراء اصطدامهم بالعربات المتحركة وخلافه.
3. وضع تطبيقات استرشادية تساعد الحجاج للتعرف على الأماكن في الجوال وعلى الانترنت.
4. تخصيص رقم مجاني لخدمة الحاج والمطوف والمقيم والمواطن يشرح فيه كل أنظمة التعليمات والضوابط والجزائيات لكل أنظمة.
5. تطوير مناشط وزيارات للمعالم التاريخية والتراثية والحضرية في مكة المكرمة تستهدف الحاج.

• المجموعة الخامسة: هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة

- المشكلات المقترحة مناقشتها

1. محدودية معروفة هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، ودورها ومهامها..
2. تكريس حضور المواطن والتشاور مع أهل مكة من قبل الهيئة.
3. إنشاء مركز قياس مستوى الأداء والرضا يكون في الهيئة.
4. تفعيل دور هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة لتكون جهة إشرافية تنسيقية عليا لاستراتيجيات وخطط تطوير مكة.
5. عدم تواجد أماكن للترفيه والتنزه في مكة للأهالي والزوار.
6. لا توجد مرافق وانشطة ثقافية تعكس هوية مكة.
7. عدم الاهتمام بالمعالم الاثرية والتراثية والصورة البصرية التي تعكس هوية مكة الثقافية الاسلامية.
8. النظر في اشراك القطاع الخاص، اعطاء بعض المشروعات له لاستثمارها مثل جبل النور.
9. تفعيل مبادرة صنع في مكة.

• المجموعة السادسة: الخدمات الحكومية والامن

- المشكلات المقترحة مناقشتها

1. قلة مراكز الشرط والمواقع المناسبة للدفاع المدني في أحياء مكة.
2. سلامة الأنفاق.

3. التنسيق والتكامل في خدمات الادارات بين الجهات الحكومية والخدمية و تداخل الصلاحيات بينهم، وعدم وجود دليل إجراءات واضح يحدد فيه دور كل جهة.
4. تحول جميع التعاملات الحكومية إلى تعاملات إلكترونية.
5. الحاجة الى زيادة عدد مقار الادارات الحكومية وتوزيعها على الأحياء والمراكز التجارية.

عرضت بعد ذلك جميع نتائج المجموعات على المشاركين مجتمعين في حلقة واحدة وذلك لمزيد من المناقشة والتحسين والتطوير.

وفي الختام خلصت الورشة إلى عدد من التوصيات المهمة وقد قام الفريق العلمي بتمحيصها وتدقيقها والإضافة إليها ودمجها مع توصيات أخرى وردت في الندوات التحاورية

وسيتم استعراض التوصيات في صياغتها النهائية في الباب الثالث من هذه الدراسة.

الباب الثالث

التوصيات

التوصيات

تمهيد

في ضوء ما تمَّ استخلاصه من نتائج الدراسات المسحية الثلاث: أهالي وسكان مكة المكرمة، والحج، والعمرة، وبالإضافة إلى الندوات التحاورية الثلاث، والورشة الكبرى، نعرض فيما يأتي خلاصة النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة. وسيتم عرض أهم النتائج والتوصيات موزعة على محاور موضوعية.

المحور الاول (1) الخدمات العامة (الصحة)

النتائج	توصيات المعالجة
• قلة المستشفيات والمراكز الصحية في مدينة مكة المكرمة والمشاعر.	- العمل على استكمال بناء المستشفيات التالية: الشرائع، وأجياد، والحجون، والجموم، والحرم. وذلك لزيادة الطاقة الاستيعابية من 2100 سرير الي 3600 سرير. - دراسة إمكانية تخصيص مواقع للمستشفيات في مناطق النمو العمراني المستقبلية في البوابة، ومخطط ولي العهد، وشرق مكة وشمالها. - تشغيل أحد مستشفيات المشاعر المقدسة للعمل على مدار العام، إما من قبل وزارة الصحة أو القطاع الخاص، أو إحدى الجهات الخيرية. - دعم واستحداث وحدات صحية متنقلة بالمنطقة المركزية في أثناء المواسم، بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

النتائج	توصيات المعالجة
	- ضرورة استكمال المجمعات الخدمية بما فيها من خدمات صحية في مجمعي الحجون وجرول. - ضرورة الاهتمام بطب الحشود في إعداد الكوادر الطبية على مستوى الجامعات، وبالأخص جامعة أم القرى. - استقطاب خريجي كلية الطب والكليات الأخرى المساندة من جامعة أم القرى؛ للعمل في القطاع الصحي، وتغطية العجز في المنطقة.
• الحاجة لاستحداث مهابط للطائرات في بعض المنشآت الصحية الموجودة في عرفات، ومنى، وفي المنطقة المركزية.	- التنسيق مع هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، ووزارة الحج والعمرة، لتسليم أماكن المهابط (جبل الرحمة، ومنى، والوادي، ونمرة)، لجهات الاختصاص. - ضرورة الاستفادة من المهابط المتوفرة في (توسعة الملك عبدالله). - ضرورة الاستفادة من المهابط المتواجدة في القطاع الخاص المجاور للحرم. - أهمية استحداث أكثر من مهبط للطائرات مستقبلاً.
• صعوبة تنقل سيارات الطوارئ والإسعاف في موسم الحج في المشاعر، وفي المنطقة المركزية في مكة المكرمة.	- العمل على تطبيق فكرة تخصيص مسارات خاصة لسيارات الطوارئ والإسعاف في المشاعر، وفي المنطقة المركزية في مكة المكرمة. - التواصل مع جهات الاختصاص للسماح لسيارات إسعافات وزارة الصحة والهلال الأحمر للتنقل في المشاعر والمنطقة المركزية. - ضرورة تجميع الجهات ذات العلاقة بتخصيص مواقف دائمة لسيارات الإسعاف بالمنطقة المركزية؛ لتسهيل أداء مهامها . - الاعتماد على استخدام طائرات الإخلاء الجوي الطبية. - ضرورة إيجاد مراكز خدمات صحية على المحاور الرئيسة، مع وجود مهابط للإخلاء الطبي.

المحور الاول (2) الخدمات العامة (التعليم)

النتائج	توصيات المعالجة
تداخل الإجازات المدرسية مع موسم الحج، ومعاملة سكان مكة مثل بقية مناطق المملكة، وعدم مراعاة ظروف الموسم خصوصاً وأن بعض المباني التعليمية تُشغل من بعض الجهات الحكومية.	- التنسيق مع وزارة التعليم لاستثناء طلاب وطالبات مكة المكرمة في مواسم الحج من الدوام قبل بدء الموسم بنهاية دوام 20 ذي القعدة.
كثافة أعداد الطلاب في الفصول الدراسية	- معالجة وضع المباني المدرسية المتعثرة. ما يمكن من توزيع الطلبة على عدد أكبر من المدارس فيقل عدد الطلبة في كل فصل. - زيادة عدد أدوار بعض مباني المدارس الحكومية القائمة. - الرفع لوزارة التعليم لإنشاء مدارس جديدة، وضرورة اعتماد المخصصات المالية من قبل وزارة المالية. - ضرورة تقييد إدارة التعليم بنسبة قبول الطلاب المقيمين (15 %) وتوجيه العدد الزائد للمدارس الأهلية، مع أهمية إيجاد برامج مساعدة للأسر المحتاجة في حالة تحويلهم إلى مدارس أهلية. - قصر قبول الطلاب في المنطقة المركزية على سكان المنطقة الفعلية، حتى لا يحصل تكديس وزحام.
عدم وجود مباني وأراضٍ للمدارس الحكومية في بعض الأحياء، وتكدس المدارس في أحياء أخرى.	- تخصيص أراضي لإقامة المدارس في مناطق الأحياء العشوائية التي تم نزع ملكيتها. - تخصيص مواقع للمدارس الحكومية في المخططات المحدثّة، والإسراع في إنشائها.

النتائج	توصيات المعالجة
	- ضرورة تسليم المواقع البديلة للمدارس المزالة، والتسريع في تطبيق نظام نزع الملكية لها؛ للرفع لوزارة المالية، لتأمين المبالغ اللازمة. - الرفع لوزارة المالية بضرورة رصد ميزانية لشراء الأراضي المخصصة كمرافق تعليمية في المخططات الخاصة، أو إلزام ملاكها بتوفير مساحات المرافق العامة. - تحقيق التنمية المتوازنة بين أحياء ومناطق مكة من ناحية العدالة في توزيع المخصصات المالية، لبناء مدارس أو استئجارها. - مراجعة موضوع "المباني المستأجرة"، وتوجيه المخصصات المالية لبناء مدارس حكومية، مع ضرورة الرقابة المالية، وتشجيع الاستثمار الجاد في هذا القطاع.

المحور الاول (3) الخدمات العامة (النقل والمواصلات والمرور)

النتائج	توصيات المعالجة
• مشكلات شبكة الطرق الحالية بمكة المكرمة	- تحسين شبكة الطرق الحالية ورفع كفاءتها باستكمال منظومة المحاور الدائرية والإشعاعية، التي تربط بين أجزاء المدينة وضواحيها بكفاءة.
• عدم وجود منظومة متكاملة للنقل العام في مكة المكرمة، ومحدودية الطاقة الاستيعابية لما هو موجود.	- إفساح المجال أمام القطاع الخاص للمشاركة في مشروع النقل العام. - الحاجة الى شبكات نقل حديثة (المترو) وسرعة تنفيذ المشروعات المعتمدة.

النتائج	توصيات المعالجة
	- ضرورة الإسراع في اعتماد المشروعات المخصصة للنقل العام. - استحداث مشروعات تستقطب شباب مكة العاطلين تحت مظلة تلك المنظومة للنقل العام، أي إتاحة الفرصة للمبادرات الشبابية في تنمية هذا القطاع، والاستثمار فيه.
• كثرة الاختناقات المرورية والازدحام، وعدم اكتمال الطرق الدائرية.	- توسعة الطرق ودراسة إمكانية تطبيق فكرة (الطرق متعددة الأدوار). - تحسين ورفع كفاءة وسائل النقل باستحداث وسائل نقل سريعة عالية الاستيعاب. - الإسراع في إعادة تنظيم الأحياء العشوائية داخل الدائري الثالث. - الإسراع باستكمال الدائري الرابع. - تسريع استكمال المشروعات، وسن عقوبات مالية على الشركات المتأخرة في التنفيذ. - تشكيل لجنة تتولى مهام التدقيق على سير عمل مشروعات الطرق، ومراقبة حركتها، ورفع التقارير للجهات المعنية؛ لضمان انسيابية العمل. (أغلب الاختناقات المرورية في مكة ناجمة عن مشروعات متعطلة أو متوقفة).
• محدودية اللوحات الإرشادية في الطرق والشوارع المؤدية للحرم باللغات المتعددة.	- زيادة اللوحات الإرشادية وبلغات متعددة، ووضعها في الأماكن المناسبة. - تنمية حركة الكشافة، وتفعيل أنشطتهم، خصوصاً في المواسم الدينية؛ لإرشاد الزوار من الحجاج والمُعتمرين. - تشجيع الطلبة للانضمام للعمل كمنظمين ومرشدين بأجر ضمن مكاتب الطوافة المحلية، وإلزام المطوفين بالاستفادة منهم عوضاً عن العمالة الأجنبية.

المحور الأول (4) الخدمات العامة (البلدية)

النتائج	توصيات المعالجة
• مداخل مكة المكرمة لا تليق بقدسيتها ومكانتها.	- تطوير بوابات مداخل مكة المكرمة؛ وذلك بتمكين القطاع الخاص من تطويرها وفق قواعد استثمارية محددة. - إعطاء أولوية لمعالجة العشوائيات الواقعة بمداخل مكة المكرمة. - فسخ مجال مشاركة أهل مكة في تصميم تلك البوابات والمداخل، وذلك من خلال تشجيع الطلبة والطالبات في كافة المراحل للدخول في مسابقات لطرح الأفكار التصميمية، والشعارات ذات الدلالة. - الاستفادة من المتخصصين ذوي العلاقة من أبناء مكة من جامعة أم القرى، للمشاركة ضمن منظومة التصميم والهندسة والبناء.
• قلة مراكز الأحياء	- الاستفادة من بعض مواقع الحدائق العامة وإقتطاع جزء منها لإقامة مقرات لمراكز الأحياء. - تقديم الدعم من أمانه العاصمة المقدسة، والإمارة، وهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، وهيئة الترفيه، وكافة الجهات ذات العلاقة، لتسهيل الإجراءات، والتمكين من تطوير المرافق العامة بما في ذلك مراكز الأحياء.
• قلة المخططات السكنية المجهزة (سفلتة، وكهرباء، وماء) الكافية لمن نزع ملكية مساكنهم لصالح مشروعات التوسعة.	- تفعيل مشروعات الإسكان الجديدة بالتنسيق مع وزارة الإسكان. - إيجاد نوع من المرونة في التعامل مع القطاع الخاص في أنظمة البناء في المخططات، وبالمقابل تحديد نسب معينة يلتزم القطاع بتنميتها بدلا من بيع قطع أراضي.

التوصيات المعالجة	النتائج
- النظر في مشكلة مشروعات الإسكان القديمة (مشروع إسكان مكّة تحديداً) التي توقفت منذ سنين عديدة، ولم يتم توزيعها والاستفادة منها.	
- إنشاء مركز حضاري أو مجمع ثقافي متكامل بكافة مرافقه التنظيمية، وإعطاء فرص استثمارية للقطاع الخاص داخل مكّة لتنفيذها، ويمكن أن يكون موقع هذا المجمع في طريق جدة بوابة مكّة. - الاهتمام بجذائق مكّة والمساحات الخضراء فيها، وتصميمها بطريقة ملائمة ضمن المساحات المحددة، واحتياجات السكان. - الاهتمام بفتح مطاعم ومقاهي ذات مستوى عال وعالمي؛ لاجتذاب السكان المحليين وأسرهم، حيث تفتقر المدينة لهذا النوع من الأماكن مقارنة بمدن أخرى قريبة (كمدينة جدة مثلاً).	• ندرة المواقع التي يمكن أن تكون مناسبة للمهرجانات والفعاليات في فترات الإجازات، والأعياد والمناسبات.
- الاستعانة ببيت خبرة لإعداد مشروعات صغيرة لتلبي الاحتياجات والخدمات الراقية للحجاج والمُعتمرين. - وضع معايير دقيقة للجودة النوعية للخدمات في محطات الطرق والاستراحة. - وتكليف شركات خاصة للتشغيل، وشركات للمتابعة مع وضع لائحة حوافز وعقوبات. - إيجاد آليات متطورة لتقديم خدمات الإعاشة، والتغذية ذات جودة عالية؛ للارتقاء بمستوى المطاعم القائمة والمستقبلية، بحيث تكون ذات تصنيف جيد.	• تدني مستوى الخدمات والنظافة في المطاعم، وأماكن راحة المسافرين براً في بعض محطات الوقود.
- إلزام أصحاب المخططات بتنفيذ البنية التحتية قبل بدء بيع المخطط، وتخصيص مساحات منها: للمساجد ومقار للشرطة والدفاع المدني.	• عدم توفر أراضٍ مخصصة للجهات الحكومية لتنفيذ مشروعات الخدمات العامة.

النتائج	توصيات المعالجة
	- تفعيل جهاز الرقابة العامة ومكافحة الفساد، وإعادة إصلاح هيكلية لمنظومة الخدمات البلدية. - تفعيل الرسوم على الأراضي البيضاء.
• لم يُقابل الاهتمام بالبنى التحتية، والخدمات المساندة في توسيع المنطقة المركزية سكنياً، اهتمام مواز بالطرق والمواصلات، وخدمات الماء والكهرباء.	- ضرورة الارتقاء بخدمات البنى التحتية. - توفير شبكة تغذية لمياه الحريق بخزانات منفصلة.
• التعدي على أملاك الدولة	- تفعيل الرقابة الشديدة من وزارة الشؤون البلدية والقروية، والجهات الحكومية المعنية بأملاك الدولة.
• ظاهرة الاهتمام بتطوير بعض الأحياء في مكة المكرمة، وإهمال أحياء أخرى، ولما لذلك من مخاطر تنموية واجتماعية.	- اهتمام الامانة بالتطوير المتوازن للأحياء. - عدم قصر التطوير على النواحي المادية فقط، بل يؤخذ في الاعتبار النواحي الديموغرافية والثقافية والاجتماعية لتلك المناطق. - دراسة وتقييم الهوية الثقافية (التخلف الثقافي بالمعنى الأنثروبولوجي) بين سكان تلك المناطق وما أحدثته تلك الهوية من مشكلات، بل ومخاطر اجتماعية مختلفة، ووضع خطط واستراتيجيات للعلاج. - الاستفادة من قسم "الخدمة الاجتماعية" في جامعة أم القرى والمتخصصين فيه، في الدراسات والأبحاث المتعلقة بالعشوائيات، ووضع خطط العلاج، خصوصاً على مستوى تنظيم المجتمع. - تفعيل التواصل بين أمانة مكة المكرمة ووزارة العمل والتنمية الاجتماعية، خصوصاً فيما يتعلق بعمل "مراكز التنمية الاجتماعية" (التابعة للوزارة) وتوجيهه بشكل يخدم قضايا واحتياجات المجتمع المحلي. واقتراح عمل لجنة تنظيمية مشتركة.

التوصيات المعالجة	النتائج
- تقليل الفوارق التنموية، وتدعيم جهود التنمية بشكل عادل على جميع أحياء المدينة؛ لرفع مستوى معيشة السكان.	
- إنشاء مدن ترفيهية متكاملة الخدمات على أطراف المدينة، وفي المناطق الساحلية القريبة منها. - وضع خطة تنفيذية لإنشاء منتزه الملك في بوابة مكة. - التنسيق بين جهات الاختصاص وأمانة العاصمة المقدسة لتطوير مرافق عامة للترفيه. - تشجيع وتسهيل إجراءات الاستثمار في قطاع الترفيه. - تشجيع وتسهيل إجراءات الاستثمار في قطاع السياحة الدينية (الأثار والمشاعر المقدسة، مثل: مزدلفة، ومنى، وغار حراء، والمتاحف الإسلامية، وغيرها). - دعم الأنشطة الأدبية والفكرية والثقافية (نادي مكة الثقافي - معارض الكتاب - محاضرات وندوات ثقافية إلخ).	• قلة أماكن الترفيه
- العمل على تغطية شبكة تصريف السيول في المشاعر، والتأكد من خلوها من النفايات والرمال، وتقييم طاقتها الاستيعابية، ومدى ملائمتها لكميات الأمطار الساقطة والسيول. - حفظ مسارات الأودية الرئيسية، وإزالة التعديات، وتحديد حمى لها يمنع فيه البناء. - عمل دراسات وأبحاث على جغرافية ومناخ مكة والتوقعات المستقبلية والعمل على إعداد خطط مستقبلية تتواءم مع المتغيرات المناخية والسكانية.	• شبكات تصريف السيول المنقولة في المشاعر.
- تكليف شركات لإنشاء وتشغيل دورات مياه في بعض المناطق والأحياء التي يسكن فيها الحجاج. - تفعيل منظومة الخدمات العامة، ومنها: دورات المياه في كافة الأحياء عن طريق توجيه الاستثمار الوقفي فيها (الأوقاف).	• الحاجة إلى دورات مياه عامة، في بعض الأحياء، وبالأخص الأحياء التي يسكن فيها الحجاج.

المحور الاول (5) الخدمات العامة (الاتصالات والانترنت)

النتائج	توصيات المعالجة
• ضعف خدمات الإنترنت والاتصالات في مكة المكرمة والمشاعر.	- حل مشكلة مواقع أبراج شركات الاتصالات مع جهات الاختصاص، خصوصاً وأن أسعار إيجار مواقعها أصبح مبالغاً فيها من البلدية. - تغطية المدينة بشبكة من الألياف البصرية، وتحديث التقنية بما يتوافق مع المستجدات. - تفعيل دور الرقابة على المستثمرين في مجال الاتصالات، لتقديم خدمات جيدة ومقبولة.

المحور الاول (6) الخدمات العامة (الحياة المعيشية العامة)

النتائج	توصيات المعالجة
• الفقراء في مكة يحتاجون لفته خاصة.	- الاهتمام بموضوع الرعاية الاجتماعية، وتوثيق العلاقة بين مؤسسات القطاع العام ومؤسسات القطاع الخاص، والجمعيات الخيرية. - الاهتمام بالأوقاف وإعادة تنشيط دورها في مجال خدمات الرعاية الاجتماعية. - دراسة العشوائيات والأحياء الفقيرة، وخصائص سكانها الديمغرافية والعرقية والاجتماعية ومشكلاتهم وسبل العلاج. - الاهتمام بتحقيق العدالة الاجتماعية بين العرقيات والإثنيات المتعددة، ومحاولة دمجهم في النسيج الاجتماعي، بما

التوصيات المعالجة	النتائج
يتوافق مع اللوائح والأنظمة. - تعديل هيكلية بعض الأنظمة بما يسمح باستيعاب أبناء الطبقات الفقيرة، والمهمشين عرقياً وإثنية داخل النسيج الاجتماعي (مثال: مراجعة قانون التجنيس، أو تعديله بطريقة تستوعب الأجيال الناشئة من تلك الأعراق من أبناء هذه الفئة لتعزيز التماسك الاجتماعي بدلاً من أن يكونوا عبئاً على التنمية، وانتشار السلوك السلبي بينهم). - إعداد قاعدة بيانات حديثة تتضمن أعداد ومعلومات الفقراء والمحتاجين في مكة لتسهيل الوصول إليهم ومعالجة أوضاعهم.	
- أن يكون العاملون في موسم الحج من السعوديين، وبخاصة في المحلات التجارية، بعد تأهيلهم . - توعية الشباب وتدريبهم على إنشاء مشاريعهم التجارية الصغيرة، والاستفادة من الإمكانيات المتاحة وطبيعة مكة التي يفد لها الناس على مدار السنة. - التنسيق بين القطاع العام والقطاع الخاص؛ لاستيعاب الخريجين من شباب مكة في الشركات العاملة في القطاعات المعمارية والخدمية، ومشروعات التوسعة. - دراسة مشكلات الشباب، ونشر ثقافة الحوار، واستيعاب التحولات في حياتهم	• البطالة بين الشباب.

النتائج	توصيات المعالجة
	بطريقة تخفف تعرضهم للمخاطر الاجتماعية المحيطة. - للحرم دوره الثقافي والديني والتوعوي؛ لذلك يُفضل تفعيل هذا الدور من خلال القائمين على شؤون الحرم باجتذاب الشباب، ومنح المتمكنين منهم رخصة إقامة فعاليات ثقافية توعوية ضمن حلقات المسجد الحرام، بما يجذب الشباب المسلم، وبما يعكس صورة الشباب السعودي المتزن فكرياً، وبما يكفل أيضاً مساحة أوسع للتواصل مع الأطياف الشبابية الأخرى إقليمياً وعربياً وعالمياً. - تفعيل دور الهيئات المهنية بشكل أكثر حضوراً خصوصاً "مهنة الطوافه" بطريقة تستوعب الشباب كفئة عاملة خلال مواسم الحج والعمرة. - إعطاء مساحة أكبر للمطوفات بطريقة تسمح لهن باتخاذ القرار، وتشغيل الشابات السعوديات في مواسم الحج والعمرة كمساعدات، ومشرفات، وأخصائيات تغذية ومرشدات، إلخ .
• أبناء الجاليات المقيمون في مكة.	- تطوير نظام مرن خاص للسماح لأبناء الجاليات بالعمل. - إعادة هيكلة نظام التجنيس بشكل يستوعب أجيالاً من الشباب والمراهقين، يعيشون بلا هوية، واستثمارهم كعنصر بشري لبناء المجتمع.

النتائج	توصيات المعالجة
• ظاهرة انتشار المخدرات في مدينة مكة المكرمة، مع استغلال المواسم لإدخالها إلى المملكة.	- تكثيف المراقبة والتوعية بخطورة المخدرات. - إيجاد أنشطة اجتماعية، وبرامج توعية مكثفة لشغل أوقات الشباب، وتفعيل مشاركتهم في الأنشطة الرياضية والاجتماعية، وتكثيف برامج التوعية على كل المستويات، بشراكة تكاملية بين التعليم ومراكز الأحياء والقطاعات الأمنية المختلفة. - الاهتمام بمشكلات المناطق العشوائية. - دراسة حالة المهمشين والفقراء ومشكلاتهم. - الاستفادة من المتخصصين في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم النفس - من جامعة أم القرى والملمين بالمنطقة - لعمل ورش عمل، والخروج بتوصيات تطبيقية؛ لعلاج مشكلات الشباب، والإدمان خصوصاً.

المحور الثاني (المشروعات)

النتائج	توصيات المعالجة
تأخر وتباطؤ في تنفيذ بعض المشروعات	- توفير الدعم المادي لاستكمال المشروعات التي تحت التنفيذ، مثال: تنفيذ الطرق الدائرية والإشعاعية . - إيجاد لائحة تنظيمية للشراكة مع القطاع الخاص؛ لحفظ حقوق جميع الأطراف، لجذب القطاع الخاص لتنفيذ مشروعات الخدمات العامة. - تفعيل دور لجنة متابعة المشروعات؛ لتحريك جميع الجهات ذات العلاقة بالمشروعات المتعثرة، ولتذليل العقبات، وتقديم التسهيلات لها. - استقلال ميزانية مشروعات المشاعر عن مشروعات مدينة مكة المكرمة، ودعمها لتوفير البنية التحتية اللازمة لخدمة الأعداد المتوقعة للحجاج مستقبلاً. - تكثيف المراقبة المالية وتوظيف الشفافية، والمساءلة (وتفعيل الحوكمة) في تلك المشروعات.
قدم وضعف البنية التحتية في المشاعر المقدسة (اتصالات، وكهرباء، وماء).	- الاستفادة الكاملة من المرافق والخدمات الموجودة، ورفع كفاءة شبكات البنية الأساسية، وتجديد البنية التحتية الخدمية للاتصالات، والمياه، والكهرباء. - تغطية البنية التحتية للمشاريع الجديدة المعتمدة في المشاعر المقدسة. - تقديم الدعم والتسهيلات اللازمة للجهات المستثمرة في الخدمات المقدمة للمواطن والحاج. - الإسراع في تنفيذ مشروع التطوير الشامل في المشاعر المقدسة، مع الأخذ في الاعتبار زيادة المساحات وفقاً للأعداد المتوقعة من زيادة الحجاج في الأعوام القادمة.

النتائج	توصيات المعالجة
	- التنسيق مع مؤسسة التحلية؛ لإضافة الكميات اللازمة من المياه لاحتياجات أعداد الحجاج المتزايدة حسب رؤية المملكة 2030م، وأن لا يؤثر ذلك على وصول المياه لأهالي مكة خلال موسم الحج.
• تعدد جهات إدارة المشروعات وتنفيذها في المشاعر المقدسة	- أهمية توحيد مرجعية مشروعات المشاعر المقدسة.
• بعض المشروعات تتم دون عمل دراسات تحليل للمخاطر.	- تضمين جميع مشروعات المشاعر المقدسة ومدينة مكة المكرمة دراسات تحليل المخاطر.
• عدم وجود خارطة موحدة للتمديدات الأرضية في المشاعر ومدينة مكة المكرمة؛ مما يعيق ويبطئ تنفيذ بعض المشروعات	- عمل قاعدة بيانات للخدمات والتمديدات الموجودة في مكة أو في المشاعر؛ فهذا يساعد على معرفة مواقع الخدمات بدقة. - التوجيه بعدم احتكار المعلومات لدى بعض الجهات الحكومية.
• التنمية الاقتصادية لمدينة مكة المكرمة.	- تنويع القاعدة الاقتصادية أفقياً ورأسياً، وتوسيع الطاقات الاستيعابية والإنتاجية للاقتصاد الوطني، وتعزيز قدراته التنافسية، وتعظيم العائد من ميزاته النسبية. - التركيز على تنويع القاعدة الاقتصادية للقرى في منطقة مكة المكرمة، ودعم الصناعات المحلية التي تستخدم موارد البيئة المحلية بصورة رئيسة. - إيجاد نمو متوازن في الإنتاج الزراعي وغير الزراعي، مع إقامة مؤسسات لخدمة الإنتاج

النتائج	توصيات المعالجة
	الموجه للسوق في مكة المكرمة. - تعزيز الروابط الوظيفية والإنتاجية بين مكة المكرمة والمناطق المجاورة ذات المقومات التنموية؛ بهدف تحقيق تنمية متوازنة على مستوى منطقة مكة المكرمة. - تعزيز دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتوسيع مجالات الاستثمارات الخاصة (الوطنية والأجنبية)، ومجالات الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص. - تشجيع القطاع الخاص لدعم مسيرة التنمية والتطوير العمراني؛ وخاصة في المناطق القريبة من الحرم. - التنمية السياحية لسواحل مدينة مكة المكرمة (الشعبية)، وتطوير خدماتها ومرافقها، وتوفير التجهيزات الأساسية. - مواصلة الاهتمام بحماية البيئة من التلوث، وحماية البيئة وتطوير أنظمتها في إطار متطلبات التنمية المستدامة. - تنمية الموارد الطبيعية - وبخاصة الموارد المائية - والمحافظة عليها، وترشيد استخدامها.

المحور الثالث (الحج والعمرة)

النتائج	توصيات المعالجة
• ضيق مساحة المخيمات في مشعر منى.	- التوسع في مشروعات المباني الكبيرة في منى، وسرعة توفير مساحات بها للمستثمرين. - تطوير واستغلال سفوح الجبال القابلة للتطوير، خاصة بمنطقة منى كمناطق للإيواء على هيئة عمارات متعددة الطوابق على مصاطب متدرجة لزيادة الاستيعاب في هذا المشعر، مع تطوير الطرق والخدمات بما يخدم هذا الفكر. - قصر استخدام الأراضي الواقعة داخل حدود المشاعر الثلاثة على الإيواء والمرافق الضرورية فقط، مع نقل كافة المرافق والمواقف والخدمات الأخرى للمناطق البينية بين حدود المشاعر. - تشجيع وتدعيم اتجاه قضاء بعض الحجيج جزء من الليل فقط بمنطقة منى، على أن يتم تطوير هذا الاقتراح بالتوازي مع تخصيص الأماكن اللازمة والمجهزة بالخدمات لهذا النوع من الحجيج؛ لتفادي مشكلة افتراش مسارات المشاة والسيارات، مع توفير مناطق إسكان لهم بالقرب من مناطق المشاعر، وقد تكون هذه المناطق داخل حدود حرم المشاعر.
• ضعف خدمات النظافة بالمشاعر.	- التأكيد على أمانة العاصمة المقدسة، برفع مستوى جودة النظافة في المشاعر المقدسة، ومدينة مكة المكرمة. - تطوير آلية التخلص من النفايات، وبخاصة في مخيمات منى.

النتائج	توصيات المعالجة
• قلة اللوحات الإرشادية باللغات المتعددة، في المشاعر والمنطقة المركزية.	- تأسيس لوحات إرشادية إلكترونية بالكتابة باللمس، واللوحات الصوتية الناطقة بلغات متعددة للحجاج، ووضعها في أماكن الزيارة.
• عدم إلمام العاملين في الحج باللغات الأساسية: كاللغة الإنجليزية، والفرنسية، واللغة الأوردية.	- التأكيد على جهات تقديم الخدمة للحجاج والمُعتمرين بإعطاء منسوبيها العاملين في الميدان دورات لغة في مجال جنسيات كل جهة. - استقطاب طلبة جامعه أم القرى وتدريبهم للعمل في هذا المجال. - فتح تخصصات تطبيقية في الجامعات تجتذب الطلاب والطالبات للعمل في هذا المجال الخدمي الخاص بضيوف الرحمن.
• قلة الاستفادة من التطبيقات الذكية التي تساعد الحاج والمُعتمر في الإرشاد والتوجيه.	- تشجيع تطوير تطبيقات إلكترونية، واستخدامها من قبل رؤساء مجموعات الحجاج والمُعتمرين، بالتنسيق مع شركات ومؤسسات الحج والعمرة. - تطوير تطبيقات إلكترونية استرشادية، تساعد الحجاج في التعرف على الأماكن من الجوال وعلى الإنترنت. - التعاون مع جامعة أم القرى في دعم مبادرات الطلاب والأساتذة المتعلقة بهذا القطاع وتفعيلها.
• حرارة الطقس المتوقعة في الحج في الأعوام القادمة (دخول موسم الحج في فصل الصيف).	- الاستعداد المبكر لحالة المناخ المتوقع في السنوات القادمة وذلك بعمل دراسة مسحية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة؛ للتعرف على المواقع التي لم يتم تغطيتها، وإعداد برنامج شامل من الجهة المختصة لتغطيتها كلها. - تظليل كافة طرق المشاة بين المشاعر المقدسة.

النتائج	توصيات المعالجة
• قلة معرفة الحاج والمطوف والمقيم والمواطن بالأنظمة والتعليمات والضوابط، والجزائيات لكل أنظمة.	- تكثيف الدورات التوعوية المكثفة بالأنظمة والقوانين السعودية للحُجَّاج والمُعتمِرِينَ في بلدانهم وقبل قدومهم، وكذلك لمقدمي الخدمات لهم بالمملكة. - الاستفادة من التطبيقات الإلكترونية الذكية التي تساعد الحاج والمُعتمِر في الإرشاد والتوجيه، وتضمينها أنظمة وقوانين المملكة بلغات متعددة. - التركيز على المسار الإلكتروني وتطويره، ليشمل توعية وتعريف الحُجَّاج والمُعتمِرِينَ بحقوقهم وبالأنظمة والتعليمات في جميع مجالات الحج والعمرة. - زيادة البرامج والنشرات الإعلامية للمواطنين والمقيمين عبر وسائل الإعلام والاتصال المرئي والمسموع والإلكتروني؛ بهدف توعيتهم بشرف خدمة الحُجَّاج والمُعتمِرِينَ، وحقوقهم علي المواطنين والمقيمين. - إعداد برنامج يتضمن الكلمات الأساسية في التعاملات اليومية بعدة لغات، وتوزيعه على الجهات الحكومية والأهلية للتعامل مع الحُجَّاج. - الاستفادة من متحدثي اللغات الأجنبية المتعددة في الوظائف التي تتطلب تعاملًا يوميًا مع الحُجَّاج في كافة المرافق.
• عدم وجود مسارات لذوي الاحتياجات الخاصة في المشاعر والمنطقة المركزية.	- تهيئة جميع المرافق لتكون مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة: الطرق، والمعابر، والتقاطعات، والأرصفة، والمساكن ودورات المياه بالمشاعر ومكّة، والدوائر والمرافق الحكومية والخاصة، وبحسب المعايير والمواصفات العالمية.

النتائج	توصيات المعالجة
• الحاجة إلى وجود مراكز حضارية، وبرامج تستهدف الحجاج والمعتمرين.	- حث مراكز الأحياء، لإقامة أنشطة تفاعلية مناسبة للمُعتمِرِينَ والحُجَّاج والمواطنين والمقيمين برعاية وإشراف وزارة الحج والعمرة، ومؤسسات الطوافة والعمرة، والأمانة؛ لرفع مستوى التواصل، وتحقيق أهداف الحج والعمرة في التعارف، والتواصل والتبادل الثقافي بين الجميع .
• محدودية مدة إقامة الحاج والمعتمر في المملكة ومكة المكرمة.	- النظر في السبل التي تطيل مدة إقامة الحاج والمعتمر وتسهيل تنقله في مدن المملكة ومناطقها؛ نظرا لما لذلك من مردود اقتصادي على المملكة.
• ارتفاع تكلفة الحج والعمرة لبعض مواطني الدول الإسلامية.	- عمل دراسة للتعرف على تكلفة الحج والعمرة في مراحلها المتعددة، ومحاولة معالجة مصادر الشعور بارتفاع التكلفة. - الاهتمام بتطوير برنامج الحج الميسر والعمرة. - التوسع في النشر الإعلامي عن بدائل الحج الميسرة قليلة التكلفة. - تفعيل دور الأوقاف في دعم الحُجَّاج ببرامج حج مدفوعة؛ لاستضافة غير القادرين من حُجَّاج الخارج.
• البنوك والصرافة.	- توجيه البنوك ومحال الصرافة بتكثيف نشاطها في المواسم. - النظر في الاستفادة من التقنية في تطوير وسائل إلكترونية للصرافة، وتحويل العملات، والشراء.
• قرار فرض الرسوم على تكرار العمرة.	- إعادة النظر في قرار الرسوم، لما له من آثار اقتصادية سلبية على المستثمرين، وعلى اقتصاد البلد.

التوصيات المعالجة	النتائج
- تكثيف التوعية الداخلية بأهمية التحكم في ظاهرة تكرار الحج للمواطنين والمقيمين.	• حُجَّاج الداخل وتكرار الحج.
- زيادة عدد دورات المياه في المشاعر. - النظر في تخصيص مواقع لدورات المياه العامة في مناطق وأحياء سكن الحُجَّاج في مكة المكرمة. - تفعيل الوقف في قضايا الرفادة والسقاية، وتوحيد جهود المتطوعين والمتبرعين تحت مظلة واحدة، تستقطب تبرعات السقاية والرفادة، وتوزعها وفق خطة تنظيمية واضحة.	• قلة دورات المياه في المشاعر والمنطقة المركزية.
- زيادة المواقع التي يمكن تخصيصها لصناديق الأمانات، وتأجيرها للقطاع الخاص لتشغيلها، أو استثمارها بالشراكة مع البلدية.	• قلة صناديق الأمانات في ساحات الحرم، ومساكن الحُجَّاج (غير الفنادق).

المحور الرابع (الدخول والاستقبال)

النتائج	توصيات المعالجة
• بطء إجراءات إتمام عمليات الدخول في المطارات للحجاج والمُعتمرين (الجوازات والجمارك).	- تدريب العاملين في منافذ الدخول على طرق انجاز العمل بسرعة وجودة، وأيضاً على أساليب التعامل مع الناس خصوصاً أنهم يأتون من مختلف الثقافات واللغات. - تحديد المتطلبات مبكراً والطلب من الزوار وتجهيز الأوراق والمتطلبات مبكراً. - زيادة عدد العاملين في منافذ الدخول للتخفيف من بطء الإجراءات. - العمل على الاستفادة من التطبيقات الإلكترونية الحديثة في مثل هذه الخدمات، التي تساعد على سرعة إنجاز إجراءات الدخول. - التركيز على العناصر المؤهلة والمدرّبة، واستقطاب الشباب من المنطقة من الجنسين؛ للعمل بأجر في تلك المواسم تحت مظلة تنظيمية تقوم بها الجهات المعنية.
• تكدّس المركبات في نقاط التفتيش عند مداخل مكة المكرمة •	- زيادة عدد المسارات في نقاط التفتيش عند مداخل مكة. - زيادة رجال الأمن بأعداد مناسبة في نقاط التفتيش، وبالأخص في موسم الحج والعمرة. استخدام التقنيات الحديثة التي تساعد على - تطبيق مفهوم الفحص الآلي لبطاقات التعريف وتراخيص الحج عن بعد (R D FI).

النتائج	توصيات المعالجة
• كثرة نقاط التفتيش في الطرق المؤدية لمكة المكرمة	- فصل مسارات المحرمين عن المواطنين. - تحسين وتطوير طرق المساندة، مثل: طريق غير المسلمين من ناحية طريق الليث. - الإسراع في تنفيذ الطرق الدائرية لمكة، ومنها الدائري الرابع.
• تعامل رجال الامن والقائمين على خدمة الحجاج	- إعطاء برامج توعية قصيرة مركزة، خاصة للعاملين في تقديم الخدمة للحجاج والمُعتمِرِينَ، تركز على أهمية حسن التعامل مع الحاج والمُعتمِرِ.
• ضعف معرفة بعض رجال الأمن بالشوارع في مكة، فلا يستطيعون مساعدة مَنْ يسألهم من الحجاج، والبعض قد يعطي وصفاً غير صحيح للحاج	- عمل دورات قصيرة؛ لتثقيف رجال الأمن العاملين في الحج، لمن ليس لديهم معرفة بالشوارع في مكة المكرمة واتجاه الحرم.

المحور الخامس (هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة)

الموضوع	توصيات المعالجة
• التعريف بهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة، وأهدافها، ومهامها	- تعزيز التواصل بين الهيئة ووسائل الإعلام، والمؤسسات الحكومية والأهلية، وشرائح المجتمع. - فتح سبل التعاون بين الهيئة والمختصين في رسم السياسات المحلية. - توظيف وسائل الإعلام الجديد للتعريف بالهيئة ونشاطاتها. - تكثيف حضور الهيئة عبر وسائل التواصل الحديثة.
• قلة مشاركة المواطن، والتشاور مع أهل مكة من قبل الهيئة	- تفعيل دور المواطن في إبداء الرأي، والخطط والمشروعات التطويرية من خلال: - أ- تكوين مجلس استشاري من الأهالي يتبع الهيئة. - ب- عقد شراكة مع المجلس البلدي، وتفعيل دوره خصوصاً للعنصر النسائي، وضرورة زيادة أفراده، وتفعيل دور المجلس البلدي. - ج- إجراء استطلاعات الرأي على الأهالي بشكل دوري. - إنشاء موقع إلكتروني خاص بالهيئة؛ لتلقي الملاحظات والملاحظات وطرح المسوحات عن الخدمات والمشروعات، وجعله قناة مفتوحة للتواصل مع أهالي وسكان مكة المكرمة.

الموضوع	توصيات المعالجة
• غياب آليات رصد ومتابعة توجهات الرأي العام، ومستويات الرضا عن أداء القطاعين العام والخاص في مدينة مكة المكرمة	- تفعيل دور الهيئة في رصد توجهات الرأي العام، ومدى الرضا عن خدمات القطاعين العام والخاص، من خلال الدراسات والبحوث، والاستبانات الدورية، ومتابعة ما يكتب في وسائل الإعلام. - إنشاء وحدة لتوثيق المنجزات، وقبول مبادرات ومشروعات التطوير في مدينة مكة المكرمة.
• ضعف دور هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة وفي الإشراف والتنسيق للمشروعات	- منح الهيئة صلاحية الإشراف على المشروعات وخططها التطويرية، والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة .
• عدم الاهتمام بالمعالم الأثرية والتراثية، والصورة البصرية التي تعكس هوية مكة المكرمة الثقافية الإسلامية	- التنسيق مع هيئة السياحة والتراث الوطني بشأن حماية المعالم التاريخية والموروث المكي وتوثيقه، وتوفير الخدمات للحجاج والمُعتمِرِينَ والسياح بما يحقق رؤية 2030م.. - التنسيق مع أمانة العاصمة المقدسة في شأن الحفاظ على الهوية المعمارية المكية في المنشآت . - الطلب من هيئة السياحة توفير المطبوعات التي تعطي المعلومات عن المواقع الأثرية والتاريخية بمكة المكرمة. - فتح الباب لتنظيم الزيارة للمواقع التاريخية بشكل منظم بمرافقة مرشدين سياحيين مؤهلين. - إنشاء متاحف، ومراكز زيارة ومعلومات في مكة، وفي المواقع التاريخية ذات الجذب العالي، مثل: جبل النور، وجبل ثور، والمشاعر، وموقع صلح الحديبية.

الموضوع	توصيات المعالجة
• ضعف مشاركة القطاع الخاص في بعض المشروعات الاستثمارية	- إعداد التصورات والخطط والآليات للمشروعات الاستثمارية في مكة المكرمة وعرضها على القطاع الخاص. - منح المستثمرين التسهيلات المناسبة للاستثمار السياحي، بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة .
• تفعيل مبادرة " صنّع في مكة "	- التخطيط لإنشاء وتطوير مدينة صناعية في مكة؛ للاهتمام بتصنيع منتجات مناسبة للحجاج والمُعتمرين.
• التحوّل الوطني 2020م، ورؤية 2030م.	- العمل على تطوير الخطة الاستراتيجية للهيئة بما يتواءم مع برنامج التحوّل الوطني 2020م ورؤية 2030م، وبما يساعد على تحقيق أهدافها وأداء مهامها في خدمة مدينة مكة المكرمة وأهاليها، وخصوصاً أن أحد أهدافها زيادة عدد الحجاج والمُعتمرين.

المحور السادس (الخدمات الحكومية والأمن والسلامة)

النتائج	توصيات المعالجة
• قلة مراكز الشُّرط، والمواقع المناسبة للدفاع المدني في أحياء مكّة.	- مخاطبة وزارة الشؤون البلدية والقروية ممثلة في أمانة العاصمة المقدسة بأهمية العمل على توفير مساحات مناسبة لإنشاء مراكز للشرطة والدفاع المدني في أحياء مدينة مكّة المُكرّمة.
• قلة مصادر مياه الدفاع المدني في المشاعر، وفي مدينة مكّة المُكرّمة.	- التنسيق مع جهات الاختصاص؛ للتوسع في شبكات مياه الدفاع المدني وتوزيعها بشكل متوازن في المشاعر ومدينة مكّة المُكرّمة.
• ضعف احتياطات السلامة في الأنفاق.	- الإسراع في اعتماد تنفيذ مشروع سلامة الأنفاق. - وضع خارطة مخاطر للمشاعر ومدينة مكّة المُكرّمة؛ ليتم متابعتها، ودرءاً للخطورة بعدم وقوعها والحد منها. - عمل لوحات إرشادية للإنذار المبكر والتنبيه المتقدم للمخاطر، توضع في الميادين والشوارع الرئيسة.
• قلة التنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية والخدمية، وتداخل الصلاحيات بينهما .	- تحديد جهة إشرافية تملك الصلاحية والقرار لتوزيع المهام والمسؤوليات على الجهة الخدمية .
• البطء في التحوّل إلى التعاملات الإلكترونية في الخدمات الحكومية.	- مخاطبة الجهات الحكومية في مدينة مكّة المُكرّمة بسرعة تطوير وإخضاع جميع الخدمات للتعاملات الإلكترونية، وتحديد تاريخ نهائي ملزم بذلك.
• عدم وجود دليل إجراءات واضح يحدد فيه دور كل جهة حكومية.	- تكليف جهة مستقلة لإعداد وإنتاج دليل للإجراءات الحكومية، وتوضيح صلاحية كل جهة.

- توزيع مقار الإدارات الحكومية على الأحياء والمراكز التجارية. - الربط الإلكتروني بين الإدارات الحكومية؛ لتسهيل الإجراءات الخدمية للمواطنين . - تكليف جهة عليا مسؤولة، تربط التوزيع في المعاملات الإلكترونية بين القطاعات الحكومية في تنازع الاختصاصات. - عمل دراسة مسحية لجميع المقدرات الحكومية لمنطقة مكة؛ لمعرفة المباني المستأجرة منها والحكومية، والتوزيع الجغرافي لهذه المقدرات - الأخذ في الاعتبار مشكلة التباعد المكاني للمقدرات الحكومية، وكونها تعيق الخدمات المطلوبة للمواطنين داخل المدن . - الطلب من أمانة العاصمة المقدسة، وهيئة تطوير منطقة مكة المكرمة- توفير مواقع لمراكز الخدمة الشاملة في الاتجاهات الأربعة من المدينة، وتبني إنشاء مجمع حكومي لاستيعاب كل الجهات الحكومية في منطقة سهلة الوصول مثل البوابة .	• قلة عدد مقار الإدارات الحكومية، والتباعد المكاني بينها.
- استكمال مشروع تغطية المنطقة المركزية والمشاعر بكاميرات المراقبة.	• قلة كاميرات المراقبة الأمنية؛ في المنطقة المركزية والمشاعر المقدسة.

الملاحق

ملحق رقم (1) أسماء المشاركين في الندوات التحاورية

① ندوة تحاورية خاصة بمسؤولي القطاعات الحكومية، عقدت صباح يوم الثلاثاء الموافق 2016/11/8 م

وكيل وزارة الحج لشؤون العمرة	- د. عيسى رواس
مدير عام النظافة بأمانة العاصمة المقدسة	- أ. محمد عبدالرحمن المورقي
مدير عام المشاعر المقدسة بالنيابة	- م. خالد بن فيصل البنيان
مدير إدارة كهرباء مكة المكرمة	- م. منصور الزهراني
مدير عام مكاتب العمل والتنمية الاجتماعية بمكة المكرمة	- أ. حمدي محمد يونس
مدير عام فرع وزارة الحج والعمرة في مكة المكرمة بالنيابة	- يحيى أحمد الغامدي
مدير عام الخدمات بالمشاعر في امانة العاصمة المقدسة	- م. تركي عبدالصمد عزت
مدير عام أعمال وحدة مكة والطائف بشركة المياه الوطنية	- م. سعيد العمري
مدير عام شؤون الحج والعمرة، وسكرتير لجنة الحج المركزية بأمانة منطقة مكة المكرمة	- د. م. صلاح محمد صقر
وكيل الأمانة المساعد للتنمية بأمانة منطقة مكة المكرمة	- م. عدنان خوجه
مدير شعبة السير بمرور العاصمة المقدسة	- مقدم/ عبدالعزيز العتيبي
مدير الإدارة العامة للأنظمة والتراخيص بمديرية الدفاع المدني بمنطقة مكة المكرمة	- عميد/ عبدالرحمن سعد الحسيني
مدير إدارة الحماية المدنية بمديرية الدفاع المدني بمنطقة مكة المكرمة	- عقيد دكتور مهندس/ هاني هاشم النابلسي

د. عبدالله مرشد العتيبي	مدير عام فرع وزارة الإسكان بمنطقة مكة المكرمة
- مقدم/ ماهر العرابي	مدير شعبة التخطيط بالدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
- م. سعد سليم الشنبري	مدير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بمنطقة مكة المكرمة
- د. فيصل محمد الشريف	مدير عام الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني بالعاصمة المقدسة
- أ. وليد غازي بافقيه	مدير عام فرع وزارة الثقافة والإعلام بمنطقة مكة المكرمة
- د. حمزة أحمد غلمان	عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
- د. علي سالم العبدلي	مدير عام فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد بمنطقة مكة المكرمة
- د. مصطفى بلجون	مدير عام الشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة
- م. محمد توفيق مدني	مدير عام الطرق والنقل بوزارة النقل في منطقة مكة المكرمة
- أ. مشهور المنعمي	وكيل الرئيس العام للرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين
- اللواء/ سالم مرزوق المطرفي	مدير عام الدفاع المدني بمنطقة مكة المكرمة
- العميد/ خالد عبدالله الحارثي	شرطة منطقة مكة المكرمة
- عقيد دكتور/ طلال مسعد المطرفي	مدير شعبة التخطيط والتطوير بشرطة منطقة مكة المكرمة
- عقيد/ علي خضران المنتشري	مدير الإدارة العامة للدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
- عقيد. د. محمد عبدالعزيز أبو عباءة	مدير الإدارة العامة للحج والمواسم بالدفاع المدني
- عقيد د. خالد عوض الفعر	مدير إدارة التخطيط والتطوير بشرطة العاصمة المقدسة.

① ندوة تحاورية خاصة برجال الأعمال ومسؤولي مؤسسات وشركات القطاع الخاص، عقدت صباح يوم الاربعاء الموافق 2016/11/9 م وشارك بها كل من:

- د. شادي طارق منهوري
- أ. محمد سعيد الشهراني
- م. وجدي الحارثي
- أ. عمر حامد صايغ
- م. محمد احمد نوح

② ندوة تحاورية خاصة بالنخب الفكرية والاجتماعية من أهالي مكة المكرمة، عقدت مساء يوم الثلاثاء الموافق 2016/11/8 م وشارك بها كل من:

- د. حمزة عبدالله عقيل
- أ. حامد صالح الربيعي
- م. صالح جميل تونسي
- أ. عبدالعالي بن علي الحارثي
- أ. خالد بن سليمان الحويس
- أ. منصور بن محمد الحارثي
- أ. عبدالرحمن حمود الغامدي
- م. ناصر الدين نصيف
- أ. حسن بن زايد الحارثي
- د. طلحة حسن فدعق
- أ. هبة زهير قاضي
- أ. عبدالواحد براهيم سيف الدين
- د. منصور بن عامر العامر
- أ. مستور بن مبارك المطرفي

ملحق رقم (2)

أسماء المشاركين في الورشة الكبرى*

معالي د. أسامة البار.
م. أحمد محمد مشاط.
أ. بندر عبدالله با رحيم.
أ. تركي بن عمر مصطفى حريري.
أ. د. حامد بن صالح الربيعي.
د. حسين بن ناصر الشريف.
أ. حمزة عبدالله عقيل.
أ. حمزة علي الغبيشي.
م. خالد أبو ناجي.
م. خالد عبدالحفيظ فدا.
أ. خليل أحمد أدماوي.
أ. زيد عبدالرحمن العنزي.
العقيد / سعد بن خاطر الراجحي.
أ. سعد سليم الشنبري.
م. سلطان الحربي.
م. سلطان سامي محمد الحربي.
فضيلة الشيخ صالح آل طالب.
أ. صالح سفر باشا.
أ. صالح عبدالغفور نجم الدين الأندجاني.
د. ضيف الله محمد الثبتي.
أ. طارق محمود أحمد خان.
د. طلال بن محمد سليمان أبو النور.

أ. طلال منصور صديق.
م. عاصم عبدالله التركستاني.
أ. عبدالرحمن بن حمد السالمي.
أ. عبدالرحمن بن سامي الرادادي.
أ. عبدالرحمن بن سعد العقيل.
م. عبدالرحمن محمد الشهوان.
م. عبدالعزيز محمد المسعودي.
أ. عبدالعزيز محمد المفرجي.
د. عبدالله بن حسين الشريف.
م. عبدالله بن علي الغامدي.
د. عبدالله سعيد الحريري.
أ. عبدالواحد برهان سيف الدين.
م. عدنان خوجه.
أ. عفاف محمد الجلال.
أ. علي بن فرحة الغامدي.
أ. فهد منير القثامي.
أ. فؤاد محمد ميمني.
أ. فواز بن عبدالمحسن الصحفي.
د. فواز بن فايز الزايدي.
الرائد / فواز ردة السلمي.
أ. قاعد بن قبلان العصيمي.
أ. محمد القرشي.
العقيد / محمد بن عبدالله الحسين.
أ. محمد سعيد الشهراني.
أ. محمد صالح الحياني.

د. محمد عبدالله إدريس.
أ. محمد عويض منير الوديناني.
أ. مشهور محسن المنعمي.
د. مصطفى جميل بلجون.
أ. منار كاتبه.
م. منصور عبدالله الزهراني.
النقيب/ نايف باجابر.
أ. د. هاشم بكر محمد حريري.
أ. وجدي حسن طوله.

* الترتيب حسب الحروف الأبجدية.

ملحق رقم (3) مكاتب خدمات الحجاج المستهدفة

أولاً - المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج شرق آسيا:

حجم أفراد العينة

المجموع	باكستان	147582	150	82	68
الهند	140819	140	77	63	
المجموع	288401	290	159	131	

مكاتب الخدمات المستهدفة

ج م 8	أيمن عبدالصمد عبدالعليم.	0502391995	5501014	5664883	العزيزية شارع عبدالله بن حميد، بجوار أبراج الأمير.
ج م 16	متعب عمر مصطفى حريري.	0553555589	5335529	5335528	الرصيفة شارع الفداء شرق منى، إدارة الدفاع المدني، أمام مركز أم القرى للمعارض.
ج م 24	زهير إبراهيم محمد حسين.	505600790	5323680	5323682	الرصيفة شارع السيد محمد علوي المالكي، بجوار عمدة الرصيفة.
ج م 32	صديق طلعت عبدالشكور.	0555523190	5335527	5335526	الخالدية رقم (1) شارع إسحاق عزوز، بجوار مسجد الكعكي.
ج م 40	مجدي عمران محمد أمين كاتب.	0504789508	5312319	5312461	الرصيفة الشارع الموازي لشارع السيد محمد علوي مالكي.
ج م 48	حسين حيدر حسن جمل الليل.	0562666600	5481212	5423255	شارع المنصور خلف فول الغامدي.
ج م 56	فيصل عبدالعزيز مراد المهنا.	0558834411	5345010	5346010	الخالدية رقم (2) شارع عكاشة بن محسن، المتفرع من شارع محمد بن جبير.
ج م 64	حمدي محمد حسن بن يوسف.	0505704392	5335578	5335563	زهرة كدي خلف مركز التفاحة، شارع عبدالله الهاشمي.
ج م 72	ياسر أحمد عبدالرزاق محبوب.	0501204120	920033039		الخالدية - بجوار قاعة ديالا - قبل الإشراف والمتابعة
ج م 80	عادل إسماعيل بنون.	0555522847	5380844	5380212	الخالدية رقم (1) شارع محمد علي مغربي، بجوار ألعاب سارة.

ج م 88	ياسر عبدالله حسين منشي.	0505525365	5388080	5387845	الرصيفة - شارع عبدالله عريف - أمام حلويات يوم يوم.
ج م 96	عماد حسن محمد غزاوي.	0503507030	5344410	5344483	الخالدية رقم (1) أمام شركة دلالات
ج م 104	محمد إبراهيم محمد كاظم.	0555512184	5394975	5394957	زهرة كدي، خلف صيدلية غاية.
ج م 112	براء أسامة سيدوه جمل الليل.	0555536339	5361110	5361120	حي الخالدية (1) بجوار صيدلية المتحدة، يمين الدوار
ج م 118	محمود إبراهيم محمد علي محمود.	0555526939	5300256	5300257	زهرة كدي، خلف مستوصف آسيا.

ثانيا- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج شرق آسيا:

مكاتب الخدمات المستهدفة

رقم المكتب	رئيس المكتب	الجوال	الهاتف	الفاكس	الموقع
ب 5	حسين حسن أندرقيري.	0505608515			الششة، خلف وزارة الحج والعمرة، بجوار مسجد الإمامين البخاري ومسلم.
11	عاطف عبدالله فلمبان.	0555524402			العزيزية الشمالية أمام مسجد القطري/ برج المحيستي.
18	حسن عبدالله عبدالمجيد.	0548682273			العزيزية الجنوبية، جوار المحكمة سابقا.
25	هاني عبدالكريم منديلي.	0564461167			حي الهجرة- جوار شركة الكهرباء، خلف محطة ميد سابقا.
32	قاسم عبدالرحيم بنجر.	0502522077			ام الجود أمام النقابة العامة للسيارات.
40	إيهاب عمر مندورة.	0555528273			حي الهجرة، شارع الفرقان- جوار أبو الجدايل للتموين.
47	فيصل محمد رشيدي.	0543355002			الخالدية (1) شارع محمد مغربي تقاطع - شارع إسحاق عزوز بعد مخازن بدر.
54	هاني حسين جنبي.	0565615584			العزيزية الجنوبية- طريق الطائف النازل بعد فندق عاشور.
60	أيمن خليل شبانة.	0555684350			حي الهجرة - شارع الفرقان خلف مؤسسة التقاعد.
79	بندر عبدالرحمن دمنهوري.	0505704118			حي الهجرة- خلف مطابخ أبو الجدايل للتموين.
86	حاتم علي عبدالمجيد.	055557965			الطريق الدائري الثالث- الرصيفة مبنى الدفاع المدني سابقا.

ثالثاً- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدولة العربية:

مكاتب الخدمات المستهدفة

الداخلي الثالث خلف مركز الراية بالرصيفة.	5321560	5321530	555508822	طلال حسين عبدالله محضر.	3/ سياحة
أم الجود جوار البنك الفرنسي = برج اتحاد مكة.	5444166	5444166	555510110	أحمد زاهر محمد خوج.	11 / سياحة
الفيحاء - جوار كتابة عدل.	5447856	5456522 0548771414	505300516	تركس سعيد أحمد حسنين.	22 / قرعة
ساحة إسلام أمام البنك الأهلي.	5465313	5454942	505508856	سمير يوسف مسكي.	35 / بر
ساحة إسلام / أمام البنك الأهلي.	5490758	5424699	555640937	طارق صدقة فقيها.	48 لبنان
العزيبية بجوار نادي التونسي للعلاج الطبيعي، بالقرب من وزارة الأوقاف.	5505538	5505518	555509657	عمر حسن غزاوي.	55 أردن
الرصيفة/ مقابل الغرفة التجارية خلف بنك الرياض.	5340096	5311238	555579885	نبيل رشاد الدوبي.	59 فلسطين
العزيبية، الشارع العام - عمارة العليان بجوار محطة نفط .	5566153	0561011900	555512191	عادل عبدالله عقيل.	64 عراق
زهرة كدي، خلف مستوصف آسيا بجوار صيدلية غاية	5344494		555533274	صلاح صالح برنجي.	69 عراق
حي الشوقية، بعد محلات تالا للتمور.	5396724	5351472	547999979	عدنان فائق بياري.	79 مغرب بعثة
الرصيفة أمام محطة القطار.	5336900	5336800	505501551	علوي علي هاشم مغربي.	87 مغرب سياحة
حي الشوقية بعد محلات تالا للتمور.	5350796	5350938	555518364	جمال محمد شرقاوي.	91 جزائر وكالات
الرصيفة أمام قصر افراح السندي.	5315825	5366042	504500260	وائل سراج بشارة.	96 جزائر وكالات
الرصيفة خلف المباحث، جوار مسجد الهداية الدور الأول.	5311800	5311600	555532020	محمد محمد خشيفاتي.	سودان خرطوم (i)
النزهة الشارع العام أمام بنك البلاد.	5444264	5444576	505664997	جميل فؤاد أبو شنب.	122 سودان المحمل 126

رابعاً- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج إفريقيا غير العربية:

مكاتب الخدمات المستهدفة

2	منصور أحمد عبدالرشيد ثاني.	569654078	5345583	5396922	شارع منصور، خلف مؤسسة النقد، العربي.
7	عابد عثمان محمد مطر.	555523367	5342342	5344388	الخالدية 1 بجوار قاعة ديالا.
12	علي محمد علي مارية.	505645359	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر.
17	ياسر محمود عبدالغني مقلان.	404536232	5344407	غير متوفر	الخالدية رقم 1 خلف المستودعات، مقابل محطة الصفوة.
29	هيثم برهان عبدالواحد سيف الدين.	555519905	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر.
38	صابر صديق عبدالؤمن لشكر.	504532366	547223009	غير متوفر	شارع أم القرى، فوق صيدلية غاية.

خامساً- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا

وأستراليا:

مكاتب الخدمات المستهدفة

مكتب الخدمات رقم 4	نادر أسامة صدقة باشا.	566155611	غير متوفر	غير متوفر	حي الهجرة قبل محطة الجاد، بجوار مطعم العربي.
مكتب الخدمات رقم 8	هيثم سعود محمد علي برنجي.	556600217	5678331		الدائري الثالث، حي الهجرة بعد مسجد شهيد المحراب، وقبل مركز عصمت.
مكتب الخدمات رقم 16	ثامر عبدالرحمن عبد الوهاب معلم.	555532468	5353550		حي الهجرة، خلف أبو الجدائل.
مكتب الخدمات رقم 21	موفق عبدالمعطي محمود مشاط.	503622160	5339915		طريق كدي قبل قاعة القمة، جوار مبنى ضيوف وزارة الحج.
مكتب الخدمات رقم 23	خطاب محمد علي حسن عجيمي.	505519837	5381505		حي الهجرة، خلف أبو الجدائل.
مكتب	مازن حسن علي	503563122	5492223		دوار القشلة، شارع

الخدمات	صبغة.			التيسير، خلف المدرسة
رقم 25				الخامسة للبنات، وخلف
				عمائر البو.
مكتب	بهاء عبد	563718787	5387876	زهرة كدي، خلف بقالة
الخدمات	الرحمن يعقوب			التفاحة.
رقم 26	شاكر.			
مكتب	مصطفى عبد	504512125	5354145	حي الهجرة قبل فول العربي،
خدمات رقم	الله علي			عمارة الحارثي للحجر
33	سروجي.			الطبيعي.
مكتب	ماضي ناصر	555502457	5373039	الشوقية خلف المستهلك.
خدمات رقم	ماضي ذوي زيد			
37	الشريف.			
مكتب	يسري فائز علي	565020304	5373862	زهرة كدي، خلف صيدلية
الخدمات	بدوي.			غاية.
رقم 42				

سادساً- حجاج الداخل السعوديين:

مؤسسات/ شركات الخدمات المستهدفة

ت	مؤسسة/ شركة	المدير	الجوال	الفئة	الموقع	المدينة	ذكور	إناث
11	شركة عبد الله العصفور وشركاه.	عبد الله احمد العصفور .	0505805645	أ1	108/8A	القطيف	35	30
43	شركة عبد الله بن محفوظ .	عبد الله بن محفوظ .	0504592616	أ1	124/3C	جدة	28	22
45	شركة الأخيار.	عبد الرحمن فالح الحقباني.	0505104021	أ1	124/3D	الرياض	35	27
56	شركة ملتقى الغدير.	علي حسن المرهون.	0500822323	أ2	126/1B	الدمام	35	30
71	شركة السندس.	حسن يحي الفيلالي.	0505608440	ب	050/28C	جدة	28	22
101	مؤسسة قافلة مدى الجنوب.	ناصر آل صليفيح.	0555754976	ج	038/50B	أبها	17	15
131	شركة قريش المحدودة.	عبد الله ناصر القرشي.	0555546436	15	044/33A	مكة المكرمة	28	22
177	شركة حملة اهالي القصيم.	محمد بن صالح الفوزان.	0504881907	هـ	716/5B	بريدة	20	17
200	مؤسسة المكتب الاول.	الأمير فهد بن عبد الله آل سعود.	0000	هـ	714/9C	الرياض	28	22
221	مؤسسة شجرة الدر.	صالح عبد الله الجربوع.	555444736	هـ	716/11A	الرياض	28	22
268	مؤسسة عبد المحسن آل خميس.	حسين آل خميس.	0503896180	هـ	050/33A	الدمام	35	30
48	شركة المسلط.	دلي مطير الشمري	0505483004	أ1	126/8B	حفر الباطن	18	15

ملحق رقم (4) حلقة التدريب الخاصة بتأهيل الباحثين الميدانيين برنامج حلقة التدريب

أولاً: قبل اللقاء

1. المظهر الخارجي يكون حسناً
2. لا تكن مرتبكاً.

ثانياً: تقديم الاستبانة

3. اظهر الاحترام والتقدير للمبحوث.
4. استأذنه في بضع دقائق.
5. ابحث عن مكان مريح بعيداً عن الضوضاء، واجلس بجواره بزاوية مناسبة.
6. قدّم نفسك للمبحوث.
7. بالصيغة التالية: رحب به.
8. عرّف نفسك عليه: الاسم .
9. رحب به أهلاً وسهلاً بك .
10. وتقبل الله حجك وسعيك.
11. وإن شاء الله، أمورك كلها طيبة.
12. عرفه بجهة عملك: أنا مساعد باحث في فريق علمي لإجراء دراسة ميدانية؛ للتعرف على انطباعك عن الخدمات التي قدّمت لك خلال فترة موسم حج هذا العام.
13. دعه يرى أنك تحمل صفة رسمية من خلال إبراز بطاقة التعريف الخاصة بك.
14. عرفه بغرض اللقاء: عرفه بأنه أحد أفراد عينة دراسة مسحية علمية.
15. استأذنه في وقت ربع ساعة من وقته الثمين، وشرح له الهدف من اللقاء: من ذلك هو العمل على تطويرها في المستقبل.
16. رأيك الصادق يهمنا كثيراً، لا توجد إجابة صح أو خطأ، المطلوب فقط رأيك وانطباعك.
17. استأذنه في أنك ترغب في أخذ القليل من وقته، لتعبئة الاستبانة.
18. قدّم الاستبانة والقلم: تأكد أن القلم به حبر ويكتب.

19. اشرح له بسرعة كيف يمكن له تعبئتها، من خلال التأشير على المكان المناسب لوجهة النظر.
20. لو رفض كرر المحاولة مرة أخرى، ولو أصر على الرفض، اشكره وقدر وجهه نظره، وابحث عن شخص آخر.

ثالثاً: أثناء تعبئة الاستبانة

21. اترك له خصوصية تعبئة الاستبانة.
22. ابتعد بجسمك ووجهك عنه بمسافة مناسبة.
23. لا تتابعه أو تنظر إليه وهو يقوم بتعبئة الاستبانة.
24. كن جاهزاً للإجابة عليه لو طلب منك أي توضيح لبعض النقاط في الاستبانة.

رابعاً: بعد الانتهاء من تعبئة الاستبانة

25. عند استلام الاستبانة لا تنظر في الاستبانة كثيراً، وأعدّها مباشرة إلى الحقيبة.
26. اشكره على وقته الثمين، وتمن له الإقامة السعيدة، والعودة إلى بلده بالصحة والعافية.
27. وأعد له القلم، وأخبره بأنه هدية .

خامساً: قبل أن تترك موقع العينة

ابحث عن مكان بعيد، وقم بمراجعة سريعة على الاستبانات التي تم تعبئتها في الموقع، تأكد من بعض المعلومات، مثل: الجنسية، والجنس، وقم بإضافتها لو لم يتم تعبئتها من قبله (نسي)، هذا فقط في المعلومات الأولية، أما البقية فاتركها كما هي.

ملحق رقم (5)
استبانة أهالي مدينة مكة المكرمة
واستبانة الحجاج واستبانة المعتمرين
بلغات مختلفة

ملحق رقم (5)

استبانة أهالي مدينة مكة المكرمة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي المواطن/ أختي المواطنة من أهالي مدينة مكة المكرمة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد:

نهدي لكم أطيب التحيات وأصدقها. ونعلمكم بأننا في هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة نعمل على إنجاز دراسة مسحية على عينة من المواطنين والمقيمين في مدينة مكة المكرمة، بهدف التعرف على آرائكم حول ما يقدم لكم من خدمات الجهات الحكومية المتعددة، ومستوى رضاكم عنها، وتطلعاتكم المستقبلية لما ترغبون أن تكون عليه مدينة مكة المكرمة - شرفها الله - .

إننا في هذه الدراسة العلمية المهمة نتطلع لتعاونكم معنا في إنجازها، وهي مخصصة لأغراض البحث العلمي فقط، لذلك لا حاجة لذكر الاسم أو المعلومات الخاصة التي تدل على شخصيتكم، وسوف تعامل المعلومات التي تدلون بها بسرية تامة.

شاكرين ومقدرين تعاونكم معنا ..

فريق الدراسة العلمي

هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة

• للاستفسار أو التواصل مع الفريق
يمكنك الاتصال بالأستاذ وليد الحارثي
0531911151 - 0114624229
waleed@asbar.com

رقم الاستبانة	
جامع البيانات	
النطاق ☐ شمال ☐ جنوب ☐ وسط ☐ شرق ☐ غرب	
التاريخ	

أولاً: المعلومات الأساسية:

1- الجنسية:

☐ سعودي ☐ غير سعودي (يكتب اسم الدولة):

2- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

3- اسم الحي الذي تقيم فيه:

4- نمط الحي الذي تسكن فيه:

☐ حي شعبي ☐ حي متوسط (عادي) ☐ حي راق

5- نوع السكن:

☐ بيت شعبي ☐ شقة ☐ دور / طابق ☐ فيلا

☐ أخرى (تذكر):

6 - حيازة السكن: ☐ إيجار ☐ ملك شخصي ☐ تابع لجهة العمل

☐ مع الأهل ☐ أخرى

7- عدد أفراد أسرتك المقيمين معك في نفس السكن :

☐ أقل من 5 أفراد ☐ من 5 - 10 أفراد ☐ 11 فرداً فأكثر

8- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق

9- آخر مؤهل تعليمي:

☐ ابتدائي وأقل ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ بكالوريوس / دبلوم ☐ دراسات عليا

10- نوع العمل الحالي:

☐ موظف حكومي مدني ☐ موظف حكومي عسكري ☐ موظف قطاع خاص ☐ أعمال حرة

☐ متقاعد ☐ ربة منزل (للمرأة) ☐ طالب ☐ بدون عمل

☐ أخرى

11- متوسط الدخل الشهري للأسرة :

- ☐ أقل من 5000 ريال
- ☐ من 5001 الى 10.000 ريال
- ☐ من 10.001 ألف ريال إلى 15.000
- ☐ من 15.001 إلى 20.000
- ☐ من 20.000 ريال فأكثر

12- العمر:

- ☐ 20 إلى 24 سنة
- ☐ 25 إلى 29 سنة
- ☐ 30 إلى 34 سنة
- ☐ 35 إلى 39 سنة
- ☐ 40 إلى 49 سنة
- ☐ 50 إلى 59 سنة
- ☐ 60 سنة فأكثر

ثانياً: الإعلام ومكة المكرمة:

13- ما مدى حرصك على متابعة الأخبار والمعلومات المتعلقة بمدينة مكة المكرمة:

- ☐ دائماً
- ☐ أحياناً
- ☐ نادراً
- ☐ لا أتابع

14- ما المصادر التي تعتمد عليها غالباً في الحصول على المعلومات بشأن الأخبار والمعلومات والأنشطة المتعلقة بمدينة مكة المكرمة:

- ☐ قنوات التلفزيون السعودي
- ☐ الصحف السعودية
- ☐ محطات الإذاعة السعودية
- ☐ وسائل التواصل الاجتماعي
- ☐ الأقارب والأصدقاء
- ☐ أخرى (اذكرها):
- ☐ لا تنطبق

ثالثاً: الحياة اليومية والخدمات في مدينة مكة المكرمة:

- فيما يلي مجموعة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية والخاصة في مدينة مكة المكرمة، الرجاء تقييم الخدمة المقدمة في الجدول التالي بوضع علامة (✓) في المكان المناسب الذي يعكس وجهة نظرك:

م	الخدمة	ممتازة	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
15.	النظافة العامة في الحي الذي تقيم فيه (رفع المخلفات من الشوارع)					
16.	سفلتة شوارع وأرصفة الحي الذي تقيم فيه					
17.	إنارة شوارع الحي الذي تقيم فيه					
18.	الخدمات الطبية في المستشفيات العامة					
19.	توفر مراكز الرعاية الصحية					
20.	الخدمات الطبية في المستشفيات والمستوصفات الخاصة					
21.	حركة السير العامة في مكة المكرمة					
22.	خدمات النقل العام					
23.	توفر مواقف السيارات العامة					
24.	الوصول إلى الحرم					
25.	النظافة في الحرم والساحات المحيطة به					
26.	الأمن في الحرم					
27.	التعامل مع قاصدي الحرم					
28.	البنوك وخدمات الصرافة والمال					
29.	إيصال خدمات المياه للمساكن					
30.	إيصال خدمات الكهرباء للمساكن					
31.	توفر المدارس الحكومية في الحي الذي تقيم فيه					
32.	توفر مؤسسات التعليم العالي					
33.	توفر المدارس والمعاهد الخاصة					
34.	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)					
35.	خدمات الإنترنت					
36.	إمكانية الحصول على سكن					
37.	أسعار إيجارات السكن					
38.	خدمات تصاريح البناء و الأراضي					
39.	خدمات الرخص البلدية والأنشطة التجارية					
40.	نشاط الأمن العام في مكافحة الجرائم					
41.	توفر الأسواق والمجمعات التجارية					
42.	توفر المطاعم					
43.	توفر أماكن الترفيه للأطفال والأسرة					
44.	توفر أماكن الترفيه للكبار					

• ما مدى رضاك عن جهات تقديم الخدمات التالية في مكة المكرمة؟

م	جهة تقديم الخدمة	درجة تقييم مستوى الرضا			
		راضٍ بشكل كبير	راضٍ	ليس لدي رأي	لست راضٍ
45.	أمانة العاصمة المقدسة				
46.	مديرية الشؤون الصحية في مكة المكرمة				
47.	الشؤون البلدية والقروية في مكة المكرمة				
48.	الشرطة				
49.	المرور				
50.	الدفاع المدني				
51.	الهلال الأحمر				
52.	خدمات الاتصالات والإنترنت				
53.	شركة المياه				
54.	شركة الكهرباء				
55.	البنوك				
56.	فرع وزارة التجارة والاستثمار في مكة				
57.	الغرفة التجارية بمكة				
58.	وزارة الإسكان في مكة				
59.	وزارة الحج والعمرة				
60.	إمارة منطقة مكة المكرمة				
61.	المجلس البلدي				
62.	رئاسة الحرمين الشريفين				

• كيف تقيم فائدة كل من المشروعات الجاري تنفيذها حالياً لمستقبل مدينة مكة المكرمة:

م	المشروع	تقييم الفائدة		
		فائدة عالية	فائدة متوسطة	فائدة ضعيفة
63.	إعادة تطوير المنطقة المركزية			
64.	قطار الحرمين الشريفين			
65.	شبكة النقل العام			
66.	تصريف السيول			

67- مقارنة بمدن المملكة الأخرى كيف ترى مدينة مكة المكرمة من حيث توفر الخدمات الحكومية وجودتها:

- ☐ أقل جودة من المدن الأخرى ☐ أفضل جودة من المدن الأخرى
☐ مقارنة لها ☐ ليس عندي فكرة

68 - كيف تصف مستوى المعيشة في مدينة مكة المكرمة:

- ☐ مناسب معيشياً ☐ أغلى تكلفة من المدن الأخرى
☐ أقل تكلفة من المدن الأخرى ☐ مثل المدن الأخرى

69- ما أكثر الأشياء التي تضايقك في مدينة مكة المكرمة:

.....

.....

.....

70- ما أكثر ما يعجبك في مدينة مكة المكرمة:

.....

.....

.....

71- ما المشروعات التي ترغب/ تتمنى تنفيذها في مدينة مكة المكرمة في السنوات القادمة:

.....

.....

.....

72- لو طلب منك إسداء النصيحة للقيادات الحكومية في مدينة مكة المكرمة ماذا يمكن أن تقول لهم:

.....

.....

.....

شكراً لكم ..

استبانة الحاج بلغات مختلفة

بسم الله الرحمن الرحيم

استبيان

أخي الحاج/ أختي الحاجة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد:

نحمد الله أن من عليكم بتأدية فريضة الحج، ونسأله أن يتقبل منكم كل عمل صالح .
تعمل هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة على إنجاز دراسة علمية تهدف إلى التعرف على آرائكم في
الخدمات المقدمة لكم من الجهات المتعددة التي تقدم خدماتها لقاصدي الأماكن المقدسة .
علماً بأنه لا حاجة لذكر اسمك أو أي معلومات خاصة تدل على شخصيتك، وسوف تعامل
المعلومات التي تدلون بها بسرية تامة لأغراض البحث العلمي .
شاكرين ومقدرين تعاونكم معنا ..

فريق الدراسة العلمي

هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة

• للاستفسار:

0531911151 - 0114624229

waleed@asbar.com

رقم الاستبانة	
جامع البيانات	
المجموعة	
الدولة	
التاريخ	/ / 1437هـ (2016م)

(6-1)

أولاً: المعلومات الأساسية:

1. عدد مرات الحج:

☐ المرة الأولى ☐ المرة الثانية ☐ المرة الثالثة ☐ أكثر من ثلاث مرات.

2. وسيلة القدوم للحج:

☐ طائرة ☐ باخرة ☐ سيارة ☐ حافلة ☐ أكثر من وسيلة ☐ أخرى:

3- جهة القدوم للحج:

☐ من داخل المملكة ☐ من خارج المملكة

4- هل لك معارف أو أقارب في المملكة:

☐ نعم ☐ لا

5- مكان الإقامة:

☐ سكن خاص ☐ سكن مكتب شؤون الحج ☐ فندق ☐ أنا متنقل (لا أحتاج سكناً) ☐ أخرى:

6- الجنسية: (يكتب اسم الدولة كما هي):

7- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

8- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب/ عذباء ☐ متزوج/ متزوجة ☐ مطلق/ مطلقة ☐ أرمل/ أرملة

9- المستوى التعليمي:

☐ ابتدائي وأقل ☐ ثانوي وأقل ☐ جامعي أو دبلوم ☐ ما فوق الجامعي

10- نوع العمل الحالي:

☐ مهني ☐ قطاع حكومي ☐ قطاع خاص ☐ أعمال حرة ☐ متقاعد ☐ ربة منزل (للمرأة) ☐ طالب ☐ لا أعمل ☐ أخرى:

(6-2)

11- متوسط الدخل الشهري (حسب وضع المعيشة في بلدك):

☐ مقبول ☐ متوسط ☐ مرتفع

12- العمر:

☐ 18 إلى 29 سنة ☐ 30 إلى 39 سنة ☐ 40 سنة إلى 49 سنة

☐ 50 سنة إلى 59 ☐ 60 سنة فأكثر

13- المدة التي قضيتها في المملكة منذ وصولك لأداء فريضة الحج

(تكتب كما هي بعدد الأيام): (.....)

14- المدة التي قضيتها في مكة والمشاعر المقدسة

(تكتب كما هي بعدد الأيام): (.....)

ثانياً: الرأي حول جودة الخدمة :

- فيما يلي مجموعة الخدمات التي تقدم لحجاج بيت الله الحرام، الرجاء تقييم أداء كل خدمة في مقياس (من 1-7) علماً بأن الرقم 7 يعني أنها ممتازة، والرقم 1 ضعيفة.

م	الخدمة	1	2	3	4	5	6	7	لا ينطبق
		ضعيف	← →					ممتاز	
15	الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري)								
16	إجراءات الدخول الرسمية للمملكة (الجوازات والجمارك)								
17	إجراءات التسجيل والتعاقد								
18	الخدمات الطبية والإسعاف								
19	النظافة في مكة المكرمة								
20	النظافة في المشاعر (عرفة، مزدلفة، منى)								
21	الإسكان في مكة المكرمة								
22	أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن								
23	الإقامة في مشعر عرفات								
24	الإقامة في مشعر منى								
25	المطاعم (الأكل والشرب)								
26	قطار المشاعر								
27	حركة السير في مكة المكرمة								
28	خدمات النقل بين المشاعر								
29	تنظيم رمي الجمرات								
30	مؤسسة الطوافة الأهلية/شركة أو مؤسسة حجاج الداخل								

(5-3)

م	الخدمة	1	2	3	4	5	6	7	لا ينطبق
		ضعيف	←					ممتاز	
31	البنوك وخدمات الصرافة								
32	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)								
33	خدمات الإنترنت								
34	أداء وتعامل رجال الأمن في مكة المكرمة								
35	برامج التوعية الدينية بمناسك الحج								
36	التوعية العامة (الصحة، النظافة، الحركة ...)								
37	توفر الاستعلامات و الإرشاد والتوعية								
38	الكشافة/ والخدمات التطوعية								
39	تنظيم الطواف والسعي								
40	تنظيم الدخول والخروج من بوابات الحرم								
41	خدمات الهدى والأضاحي								
42	المياه في مكة والمشاعر								
43	دورات المياه في مكة المكرمة								
44	دورات المياه في المشاعر								
45	أماكن التسوق والهدايا								

ثالثاً: الرضا:

- كيف تصف رضاك عن مستوى الخدمات التي قدمت لك أثناء أداء مناسك الحج ؟ (المقصود الشعور العام لديك عن تلك الخدمات):

م	الخدمة	راضي بشكل كبير	راضي	ليس لدي رأي	لست راضي	لست راضي إطلاقاً
46	إجراءات السفر والدخول إلى المملكة					
47	قطاعات الخدمات الصحية					
48	النظافة العامة					
49	خدمات الإسكان والإيواء					
50	قطاع خدمات المطاعم (الأكل والشرب)					
51	خدمات النقل في مكة والمشاعر المقدسة					
52	خدمات الاتصالات والإنترنت					
53	مؤسسة الطوافة/ الحملة					
54	خدمات البنوك الصرافة					
55	الخدمات الأمنية					
56	خدمات التوعية					
57	خدمات وزارة الحج والعمرة					
58	خدمات الاعمال التطوعية					
59	الخدمات داخل مرافق الحرم المكي					

(6-4)

رابعاً: الأولويات:

- ما الأولويات التي ترى ضرورة اهتمام الجهات المعنية بها لتسهيل أداء مناسك الحج في الخمس سنوات القادمة؟ (الرجاء ترتيبها من حيث الأولوية بالنسبة لك 1 يعني الأكثر أهمية، و 6 الأقل أهمية).

م	الخدمة	ترتيب الأولوية					
		1	2	3	4	5	6
60	الخدمات الطبية						
61	خدمات مؤسسات الطوافة الأهلية/ ومؤسسات وشركات حجاج الداخل						
62	خدمات المواصلات والنقل						
63	خدمات السكن						
64	خدمات الإعاشة						
65	مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه)						

خامساً: المدة الزمنية:

- ما رأيك في المدة الزمنية التي استغرقتها في كل مما يأتي:

م	الإجراء	سريعة	مناسبة	بطيئة
66	إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول (حجاج الخارج)			
67	إجراءات الدخول إلى مكة المكرمة (حجاج الداخل)			
68	استلام الأمتعة			
69	الرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة			
70	إجراءات استلام السكن			
71	النفرة من عرفات.			
72	الطواف والسعي			

سادساً: التقييم العام:

73- بشكل عام كيف يمكن أن تقيم مستوى الخدمات التي قدمت لك خلال موسم الحج:

☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ ضعيفة ☐ ضعيفة جداً

74- مقارنة بين فكرتك أو شعورك عن مستوى الخدمات التي تقدم للحجاج في مكة المكرمة قبل قدومك للمملكة، وما شاهدته فعلاً خلال موسم الحج ماذا يمكن أن تقول عنها:

☐ مثلما كنت أتوقعها ☐ أفضل مما كنت أتوقعها ☐ أسوأ مما كنت أتوقعها

75- كيف تصف تكاليف الحج إجمالاً بالنسبة لمستوى دخلك في بلدك؟

☐ مرتفعة ☐ مناسبة ☐ منخفضة

سابعاً: مستقبل الخدمات

76- أخي الحاج/ أختي الحاجة:

نترك لك في هذه الفقرة الفرصة للتعبير عن تطلعاتكم لما يمكن أن يكون في المستقبل من خدمات لتسهيل أداء مناسك الحج:

.....

.....

.....

.....

77- ما أفضل نكرى تحملها في مناسبة الحج هذا العام:

.....

.....

.....

.....

78- ما أسوأ شيء مر عليك خلال أداء مناسك الحج هذا العام:

.....

.....

.....

.....

79- لو أتيحت لك فرصة تقديم نصيحة للجهات التي تقدم الخدمات للحجاج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة ما الذي ترغب في أن نقوله لهم؟

.....

.....

.....

.....

شكراً لكم ..

In The Name of Allah Most Gracious Most Merciful

Questionnaire

Dear Pilgrims

May the peace, mercy and blessings of Allah be upon you

We Thank Allah, that blessed you to perform the rites of Hajj and we ask Him to accept all your good deeds.

Makkah Region Development Authority conducts a scientific study aimed to identify your opinions in the services you received from different agencies that provide services to pilgrims of holy places.

Noting that there is no need to mention your name or any information indicating your personality, and all the information received will be kept confidential and used for scientific purposes only.

We thank and appreciate your cooperation with us

Scientific study team

Makkah Region Development Authority

For inquiries:

0531911151 – 0114624229

waleed@asbar.com

Questionnaire no.	
Data Collector	
Group	
Country	
Date	/ / 1437 H(2016 G)

(1-6)

First: Basic information

1. The number of times of Hajj:

- ☐ First time ☐ Second time ☐ Third time ☐ More than three times

2. The transport method for Hajj:

- ☐ Air ☐ Sea ☐ Car
☐ Bus ☐ More than one method ☐ Others:

3. The place of departure to Hajj

- ☐ Inside KSA ☐ Outside KSA

4. Do you have acquaintances or relatives in KSA:

- ☐ yes ☐ No

5. Place of residence:

- ☐ Private residency ☐ Hajj Affair Office Residency ☐ Hotel
☐ Movable (I don't need residency) ☐ Others:

6. Nationality: (write the country name as it is):

7. Sex:

- ☐ Male ☐ Female

8. Social status

- ☐ Single ☐ Married ☐ Divorced ☐ Widowed

9. Educational level

- ☐ Primary or less ☐ Secondary or less ☐ Graduate Diploma ☐ Post graduate

10. Current work

- ☐ Technician ☐ Governmental sector ☐ Private sector ☐ Freelancer ☐ Retired
☐ Housewife (females) ☐ Student ☐ Unemployed ☐ Others:

(2-6)

11. Average monthly income (according to the living standard in your country)

☐ Sufficient ☐ Average ☐ High

12. Age

☐ From 18 to 29 years ☐ From 30 to 39 years ☐ From 40 to 49 years
☐ From 50 to 59 years ☐ More than 60 years

13. How long have you been in the Kingdom since your arrival to perform Hajj

(Write the number of days as such): (.....)

14. The period you spent in Makkah and the holy places

(Write the number of days as such): (.....)

Second: Opinion on the quality of service:

- The following is a range of services offered to the pilgrims, please evaluate the performance of each service on a scale (from 1-7) noting that number 7 means Excellent and number 1 Poor

Ser. No.	The service	1	2	3	4	5	6	7	Not applicable
		Poor							Exc.
15.	Reception at the port of entry (air / sea / land)								
16.	Official entry procedures in KSA (Passport inspection and customs)								
17.	Registration and contracting procedures								
18.	Medical and ambulance services								
19.	Level of hygiene in Makkah								
20.	Level of hygiene in The holy places (Arafah, Muzdalifah, Menna)								
21.	Housing in Makkah								
22.	The handling procedure of the service providers in housing								
23.	Housing in Arafah								
24.	Housing in Menna								
25.	Restaurants (meals and drinks)								
26.	The train of the holy places								
27.	Traffic in Makkah								
28.	Transport services between the holy places								
29.	Regulation of Jamarat Throwing								
30.	The National Guiding establishment / internal Pilgrims establishment / company								

(3-6)

Ser. No.	The service	1	2	3	4	5	6	7	Not applicable
		Poor	←————→						Exc.
31.	Banks and Banking Services								
32.	Telephone services (Fixed-line and mobile)								
33.	Internet services								
34.	Performance and treatment of the security personnel in Makkah								
35.	Pilgrimage Awareness Programs								
36.	General Awareness (healthy, sanitations, Traffic, etc.)								
37.	Availability of information, guidance, awareness								
38.	Scouting and volunteer services								
39.	Regulating Tawaff and Sa'ye								
40.	Regulating entry and exit from Makkah Haram Ports								
41.	Haday and sacrificial services								
42.	Water in Makkah								
43.	Bathrooms in Makkah								
44.	Bathrooms in the holy places								
45.	Shopping and gifts places								

Third: Satisfaction:

- How do you describe your satisfaction about the services provided to you during Hajj? (i.e. your feelings about such services)

Ser. No.		The evaluation of the service performance level				
		highly satisfied	satisfied	No opinion	Not satisfied	Absolutely Not satisfied
46.	Travel and entry procedures in the Kingdom					
47.	Health services sector					
48.	Sanitation in general					
49.	Housing and Residency services					
50.	Restaurants services (meals and drinks)					
51.	Transportation in Makkah and Holy places					
52.	Communications and Internet services					
53.	Tawaff Establishment (the Campaign)					
54.	Banks and Banking Services					
55.	Security services					
56.	Awareness services					
57.	Ministry of Hajj and Umrah Services					
58.	Voluntary works services					
59.	The services inside Makkah Haram Facilities					

(4-6)

Fourth: The priorities:

- From your point of view, what are the necessary priorities that should be interested by the competent agencies to facilitate Hajj in the next 5 years? (please arrange in the priority order; 1 means the most significant, and 6 the least significant)

Ser. No.	The service	The evaluation of the service performance level					
		Priority arrangement					
		1	2	3	4	5	6
60.	Medical Services						
61.	The services of the National Guiding establishment / internal Pilgrims establishment / company						
62.	Transportation and Communication Services						
63.	Housing Services						
64.	Accommodation Services						
65.	General Services Facilities (Sanitation, Water, Bathrooms)						

Fifth: The time elapsed:

- What is your opinion for the time elapsed in the following actions:

Ser. No.	The procedure	fast	appropriate	slow
66.	Passport inspection and customs procedures at the entry port (exterior Pilgrims)			
67.	Entry procedures at the entry of Makkah (interior Pilgrims)			
68.	Baggage claim			
69.	The trip from the airport to the housing in Makkah			
70.	Housing procedures			
71.	Naffrah from Arafah			
72.	Tawaf and Sa'ye			

Sixth: General evaluation:

73. In general, How can you evaluate the service level provided throughout Hajj season:
☐ Excellent ☐ Good ☐ Poor ☐ Very Poor
74. Comparing between your opinion or feeling about the level of services provided to pilgrims in Makkah before your arrival to KSA, and the level you feel throughout Hajj season, what do you say about that:
☐ As I expected ☐ Better than what I expected ☐ Worse than what I expected
75. How do you describe the total cost of Hajj for your income level in your country?
☐ High ☐ Appropriate ☐ Low

(5-6)

Seventh: The future of the services:

76. Dear Pilgrims

You are free to express your aspirations in the services that can facilitate Hajj in the future:

.....

.....

.....

.....

77. What is the best memory you have in Hajj this year:

.....

.....

.....

.....

78. What is the bad thing you encountered in Hajj this year:

.....

.....

.....

.....

79. If you have the opportunity to advise the service providing agencies in Makkah and Holy places, what would you like to say?

.....

.....

.....

.....

Thanks

Au nom d'Allah le Tout miséricorde, le Miséricordieux

Questionnaire

Frère pèlerin, sœur pèlerine,

Que la paix, la Miséricorde d'Allah et sa Bénédiction soient avec vous,

La Commission de Développement de la Sainte Mecque se propose de réaliser une étude scientifique visant à connaître votre opinion sur les prestations qui vous sont fournies par les différents organismes et parties chargés d'offrir leurs services aux visiteurs des Lieux Saints.

Nous vous signalons qu'il n'est nul besoin que vous mentionnez votre identité ou toutes autres informations pouvant permettre de vous identifier, Les renseignements que vous aurez l'amabilité de fournir seront traités de manière confidentielle dans le cadre d'une enquête à des fins scientifiques.

Avec nos remerciements et notre gratitude pour votre coopération,

L'équipe chargée de l'enquête
La Commission de Développement de la Sainte
Mecque

• Pour tous renseignements :
0531911151 – 0114624229
waleed@asbar.com

Questionnaire N°	
Agent de l'enquête	
Groupe	
Pays	
Date	/ / 1437 de l'Hégire (2016)

(1-6)

Premièrement : informations principales :

1. Nombre de fois d'accomplissement du pèlerinage :

- ☐ 1 fois ☐ 2 fois ☐ 3 fois ☐ plus de 3 fois

2. Moyen de transport utilisé pour le pèlerinage :

- ☐ avion ☐ bateau ☐ voiture
☐ autocar ☐ différents moyens ☐ autre :

3. En provenance de :

- ☐ l'intérieur du Royaume ☐ l'extérieur du Royaume

4. Avez-vous des amis ou des proches au du Royaume ?

- ☐ Oui ☐ Non

5. Lieu du séjour :

- ☐ domicile privé ☐ habitation allouée par le Bureau des Affaires du pèlerinage ☐ hôtel
☐ Sans lieu d'habitation fixe ☐ autre :

6. Nationalité : (mentionner le nom du pays tel qu'il est) :

7. Sexe :

- ☐ masculin ☐ féminin

8. Situation familiale :

- ☐ célibataire ☐ marié(e) ☐ divorcé(e) ☐ veuf (ve)

9. Niveau de scolarité :

- ☐ primaire et moins ☐ baccalauréat et moins ☐ universitaire ou diplômé(e) ☐ postuniversitaire

10. Profession actuelle :

- ☐ en activité ☐ secteur gouvernemental ☐ secteur privé ☐ carrière libérale
☐ à la retraite ☐ femme au foyer ☐ étudiant ☐ sans travail
☐ autre :

(2-6)

11. moyenne de votre revenu mensuel (selon le niveau de vie dans votre pays):

☐ acceptable ☐ moyenne ☐ élevée

12. âge :

☐ de 18 à 29 ans ☐ de 30 à 39 ans ☐ de 40 à 49 ans
☐ de 50 à 59 ans ☐ 60 ans et plus

13. durée de votre séjour depuis votre arrivée en Arabie Saoudite pour effectuer le pèlerinage :

(..... jours)

14. durée de votre séjour à la Mecque et aux Lieux Saints :

(..... jours)

Deuxièmement : avis sur la qualité du service :

•Voici un groupe de services offerts aux pèlerins. Veuillez évaluer chaque service offert sur un échelon de (1 à 7) tout en sachant que 7 signifie excellent et 1 signifie faible.

#	Le service	1	2	3	4	5	6	7	Sans objet
		Faible							Excellent
15	L'accueil au point d'arrivée (aérien / marin / poste frontière terrestre)								
16	Les mesures d'entrée officielle au Royaume (passeports et douanes)								
17	Les mesures d'enregistrement et de contrat								
18	Les services médicaux et d'urgence								
19	La propreté à la Sainte Mecque								
20	La propreté aux lieux saints (Arafa, Muzdalifah, Mina)								
21	l'hébergement à la Sainte Mecque								
22	Le comportement des prestataires des services d'hébergement								
23	Le séjour à Arafat								
24	Le séjour à Mina								
25	Les restaurants (aliments et boissons)								
26	Le métro de Mashar								
27	La circulation à la Sainte Mecque								
28	Les services de transports entre les Lieux Saints								
29	L'organisation de la lapidation de Satan								
30	La société Al Tawafa Al Ahlya / Société des pèlerins de l'intérieur								

(3-6)

#	Le service	1	2	3	4	5	6	7	Sans objet
		Faible	←————→					Excellent	
31	Les banques et les services de change								
32	Les services de téléphonie (fixe/ portable)								
33	Les services d'Internet								
34	La performance et le comportement des agents de sécurité à la Sainte Mecque								
35	Les programmes de sensibilisation aux rituels du pèlerinage								
36	La sensibilisation générale (hygiène, propreté, déplacement)								
37	La disponibilité des services de renseignements, de l'orientation et de la sensibilisation								
38	Le scoutisme / les services bénévoles								
39	Organisation de la circumambulation et de la course (Al-tawaf et Al-Massaa)								
40	L'organisation de l'entrée et de la sortie des portes du Haram								
41	Les services des sacrifices (Al- Adhahi)								
42	L'eau à la Sainte Mecque et aux Lieux Saints								
43	Les toilettes à la Sainte Mecque								
44	Les toilettes aux Lieux Saints								
45	Les Lieux d'achat de cadeaux et de souvenirs								

Troisièmement : le degré de satisfaction :

- Comment estimez-vous votre satisfaction des services qui vous sont fournis pendant l'accomplissement des rituels du pèlerinage ?

	Le service	Evaluation du niveau de prestation du service				
		Tout à fait satisfait	Satisfait	Pas de commentaire	Pas satisfait	Pas du tout satisfait
46	Les mesures du voyage et d'entrée au Royaume					
47	Les secteurs des services médicaux					
48	La propreté générale					
49	Les services d'habitation et d'hébergement					
50	Les secteurs des services de restauration					
51	Les services de transport à la Sainte Mecque et aux Lieux Saints					
52	Les services de téléphonie et de l'internet					
53	Les services de Al-Taouaf/ et d'accompagnement					
54	Les services financiers des banques et de change					
55	Les services sécuritaires					
56	Les services de sensibilisation					
57	Les services du Ministère du pèlerinage (le Hajj et la Umra)					
58	Les services de bénévolat					
59	Les services au sein des Lieux Saints à la Sainte Mecque					

Quatrièmement : les priorités :

• A votre avis, quelles sont les priorités dont les autorités concernées devraient en tenir compte pour faciliter les rituels du pèlerinage dans les cinq années à venir ? (veuillez les classer de plus prioritaire (1) au moins prioritaire (6).

	Le service	Ordre des priorités					
		1	2	3	4	5	6
60	Les services médicaux						
61	Les services des institutions civiles de Tawaf/ les institutions et les compagnies des pèlerins de l'intérieur						
62	Les services de transport						
63	Les services d'hébergement						
64	Les services de subsistance						
65	Les installations publiques (propreté, eau, toilettes)						

Cinquièmement : temps consommé :

• Que pensez-vous de la durée de temps qu'il a vous a fallu à chacun des éléments suivants:

	La mesure		Rapide	Convenable	Lente
66	Les mesures du passeport et de la douane au point d'entrée (les pèlerins venant de l'extérieur)				
67	Les mesures d'entrée à la Sainte Mecque (les pèlerins venant de l'intérieur)				
68	La réception des bagages				
69	Le trajet de l'aéroport aux points d'hébergement à la Sainte Mecque				
70	Les mesures de réception du logement				
71	Le déplacement lors du troisième jour de l'immolation (Al Nafra)				
72	Al- Tawaf et al-Massaa entre As-Safa et Al-Marwa				

Sixièmement : Votre évaluation générale :

73. D'une manière générale, comment évaluez-vous le niveau des services qui vous sont offerts durant le pèlerinage :

☐ excellents ☐ bons ☐ faibles ☐ très faibles

74. Si vous comparez entre l'idée ou l'attente que vous aviez sur la qualité des services offerts durant le pèlerinage et sur ces mêmes services tels que vous les avez connus, que pourriez-vous en dire ?

☐ Comme je les attendais ☐ Mieux que ce que j'attendais ☐ Pire que ce que j'attendais

75. Comment évaluez-vous les dépenses du pèlerinage en total par rapport à votre revenu dans votre pays ?

☐ Chères ☐ Convenables ☐ Pas chères

(5-6)

Septièmement : L'avenir des services :

76. Frère pèlerin, sœur pèlerine,

Nous vous laissons dans ce paragraphe l'occasion de vous exprimer sur vos attentes pour l'avenir des services afin de faciliter les rituels du pèlerinage :

.....

.....

.....

.....

Septièmement : Les services du pèlerinage à l'avenir

77. Quel est votre meilleur souvenir du pèlerinage cette année ?

.....

.....

.....

.....

78. De quoi vous avez été déçu lors de l'accomplissement des rituels du pèlerinage cette année ?

.....

.....

.....

.....

79. Si vous avez l'occasion de donner des conseils aux organismes qui offrent des services aux pèlerins à la Sainte Mecque et aux Lieux Saints, que leur diriez-vous ?

.....

.....

.....

.....

Merci

Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

kuesioner

Bapak / Ibu Peziarah

Assalamu'alaikum War Wab

Kita memuji kepada Allah atas karuniaNya sehingga bapak ibu semua bisa melaksanakan ibadah haji, dan kami memohon kepadaNya agar Allah menerima semua amal kebaikan yang bapak ibu kerjakan

Lembaga pengembangan propinsi Makkah Al Mukarramah mengadakan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk mengetahui pendapat bapak ibu semua demi perbaikan pelayanan di masa yang akan datang dari segala hal yang bisa kami berikan pelayanannya kepada para peziarah tempat-tempat suci.

Perlu diketahui bahwasannya tidak perlu untuk menyebutkan nama anda atau informasi khusus yang berkaitan dengan kepribadian anda. Segala informasi yang kami peroleh akan kami rahasiakan dan hanya untuk tujuan penelitian ilmiah ini.

Kami ucapkan terima kasih atas kerjasamanya

**Tim studi ilmiah
Lembaga Pengembangan Propinsi Makkah
Al Mukarramah**

Untuk pertanyaan:
0531911151-0114624229
waleed@asbar.com

Nomorkuesioner	
JumlahData	
Kelompok	
Negara	
Tanggal	/ / 1437 H/ 2016 M

(1-6)

Pertama: Informasi Dasar

1. Haji yang keberapa:

- ☐ Pertama kali ☐ Keduakalinya ☐ ketigakalinya ☐ lebihdaritiga kali

2. Transportasi yang dipakai untuk haji dari Negara asli:

- ☐ Udara ☐ Laut ☐ Mobil
☐ Bus ☐ Lebihdarisatumetode ☐ Lainnya:

3. Tempat keberangkatan haji:

- ☐ daridalam Negara Saudi ☐ dariluar Negara Saudi

4. Apakah Anda memiliki kenalan atau kerabat di KSA:

- ☐ ya ☐ Tidakada

5. Tempat tinggal di selama berhaji:

- ☐ Rumah pribadi ☐ Rumah kementerian haji ☐ Hotel
☐ Berpindah-pindah (tidak perlu tempat tinggal) ☐ Lainnya:

6. Bangsa: (tuliskan nama Negara anda):

7. Jenis Kelamin:

- ☐ Pria ☐ wanita

8. Status sosial

- ☐ Tidak Menikah ☐ Menikah ☐ Cerai ☐ Duda

9. Tingkat pendidikan

- ☐ SD atau dibawahnya ☐ SMA atau dibawahnya ☐ Sarjana (S1) ☐ Pasca Sarjan

10. Pekerjaan saat ini

- ☐ Spesialis ☐ Pegawai Negeri ☐ Swasta ☐ Serabutan ☐ Pensiunan
☐ Ibu Rumah Tangga (wanita) ☐ Pelajar ☐ Menganggur ☐ Lainnya:

(2-6)

11. Pendapatan rata-rata bulanan (sesuai dengan standar hidup di negara Anda)

☐ Cukup☐ Sedang☐ Tinggi

12. Usia

☐ Dari 18 sampai 29 tahun☐ Dari 30 hingga 39 tahun☐ Dari 40-49 tahun☐ Dari 50-59 tahun☐ Lebih dari 60 tahun

13. Berapa lama Anda berada di Saudi Arabia sejak kedatangan Anda untuk melakukan Haji

(Tuliskan jumlah hari seperti): {.....}

14. Berapa lama Anda berada di Makkah dan tempat-tempat sucinya

(Tuliskan jumlah hari seperti itu): {.....}

Kedua: pendapat tentang kualitas layanan:

Berikut ini adalah berbagai layanan yang ditawarkan kepada para peziarah, silakan mengevaluasi kinerja setiap layanan dalam skala (1-7) mencatat bahwa angka 7 berarti sangat baik dan angka 1 buruk

Nomor	Layanan	1	2	3	4	5	6	7	Tidak dapat diterapkan
		Buruk	←————→					Exc	
15.	Penyambutan di pelabuhan masuk (udara / laut / darat)								
16.	Administrasi resmi masuk di Saudi Arabia (Imigrasi & Beacukai)								
17.	Pendaftaran dan kontraktor prosedur								
18.	Kesehatan dan layanan ambulans								
19.	Kebersihan di Makkah								
20.	Kebersihan di tempat-tempat suci (Arafah, Muzdalifah, Mina)								
21.	Perumahan di Makkah								
22.	Pelayanan yang diberikan oleh pihak perumahan								
23.	Perumahan di Arafah								
24.	Perumahan di Mina								
25.	Restoran (makanan dan minuman)								
26.	Kereta Api (Monorel) dari tempat-tempat suci								
27.	Lalulintas di Makkah								
28.	Jasa transportasi antar tempat-tempat suci								
29.	Peraturan Melontar Jumrah								
30.	Muassasah yang menangani thawaf / perusahaan atau muassasah haji dalam Negara Saudi								

(3-6)

Nomor	Layanan	1	2	3	4	5	6	7	Tak dapat diterapkan
		Buruk						Exc	
31.	Bank dan Jasa Perbankan								
32.	Pelayanan telepon (Fixed-line dan seluler)								
33.	Pelayanan Internet								
34.	Personil keamanan di Makkah								
35.	Program penyuluhan agama dan manasik haji								
36.	Penyuluhan umum (kesehatan, kebersihan, lalu lintas, dll)								
37.	Ketersediaan informasi, bimbingan & penyuluhan								
38.	Pramuka dan relawan layanan								
39.	Peraturan Tawaf dan Sai								
40.	Peraturan masuk dan keluar dari pintu-pintu masjid Al Haram								
41.	Pelayanan dam hadyud dan jakurban								
42.	Air di Makkah dan tempat-tempat suci								
43.	Kamar mandi di Makkah								
44.	Kamar mandi di tempat-tempat suci								
45.	Pasar dan tempat oleh-oleh								

Ketiga: kepuasan:

Bagaimana Anda menggambarkan kepuasan Anda tentang layanan yang diberikan kepada Anda selama berhaji? (yaitu perasaan Anda tentang layanan tersebut)

Nomor		Evaluasi tingkat kinerja pelayanan				
		sangat puas	puas	Tidak ada opini	Tidak puas	Benar-benar Tidak puas
46.	Administrasi perjalanan dan masuk Negara Saudi Arabia					
47.	Sektor jasa kesehatan					
48.	Kebersihan umum					
49.	Pelayanan tempat tinggal					
50.	Pelayanan restoran (makanan dan minuman)					
51.	Transportasi di Makkah dan tempat-tempat suci					
52.	Komunikasi dan layanan Internet					
53.	Muassasah Towaf / Travel					
54.	Bank dan Jasa Perbankan					
55.	Jasa keamanan					
56.	Jasa penyuluhan					
57.	Pelayanan Kementerian Haji dan Umrah					
58.	Pelayanan sukarela					
59.	Pelayanan pendampingan di Masjid Al Haram					

(4-6)

Keempat: prioritas:

- Dari sudut pandang Anda, apa prioritas penting yang harus ditekankan dengan instansi yang berwenang untuk memfasilitasi haji dalam 6 tahun ke depan? (silakan mengatur dalam urutan prioritas; 1 berarti paling banyak diprioritaskan, dan 6 yang paling sedikit diprioritaskan)

Nomor	Layanan	Evaluasi tingkat kinerja pelayanan					
		pengaturan prioritas					
60.	Pelayanan kesehatan	1	2	3	4	5	6
61.	Pelayanan muassasah yang menanganit howaf / perusahaan atau muassasah haji dalam Negara Saudi						
62.	Transportasi dan Komunikasi						
63.	Layanan perumahan						
64.	Layanan akomodasi (makan minum)						
65.	Layanan Fasilitas Umum (Kebersihan, Air, Kamar mandi)						

Kelima: lama waktu:

Apa pendapat Anda untuk waktu yang telah anda lewat dalam peristiwa berikut:

Nomor	Prosedur	cepat	sesuai	lambat
66.	Administrasi imigrasi dan beacukai disaat masuk Negara Saudi (jamaah haji dari luar Negara Saudi)			
67.	Administrasi masuk di pintu masuk Makkah (Haji dari dalam Negara Saudi)			
68.	Pengambilan bagasi			
69.	Perjalanan dari bandara ke perumahan di Makkah			
70.	Prosedur penempatan perumahan			
71.	Disaat meninggalkan Arafah			
72.	Tawaf dan Sai			

Keenam: Evaluasi Umum

73. Secara umum, Bagaimana Anda dapat mengevaluasi tingkat layanan yang disediakan sepanjang musim haji:
- ☐ sangat baik
 ☐ Baik
 ☐ Miskin
 ☐ Sangat Miskin
74. Membandingkan pendapat anda tentang tingkat layanan yang diberikan kepada jamaah haji di Makkah antara sebelum kedatangan anda ke Negara Saudi, dan setelah anda merasakannya langsung di musim haji tahun ini:
- ☐ Seperti yang saya harapkan
 ☐ Lebih baik dari apa yang saya harapkan
 ☐ Lebih buruk dari apa yang saya harapkan

75. Bagaimana Anda menggambarkan total biaya haji untuk tingkat pendapatan Anda di negara Anda?

☐ Tinggi

☐ tepat

☐ Rendah

Ketujuh: Masadepanlayanan

76. Bapak / Ibu PilgrimAndabebasuntukmengekspresikanaspirasiAndadalamlayanan yang dapatmendukung haji di masadepan:

.....
.....
.....

77. Apakenanganterbaik yang Andamilikidalam haji tahunini:

.....
.....
.....

78. Apahalburukyang Andatemui di haji tahunini:

.....
.....
.....

79. JikaAndamemilikikesempatanuntukmemberitahukualitaspelayanan yang telahdiberikankepadalembaga di Makkahdantempat-tempatsuci, apa yang akanAndakatakan?

.....
.....
.....

Terimakasih

بسم الله الرحمن الرحيم

سوالنامہ

معزز حجاج کرام

السلام علیکم ورحمة الله وبرکاته

اما بعد

اللہ کا شکر ہے کہ آپ کو حج کا فریضہ انجام دینے کا سنہرا موقع ملا، ہم اللہ سے دعا کرتے ہیں کہ اللہ آپ کے اس نیک عمل کو قبول فرمائے۔ مکہ مکرمہ ڈیولپمنٹ اتھارٹی کے تحت ایک علمی ریسرچ تیار ہو رہا ہے۔ اسی سلسلہ میں حجاج کرام کو مختلف وسائل کے ذریعہ فراہم کی جانے والی سہولیات کے پیش نظر آپ کی رائے درکار ہے۔ یہ بات غور طلب رہے کہ اس میں آپ کو اپنا نام ظاہر کرنے کی قطعاً ضرورت نہیں ہوگی، درج شدہ جملہ معلومات خالص علمی بحث و تحقیق کی غرض کے لیے استعمال کی جائیں گی۔ ہم آپ کا تہ دل سے ممنون ہونگے

فریق برائے علمی بحث و تحقیق

مکہ مکرمہ ڈیولپمنٹ اتھارٹی

تفصیلات کے لیے رابطہ کریں:

0114624229 – 0531911151

waleed@asbar.com

سوالنامہ نمبر	
جمع کنندہ	
اجمالی	
ملک	
تاریخ	1437ھ / 2016

پہلا: بنیادی تفصیلات

1- تعداد حج

☐ پہلی مرتبہ ☐ دوسری مرتبہ ☐ تیسری مرتبہ ☐ تین مرتبہ سے زیادہ

2- حج کے لیے وسائل و ذرائع

☐ ہوائی جہاز ☐ پانی جہاز ☐ موٹر گاڑی ☐ بس

☐ ایک سے زیادہ سواری ☐ دوسرے

3- حج کے لیے کہاں سے آئے؟

☐ سعودیہ ☐ دوسرے ملک سے

4- کیا سعودیہ میں آپ کا کوئی جان پہچان یا رشتہ دار ہے؟

☐ ہاں ☐ نہیں

5- ٹھہرنے کی جگہ

☐ ذاتی مکان ☐ اقامت گاہ منجانب حج امور آفس ☐ ہوٹل

☐ برابر منتقل ہونے والا (مجہ کو اقامت کی ضرورت نہیں) ☐ دوسرے

6- شہریت (ملک کا نام ویسے ہی لکھنا ہے جیسا بولا جاتا ہے)

7- نوعیت:

☐ مرد ☐ عورت

8- خانگی حالت

☐ کنوارا ☐ شادی شدہ ☐ طلاق شدہ ☐ بیوہ / ودر

9- تعلیمی معیار

☐ پرائمری یا اس سے کم ☐ ہائی اسکول یا اس سے کم ☐ گریجویٹ یا ڈپلومہ

☐ یونیورسٹی

10- حالیہ پیشہ

☐ ٹیکنیشن ☐ سرکاری نوکری ☐ پرائیوٹ

☐ آزاد پیشہ ☐ ریٹائرڈ ☐ گھریلو عورت

☐ طالب علم ☐ کوئی کام نہیں ☐ دوسرے

11- اوسطا ماہانہ آمدنی (اپنے ملک میں اقتصادی صورت حال کے مطابق)

☐ مقبول ☐ متوسط ☐ عالی

12- عمر

☐ 18 سے 29 سال ☐ 30 سے 39 سال ☐ 40 سے 49 سال
☐ 50 سے 59 سال ☐ 60 سال سے اوپر

13- حج کے دوران سفر میں آپ نے کتنے دن سعودیہ میں گزارے؟

(دنوں کی تعداد لکھیں).....

14- وہ مدت جو آپ نے مکہ مکرمہ میں گزارے

(دنوں کی تعداد لکھیں).....

دوسرا: سروس کے معیار پر اظہار خیال

• مندرجہ ذیل کچھ سروس ہیں جو حجاج کرام اس سے مستفید ہوتے ہیں، برائے مہربانی 1 سے لیکر 7 تک خدمات کے معیار کو پیش کریں، یہ گوش گزار رہے کہ 7 سب سے اعلیٰ ہے، اور 1 سب سے کمزور:

نمبر شمار	سروس	1	2	3	4	5	6	7	مطابقت نہیں ہے
		کمزور	←					ممتاز	
15	پورٹ میں استقبال (ہوائی، بحری، خشکی)								
16	سعودیہ میں انٹری کے لیے کارروائیاں (پاسپورٹ اور ویزا)								
17	ریجسٹریشن اور اقرار و معاہدے								
18	میڈیکل اور ایمبولینس سروس								
19	مکہ مکرمہ میں صفائی								
20	مقامات مقدسہ میں صفائی (عرفہ، مزدلفہ، منی)								
21	مکہ مکرمہ میں رہائش								
22	اقامت گاہوں میں خدمت گاروں کے طور طریقے								
23	عرفات میں اقامت								
24	منی میں اقامت								
25	بوٹل								
26	مقامات مقدسہ کی ٹرین								
27	مکہ مکرمہ میں ٹریفک نظام								
28	مقامات مقدسہ کی نقل و حمل								
29	رمی جمرات کا نظام								
30	نیشنل گائڈنس کمپنی / داخلی حجاج کمپنی								

31	بنك اور ايكسچنج								
32	موبائل خدمات (فون اور موبائل)								
33	انٹرنٹ								
34	مکہ مکرمہ میں پولیس کی سروس								
35	مناسک حج کے دوران دینی بیداری سے وابستہ پروگرام								
36	عام بیداری (صحت، صفائی، ٹریفک)								
37	انکوائری اور ہدایات وارشادات								
38	اسکاؤٹ رضاکارانہ سروس								
39	طواف اور سعی کا نظام								
40	حرم کے دروازوں سے اندر باہر کا نظام								
41	قربانی کا نظام								
42	مکہ اور مقدس مقامات میں پانی								
43	مکہ مکرمہ میں ٹوائلٹ								
44	مقدس مقامات میں ٹوائلٹ								
45	شاپنگ سنٹر								

تیسرا: رضامندی

- حج کے دوران پیش کی گئی خدمات سے آپ کتنے مطمئن ہیں؟ (یعنی آپ کا عام احساس)

نمبر شمار	سروس	سروس کے معیار کی درجہ بندی			
		پوری طرح راضی	راضی	میرے پاس کوئی رائے نہیں ہے	راضی نہیں میں بالکل راضی نہیں
46	سفر کی کارروائی اور سعودیہ میں انٹری				
47	میڈیکل سروس سنٹر				
48	صفائی				
49	اقامت گاہ سروس				
50	ریستوران خدمات				
51	مکہ اور مقامات مقدمہ میں نقل و حمل				
52	انٹرنٹ				
53	گائیڈنگ سنٹر				
54	بنک اکسچنج				
55	سیکیورٹی سروس				
56	عام بیداری خدمات				
57	حج و عمرہ مئنجر سروس				
58	رضاکارانہ سروس				
59	حرم مکی کے اندر رضاکارانہ سروس				

جوتھا: اولویات

- اگلے پانچ سالوں میں مناسب حج کو مزید آسان بنانے کے لئے کس جانب توجہ کی شدید ضرورت ہوگی؟ (برائے مہربانی اولیت کے پیش نظر آپ اپنے حساب سے ترتیب پیش کریں، 1 سب سے زیادہ مہتم بالشان اور 6 سب سے کم)

نمبر شمار	سروس	1	2	3	4	5	6
60	میڈیکل سروس						
61	نیشنل گائڈنس کمپنی / داخلی حجاج کمپنی						
62	نقل و حمل کی سروس						
63	اقامت گاہ کی سروس						
64	کھانے پینے کی سروس						
65	عام سروس (صفائی، پانی، ٹوائلٹ)						

پانچواں: وقت اور تاخیر سے متعلقہ بیانات پر آپ کی رائے:

نمبر شمار	ضابطے کی	نکس	مناسب	آہستہ
66	پاسپورٹ اور انٹری پورٹ میں کسٹم کی کارروائی (باہر کے حجاج)			
67	مکہ مکرمہ میں انٹری کی کارروائی (اندر کے حجاج)			
68	سامان کی وصولیابی			
69	انٹری پورٹ سے مکہ مکرمہ میں اقامت گاہ تک کا سفر			
70	اقامت گاہ کی حصولیابی کی کارروائی			
71	عرفات سے کوچ			
72	طواف اور سعی			

چھٹا: عمومی رائے

- 73۔ عمومی طور پر حج کے دوران آپ کو پیش کی گئی خدمات کو آپ کتنا مارک دیں گے؟
- ممتاز □ ٹھیک □ خراب □ بہت زیادہ خراب
- 74۔ مکہ مکرمہ میں آپ کی تشریف آوری سے قبل حجاج کرام کو پیش کی جانے والی خدمات سے بابت آپ کا تصور اور جو آپ نے عملی طور پر اس کا مشاہدہ کیا، آپ اس کے متعلق کیا رائے پیش کریں گے؟
- ویسا ہی جیسا میں نے سوچا تھا □ اس سے اچھا جیسا میں نے سوچا تھا
- جیسا میں نے سوچا تھا اس سے کہیں زیادہ خراب
- 75۔ اپنے ملک میں اپنی آمدنی کے مطابق حج کے اخراجات کو آپ کس طرح بیان کریں گے؟
- زیادہ □ مناسب □ کم

ساتوان: سروس کا مستقبل

76- معزز حجاج کرام

اس فقرہ میں آپ اپنے حساب سے یہ بیان کریں کہ مستقبل میں حجاج کرام کے لئے مزید سہولیات کیا کیا فراہم کی جاسکتی ہیں:

.....

.....

.....

.....

74- اس سال حج کے دوران سب سے اچھی یادگار پل آپ کے لئے کیا ہے؟

.....

.....

.....

.....

78- اس سال حج کے دوران سب سے خراب یادگار پل آپ کے لئے کیا ہے؟

.....

.....

.....

.....

79- وہ ادارے جو اپنی خدمات حجاج کرام کے لئے پیش کرتے ہیں، ایسی اداروں کو آپ کیا نصیحت پیش کرنا چاہیں گے؟

.....

.....

.....

.....

شکریہ

Rahman Ve Rahim Olan Allah'ın Adıyla

Anket

Hacı Kardeşim

Selamun Aleykum,,,,:

size hacca gitmeyi nasip ettiği için allaha hamdolsun, bütün salih amellerinizi kabul etsin.

Mekke bölgesinin geliştirme kurumu, kutsal yerlere gidene hizmet veren çoklu kurumların takdim ettiği hizmetler hakkındaki sizin görüşlerinizi bilmeyi hedefleyen bir anket üzerinde çalışıyor.

İsminizi yada herhangi kişisel bir bilgi zikretmenize gerek yoktur. Vereceğiniz bilgilerde bilimsel araştırm amaçları için gizlilik altında olacaktır.

bizimle is birliği yaptiginizi icin tesekkur ederriz.

**Bilimsel araştırma grubu
Mekke bölgesinin geliştirme kurumu**

Danışma için:
0531911151-0114624229
waleed@asbar.com

Anket no	
Bilgileri toplayan	
grup	
ülke	
tarikh	/ /1437 (2016)

(1-6)

Birinci olarak: ana bilgiler:

1-Hacca gitme sayısı:

- ☐ Birinci kez ☐ ikinci kez ☐ üçüncü kez ☐ üç kereden fazla

2-hacca gitme aracı:

- ☐ Uçak ☐ vapur ☐ araba ☐ otobüs
☐ Bir araçtan fazla ☐ diğer :

3- Hacca gittiğiniz yer :

- ☐ Krallık içinde ☐ krallık dışında

4- krallıkta tanıdığınız yada akrabanız var mı:

- ☐ Evet ☐ hayır

5- ikamet yeri:

- ☐ Özel konut ☐ hac işleri bürosunun yerinde ☐ otel
☐ Ben seyyarım (konuta ihtiyacım yok) ☐ diğer:

6- uyruk: (devletin adını olduğu gibi yazınız):

7- cinsiyet:

- ☐ Erkek ☐ kız

8- sosyal durumu:

- ☐ Bekar ☐ evli ☐ boşanmış ☐ dul

9- öğrenim seviyesi:

- ☐ İlk okul ☐ lise ☐ üniversiteli ☐ üniversite üstü

10- şimdiki iş türü:

- ☐ Esnaf ☐ devlet memuru ☐ özel sektör ☐ serbest iş ☐ emekli
☐ evhanımı ☐ öğrenci ☐ iş yapmıyorum ☐ Diğer:

11- aylık maaş ortalaması (ülkedeki yaşam seviyesine göre):

- ☐
- Fena değil
- ☐
- orta
- ☐
- yüksek

12- yaş:

- ☐ 18 den 29 a kadar
 ☐ 30 dan 39 a kadar
 ☐ 40 ten 49 a kadar
☐ 50 den 59a kadar
 ☐ 60 ve usti

13- hacca geldiğinden beri krallıkta geçirdiğiniz süre

(günler sayısını yazınız): (.....)

14- mekke ve haccın yapıldığı yerlerde geçiğiniz süre

(günler sayısını yazınız): (.....)

İkinci olarak: verilen hizmetler kalitesi hakkındaki görüşleriniz:

Aşağıda hacılara tüm hizmetler listesidir. Lütfen (1 den 7 e kadar) ölçüsünde her hizmeti değerlendiriniz. 1 rakamı zayıf 7 rakamı ise süper demektir.

seri	Verilen hizmet	1	2	3	4	5	6	7
		zayıf						
15	Giriş limanında karşılamak (Havapan/ Denizden/ Karddan)							
16	Kralığa resmi giriş işlemleri (Pasaport kontrol)							
17	Kayıtleme ve sözleşme işlemleri							
18	Sağlık hizmetleri ve ilk yardım							
19	Mekke'de temizlik							
20	Haccun yapıldığı yerlerde i temizlik (arafat , müzdelife ve mina)							
21	Mekke'de konut							
22	Konutta hizmet verenlerin davranışları							
23	Arafatta konaklama							
24	Mina vadisinde konuklama							
25	Lokantalar (Yeme ve içme)							
26	Haccın yapıldığı yerlerin treni							
27	Mekke'deki trafik seyri							
28	Haccın yapıldığı yerlerdeki ulaşım hizmetleri							
29	Taşlama düzenlenmesi							
30	Haç müessesesi hizmetleri / iç hacıların kurumları							

(3-6)

seri	Verilen hizmet	1	2	3	4	5	6	7
		zayıf						
31	Banka ve döviz hizmeti							
32	cepTelefon ve sabit hat hizmeti							
33	İnternet hizmeti							
34	Mekke'de polislerin davranışları ve performansları							
35	Hac ibadetlerindeki bilgilendirme programları							
36	Genel bilgilendirme (sağlık - temizlik- hareket,...)							
37	Danışma , bilgilendirme ve bilgilendirme var olması							
38	İzcilik / gönüllü hizmetler							
39	Tavaf ve say düzenlenmesi							
40	Mescidi haram kapılarından giriş ve çıkış düzenlenmesi							
41	Kurban kesme hizmetleri							
42	Mekke ve haccin yapıldığı yerlerdeki su							
43	Mekke'deki tuvaletler							
44	Haccem yapıldığı yerlerdeki tuvaletler hizmetleri							
45	alveriş ve hediye yerleri							

Üçüncü olarak: memnuniyet:

- Hac ibadetleri yaparken size verilen hizmetler hakkındaki memnuniyetinizi nasıl vasıflandırırsınız? (kastedilen, bu hizmetler hakkındaki genel hissetiğiniz)

Seri	Verilen hizmetler	Verilen hizmetlerin seviyesini değerlendirme				
		Çok memnunun	memnunun	görüşüm yok	Memnun değilim	Hiç memnun değilim
46	Kralığa giriş ve yolculuk işlemleri					
47	Sağlık hizmetler sektörü					
48	Genel temizlik					
49	Konut hizmetleri					
50	Lokanta hizmetleri					
51	Mekke ve hacım yapıldığı yerlerdeki ulaşım hizmetleri					
52	İnternet ve iletişim hizmetleri					
53	Hamal kurumu					
54	Banka ve döviz hizmetleri					
55	Polis ve güvenlik hizmeti					
56	Bilinçlendirme hizmeti					
57	Hac Bakanlığının Hizmetleri					
58	Gönüllü işler hizmeti					
59	Mescidi haram içindeki hizmetler Yardımcı					

Dördüncü olarak: öncelikler:

- Gelecek beş yılda hac ibadetlerinin daha kolay bir şekilde yapılması için sizce ilgilenmesi gereken öncelikler nelerdir? (1 rakamı çok önemli 6 rakamı ise az önemli demektir).

seri	Verilen hizmetler	Öncelikler sıralanması					
		1	2	3	4	5	6
60	Sağlık hizmetleri						
61	Hamal kurumunun hizmetleri/ iç hacıların kurumları						
62	Ulaşım hizmetleri						
63	Konaklama hizmetleri						
64	Geçim hizmetleri						
65	Kamu servisleri (temizlik , su, tuvaletler)						

Beşinci olarak: süre:

- Aşağıda geçirdiğiniz süre nasıldı?

seri	İşlem	hızlı	Uygun	yavaş
66	Giriş kapısındaki pasaport ve gümrük işlemleri (dış hacıların)			
67	Mekkeye giriş işlemleri (iç hacıların)			
68	Valizleri almak			
69	Havalimanından mekdedeki konuta kadar yolculuk			
70	Konuta giriş yapma işlemleri			
71	Arafata çıkma			
72	Tavaf ve say			

Altıncı olarak: genel değerlendirme:

73- hacdayken size verilen hizmetlerin seviyesini nasıl değerlendirebilirsiniz?

- ☐ Çok kötü ☐ kötü ☐ iyi ☐ çok iyi

74- kralığa gelmeden önce hacılara verilen hizmetler hakkındaki görüşleriniz ile kralığa geldikten sonra gördüğünüz hizmetler seviyesi arasındaki fark mukayasalamanız:

- ☐ Sandığım gibi ☐ sandığımdan daha iyi ☐ sandığımdan daha kötü

75-Ülkedeki gelir seviyesine göre hac masrafları sence nasıl ?

- ☐ pahalı ☐ uygun ☐ ucuz

Yedinci olarak : hizmetlerin geleceđi:

76- hac ibadetlerinin daha kolay bir şekilde yapılması için gereken Hac hakkındaki görüşlerinizi yazmaya şu fakrayı bırakıyoruz:

.....

.....

.....

.....

77- bu yılda hacda en güzel ve en iyi hatıranız:

.....

.....

.....

.....

78- bu yılda hacın ibadetlerini yaparken gördüğünüz en kötü şey:

.....

.....

.....

.....

79- mekke ve hacın yapıldığı yerlerde hizmet veren kurumlara öğüt vermek fırsatınız olursa ne diyebilirsiniz?

.....

.....

.....

.....

Yine teşekkürlerimiz sunuyor....

Во имя Аллаха милостивого милосердного

ОПРОС

Братья и сестры паломники:

Ас-саляму алейкум ва рахматуллахи ва баракатуху! (Мир вам, милость Аллаха и Его благословение!)

Слава Аллаху, что с Его помощью смогли совершить фарида аль-Хадж (паломничество как обязательное божественное предписание) и просим всевышнего принять от нас все наши праведные деяния.

Правление по развитию региона Священной Мекки проводит научную работу для ознакомления с вашими идеями о представленных услуг рядом организаций, которые обслуживают паломников (посетителей священных мест).

В опросе нет необходимости упомянуть ваше имя или другие специальные сведения, указывающие на вашу личность. Все ваши данные будут сохранены в секретном формате для научных целей.

Выражаем Вам благодарность и уважение за сотрудничество и помощь.

Группа научного исследования
Правление по развитию региона
священной Мекки

Контакты:

0531911151 – 0114624229

waleed@asbar.com

Номер опроса	
Коллектор данных	
Группа	
Страна	
дата	/ / 1437 х. (2016 г.)

(1-6)

Первое: Основные сведения:

1. Количество совершенных паломничества:

- ☐ первый раз ☐ второй раз ☐ третий раз ☐ больше 3-х раз.

2. вид транспорта для въезде в Мекку:

- ☐ самолет ☐ пароход ☐ машина
☐ автобус ☐ более одного вида транспорта ☐ другое.....

3. откуда приехали для паломничества:

- ☐ изнутри Королевства ☐ извне Королевства

4. Есть ли у вас знакомые или родственники в Королевстве:

- ☐ да ☐ нет

5. место проживания:

- ☐ частное жилье ☐ жилье по линии организации дел Хаджа
☐ гостиница ☐ я путешественник (не нуждаюсь в месте проживания)
☐ другое:.....

6. гражданство: (писать название государство как оно есть):

7. пол:

- ☐ мужской ☐ женский

8. семейное положение:

- ☐ не женат (не замужем) ☐ женат (замужем) ☐ разведен/разведенная
☐ вдовец/вдова

9. образование:

- ☐ начальное или ниже ☐ полное среднее ☐ выше образование
☐ выше университетского образования

10. профессия:

- ☐ профессиональное ☐ госсектор ☐ частный сектор
☐ бизнес ☐ пенсионер ☐ домохозяйка
☐ студент ☐ не работает ☐ другое.....

11. средний ежемесячный доход (по нормам своей страны):

☐ удовлетворительно ☐ среднее ☐ высший

12. возраст:

☐ от 18 до 29 лет ☐ от 30 до 39 лет ☐ от 40 до 49 лет
☐ от 50 до 59 лет ☐ более 60 лет.

13. срок нахождения в Королевстве с начала совершения Хадж:

☐ (писать количество дней): (.....)

14. время, проведенное в Мекке и священных местах:

☐ (писать количество дней): (.....)

Второе: оценка качества обслуживания:

- Здесь приведен ряд услуг, предоставленных паломникам (посетителям Байту Аллаха аль-Харам). Просим вас оценить каждую услугу по баллам (от 1 до 7), где цифра 7 означает – отлично, а 1 – слабо

№	Вид услуг	1	2	3	4	5	6	7	Не подходит
		слабо						отлично	
15	Встреча при въезде (воздушно/сухопутно/ морской)								
16	Официальная процедура въезда в Королевство (паспорта и таможня)								
17	Процедура регистрации и контракта								
18	Медицинское обслуживание и скорая помощь								
19	Чистота в Мекке								
20	Чистота в священных местах (Арафа, муздалифа, муна)								
21	Жилье в священной Мекке								
22	Как относился к вам обслуживающий персонал в месте проживания?								
23	Проживание в Арафа								
24	Проживание в Муна								
25	Рестораны (питание и питье)								
26	Поезд священных мест								
27	Транспортное движение в Мекке								
28	Услуга перевозки между священными местами								
29	Организация бросания джамарат (камней)								
30	Гражданская компания для Таваф (обход)/ или учреждение для паломников (входящих)								

(3-6)

31	بنوك وخدمات تبادل العملات								
32	خدمات هاتفية (معدومة وحمولة)								
33	خدمات إنترنت								
34	إجراء وطلب المساعدة الشخصية في مكة								
35	برامج تعليمية دينية حسب إجراءات الحج								
36	تعليم عام (صحة، نظافة، حركة المرور...)								
37	إمكانية الوصول إلى المعلومات، والتعليم								
38	المتطوعين / وخدمات التطوع								
39	تنظيم طواف (مباشر) و Sa'i								
40	تنظيم الدخول والخروج عبر أبواب الحرم المكي								
41	خدمات الهدايا والتبرعات								
42	الماء في مكة والمناطق المقدسة								
43	المرحاضات في المناطق المقدسة								
44	المرحاضات في المناطق المقدسة								
45	متاجر للشراء والهدايا								

ثالث: الرضا:

- كيف تصف رضاك عن مستوى الخدمات المقدمة لكم في وقت إجراء إجراءات الحج؟ (يتم في ضوء شعورك العام تجاه الخدمات):

№	نوع الخدمة	تقييم مستوى الخدمات المقدمة				
		أنا راضٍ	راضٍ	لا أعطي رأيي	لا راضٍ	أنا لا راضٍ
46	إجراءات السفر والدخول في المملكة					
47	مناطق النظافة العامة					
48	النظافة العامة					
49	خدمات تخصيص السكن والمساكن					
50	مناطق خدمة المطاعم (التغذية والشراب)					
51	خدمات النقل في مكة والمناطق المقدسة					
52	خدمات الاتصالات والإنترنت					
53	مؤسسات طواف /مجموعة					
54	خدمة البنوك وتبادل العملات					
55	خدمات السلامة					
56	خدمات التوعية					
57	خدمات وزارة الحج والعمرة					
58	خدمات التطوع					
59	خدمة المناطق الداخلية بالحرم المكي					

Четвертое: приоритеты:

- По вашему, каким приоритетам нужно уделить внимание со стороны соответствующих органов для облегчения процедуры Хадж за следующие 5 лет? (просьба написать их по порядку, где цифра 1 означает наиболее важные, а 6 наименее важные).

№	Вид услуг	Порядок приоритетов					
		1	2	3	4	5	6
60	Медицинские услуги						
61	Услуги гражданских учреждений тавафов/и компаний по дел паломников внутри						
62	Услуги транспорта						
63	Услуги жилья						
64	Услуги пропитания						
65	Помещение общих услуг(чистота, вода, туалеты)						

Пятое: продолжительность времени

- Как вы думаете, на счет продолжительность времени, которую вы тратили на каждую услугу из нижеследующих?

№	Мероприятие	быстро	нормально	медленно
66	Процедуры паспортов и таможи при въезде(и выезде паломников)			
67	Процедуры въезда в священную Мекку (внутри)			
68	Получение багажа			
69	Поездка из аэропорта к месту проживания в священной Мекке			
70	Процедура получения жилья			
71	Выезд из Арафа			
72	Таваф и Са'и			

Шестое: Общая оценка:

73- Как вы оцениваете в целом уровень услуг, предоставленных вам во время периода Хадж?

- ☐ отлично ☐ хорошо ☐ слабо ☐ очень слабое

74- Сравнивая уровень обслуживания паломников в священной Мекке, которые вы увидели в этом году с вашими представлениями до приезда в Королевство, что вы скажете об этом?

- ☐ как я и представил ☐ лучше, чем я ожидал ☐ хуже, чем я ожидал

(5-6)

75 – как описываете общие расходы на Хадж по сравнению с вашим доходом в вашей стране?

☐ большие ☐ приемлемые ☐ низкие

Седьмое: Будущее услуг:

76 – братья и сестры паломники:

Просим вас изложить на этой странице ваши пожелания о том, какими должны быть в будущем услуги для облегчения совершения процедуры Хадж:

.....

.....

.....

.....

77 – какое лучшее ваше воспоминание о периоде Хадж в этом году?

.....

.....

.....

.....

78 – Какое самое худшее, что вы встретили во время совершения процедуры Хадж в этом году?

.....

.....

.....

.....

СПАСИБО ВАМ

奉至仁至慈的真主之名 调查

朝觐者：女生/先生

打招呼色兰以后：....

首先感谢安拉给你们机会来朝觐安拉的天方的禁寺，希望安拉接到你们做所有的好事情。

麦加（makka）省的开展局举办一项科学的研究，那就目的是知道你们的看法对于区别的方面你们收到的服务。

注意:不用说出你们的名字或着什么自私的信息可能表达你们的性格，你们写出的消息一定是秘密的只用在项科学的研究。

非常感谢你们的帮助
科学研究的小组

麦加省的开展局

进行咨询服务：

0531911151 – 0114624229

waleed@asbar.com

调查的号码	
收集信息的人	
组的号码/名字	
国家 日期 2016\1437\年/..月 /..日	

(1-6)

一: 基本的信息

1. 您几次做受戒:

- ☐ 一次 ☐ 两次 ☐ 三次 ☐ 四次

2. 您来麦加的运输:

- ☐ 空运 ☐ 航运 ☐ 汽车
☐ 载运 ☐ 更多运输 ☐ 别的:

3. 来做受戒的出动的地区/国家

- ☐ 沙特里 ☐ 沙特外

4. 沙特里您有什么认识的人还是亲属的人?

- ☐ 有 ☐ 没有

5. 居住的地区:

- ☐ 自私住舍 ☐ 受戒居住的办公室 ☐ 旅馆
☐ 没有居住) ☐ 别的:

6. 国籍 (请您写国家名字的拼音):

7. 性别:

- ☐ 男生 ☐ 女生

8. 身价

- ☐ 单身 ☐ 已婚 ☐ 离独 ☐ 寡

9. 教育水平

- ☐ 小学/小学下 ☐ 中等/中等下 ☐ 毕业/文凭 ☐ 研究生

10. 活期的职业

- ☐ 技术员 ☐ 政府职业 ☐ 自私职业 ☐ 自在职业 ☐ 退休人
☐ 主妇 (女生们) ☐ 学生 ☐ 失业者 ☐ 别的:

(2-6)

11. 月薪的平均 (按照您的国家生活的水平)

☐ 足够☐ 平平☐ 高

12. 年龄

☐ 18~29 岁☐ 30~39 岁☐ 40~49 岁☐ 50~59 岁☐ 60 岁~更大

13. 您一来到麦加做朝觐过多长时间?

(写呆住日子的号码): (.....)

14. 在麦加和圣地您呆多长时间?

(写您呆住的日子的号码): (.....)

二: 按照服务的品质说明你的看法:

下面的统计表有一些做朝觐人的收到的服务, 注意: (以一~七为单位评价服务的品质)

(七) 表示服务品质的水平是非常好, (一) 表示服务品质的水平是低级的。

循序 号码	服务	一	二	三	四	五	六	七	没有任何 标准 非常好
		低级的							
15.	进去门口招待的水平 (空运 / 航运 / 陆地)								
16.	沙特国家的进去正式的手续 (查验护照 和 海关的办公室)								
17.	注册处和 合约手续								
18.	公费医疗和 救护服务								
19.	麦加的干净								
20.	圣地的干净 (Arafah (阿拉法), Muzdalifah (母子大力发), Menna(米娜))								
21.	麦加的住房								
22.	住房服务员的待遇								
23.	Arafah (阿拉法)的住房								
24.	Menna (米娜)的住房								
25.	饭馆 (饭菜 和 饮食)								
26.	圣地的火车								
27.	麦加的交通								
28.	圣地的之间的交通								
29.	投掷 Jamarat (加玛拉特) 的组织								
30.	国民导游机关 / 国内朝觐者的机关								

(3-6)

循 序 号 码	服 务	一	二	三	四	五	六	七	没 有 任 何 标 准
		低级的							非常好
31.	银行/银行服务								
32.	电话服务 (固定电话-手机)								
33.	因特网提供商								
34.	麦加保安员的待遇								
35.	朝拜意识计划/节目								
36.	公共意识 (身体, 卫生, 交通, 等....)								
37.	提供消息, 教导, 意识。								
38.	侦查队和 意愿者服务								
39.	组织 Tawaff (特瓦釜) / 运动和 Sa'ye (赛义)/奔走								
40.	组织去进和出口麦加的门口								
41.	宰古尔邦的献牲的服务								
42.	麦加的水								
43.	麦加的卫生间								
44.	圣地的卫生间								
45.	麦加的购物和买礼物的地方								

三: 觉得满足:

按照您收到的服务, 请您形容你的满足的水平是什么? (比如: 您的感情对每项服务)

循 序 号 码	服 务	评价服务的水平				
		十分 满足	满足	没有 看法	差不多 满足	不满足
46.	沙特国家的旅行并去进的手续					
47.	公共卫生水平					
48.	大凡, 住房的水平					
49.	卫生服务地区					
50.	饭馆服务 (饭菜和饮食)					
51.	麦加和圣地的交通					
52.	通讯和因特提供商					
53.	Tawaff (塔瓦釜)(运动)的服务					
54.	银行和银行服务					
55.	保安员的服务					
56.	意识的服务					
57.	朝觐部 和 Umrah (哦米热) 的服务					
58.	志愿者的服务					
59.	麦加里面的服务和设备					

(4-6)

按照你的看法,朝觐功课五年以后,以越来越容易,有什么事情需要相关的沙特国家政府方面的重视?对您自己的看法请安排下来的号码。注意(一)号表示最重要的事情。

循 序 号 码	手 续	快	适 合	慢
66.	沙特国家的进去正式的手续 (查验护照 和 海关的办公室) (外国的朝觐者)			
67.	麦加去进的手续 (国内的朝觐者)			
68.	接到行李			
69.	从机场的旅游到麦加的住房			
70.	住房的设备			
71.	Arafa (阿拉副)的怀来的运动			
72.	Tawaf and Sa'ye (运动并奔走)			

73. 大凡,您的评价对收到的朝覲的设备:

74. 您来到麦加以前对朝觐工程的设备/服务比来到以后有什么看法?

75. 怎么形容朝觐的费用比您的国家生活薪水的水平?

☐ 高 ☐ 适合 ☐ 低

朝觐者: 男生/女生

76..这些行是您的为了表示您想来的期望以把朝觐的工程更容易:

.....

.....

.....

77. 今年通过朝觐的时间您的最好的记忆是什么? :

.....

.....

.....

78 : 今年通过朝觐的时间您的最不好发生的事情是什么?

.....

.....

.....

79 如果您有机会劝告麦加和圣地的提供服务的方面,想说什么?

.....

.....

.....

谢谢

استبانة المعتمرين بلغات مختلفة

بسم الله الرحمن الرحيم

استبيان

أخي المعتمر/ أختي المعتمرة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد:

نرحب بكم في مكة المكرمة، ونسال المولى عز وجل أن يتقبل عمرتكم، ويعيدكم سالمين غانمين، مغفورين الذنب.

أخي المعتمر/ أختي المعتمرة ... تقوم هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة بإجراء دراسة ميدانية للتعرف على رأيكم فيما قدم لكم من خدمات من الجهات المتعددة التي تقدم خدماتها للمعتمرين. أخي المعتمر/ أختي المعتمرة ... إن تعاونكم معنا في تعبئة الاستبانة المرفقة سيسهم في تقديم توصيات لمساعدة هذه الجهات في تطوير خدماتها، علماً بأنه لا داعي لذكر اسمك أو أي معلومات خاصة تدل على شخصيتك، وأن المعلومات التي تدلون بها سوف تعامل بسرية تامة لغرض البحث العلمي. شاكرين ومقدرين تعاونكم معنا ..

هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة
فريق الدراسة العلمي

• للاستفسار:

0531911151 - 0114624229

waleed@asbar.com

رقم الاستبانة	
جامع البيانات	
النطاق	
تاريخ تعبئة الاستبانة	/ / 1437هـ (2016م)

الجزء الأول: المعلومات الأساسية:

1- العمر:

- ☐ من 18 إلى 29 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 49 سنة
☐ من 50 إلى 59 سنة ☐ من 60 سنة فأكثر

2- الجنس:

- ☐ ذكر ☐ أنثى

3- عدد مرات العمرة خلال الثلاث سنوات الماضية:

- ☐ لم أعتمر ☐ أول مرة ☐ المرة الثانية ☐ أكثر من ثلاث مرات

4- عدد مرات العمرة خلال هذا العام:

- ☐ لم أعتمر ☐ مرة ☐ مرتين ☐ أكثر من ثلاث مرات

5- هل سبق لك أداء فريضة الحج؟

- ☐ نعم ☐ لا

6- وسيلة القُدوم لأداء فريضة العمرة:

- ☐ طائرة ☐ باخرة ☐ سيارة

- ☐ باص ☐ أكثر من وسيلة ☐ أخرى (تذكر):

7 - جهة القُدوم:

- ☐ من داخل المملكة (الرجاء كتابة اسم المدينة):

- ☐ من خارج المملكة (الرجاء كتابة اسم الدولة):

8- هل لك معارف أو أقارب في المملكة:

- ☐ نعم ☐ لا

9- مكان الإقامة في مكة:

- ☐ سكن خاص (أقارب/أصدقاء) ☐ سكن شركة/مؤسسة العمرة والزيارة ☐ فندق

- ☐ لا أحتاج سكن ☐ أخرى (تذكر):

10- الحالة الاجتماعية:

- ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل/ أرملة

11- آخر مؤهل تعليمي حصلت عليه:

☐ ابتدائي وأقل ☐ ثانوي وأقل ☐ جامعي أو دبلوم ☐ فوق الجامعي

12- نوع العمل الحالي:

☐ مهني ☐ قطاع حكومي ☐ قطاع خاص ☐ أعمال حرة ☐ متقاعد ☐ ربة منزل (للمرأة) ☐ طالب ☐ لا أعمل

13- أنا قادم للعمرة:

☐ بمفردي وبشكل مستقل ☐ بواسطة مؤسسة/ شركة خدمات عمرة

14- متوسط الدخل الشهري (حسب وضعك المعيشي):

☐ مقبول ☐ متوسط ☐ مرتفع

15- المدة التي قضيتها في مكة المكرمة لأداء العمرة:

☐ أقل من يوم ☐ من يوم إلى يومين ☐ من يومين إلى ثلاثة أيام ☐ أكثر من ثلاثة أيام

الجزء الثاني: تقييم مستوى الخدمة:

- فيما يلي مجموعة الخدمات التي تقدم للمعتمرين. الرجاء تقييم مستوى كل خدمة في مقياس (من 1-7) علماً بأن الرقم 7 يعني أنها ممتازة، والرقم 1 ضعيفة:

م	الخدمة	لا ينطبق	7	6	5	4	3	2	1
			ممتاز						ضعيف
16.	تصاريح التسجيل والتعاقد للعمرة والزيارة								
17.	مؤسسة /شركة العمرة والزيارة								
18.	الاستقبال في منفذ الدخول (جوي/بحري/بري)								
19.	إجراءات الدخول (الجوازات والجمارك)								
20.	إجراءات تسليم الحقائب								
21.	إجراءات الفرز والتفتيش في مداخل مكة المكرمة								
22.	الخدمات الطبية والإسعاف								
23.	النظافة في مكة المكرمة								
24.	حركة السير في مكة المكرمة								
25.	خدمات مواقف حجز السيارات على مداخل مكة								
26.	خدمات حافلات النقل في مكة المكرمة الترددية بين مواقف الحجز والحرم								
27.	خدمات الإرشاد والتوجيه للمواقع في مكة								
28.	لوحات الشوارع للوصول في مكة إلى الحرم								
29.	أسلوب تعامل مقدمي الخدمة في السكن								
30.	الجولات السياحية للاماكن المقدسة والأثرية بمكة								

م	الخدمة	لا ينطبق	7	6	5	4	3	2	1
			ممتاز						ضعيف
	(جبل النور عرفات منى)								
31.	الإعاشة (الأكل والشرب)								
32.	حركة السير في مكة								
33.	البنوك وخدمات الصرافة								
34.	خدمات الهاتف (الثابت/الجوال)								
35.	خدمات الإنترنت								
36.	رجال الأمن في مكة المكرمة								
37.	الأمن والأمان								
38.	خدمات وزارة الحج والعمرة								
39.	الكشافة/ والخدمات التطوعية								
40.	خدمات الدخول والخروج من الحرم								
41.	خدمات توفير ماء زمزم								
42.	خدمات حفظ الأمانات في ساحات الحرم								
43.	الخدمات داخل مرافق الحرم المكي الشريف								
44.	خدمات الإعلام السعودي								
45.	توفر المياه في مكة								
46.	توفر دورات المياه في مكة المكرمة وقرب الحرم								
47.	توفر أماكن التسوق والهدايا								

الجزء الثالث: الرضا:

- كيف تصف رضاك عن مستوى الخدمات التي قدمت لك أثناء أداء مناسك العمرة؟ (المقصود الشعور العام لديك عن تكل الخدمات):

م	الخدمة	لا ينطبق	تقييم مستوى تقديم الخدمة	راض بشكل كبير	راض	ليس لدي رأي	لست راض	لست راض إطلاقاً
48.	إجراءات السفر والدخول إلى المملكة							
49.	مؤسسة /شركة العمرة والزيارة							
50.	قطاعات الخدمات الصحية							
51.	النظافة العامة							
52.	الإسكان والإيواء والاستضافة							
53.	قطاع خدمات الإعاشة (الأكل والشرب)							
54.	النقل العام في مكة							
55.	الاتصالات والإنترنت							
56.	الأسواق							
57.	البنوك وخدمات الصياغة							
58.	الخدمات الأمنية							
59.	برامج التوعية							
60.	الأنشطة والأعمال التطوعية							
61.	مرافق الحرم المكي الشريف							

(6-4)

الجزء الرابع: الأولويات:

- ما الأولويات التي ترى ضرورة اهتمام الجهات المعنية بها لتسهيل أداء العمرة في الخمس سنوات القادمة؟ (الرجاء ترتيبها من حيث الأولوية بالنسبة لك 1 يعني الأكثر أهمية، و 5 الأقل أهمية).

م	الخدمة	لا ينطبق	ترتيب الأولوية				
			1	2	3	4	5
62.	خدمات مؤسسة /شركة العمرة والزيارة						
63.	خدمات المواصلات والنقل						
64.	مرافق الخدمات العامة (النظافة، المياه، دورات المياه)						
65.	الأماكن الأثرية						
66.	خدمات مواقف حجز المركبات						

الجزء الخامس: المدة الزمنية:

- ما رأيك في المدة الزمنية التي استغرقتها في إنجاز كل من الإجراءات التالية:

م	الإجراء	لا ينطبق	سريعة	مناسبة	بطيئة
67.	إجراءات الجوازات والجمارك في منفذ الدخول للعمرة				
68.	استلام الأمتعة				
69.	الرحلة من المطار إلى السكن بمكة المكرمة				
70.	إجراءات استلام السكن				
71.	الطواف والسعي				

الجزء السادس: التقييم العام:

72- بشكل عام كيف يمكن أن تقيم مستوى الخدمات التي قدمت لك خلال أداء العمرة:

- ☐ ممتازة ☐ جيدة جداً ☐ جيدة
☐ ضعيفة ☐ ضعيفة جداً

73- مقارنة بين فكرتك أو شعورك عن مستوى الخدمات التي تقدم للمعتمرين في مكة المكرمة قبل قدومك للمملكة، وما شاهدته فعلاً خلال أداء العمرة ماذا يمكن أن تقول عنها:

- ☐ مثلما كنت أتوقعها ☐ أفضل مما كنت أتوقعها ☐ أسوأ مما كنت أتوقعها

74- كيف تصف تكاليف العمرة إجمالاً بالنسبة لمستوى دخلك؟

- ☐ مرتفعة ☐ مناسبة ☐ منخفضة

الجزء السابع: مستقبل الخدمات

75- أخي المعتمر / أختي المعتمرة، نترك لك في هذه الفقرة الفرصة للتعبير عن تطلعاتكم لما يمكن أن يكون في المستقبل من خدمات لتسهيل أداء العمرة:

.....

.....

.....

76- ما أفضل ذكرى تحملها في مناسبة العمرة:

.....

.....

.....

77- ما أسوأ شيء مر عليك خلال أداء العمرة:

.....

.....

.....

78- لو أتيحت لك فرصة تقديم نصيحة للجهات التي تقدم الخدمات للمعتمرين في مكة المكرمة ما الذي ترغب في أن تقوله لهم؟

.....

.....

.....

نشكركم على وقتكم الثمين
وتقبل الله منكم صالح الأعمال...

In The Name of Allah Most Gracious Most Merciful

A questionnaire

Mr. / Mrs. Visitor

Peace, mercy and blessings of Allah

Welcome in Makkah, We supplicate Allah to accept your Umrah and to depart to your home safe and winner.

Mr. / Mrs. Visitor

Makkah Region Development Authority conducts a field survey aimed to identifying your opinions in the services you received from different agencies that provide services to visitors of holy places.

We appreciate your cooperation to fill the attached questionnaire that would help in recommending the agencies to develop their services. Noting that there is no need to mention your name or any information indicates your personality, and we will treat the information confidentially for the purposes of scientific research only.

We thank and appreciate your cooperation with us

Makkah Region Development Authority

For inquiries:

0531911151 – 0114624229

waleed@askbar.com

No. of questionnaire	
Data Collector	
The region	
Date	/ / 1437 H (2016 G)

The first part: Basic peculiarities

1. Age:

- ☐ From 18 to 29 years ☐ From 30 to 39 years ☐ From 40 to 49 years
☐ From 50 to 59 years ☐ More than 60 years

2. Sex:

- ☐ Male ☐ Female

3. The times of Umrah within the last three years:

- ☐ Never ☐ The first time ☐ The second time ☐ More than three times

4. The times of Umrah within this year:

- ☐ Never ☐ once ☐ twice ☐ More than three times

5. Have you ever conduct Haj:

- ☐ yes ☐ No

6. The transport method for Umrah :

- ☐ Air ☐ Sea ☐ Car
☐ Bus ☐ More than one method ☐ Others:

7. The place of departure to Hajj

- ☐ Inside KSA (state the city)
☐ Outside KSA

8. Do you have acquaintances or relatives in KSA:

- ☐ yes ☐ No

9. Place of residence in Makkah:

- ☐ Private residency ☐ Company/ Establishment ☐ Umrah and Visit ☐ Hotel
☐ I don't need residency (I don't need residency) ☐ Others:

10. Social status

- ☐ Single ☐ Married ☐ Divorced ☐ Widowed

11. Educational level

- ☐ Primary or less ☐ Secondary or less ☐ Graduate Diploma ☐ Post graduate

12. The current work

- ☐ Technician ☐ Governmental sector ☐ Private sector ☐ Free business ☐
☐ Retired ☐ Housewife (females) ☐ Student ☐ Unemployed

13. I came for Umrah:

- ☐ alone and independent ☐ through an establishment [Umrah Company

14. Average monthly income (according to the living standard)

- ☐ Sufficient ☐ Average ☐ High

15. The time you stayed in Makkah since your arrival to perform Umrah

- ☐ less than one day ☐ one – two days ☐ two – three days ☐ more than three days

Second: evaluation of the service quality:

The following is a range of services offered to the Umrah Visitors, please evaluate the performance of each service in scale (from 1-7) noting that number 7 means Excellent and the number 1 Poor

Ser. No.	The service	1	2	3	4	5	6	7	Not applicable Exc.
		Poor							
16.	Registration, contracting for Umrah and visit permits								
17.	Company/ Umrah and Visit Establishment								
18.	Reception at the port of entry (air / sea / land)								
19.	Official entry procedures at KSA (Passport inspection and customs)								
20.	Luggage delivery procedures								
21.	Classification and inspection procedures at Makkah entrance								
22.	Medical and ambulance services								
23.	Cleanliness in Makkah								
24.	Traffic in Makkah								
25.	Vehicle parking service at Makkah entrance								
26.	Bus service between Vehicle parking at Makkah entrance to Haram								
27.	Guidance to Makkah sites service								
28.	Signage to access Haram								
29.	service providers dealing methods in residency								
30.	Touring inside Makkah to Holy and Archaeological sites (An-Nour Mountain, Arafat, Menna)								
31.	Subsistence (food and drinks)								
32.	Traffic in Makkah								
33.	Banking services								
34.	Telephone services (Fixed-line and mobile)								

Fourth: the priorities:

From your point of view, what are the necessary priorities that should be interested by the competent agencies to facilitate Umrah in the next 5 years? (please arrange the priority order; 1 means the most significant, and 6 the least significant)

Ser. No.	The service	The evaluation of the service performance level					
		Priority arrangement					
62.	The services of the National Guiding establishment / internal Pilgrims establishment / company						
63.	Transportation and Communication Services						
64.	Public Services Facilities (Sanitation, Water, WC)						
65.	Archaeological sites						
66.	Parking Services						

Fifth: the time elapsed:

What is your opinion for the time elapsed in the following actions:

Ser. No.	The procedure	fast	appropriate	slow
67.	Passport inspection and customs procedures at the entry port (exterior visitors)			
68.	Baggage claim			
69.	The trip from the airport to the housing in Makkah			
70.	Housing procedures			
71.	Tawaf and Sa'ye			

Sixth: General evaluation

72. In general, How can you evaluate the service level provided throughout performing Umrah:

- ☐ Excellent ☐ Very Good ☐ good Poor
☐ Poor ☐ Very Poor

73. Comparing between your opinion or feeling about the level of services provided to Umrah Visitors in Makkah before your arrival to KSA, and the level you feel throughout performing Umrah , what do you say about that:

- ☐ As I expected ☐ Better than what I expected ☐ Worse than what I expected

74. How do you describe the total cost of Umrah for your income level in your country?

- ☐ High ☐ Moderate ☐ Low

Seventh: The future of the services

75. Mr. / Mrs. Pilgrim

You are free to express your aspirations in the services that can facilitate Umrah in the future:

.....
.....
.....
.....

76. What is the best memory you have in Umrah this year:

.....
.....
.....
.....

77. What is the bad thing you encountered in Umrah this year:

.....
.....
.....
.....

78. If you have the opportunity to advise the service providing agencies in Makkah and Holy places, what would you like to say?

.....
.....
.....
.....

Thanks

13. I came for Umrah:

- ☐ alone and independent ☐ through an establishment [Umrah Company

14. Average monthly income (according to the living standard)

- ☐ Sufficient ☐ Average ☐ High

15. The time you stayed in Makkah since your arrival to perform Umrah

- ☐ less than one day ☐ one – two days ☐ two – three days ☐ more than three days

Second: evaluation of the service quality:

The following is a range of services offered to the Umrah Visitors, please evaluate the performance of each service in scale (from 1-7) noting that number 7 means Excellent and the number 1 Poor

Ser. No.	The service	1	2	3	4	5	6	7	Not applicable Exc.
		Poor							
16.	Registration, contracting for Umrah and visit permits								
17.	Company/ Umrah and Visit Establishment								
18.	Reception at the port of entry (air / sea / land)								
19.	Official entry procedures at KSA (Passport inspection and customs)								
20.	Luggage delivery procedures								
21.	Classification and inspection procedures at Makkah entrance								
22.	Medical and ambulance services								
23.	Cleanliness in Makkah								
24.	Traffic in Makkah								
25.	Vehicle parking service at Makkah entrance								
26.	Bus service between Vehicle parking at Makkah entrance to Haram								
27.	Guidance to Makkah sites service								
28.	Signage to access Haram								
29.	service providers dealing methods in residency								
30.	Touring inside Makkah to Holy and Archaeological sites (An-Nour Mountain, Arafat, Menna)								
31.	Subsistence (food and drinks)								
32.	Traffic in Makkah								
33.	Banking services								
34.	Telephone services (Fixed-line and mobile)								

Au nom d'Allah Clément et Miséricordieux

Questionnaire

Frère et sœur qui font le pèlerinage mineur (umrah),

Que la paix soit sur vous et la miséricorde d'Allah et la bénédiction.

Soyez les bienvenus à la Mecque. Et nous sollicitons Allah qu'Il accepte umrah, et que vous retourniez à vos pays sains et saufs, et que vos péchés soient pardonnés.

Frère et sœur qui font le pèlerinage mineur (umrah), l'Organisme de Développement de la Mecque fait une étude sur place cherchant à savoir vos opinions quant aux services qui vous sont offerts par de multiples organismes offrant leurs services à ceux qui font le petit pèlerinage (umrah).

Frère et sœur qui font le pèlerinage mineur (umrah), votre coopération avec nous à remplir le questionnaire inclus contribuerait à soumettre des recommandations pour aider ces instances à développer ces services. Tout sachant que vous n'avez à mentionner votre nom ni à donner de données personnelles qui divulguent votre identité. Nous allons traiter les informations que vous donnerez en confidentialité totale à des fins de la recherche scientifique.

Nous vous remercions pour votre coopération.

Organisme de Développement de la Mecque
Equipe de la recherche scientifique

•Pour se renseigner :
0531911151 – 0114624229
waleed@asbar.com

N° du questionnaire	
Collecteur d'informations	
Zone	
Date de remplir le questionnaire	/ / 1437 de l'Hégire (2016)

Première partie : informations principales :**1- L'âge :**

- ☐ de 18 à 29 ans ☐ de 30 à 39 ans ☐ de 40 à 49 ans
☐ de 50 à 59 ans ☐ 60 ans et plus

2- Sexe :

- ☐ masculin ☐ féminin

3- Nombre de fois d'accomplissement de l'umrah durant les 3 dernières années:

- ☐ Jamais ☐ C'est la 1^{ère} fois ☐ 2 fois ☐ Plus de 3 fois

4- Nombre de fois d'accomplissement de l'umrah cette année:

- ☐ Jamais ☐ C'est la 1^{ère} fois ☐ 2 fois ☐ Plus de 3 fois

5- Avez-vous déjà accompli le pèlerinage ?

- ☐ Oui ☐ Non

6- Moyen de transport pour venir accomplir l'umrah:

- ☐ avion ☐ navire ☐ voiture
☐ autocar ☐ plus qu'un moyen ☐ autre (à préciser) :

7 - En provenance de :

- ☐ l'intérieur du Royaume (veuillez écrire le nom de la ville) :
☐ l'extérieur du Royaume (veuillez écrire le nom de la ville) :

8- Avez-vous des amis ou des proches au sein du Royaume ?

- ☐ Oui ☐ Non

9- Lieu du séjour à la Mecque:

- ☐ Domicile ☐ Hébergement d'une entreprise / Institution de l'Umra ☐ Hôtel
 privé(proches ou amis) et de la visite
☐ Je me déplace (pas besoin de domicile) ☐ Autre (à préciser) :

10- Situation de famille :

- ☐ Célibataire ☐ Marié(e) 9 ☐ Divorcé(e) ☐ Vseuf(ve)

11- Dernier diplôme obtenu :

- ☐ cycle primaire et moins ☐ Bac et moins ☐ Universitaire ou diplômé(e) ☐ Postuniversitaire

12- Type du travail actuel :

- ☐ Professionnel ☐ Secteur gouvernemental ☐ Secteur privé ☐ Carrière libérale
☐ En retraite ☐ Femme au foyer ☐ Étudiant ☐ Je ne travaille pas

13- Je viens faire l'umrah :

☐ Seul et de manière indépendante☐ Via une agence / entreprise de services de l'umrah

14- La moyenne de votre revenu mensuel (selon les conditions de vie dans votre pays):

☐ Acceptable

☐ Moyenne

☐ Elevée

15- La durée que vous avez passée à la Mecque pour faire le petit pèlerinage :

☐ Moins d'un jour

☐ D'un jour à 2 jours

☐ De 2 à 3 jours☐ Plus de 3 jours

Deuxième partie : évaluation de la qualité du service :

•Voici un groupe de services offerts à ceux qui font l'umrah. Veuillez évaluer chaque service offert sur un échelon de (1 à 7) tout en sachant que 7 signifie excellent et 1 signifie faible.

#	Le service	1	2	3	4	5	6	7	Sans objet
		Faible							Excellent
16-	Les autorisations d'inscription et de contracter pour l'umrah et la visite								
17-	Institution/ société pour l'umrah et la visite								
18-	L'accueil au point d'arrivée (aérien / marin / poste frontière)								
19-	Les mesures d'entrée (passeports et douanes)								
20-	Les mesures de livraison des bagages								
21-	Les mesures de tri et d'inspection aux points d'accès à la Mecque								
22-	Les services médicaux et d'urgence								
23-	La propreté à la Mecque								
24-	La circulation à la Mecque								
25-	Les services de parking aux points d'accès à la Mecque								
26-	Les services des navettes à la Mecque entre les parcs de réservation et le Haram								
27-	Les services de guidages et d'orientation vers les sites à la Mecque								
28-	Les panneaux dans les rues de la Mecque pour arriver à El Haram								
29-	Le comportement des prestataires du service d'hébergement								
30-	Les tours touristiques pour les lieux saints et archéologiques à la Mecque (Mont El Nour, Arafat, Mina)								

31-	La subsistance (nourriture, boissons)								
32-	La circulation à la Mecque								
33-	Les banques et les services de change								
34-	Les services de téléphonie (fixe/ portable)								
35-	Les services Internet								
36-	Les agents de sécurité à la Mecque								
37-	La sécurité et la sûreté								
38-	Les services du ministère de Haj et Umra								
39-	Le scoutisme / les services bénévoles								
40-	Les services d'entrée et de sortie d'el Haram								
41-	Les services d'approvisionnement de l'eau de Zamzam								
42-	Les services de consignes dans les halls d'el Haram								
43-	Les services au sein des lieux saints à la Mecque								
44-	Les services des médias saoudiens								
45-	L'eau à la Mecque								
46-	Les toilettes à la Mecque et près d'el Haram								
47-	Lieux d'achat de cadeaux et de souvenirs								

Troisième partie : la satisfaction :

•Comment estimez-vous votre satisfaction des services qui vous sont offerts pendant l'accomplissement des rituels de l'umrah?

	Le service	Sans objet	Evaluation du niveau de prestation du service				
			Tout à fait satisfait	Satisfait	Pas de commentaire	Pas satisfait	Pas du tout satisfait
48-	Mesures du voyage et d'entrée au Royaume						
49-	Institution/ société pour l'umrah et la visite						
50-	Secteurs des services médicaux						
51-	La propreté générale						
52-	Services d'habitation et d'hébergement						
53-	Secteur des services de subsistance (nourriture, boissons)						
54-	Services des transports communs à la Mecque						
55-	Services de téléphonie et d'internet						
56-	Les marchés						
57-	Services financiers des banques et de change						
58-	Services sécuritaires						
59-	Services de sensibilisation						
60-	Les activités et les services bénévoles						
61-	Les services au sein des lieux saints à la Mecque						

Quatrième partie : les priorités :

•A votre avis, quelles sont les priorités dont les autorités concernées devraient en tenir compte pour faciliter les rituels de l'umrah dans les cinq années à venir ? (veuillez les classer de plus prioritaire (1) au moins prioritaire (5)).

	Le service	Sans objet	Ordre des priorités				
			1	2	3	4	5
62-	Les services de l'Institution / société pour l'umrah et la visite						
63-	Services de transport						
64-	Les utilités publiques (propreté, eau, toilettes)						
65-	Les sites archéologiques						
66-	Les services des pares de réservation de véhicules						

Cinquième partie : temps consommé :

•Que pensez-vous du temps que vous avez mis pour faire les mesures suivantes :

	La mesure	Sans objet	Rapide	Convenable	Lente
67-	Les mesures du passeport et de douane au point d'entrée pour l'umrah				
68-	Réception des bagages				
69-	Le trajet de l'aéroport aux points d'hébergement à la Mecque				
70-	Les mesures de réception du logement				
71-	La marche entre Safa et Marwa				

Sixième partie : évaluation générale :

72- De manière générale, comment peut-on évaluer le niveau des services qui vous sont offerts durant l'umrah:

- ☐ Excellent
 ☐ Très bien
 ☐ Bien
 ☐ Faible
 ☐ Très faible

73- Si vous comparez entre votre idée ou votre attente sur le niveau des services offerts à ceux qui font l'umrah à la Mecque avant votre arrivée au Royaume, et ce que vous avez réellement vu durant l'umrah, que pourriez-vous en dire ?

- ☐ C'est comme je les attendais
 ☐ Mieux que ce que j'attendais
 ☐ Pire que ce que j'attendais

74- Comment voyez-vous les dépenses de l'umrah total par rapport à votre revenu dans votre pays ?

- ☐ Chères
 ☐ Convenables
 ☐ Basses

Septième partie : L'avenir des services :

**75- Frère et sœur qui font l'umrah,
Nous vous laissons dans ce paragraphe l'occasion de vous exprimer sur vos attentes pour
l'avenir des services afin de faciliter les rituels de l'umrah:**

.....

.....

.....

.....

76- Quel est le meilleur souvenir que vous gardez de l'umrah ?

.....

.....

.....

.....

**77- Quelle est la pire chose que vous avez vue lors de l'accomplissement des rituels de
l'umrah ?**

.....

.....

.....

.....

**78- Si l'occasion se présente pour donner des conseils aux organismes qui offrent des services à
ceux qui font l'umrah à la Mecque, que voudriez-vous leur dire ?**

.....

.....

.....

.....

Merci beaucoup

BAGIAN KEEMPAT: PRIORITAS:

- Apa prioritas yang anda lihat sangat penting untuk diperhatikan agar memudahkan dalam menjalani ibadah umrah dalam lima tahun kedepan?
(diharapkan untuk mengurutkannya sesuai dengan prioritas anda, 1 untuk yang paling penting, dan 5 yang rendah prioritasnya).

m	Layanan	Tidak sesuai	Urutan prioritas				
			1	2	3	4	5
62	Layanan Travel/PT umrah dan ziarah						
63	Layanan transportasi dan Bus						
64	Fasilitas layanan umum (kebersihan, air, toilet)						
65	Tempat-tempat bersejarah						
66	Layanan terminal booking angkutan						

BAGIAN KELIMA : FREKUENSI WAKTU :

- Apa pendapat anda tentang frekuensi waktu yang diperlukan untuk melaksanakan prosedur-prosedur sebagai berikut :

m	Prosedur	Tidak sesuai	Cepat	Sesuai	Lambat
67	Prosedur imigrasi dan bea cukai di pelabuhan masuk untuk umrah				
68	Pengambilan barang bawaan				
69	Perjalanan dari airport ke tempat tinggal di Makkah AlMukarramah				
70	Prosedur serah terima pemondokan				
71	Thowaf dan sa'i				

BAGIAN KEENAM : PENILAIAN SECARA UMUM :

72- Secara umumnya, bagaimana penilaian anda terhadap kualitas layanan yang telah diberikan kepada anda selama menjalankan ibadah umrah :

- ☐ istimewa
 ☐ baik sekali
 ☐ baik
☐ kurang
 ☐ sangat kurang

73- Perbandingan antara pendapat anda atau perasaan anda terhadap kualitas layanan yang telah diberikan kepada para jama'ah umrah di Makkah AlMukarramah sebelum anda sampai ke Kerajaan Saudi Arabia, dengan apa yang anda saksikan secara realita selama anda menjalankan ibadah umrah, apa yang akan anda katakan tentang hal tersebut :

- ☐ seperti yang saya bayangkan
 ☐ lebih baik dari yang saya bayangkan
☐ lebih buruk dari yang saya bayangkan

Bismillahirrahmanirrahim

KUESIONER

Saudara/Saudari yang melaksanakan ibadah umrah

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh... Wa Ba'du :

Kami ucapkan selamat datang kepada anda sekalian di Makkah al Mukarramah, dan kami doakan semoga Allah 'Azza wa Jalla menerima ibadah umrah anda sekalian, dan semoga pulang dengan selamat, membawa keberuntungan dan diampuni atas segala dosa.

Saudara/Saudari yang melaksanakan ibadah umrah... panitia perluasan kawasan Makkah al Mukarramah sedang melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui pendapat anda sekalian tentang layanan-layanan yang telah diberikan kepada anda sekalian dari masing-masing pihak tertentu atas layanan-layanan mereka untuk para jama'ah umrah.

Saudara/Saudari yang melaksanakan ibadah umrah... sesungguhnya kerjasama anda sekalian bersama kami dengan mengisi kuesioner yang terlampirkan ini sangatlah membantu kami didalam memberikan masukan untuk membantu pihak-pihak tersebut dalam meningkatkan layanan-layanannya, dan perlu diketahui bahwa anda tidak perlu menyebutkan nama atau informasi pribadi apapun tentang anda, dan informasi-informasi yang telah anda berikan adalah merupakan rahasia yang hanya digunakan untuk tujuan riset keilmuan.

Kami berterimakasih dan menghargai atas kerja sama anda sekalian bersama kami....

Panitia pelaksana perluasan kawasan Makkah al Mukarramah

Bagian riset keilmuan

- Untuk informasi lebih lanjut :

0531911151-0114624229

waleed@asbar.com

Nomor kuesioner	
Kumpulan keterangan	
Bagian / aspek	
Tanggal pengisian kuesioner	/ /1437 H (2016 M)

BAGIAN PERTAMA : INFORMASI DASAR :

- 1- Usia:

☐ Dari 18 sampai 29 tahun
☐ dari 30 sampai 39 tahun
☐ dari 40 sampai 49 tahun

☐ dari 50 sampai 59 tahun
☐ dari 60 tahun keatas
- 2- Jenis kelamin:

☐ laki-laki
☐ perempuan
- 3- Berapa kali melaksanakan ibadah umrah dalam tiga tahun terakhir:

☐ belum pernah umrah
☐ satu kali
☐ dua kali
☐ lebih dari tiga kali
- 4- Berapa kali melaksanakan ibadah umrah pada tahun ini:

☐ belum pernah umrah
☐ satu kali
☐ dua kali
☐ lebih dari tiga kali
- 5- Apakah anda pernah melaksanakan ibadah haji?

☐ ya
☐ tidak
- 6- Transportasi yang digunakan untuk menjalani ibadah umrah:

☐ pesawat
☐ kapal laut
☐ mobil

☐ bus
☐ lebih dari satu transportasi
☐ lain-lain (sebutkan).....
- 7- Tempat kedatangan:

☐ dari dalam kerajaan Saudi Arabia (dimohon untuk menuliskan nama kota).....

☐ dari luar kerajaan Saudi Arabia (dimohon untuk menuliskan nama negara).....
- 8- Apakah anada memiliki relasi atau kerabat di kerajaan Saudi Arabia:

☐ ya
☐ tidak
- 9- Tempat tinggal di Makkah:

☐ tempat tinggal khusus (keluarga/teman)
☐ tempat tinggal travel/lembaga umrah dan ziarah

☐ hotel
☐ tidak butuh tempat tinggal
☐ lain-lain (sebutkan).....
- 10- Status perkawinan:

☐ belum menikah
☐ menikah
☐ talaq
☐ duda/janda
- 11- Riwayat pendidikan terakhir:

☐ SD dan sederajat
☐ SMA dan sederajat
☐ universitas atas diplomasi

☐ diatas perkuliahan
- 12- Pekerjaan saat ini:

☐ magang
☐ PNS
☐ wiraswasta
☐ wirausaha

☐ pension
☐ ibu rumah tangga (untuk wanita)
☐ pelajar
☐ tidak bekerja

13- Saya datang untuk melaksanakan ibadah umrah:

- ☐ datang sendiri dan mandiri ☐ dengan perantara lembaga/ travel jasa umrah

14- Pendapatan rata-rata dalam sebulan (tergantung pada keadaan hidup anda):

- ☐ cukup ☐ menengah ☐ tinggi

15- Berapa lama waktu anda di Makkah untuk melaksanakan ibadah umrah:

- ☐ kurang dari sehari ☐ sehari sampai dua hari ☐ dua hari sampai tiga hari
☐ lebih dari tiga hari

BAGIAN KEDUA : MENILAI TINGKAT PELAYANAN:

- Berikut ini adalah kumpulan layanan-layanan yang diberikan kepada para jama'ah umrah. Dimohon untuk mengisi penilaian pada masing-masing layanan pada angka (dari 1-7), bahwa angka 7 yaitu berarti istimewa, dan angka 1 berarti rendah :

m	Layanan	Tidak sesuai	7	6	5	4	3	2	1
			Istimewa	↔					
16	Surat izin dan kontrak untuk umrah dan ziarah								
17	PT/Travel Umrah dan ziarah								
18	Penyambutan saat kedatangan (udara/laut/darat)								
19	Prosedur masuk (Imigrasi dan bea cukai)								
20	Prosedur pengambilan barang								
21	Prosedur penyaringan dan pemeriksaan di tempat-tempat masuk kota Makkah								
22	Layanan Kesehatan dan perawatan								
23	Kebersihan di Makkah al Mukarramah								
24	Pergerakan transportasi di Makkah al Mukarramah								
25	Layanan terminal kendaraan di Makkah al Mukarramah								
26	Layanan bus transportasi di Makkah al Mukarramah yang terus menerus antar terminal dan masjidil haram								
27	Layanan petunjuk dan informasi untuk lokasi di Makkah al Mukarramah								
28	Petunjuk rambu di jalan-jalan menuju di Makkah al Mukarramah ke masjid alharam								
29	Cara interaksi dari para pelayan di penginapan								
30	Tour ke tempat-tempat suci dan bersejarah di Makkah al Mukarramah (Gunung Nuur, Arafah Mina)								
31	Konsumsi (makan dan minum)								
32	Transportasi di Makkah al Mukarramah								

33	Bank dan layanan penukaran mata uang asing								
34	Layanan seluler (telpon rumah/HP)								
35	Layanan internet								
36	Petugas keamanan di Makkah al Mukarramah								
37	Keamanan dan kenyamanan								
38	Layanan kementrian Haji dan Umrah								
39	Pramuka dan jasa relawan								
40	Layanan masuk dan keluar masjid al haram								
41	Layanan penyediaan air zamzam								
42	Layanan penitipan barang di halaman masjid alharam								
43	Layanan di dalam masjid al haram Makkah as Syarif								
44	Layanan media Saudi Arabia								
45	Persediaan air di Makkah								
46	Persediaan toilet di Makkah al Mukarramah dan sekitar masjid alharam								
47	Persediaan tempat-tempat belanja dan membeli hadiah								

BAGIAN KETIGA : KEPUASAN :

- Bagaimana tingkat kepuasan anda atas layanan yang telah diberikan kepada anda selama menjalankan ibadah umrah? (yang dimaksud adalah perasaan yang anda rasakan pada setiap layanan-layanan tersebut):

m	Layanan	Tidak sesuai	Menilai tingkat layanan				
			Sangat puas	puas	Tidak ada komentar	Tidak puas	Sangat tidak puas
48	Prosedur perjalanan dan masuk ke Kerajaan Saudi Arabia						
49	Lembaga/ perusahaan umrah dan ziarah						
50	Sektor jasa kesehatan						
51	Kebersihan umum						
52	Tempat tinggal dan akomodasi serta penyambutan						
53	Sektor layanan konsumsi (makan dan minum)						
54	Angkutan umum di Makkah						
55	Komunikasi dan internet						
56	Pusat perbelanjaan						
57	Layanan bank dan penukaran mata uang asin						
58	Layanan keamanan						
59	Program pencerahan						
60	Kegiatan dan pekerjaan sukarelawan						
61	Fasilitas di Haram Makkah Al-syarif						

74- Bagaimana anda menanggapi tentang biaya umrah secara garis besar sesuai dengan pemasukan anda?

☐ tinggi

☐ sesuai

☐ rendah

BAGIAN KE TUJUH : LAYANAN DI MASA YANG AKAN DATANG

75- Saudara/Saudari yang melaksanakan ibadah umrah, pada bagian ini kami berikan kesempatan kepada anda untuk mengungkapkan apa rencana serta harapan anda yang mungkin bisa terwujud pada masa yang akan datang dari layanan-layanan untuk mempermudah pelaksanaan ibadah umrah :

.....

.....

.....

76- Apakah kenangan terindah anda pada ibadah umrah ini :

.....

.....

.....

77- Apakah pengalaman terburuk yang anda alami selama menjalankan ibadah umrah :

.....

.....

.....

78- Kalau seandainya anda diberi kesempatan untuk memberikan masukan pada masing-masing pihak yang telah memberikan layanan kepada para jama'ah umrah di Makkah Almukarramah, apa yang akan anda katakan kepada mereka ?

.....

.....

.....

Kami ucapkan banyak terimakasih atas waktu anda yang sangat berharga ini
Dan semoga Allah menerima ibadah amal shalih dari anda sekalian...

بسم الله الرحمن الرحيم

سوالنامہ

معزز عمرہ کرنے والے کرام

السلام علیکم ورحمة الله وبرکاته

اما بعد

اللہ کا شکر ہے کہ آپ کو عمرہ انجام دینے کا سنہرا موقع ملا، ہم اللہ سے دعا کرتے ہیں کہ اللہ آپ کے اس نیک عمل کو قبول فرمائے۔ مکہ مکرمہ ڈیولپمنٹ اتھارٹی کے تحت ایک علمی ریسرچ تیار ہو رہا ہے۔ اسی سلسلہ میں معتمرین کو مختلف وسائل کے ذریعہ فراہم کی جانے والی مہولیات کے پیش نظر آپ کی رائے درکار ہے۔

یہ بات غور طلب رہے کہ اس میں آپ کو اپنا نام ظاہر کرنے کی قطعاً ضرورت نہیں ہوگی، درج شدہ جملہ معلومات خالص علمی بحث و تحقیق کی غرض کے لیے استعمال کی جائیں گی۔ ہم آپ کا تہ دل سے ممنون ہونگے

فریق برائے علمی بحث و تحقیق

مکہ مکرمہ ڈیولپمنٹ اتھارٹی

تفصیلات کے لیے رابطہ کریں:

0114624229 – 0531911151

waleed@asbar.com

سوالنامہ نمبر	
جمع کنندہ	
اجمالی	
ملک	
تاریخ	1437ھ / / (2016)

پہلا: بنیادی تفصیلات

- 1- عمر ☐ 18 سے 29 سال ☐ 30 سے 39 سال ☐ 40 سے 49 سال ☐ 50 سے 59 سال ☐ 60 سال سے اوپر
- 2- نوعیت: ☐ مرد ☐ عورت
- 3- تعداد عمر باس سال کے دوران ☐ پہلی مرتبہ ☐ دوسری مرتبہ ☐ تیسری مرتبہ ☐ تین مرتبہ سے زیادہ
- 4- تعداد عمر بگڑشتہ تین سالوں کے دوران ☐ پہلی مرتبہ ☐ دوسری مرتبہ ☐ تیسری مرتبہ ☐ تین مرتبہ سے زیادہ
- 5- کیا اپنے اس سے قبل عمر بادا گیا ☐ ہاں ☐ نہیں
- 6- عمرہ کے لیے وسائل و ذرائع ☐ ہوائی جہاز ☐ پانی جہاز ☐ موٹر گاڑی ☐ بس ☐ ایک سے زیادہ سواری ☐ دوسرے
- 7- عمرہ کے لیے کہاں سے آئے؟ ☐ سعودیہ ☐ دوسرے ملک سے
- 8- کیا سعودیہ میں آپ کا کوئی جان پہچان یا رشتہ دار ہے؟ ☐ ہاں ☐ نہیں
- 9- ٹھہرنے کی جگہ ☐ ذاتی مکان ☐ اقامت گاہ منجانب حج امور آفس ☐ ہوٹل ☐ برابر منتقل ہونے والا (مجھ کو اقامت کی ضرورت نہیں) ☐ دوسرے
- 10- خانگی حالت ☐ کنواری ☐ شادی شدہ ☐ طلاق شدہ ☐ بیوہ / ویر
- 11- تعلیمی معیار ☐ پرائمری یا اس سے کم ☐ ہائی اسکول یا اس سے کم ☐ گریجویٹ یا ڈپلومہ ☐ یونیورسٹی

12- حالیہ پیشہ

- ☐ ٹیکنیشن ☐ سرکاری نوکری ☐ پرائیوٹ ☐ آزاد پیشہ ☐ ریٹائرڈ ☐ گھریلو عورت ☐ طالب علم ☐ کوئی کام نہیں ☐ دوسرے

13- مینعمر پسے آر باہے

- ☐ انفرادی ☐ ادارے/کمپنی/کسٹمر سے

14- اوسطاً ماہانہ آمدنی (اپنے ملک میں اقتصادی صورت حال کے مطابق)

- ☐ مقبول ☐ متوسط ☐ عالی

15- وہ مدت جو آپ نے مکہ مکرمہ میں گزارے

(ننوں کی تعداد لکھیں)

دوسرا: سروس کے معیار پر اظہار خیال

مندرجہ ذیل کچھ سروس ہیں جو عمرہ کرنے والے کرام اس سے مستفید ہوتے ہیں، برائے مہربانی 1 سے لیکر 7 تک خدمات کے معیار کو پیش کریں، یہ گوش گزار رہے کہ 7 سب سے اعلیٰ ہے، اور 1 سب سے کمزور:

نمبر شمار	سروس	1	2	3	4	5	6	7	مطابقت نہیں ہے
	کمزور							ممتاز	
16	ریجسٹریشن اور اقرار و معاہدے								
17	نیشنل گائڈنس کمپنی / داخلی معتمرین کمپنی								
18	پورٹ میں استقبال (ہوائی، بحری، خشکی)								
19	معودیہ میں انٹری کے لیے کارروائیاں (پاسپورٹ اور کسٹم)								
20	ٹیلیورپیگزارروائیاں								
21	مکھمینانتریکے لیے معاینہ کارروائیاں								
22	میڈیکل اور ایمبولینس سروس								
23	مکہ مکرمہ میں صفائی								
24	مکہ مکرمہ میں ٹریفک نظام								
25	پارکنگ سروس								
26	مکہ اور مقامات مقدسہ کی نقل و حمل کی سروس								
27	مکہ کے اندر مقامات کے لیے پہنچے رستوں کا ہدایت کی سروس								
28	مکہ سے حرم کے لیے پہنچے روٹ کے اشارے کی سروس								
29	اقامت گاہوں میں خدمت گاروں کے طور طریقے								

30	مکہ میں مقدس مقامات اور آثار قدیمہ کی زیارت (جبل النور جبل عرفات)						
31	مکہ مکرمہ میں رہائش						
32	مکہ مکرمہ میں تریفک نظام						
33	بنک اور ایکسچنج						
34	موبائل خدمات (فون اور موبائل)						
35	انٹرنٹ						
36	مکہ مکرمہ میں پولیس کی سروس						
37	مکہ میں سلامتی اور حفاظتی ایمریکی خدمات						
38	سعودی عرب وزارت حج اور عمرہ کی خدمات						
39	اسکاؤٹ رضاکارانہ سروس						
40	حرم کے دروازوں سے اندر باہر کا نظام						
41	رزمہ کا پانیفر ایمریکی خدمات						
42	مکہ میں مسلمان کی حفاظت کی سروس						
43	انکوائری اور ہدایات وارشادات						
44	سعودی ذراعتیلا غکیسروس						
45	مکہ میں پانی						
46	مکہ مکرمہ اور مقدس مقامات میں ٹوائلٹ						
47	شاپنگ سنٹر						

تیسرا: رضامندی

عمرہ کے دوران پیش کی گئی خدمات سے آپ کتنے مطمئن ہیں؟ (یعنی آپ کا عام احساس)

نمبر شمار	سروس	سروس کے معیار کی درجہ بندی			
		پوری طرح راضی	راضی	میرے پاس کوئی رائے نہیں ہے	راضی نہیں
48	سفر کی کارروائی اور سعودیہ میں انٹری				
49	نیشنل گائڈنس کمپنی / داخلی معتمرین کمپنی				
50	میڈیکل سروس سنٹر				
51	عام صفائی				
52	رہائش یا ہوسٹنگ				
53	اقامت گاہ سروس				
54	مکہ میں نقل و حمل				
55	انٹرنٹ				
56	شاپنگ سنٹر				
57	بنک اکسچینج				
58	سیکیورٹی سروس				
59	رضا کارانہ سروس				

60	عام بیداری خدمات					
61	حرم مکی میں سہولیت کی سروس					

چوتھا: اولیات

اگلے پانچ سالوں میں مناسب عمرہ کو مزید آسان بنانے کے لئے کس جانب توجہ کی شدید ضرورت ہوگی؟ (برائے مہربانی اولیت کے پیش نظر آپ اپنے حساب سے ترتیب پیش کریں، 1 سب سے زیادہ مہتم بالشان اور 6 سب سے کم)

نمبر شمار	سروس	1	2	3	4	5	6
62	نیشنل گائڈنس کمپنی / داخلی معتمرین کمپنی						
63	نقل و حمل کی سروس						
64	عام سروس (صفائی، پانی، توانائٹ)						
65	آثار مقامات						
66	پارکنگ سروس						

پانچواں: وقت اور تاخیر سے متعلقہ بیانات پر آپ کی رائے:

نمبر شمار	ضابطے کی	لنکس	مناسب	آہستہ
67	مکہ مکرمہ میں پاسپورٹ اور انٹری پورٹ میں کسٹم کی کارروائی (اندر اور باہر کے معتمرین)			
68	سامان کی وصولیابی			
69	انٹری پورٹ سے مکہ مکرمہ میں اقامت گاہ تک کا سفر			
70	اقامت گاہ کی وصولیابی کی کارروائی			
71	طواف اور سعی			

چھٹا: عمومی رائے

72- عمومی طور پر عمرہ کے دوران آپ کو پیش کی گئی خدمات کو آپ کتنا مارک دینگے؟

☐ ممتاز ☐ ٹھیک ☐ خراب ☐ بہت زیادہ خراب

73- مکہ مکرمہ میں آپ کی تشریف آوری سے قبل معتمرین کو پیش کی جانے والی خدمات سے بابت آپ کا تصور اور جو آپ نے عملی طور پر اس کا مشاہدہ کیا، آپ اس کے متعلق کیا رائے پیش کریں گے؟

☐ ویسا ہی جیسا میں نے سوچا تھا ☐ اس سے اچھا جیسا میں نے سوچا تھا

☐ جیسا میں نے سوچا تھا اس سے کہیں زیادہ خراب

74- اپنے ملک میں اپنی آمدنی کے مطابق عمرہ کے اخراجات کو آپ کس طرح بیان کریں گے؟

☐ زیادہ ☐ مناسب ☐ کم

ساتواں: سروس کا مستقبل

75- معزز معتمدين

اس فقرہ ميں آپ اپنے حساب سے يہ بيان كريں كہ مستقبل ميں معتمدين كے لئے مزيد
سہوليات كيا كيا فرايم كى جاسكتى ہيں:

76- اس سال عمرہ كے دوران سب سے اچھى يادگار پل آپ كے لئے كيا ہے؟

77- اس سال عمرہ كے دوران سب سے خراب يادگار پل آپ كے لئے كيا ہے؟

78- وہ ادارے جو اپنى خدمات معتمدين كے لئے پيش كرتے ہيں، ايسى اداروں كو آپ كيا
نصيحت پيش كرنا چاہينگے؟

شكر يہ

rahman ve rahim olan allah'ın adıyla

anket

Umreci kardeşim

selamun aleykum,,,:

Mekke-i Mükerreme'ye hoş geldiniz. size umreye gitmeyi nasip ettiği için allaha hamdolsun, bütün salih amellerinizi kabul etsin.

Umreci kardeşim.. Mekke bölgesinin geliştirme kurumu, kutsal yerlere gidene hizmet veren çoklu kurumların takdim ettiği hizmetler hakkındaki sizin görüşlerinizi bilmeyi hedefleyen bir anket üzerinde çalışıyor.

İsminizi yada herhangi kişisel bir bilgi zikretmenize gerek yoktur. Vereceğiniz bilgiler de bilimsel araştırma amaçları için gizlilik altında olacaktır.

bizimle işbirliği yaptığınız için teşekkür ederiz..

Bilimsel araştırma grubu

Mekke bölgesinin geliştirme kurumu

Danışma için:

053191151-0114624229

waleed@asbar.com

Anket no	
Bilgileri toplayan	
Ülke	
Tarih	1437 h (2016 M) /

Birinci olarak: ana bilgiler**1- yaş:**

18 den 29 a kadar ☐ 30 dan 39 a kadar ☐ 40 ten 49 a kadar ☐
 50 den 59a kadar ☐ 60 ve usti ☐

2- cinsiyet:

Erkek ☐ kız ☐

3- Geçen üç yıl esnasında umreye gitme sayısı:

Umreye önce gitmedim ☐ Birinci kez ☐ ikinci kez ☐ üç kereden fazla ☐

4- yıl esnasında umreye gitme sayısı:

Umreye gitmedim ☐ Birinci kez ☐ ikinci kez ☐ üç kereden fazla ☐

5- önce hacca gittiniz mi?

Evet ☐ Hayır ☐

6-Umreye gitme aracı:

Uçak ☐ vapur ☐ arapa ☐
 otobüs ☐ Bir araçtan fazla ☐ diğer ☐

7- Umreye gittiğiniz yer :

Krallık içinde ☐ krallık dışında ☐

8- krallıkta tanıdığınız yada akrabanız var mı:

Evet ☐ hayır ☐

9- Mekke’de ikamet yeri:

Özel konut (Akrabalar/arkadaşlar) ☐ Umre işleri bürosunun yurdu ☐ otel ☐
 Ben seyyarım (konuta ihtiyacım yok) ☐ diğer ☐

10- sosyal durumu:

Bekar ☐ evli ☐ boşanmış ☐ dul ☐

11- öğrenim seviyesi:

İlk okul ☐ lise ☐ üniversiteli ☐ üniversite üstü ☐

12- şimdiki yapıyor olduğunuz iş türü:

Esnaf ☐ devlet memuru ☐ özel sektör ☐ serbest iş ☐
 emekli ☐ evhanımı ☐ öğrenci ☐ iş yapmıyorum ☐

13- Umreye nasıl gittiniz?

Tek olarak ☐ Umre işleri bürosu ile ☐

14- aylık maaş ortalaması (ülkendeki yaşam seviyesine göre):

Fena değil ☐ orta ☐ yüksek ☐

15- Umredeyken Mekke-i Mükerrreme’de geçirdiğiniz süre

Bir gün ☐ bir iki gün ☐ iki üç gün ☐ üç günden fazla ☐

İkinci olarak: verilen hizmetler kalitesi hakkındaki görüşleriniz:

Aşağıda tüm Umrecilere verilen hizmetler listesidir. Lütfen (1 den 7 e kadar) ölçüsünde her hizmeti değerlendiriniz. 1 rakamı zayıf 7 rakamı ise süper demektir.

seri	Verilen hizmet	1	2	3	4	5	6	7
		zayıf						süper
16	Umre ile ilgili Kayıtlama ve sözleşme işlemleri							
17	Umre işlerinin Bürosu							
18	Giriş limanında karşılamak							
19	Krallığa resmi giriş işlemleri							
20	Valizler almak							
21	Mekke girişlerinde kontrol işleri							
22	Sağlık hizmetleri ve ilk yardım							
23	Mekke'de temizlik							
24	Mekke'deki trafik seyri							
25	Mekke girişlerindeki ulaşım hizmetleri							
26	Kayıt yeri ile haram bölgesi arasında Mekke'de ulaşım hizmetleri							
27	Mekke'de rehberlik hizmetleri							
28	Mekke'de Haram'a ulaşmak ile ilgili panolar							
29	Konutta hizmet verenlerin davranışları							
30	Mekke'de eseri ve kutsal yerlerde rehberlik hizmetleri (Nur Dağı, Arafat, Mina)							
31	Lokantalar (yiyecek ve içecekler)							
32	Mekke'de trafik seyri							
33	Banka ve döviz hizmeti							
34	CepTelefon ve sabit hat hizmeti							
35	İnternet hizmeti							

	Verilen hizmet	1	2	3	4	5	6	7
seri		zayıf	←————→					süper
36	Mekke'de polislerin davranışları ve performansları							
37	Güven hizmetleri							
38	Hac ve Umre Bakanlığının Hizmetleri							
39	İzcilik / gönüllü hizmetler							
40	Mescidi haram kapılarından giriş ve çıkış düzenlenmesi							
41	Zemzem suyu hizmetleri							
42	Mescidi Haram alanında emanet hizmetleri							
43	Mescidi haram içindeki hizmetler							
44	Suudi arabistan'da medya hizmetleri							
45	Mekke'deki su yerleri							
46	Mescidi haram'a yakın ve Mekke'deki tuvaletler							
47	Alışveriş ve hediye yerleri							

Üçüncü olarak: memnuniyet:

Umre ibadetleri yaparken size verilen hizmetler hakkındaki memnuniyetinizi nasıl vasıflandırırsınız? (kastedilen, bu hizmetler hakkındaki genel hissettiğiniz)

Seri	Verilen hizmetler	Verilen hizmetlerin seviyesini değerlendirme				
		Çok memnunum	memnunum	görüşüm yok	Memnun değilim	Hiç memnun değilim
48	Kralığa giriş ve yolculuk işlemleri					
49	Umre işlerinin bürosu					
50	Sağlık hizmetler sektörü					
51	Genel temizlik					
52	Konut hizmetleri					
53	Lokanta hizmetleri					
54	Mekke'de ulaşım hizmetleri					
55	İnternet ve iletişim hizmetleri					
56	Hamal kurumu					
57	Banka ve döviz hizmetleri					
58	Polis ve güvenlik hizmeti					
59	Bilgilendirme hizmeti					
60	Gönüllü işler hizmeti					
61	Mescidi haram içindeki hizmetler					

Dördüncü olarak: öncelikler:

Gelecek beş yılda umre ibadetlerinin daha kolay bir şekilde yapılması için sizce ilgilenmesi gereken öncelikler nelerdir? (1 rakamı çok önemli 6 rakamı ise az önemli demektir).

seri	Verilen hizmetler	Öncelikler sıralanması					
		1	2	3	4	5	6
62	Umre işlerinin Bürosu hizmetleri						
63	Ulaşım hizmetleri						
64	Kamu servisleri (temizlik , su, tuvaletler)						
65	Kutsal Yerler						
66	Geçim hizmetleri						

Beşinci olarak: süre:

- Aşağıda geçirdiğiniz süre nasıldı?

seri	İşlem	hızlı	Uygun	yavaş
67	Giriş kapısındaki pasaport ve gümrük işlemleri			
68	Valizleri almak			
69	Havalimanından Mekke'deki konuta kadar yolculuk			
70	Konuta giriş yapma işlemleri			
71	Tavaf ve say			

Altıncı olarak: genel değerlendirme:

72- Umredeyken size verilen hizmetlerin seviyesini nasıl değerlendirebilirsiniz?

Mükemmel ☐ çok iyi ☐ iyi ☐
kötü ☐ Çok kötü ☐

73- krallığa gelmeden önce umrecilere verilen hizmetler hakkındaki görüşleriniz ile krallığa geldikten sonra gördüğünüz hizmetler seviyesi arasındaki fark:

Sandığım gibi ☐ sandığımdan daha iyi ☐ sandığımdan daha kötü ☐

74-Ülkedeki gelir seviyesine göre umre masrafları sence nasıl ?

Pahalı ☐ uygun ☐ ucuz ☐

Yedinci olarak : hizmetlerin geleceği:

75- umreci kardeşim.. Umrenin ibadetlerinin daha kolay bir şekilde yapılması için yapılması gereken hakkındaki görüşlerinizi yazmaya şu fakrayı bitakıyoruz:

.....

.....

.....

76- Bu yılda umrede en güzel ve en iyi hatıranız:

.....

.....

.....

77- bu yılda umrenin ibadetlerini yaparken gördüğünüz en kötü şey:

.....

.....

.....

78- mekkede ve umrenin yapıldığı yerlerde hizmet veren kurumlara öğüt vermek fırsatınız olursa ne diyebilirsiniz?

.....

.....

.....

Yine teşekkürlerimizi sunuyoruz

bütün salih amellerinizi kabul etsin

Во имя Аллаха милостивого милосердного

ОПРОС

Братья и сестры Мутамирин (совершающие малое паломничество (Умра)):

Ас-саляму алейкум ва рахматуллахи ва баракатуху! (Мир вам, милость Аллаха и Его благословение!)

Слава Аллаху, что с Его помощью смогли совершить Умру (малое паломничество) и просим всевышнего принять ваше Умру и чтобы вывернулись к себе целыми освобожденными от грехов.

Братья и сестры Мутамирин Правление по развитию региона Священной Мекки проводит научную работу для ознакомления с вашими идеями о представленных услуг рядом организаций, которые обслуживают мутамирин (посетителей священных мест).

Ваше сотрудничество с нами в заполнении этого опроса поможет соответствующим органам в развитии тех услуг по Хаджу и умры, которые они предоставляют Вам.

В опросе нет необходимости упомянуть ваше имя или другие специальные сведения, указывающие на вашу личность. Все ваши данные будут сохранены в секретном формате для научных целей.

Выражаем Вам благодарность и уважение за сотрудничество и помощь.

Группа научного исследования
Правление по развитию региона священной Мекки

Контакты: 0531911151 – 0114624229
waleed@asbar.com

Номер опроса	
Коллектор данных	
Группа	
Дата заполнения опроса	/ / 1437 х. (2016 г.)

Первая часть: Основные сведения:

1. Возраст:

- ☐ От 18 до 29 лет, ☐ от 30 до 39 лет, ☐ от 40 до 49 лет
☐ от 50 до 59 лет, ☐ от 60 лет и более

2. Род: ☐ мужской ☐ женский**3. Количество совершений Умры за последние три года:**

- ☐ не совершил умру, ☐ первый раз ☐ второй раз ☐ больше 3-х раз.

4. Количество совершений Умры в этом году:

- ☐ не совершил Умру, ☐ один раз, ☐ два раза, ☐ более трех раз

5. совершили ли вы фаридаг Хадж?

- ☐ да, ☐ нет

6. вид транспорта въезда для совершения Умры:

- ☐ самолет ☐ пароход ☐ машина
☐ автобус ☐ более одного вида транспорта ☐ другое (назвать)

7. откуда приехали :

- ☐ изнутри Королевства (какой город)
☐ извне Королевства (какая страна).....

8. Есть ли у вас знакомые или родственники в Королевстве:

- ☐ да ☐ нет

9. место проживания в Мекке:

- ☐ частное жилье (родственники/друзья) ☐ жилье по линии организации дел Хаджа
☐ гостиница ☐ я путешественник (не нуждаюсь в месте проживания)
☐ другое (назвать):.....

10. семейное положение:

- ☐ не женат (не замужем) ☐ женат (замужем) ☐ разведен/разведенная
☐ вдовец/вдова

11. ваше последнее образование:

- ☐ начальное или ниже ☐ полное среднее ☐ высшее образование
☐ высшее университетского образования

12. настоящая профессия:

- ☐ профессиональное ☐ госсектор ☐ частный сектор ☐ бизнес
☐ пенсионер ☐ домохозяйка ☐ студент ☐ не работает ☐ другое....

13.я приехал в Умру:

- ☐ один самостоятельно, ☐ посредством организации/компании по обслуживанию Умры.

14. средний ежемесячный доход (по нормам своей страны):

☐ удовлетворительно ☐ среднее ☐ высокое

15. срок нахождения в священной Мекке с начала совершения Умры:

☐ менее одного дня, ☐ от 1 до 2 дней, ☐ от 2 до 3 дней, ☐ более 3 дней

Вторая часть: оценка качества услуг:

- Здесь приведен ряд услуг, предоставленных паломникам (посетителям Байту Аллаха аль-Харам). Просим вас оценить каждую услугу по баллам (от 1 до 7), где цифра 7 означает – отлично, а 1 – слабо

№	Вид услуг	1	2	3	4	5	6	7	Не подходит
		слабо						отлично	
16	Процедура регистрации и контракта для Умры								
17	Организация/компания Умры и визита								
18	Встреча при въезде (воздушно/сухопутно/морской)								
19	Официальная процедура въезда в Королевстве (паспорта и таможня)								
20	Процедура сдачи багажа								
21	Процедура проверки и распределения при въездах в священную Мекку								
22	Медицинское обслуживание и скорая помощь								
23	Чистота в священной Мекке								
24	Транспортное движение в священной Мекке								
25	Услуги при блокпостах у въездах в Мекку								
26	Услуги автобусов в священной Мекке, передвигавшихся между блокпостами и ал-Харам								
27	Услуги руководства и направления к местам в Мекке								
28	Указатели на улицах о приезде в Мекку к ал-Хараму								
29	Обращение и поведение обслуживающего персонала по жилью								
30	Туристические путешествия по священным и историческим местам в Мекке (гора аль-Нур, Арафат и Муна)								
31	Бытие (питание и питье)								
32	Транспортное движение в Мекке								
33	Банки и услуги обмена валют								
34	Телефонные услуги (фиксированные и мобильные)								
35	Интернет услуги								
36	сотрудники безопасности в Мекке								
37	Безопасность и охрана								
38	Услуги министерства Хаджа и								

№	Вид услуг	1	2	3	4	5	6	7	Не подходит
		слабо						отлично	
	Умры								
39	Скауты / и волонтерские услуги								
40	Организация въезда и выезда из ал-Харама								
41	Услуги по обеспечению воды зам-зам								
42	Услуги хранения вещей на площадях ал-Харама								
43	Услуги внутри туалетов священного ал-Харама								
44	Услуги саудовской информации								
45	Обеспечение воды в Мекке								
46	Присутствие туалетов в священной Мекке и около ал-Харама								
47	Присутствие мест покупок и подарков								

Третья часть: Довольство:

- Как описываешь ваше довольство об уровне услуг, предоставленных вам во время совершения Умры? (имеется в виду ваше общее чувство о тех услугах):

№	Вид услуги	Оценка уровня предоставленных услуг					Не подходит
		Очень доволен	доволен	Не имею мнения	Не доволен	Совсем не доволен	
48	Процедуры поездки и въезда в Королевство						
49	Организация/компания по Умре и визитам						
50	Секторы санитарных услуг						
51	Общая чистота						
52	Услуги выделения жилья и помещения в них						
53	Сектор бытовых услуг (питание и питье)						
54	Услуги транспорта в Мекке и священных мест						
55	Услуги связи и интернета						
56	Рынки и магазины						
57	Обслуживание банков и обмена валют						
58	Услуги безопасности						
59	Просветительские услуги						
60	Услуги волонтерских работ						
61	Туалеты в ал-Харам ал-Макки						

Четвертая часть: приоритеты:

- Каким приоритетам нужно уделить внимание со стороны соответствующих органов для облегчения процедуры Умры за следующие 5 лет? (просьба написать их по порядку, где цифра 1 означает наиболее важные, а 5 наименее важные).

№	Вид услуг	Порядок приоритетов					Не подходит
		1	2	3	4	5	
62	Услуги организации/компании по Умре и визитам						
63	Услуги транспорта						
64	Помещение общественных услуг (чистота, вода, туалеты)						
65	Исторические места						
66	Услуги парковки задержания машин						

Пятая часть: период времени

- Как вы думаете, на счет продолжительность времени, которую вы тратили на каждую из нижеследующих услугу?

№	Мероприятие	быстро	нормально	медленно	Не подходит
67	Процедуры паспортов и таможи при въезде для Умры				
68	Получение багажа				
69	Поездка из аэропорта к месту проживания в священной Мекке				
70	Процедура получения жилья				
71	Таваф и Са'и				

Шестая часть: Общая оценка:

72- Как вы оцениваете в целом уровень услуг, предоставленных вам во время периода Умры?

- ☐ отлично ☐ очень хорошо ☐ хорошо ☐ слабо ☐ очень слабое

73- Сравнивая уровень обслуживания паломников в священной Мекке, которые вы увидели в этом году во время совершения Умры с вашими представлениями до приезда в Королевство, что вы скажете об этом?

- ☐ как я и представил ☐ лучше, чем я ожидал ☐ хуже, чем я ожидал

74- как описываете общие расходы на Умру по сравнению с вашим доходом в вашей стране?

- ☐ большие ☐ приемлемые ☐ низкие

Седьмая часть: Перспективы услуг:

75 – братья и сестры Мутамирин:

Просим вас изложить на этой странице ваши пожелания о том, какими должны быть в будущем услуги для облегчения совершения процедуры Умры:

.....

.....

.....

.....

76 – какое лучшее ваше воспоминание о периоде Умры в этом году?

.....

.....

.....

.....

77 – Что самое худшее, которое вы встретили во время совершения процедуры Умры в этом году?

.....

.....

.....

.....

78- Если бы просили вас выказать совет тем, кто обслуживает Мутамирин в священной Мекке и священных местах, то что бы вы сказали?

.....

.....

.....

.....

СПАСИБО ВАМ ЗА ВНИМАНИЕ

И пусть Аллах примет ваши праведные деяния

奉至仁至慈的真主之名 调查

副朝者: 女生/先生

打呼色兰以后:

首先欢迎光临来麦加, 希望安拉接到你们的副朝, 祝你们出入平安和一路平安。

所有做副朝人们:

麦加省的开展局举办一项科学的研究, 目的是知道你们的看法对于你们收到的服务。

注意:不用说出你们的名字或着什么自私的信息可能表达你们的性格, 你们写出的消息一定是秘密的, 这些消息只用在这项科学的研究上。

非常感谢你们的帮助 科学研究的小组

麦加省的开展局

进行咨询服务:

0531911151 – 0114624229

waleed@askbar.com

调查的号码	
收集信息的人	
组的号码/名字	
国家	
日期 2016(1437)年/..月 /..日	

一：基本的信息

1. 您的年龄：

- ☐ 18 岁～29 岁 ☐ 30 岁～39 岁 ☐ 40 岁～49 岁 ☐ 50 岁～59 岁 ☐ 超过 60 岁

2. 您的性别：

- ☐ 男的 ☐ 女的

3. 最近三年您来做副朝的数次：

- ☐ 没有 ☐ 一次 ☐ 两次 ☐ 超过三次

4. 今年您来做副朝的数次？

- ☐ 没有 ☐ 一次 ☐ 两次 ☐ 超过三次

5. 您有过受戒的机会吗？

- ☐ 有 ☐ 没有

6. 您来麦加的运输

- ☐ 空运
☐ 载运
☐ 航运
☐ 汽车
☐ 更多输运

7. 您来自的地方：

- ☐ 沙特内（请你写城市
的名字） ☐ 沙特外(请你写
股价的名字)

8. 沙特里您有什么认识的人还是亲属的人？

- ☐ 有 ☐ 没有

9. 麦加住的地方

- ☐ 民房 ☐ 公司的住房 ☐ 旅馆 ☐ 不需要房子 ☐ 别的
(说明)

10. 教育水平

- ☐ 小学/小学下 ☐ 中等/中等下 ☐ 毕业/文凭 ☐ 研究生

11. 活期的职业

- ☐ 技术员 ☐ 政府职业 ☐ 自私职业
☐ 自在职业 ☐ 退休人 ☐ 主妇（女生们）
☐ 学生
☐ 失业
☐ 别的

12 身价

☐ 单身 ☐ 已婚 ☐ 离独 ☐ 寡

13.来做副朝:

☐ 一个人 (独立) ☐ 由公司/有副朝公司服务

14. 月薪的平均 (按照您的国家生活的水平)

☐ 足够 ☐ 平平 ☐ 高

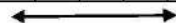
15.您过度长时间做副朝:

☐ 一天下 ☐ 一天~两天 ☐ 两天~三天 ☐ 超过三天

二: 按照服务的品质说明你的看法:

下面的统计表有一些做副朝人的收到的服务, 注意: (以一~七为单位评价服务的品质)

(七)表示服务品质的水平是非常好,(一)表示服务品质的水平是低级的。

循序 号码	服务	一	二	三	四	五	六	七	没有任何标准
		低级的							非常好
16.	副朝的注册的手续								
17.	副朝公司/副朝结构								
18.	进去门口招待手续的水平 (空运 / 航运 / 陆地)								
19.	入境和海关手续的水平								
20.	收存旅行袋的手续水平								
21.	公费医疗和 救护服务								
22.	麦加的住房								
23.	麦加的传输服务								
24.	麦加门口车站服务的水平								
25.	麦加大清真寺和这站之间传输服务的水平								
26.	咨询和指导服务的水平								
27.	路牌一去到麦加大清真寺 (Haram)								
28.	服务供应者行为的水平								
29.	旅游服务的水平向圣地和名胜古迹地区								
30.	光之山 (米娜-阿拉法特)								
31.	活的情况 (饮食)								
32.	银行/银行服务								
33.	电话服务 (固定电话-手机)								
34.	因特网提供商								
35.	麦加保安员的待遇和安保和安全								

36.	正朝和副朝部的服务								
37.	提供消息，教导，意识								
38.	侦查队和 意愿者服务								
39.	麦加的进去和出门的服务								
40.	麦加的水								
41.	麦加里保存私人财物的服务水平								
42.	麦加大清真寺里的服务								
43.	沙特媒体服务								
44.	麦加里提供水的水平								
45.	麦加的厕所和大清真寺邻近的厕所的服务水平								
46.	麦加的购物和买礼物的地方								

三: 觉得满足:

按照您收到的服务，请您形容你的满足的水平是什么? (比如：您的感情对每项服务)

循序 号码		评价服务的水平				
		十分满足	满足	没有 看法	差不多 满足	不满足
47.	沙特国家的旅行并去进的手续					
48.	副朝公司/机构					
49.	卫生服务机构					
50.	公共卫生					
51.	住房的水平					
52.	饭馆服务 (饭菜和饮食)					
53.	麦加公共输运					
54.	通讯和上网的服务					
55.	公共市场					
56.	银行和银行服务					
57.	安全服务					
58.	传播意识的服务					
59.	志愿者的服务					
60.	麦加里面的服务和设备					

四: 心里轻重事情的顺序:

按照你的看法, 副朝功课五年以后, 以越来越容易, 有什么事情需要相关的沙特国家政府方面的重视? 对您自己的看法请安排下来的号码。注意 (一) 号表示最重要的事情。

循序	设备	评价设备的水平				
		按照最重要的到不太重要的事情安排号码				
61.	副朝公司服务	一	二	三	四	五
62.	交通和通讯设备					
63.	公共设备					
64.	住房设备(干净, 水和厕所)					
65.	名胜古迹					
66.	预约大众运输的服务					

五时间:

关于做下来的手续, 对以经过的时间有什么看法?

循序 号码	手续	快	适合	慢
67.	沙特国家的进去正式的手续 (查验护照 和 海关的办公室) (外国的朝觐者)			
68.	接受旅行袋			
69.	从机场的旅游到麦加的住房			
70.	住房设备			
71.	租房的手续			
72.	Tawaf and Sa'ye(运动并奔走)			

六: 公共评价

73. 大凡, 您的评价对收到的副朝的服务:

☐ 十分好 ☐ 好 ☐ 不好 ☐ 很不好

74. 您来到麦加以前对副朝工程的服务/服务比来到以后有什么看法?

☐ 一如所料 ☐ 比我预期过的事情更好 ☐ 比我预期过的事情更坏

75. 怎么形容朝觐的费用比您的国家生活薪水的水平?

☐ 高 ☐ 适合 ☐ 低

七: 服务的将来水平:

副朝者: 男生/女生

下来的空行是您的为了表示: 您要下来的期望以把副朝的工程更容易:

.....
.....
.....

76. 今年通过副朝的时间您的最好的记忆是什么? :

.....
.....
.....

77. : 今年通过副朝的时间, 您的最不好发生的事情是什么?

.....
.....
.....

78. 如果您有机会劝告麦加和圣地的提供服务的方面,想说什么?

.....
.....
.....

谢谢(色兰)

ملحق رقم (6) فهرس الجداول والأشكال البيانية

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
27	جدول رقم (1-1): حجم المعتمدين في السنوات الخمس الأخيرة
39	جدول رقم (2-1): المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج شرق آسيا
39	جدول رقم (3-1): المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج جنوب آسيا
40	جدول رقم (4-1): المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج الدولة العربية
41	جدول رقم (5-1): المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج أفريقيا غير العربية
41	جدول رقم (6-1): المؤسسة الأهلية لمطوفي حُجَّاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا
42	جدول رقم (7-1): حُجَّاج الداخل السعوديون
44	جدول رقم (8-1): توزيع عينة السعوديين على الفئات العمرية
44	جدول رقم (9-1): توزيع عينة غير السعوديين على الفئات العمرية
45	جدول رقم (10-1): العدد الفعلي للاستبانات الصالحة من عينة الأهالي والسكان
102	جدول رقم (1-2): توزيع العينة حسب الجنسية
104	جدول رقم (2-2): توزيع العينة حسب المنطقة الجغرافية
105	جدول رقم (3-2): توزيع العينة حسب الجنس
106	جدول رقم (4-2): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
107	جدول رقم (5-2): توزيع العينة حسب الدخل الشهري
108	جدول رقم (6-2): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية
109	جدول رقم (7-2): توزيع العينة حسب نوع العمل الحالي
111	جدول رقم (8-2): توزيع العينة حسب العمر
112	جدول رقم (9-2): وجود معارف أو أقارب في المملكة
113	جدول رقم (10-2): عدد مرات الحج
115	جدول رقم (11-2): علاقة مرات الحج بالمنطقة
116	جدول رقم (12-2): جهة القدوم
117	جدول رقم (13-2): وسيلة القدوم للحج
118	جدول رقم (14-2): مكان الإقامة في مكة المكرمة
119	جدول رقم (15-2): مدة الإقامة في المملكة

الصفحة	الجدول
120	جدول رقم (2-16): مدة الإقامة في مكة المكرمة
121	جدول رقم (2-17): تكاليف الحج
122	جدول رقم (2-18): العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وتكلفة الحج
125-123	جدول رقم (2-19): تقييم جودة الخدمات
127	جدول رقم (2-20): علاقة منطقة الحاج الجغرافية بخدمات ما قبل الحج
128	جدول رقم (2-21): علاقة منطقة الحاج الجغرافية بخدمات الصحة والمياه والنظافة
129	جدول رقم (2-22): علاقة منطقة الحاج الجغرافية بخدمات الإقامة والتنقل والطعام
130	جدول رقم (2-23): علاقة منطقة الحاج الجغرافية بالتعامل والتوعية
132	جدول رقم (2-24): علاقة منطقة الحاج الجغرافية بالتنظيم والخدمات العامة
134-133	جدول رقم (2-25): مدى رضا الحجاج عن قطاعات الخدمات
136-135	جدول رقم (2-26): العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى الرضا من قطاع تقديم الخدمة
137	جدول رقم (2-27): تقييم مدة زمن تقديم الخدمة
139	جدول رقم (2-28): العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية وزمن تقديم الخدمة
140	جدول رقم (2-29): أولويات التطوير
141	جدول رقم (2-30): تقييم مستوى الخدمة العام
142	جدول رقم (2-31): العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية ومستوى الخدمة
143	جدول رقم (2-32): الشعور حول مستوى الخدمات
144	جدول رقم (2-33): العلاقة بين منطقة الحاج الجغرافية والشعور
145	جدول رقم (2-34): أفضل ذكرى تحملها من الحج
146	جدول رقم (2-35): أسوأ شيء واجهته خلال الحج
147	جدول رقم (2-36): مجالات التطوير المستقبلية
148	جدول (2-37): النصيحة التي قدمها الحجاج
152	جدول رقم (2-38): توزيع عينة المعتمرين على مناطق العالم
153	جدول رقم (2-19): توزيع عينة المعتمرين حسب الجنس
154	جدول رقم (2-40): توزيع عينة المعتمرين حسب المؤهل التعليمي

الصفحة	الجدول
155	جدول رقم (2-41): توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب متوسط الدخل
156	جدول رقم (2-42): توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب الحالة الاجتماعية
157	جدول رقم (2-43): توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب نوع العمل
158	جدول رقم (2-44): توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب العمر
159	جدول رقم (2-45): توزيع عينة المُعتمِرِينَ حسب وجود أقارب ومعارف لهم بالمملكة
160	جدول رقم (2-46): عدد مرات العمرة السابقة
161	جدول رقم (2-47): أداء فريضة الحج قبل هذه العمرة
161	جدول رقم (2-48): وسيلة القدوم للعمرة
162	جدول رقم (2-49): جهة القدوم للعمرة
162	جدول رقم (2-50): مكان إقامة المُعتمِرِينَ
163	جدول رقم (2-51): طريقة القدوم للعمرة
163	جدول رقم (2-52): مدة إقامة المُعتمِرِينَ في مكة
164	جدول رقم (2-53): تقدير المُعتمِرِينَ لتكاليف العمرة
166-165	جدول رقم (2-54): تقييم مستوى جودة الخدمة
171-169	جدول رقم (2-55): منطقة المُعتمِر الجغرافية وتقييم مستوى جودة الخدمة
172	جدول رقم (2-56): الرضا عن قطاع تقديم الخدمة
176-175	جدول رقم (2-57): علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بالرضا
177	جدول رقم (2-58): تقييم مدة تقديم الخدمة
178	جدول رقم (2-59): علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية وتقييم مدة تقديم الخدمة
179	جدول رقم (2-60): أولويات التطوير المرغوبة
180	جدول رقم (2-62): علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بأولويات التطوير المرغوبة
181	جدول رقم (2-63): التقييم العام لمستوى الخدمات
182	جدول رقم (2-64): علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بالتقييم العام
183	جدول رقم (2-65): الشعور بعد تجربة العمرة
184	جدول رقم (2-66): علاقة منطقة المُعتمِر الجغرافية بشعور التوقع
185	جدول رقم (2-67): ذكرى العمرة الإيجابية

الصفحة	الجدول
186	جدول رقم (2-68): ذكرى العمرة السلبية
187	جدول رقم (2-69): التطلعات المستقبلية
188	جدول رقم (2-70): النصائح المقترحة
192	جدول رقم (2-71): توزيع العينة حسب الجنسية
193	جدول رقم (2-72): توزيع العينة حسب الجنس
194	جدول رقم (2-73): توزيع العينة حسب العمر
195	جدول رقم (2-74): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية
196	جدول رقم (2-75): توزيع العينة حسب التأهيل العملي
197	جدول رقم (2-76): توزيع العينة حسب طبيعة العمل
198	جدول رقم (2-77): توزيع العينة حسب الدخل الشهري
199	جدول رقم (2-78): توزيع العينة حسب نمط الحي
200	جدول رقم (2-79): توزيع العينة حسب حيازة السكن
201	جدول رقم (2-80): توزيع العينة حسب أفراد الأسرة
202	جدول رقم (2-81): مدى متابعة الشأن العام
203	جدول رقم (2-82): وسائل متابعة الشأن العام
206-204	جدول رقم (2-83): تقييم مستوى الخدمات
207	جدول رقم (2-84): نمط الحي وخدمات الحي والبلدية
208	جدول رقم (2-85): نمط الحي والخدمات الصحية والطبية
208	جدول رقم (2-86): نمط الحي وخدمات السير والنقل
209	جدول رقم (2-87): نمط الحي وخدمات المسجد الحرام
209	جدول رقم (2-88): نمط الحي والمساكن والاتصالات والإنترنت
210	جدول رقم (2-89): نمط الحي والمطاعم والأسواق والترفيه
210	جدول رقم (2-90): نمط الحي والخدمات الأخرى
211	جدول رقم (2-91): العمر وخدمات الحي والبلدية
212	جدول رقم (2-92): العمر والخدمات الصحية والطبية
2012	جدول رقم (2-93): العمر وخدمات السير والنقل
213	جدول رقم (2-94): العمر والمسجد الحرام
213	جدول رقم (2-95): العمر المساكن والاتصالات والإنترنت

الصفحة	الجدول
214	جدول رقم (2-96): العمر والمطاعم والأسواق والترفيه
214	جدول رقم (2-97): العمر وخدمات أخرى
215	جدول رقم (2-98): متوسط الدخل وخدمات الحي والبلدية
216	جدول رقم (2-99): متوسط الدخل والخدمات الصحية والطبية
216	جدول رقم (2-100): متوسط الدخل وخدمات السير والنقل
217	جدول رقم (2-101): متوسط الدخل والمسجد الحرام
217	جدول رقم (2-102): متوسط الدخل والمساكن والاتصالات والإنترنت
218	جدول رقم (2-103): متوسط الدخل والمطاعم والأسواق والترفيه
218	جدول رقم (2-104): متوسط الدخل وخدمات أخرى
220-219	جدول رقم (2-105): مدى رضا أهالي وسكان مكة المكرمة عن قطاعات الخدمات
221	جدول رقم (2-106): علاقة نمط الحي السكني بمستوى الرضا
223-222	جدول رقم (2-107): علاقة الدخل بمستوى الرضا
224	جدول رقم (2-108): فائدة المشروعات التطويرية
225	جدول رقم (2-109): مقارنة مدينة مكة بالمدن الأخرى
226	جدول رقم (2-110): مستوى المعيشة في مدينة مكة المكرمة
227	جدول رقم (2-111): أكثر الموضوعات مضايقة للناس
228	جدول رقم (2-112): الإعجاب بما في مدينة مكة المكرمة
229	جدول رقم (2-113): المشروعات المرغوب في تطويرها
231-230	جدول رقم (2-114): التوصية

فهرس الأشكال البيانية

الصفحة	الشكل
26	شكل رقم (1-1): حجم حُجَّاج عام 1437هـ
103	شكل رقم (1-2): توزيع العينة حسب الجنسية
104	شكل رقم (2-2): توزيع العينة حسب المنطقة الجغرافية
105	شكل رقم (3-2): توزيع العينة حسب الجنس
106	شكل رقم (4-2): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
107	شكل رقم (5-2): توزيع العينة حسب الدخل الشهري
108	شكل رقم (6-2): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية
110	شكل رقم (7-2): توزيع العينة حسب نوع العمل الحالي
111	شكل رقم (8-2): توزيع العينة حسب العمر
112	شكل رقم (9-2): وجود معارف أو أقارب في المملكة
113	شكل رقم (10-2): عدد مرات الحج
115	شكل رقم (11-2): علاقة مرات الحج بالمنطقة
116	شكل رقم (12-2): جهة القدوم
117	شكل رقم (13-2): وسيلة القدوم للحج
118	شكل رقم (14-2): مكان الإقامة في مكة المكرمة
119	شكل رقم (15-2): الإقامة في المملكة
120	شكل رقم (16-2): مدة الإقامة في مكة المكرمة
121	شكل رقم (17-2): تكاليف الحج
152	شكل رقم (18-2): توزيع عينة المُعتمرين على مناطق العالم
153	شكل رقم (2-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب الجنس
154	شكل رقم (20-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب المؤهل التعليمي
155	شكل رقم (21-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب متوسط الدخل
156	شكل رقم (22-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب الحالة الاجتماعية
157	شكل رقم (23-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب نوع العمل
158	شكل رقم (24-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب العمر
159	شكل رقم (25-2): توزيع عينة المُعتمرين حسب وجود أقارب ومعارف لهم بالمملكة

الصفحة	الشكل
164	شكل رقم (26-2): تقدير المُعتمدين لتكاليف العمرة
183	شكل رقم (27-2): الشعور بعد تجربة العمرة
186	شكل رقم (28-2): ذكرى العمرة السلبية
192	شكل رقم (29-2): توزيع العينة حسب الجنسية
193	شكل رقم (30-2): توزيع العينة حسب الجنس
194	شكل رقم (31-2): توزيع العينة حسب العمر
195	شكل رقم (32-2): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية
196	شكل رقم (33-2): توزيع العينة حسب التأهيل العملي
198	شكل رقم (34-2): توزيع العينة حسب الدخل الشهري
199	شكل رقم (35-2): توزيع العينة حسب نمط الحي
201	شكل رقم (36-2): توزيع العينة حسب أفراد الأسرة

