

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

٨٧

تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات

إعداد

د. جمال رشيد الكحلوت

ربيع أول ١٤٢٢هـ

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء و المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد

إنه لمن دواعي سروري أن أعرب لمعالي مدير جامعة أم القرى عن عظيم شكري وبالف تقدير لي لما يبذله من تشجيع مستمر ودعم و تواصل للإرتقاء بأبحاث الحج والعمرة كما وكيفاً لتكون فائدة في مضمونها مجزية في تطبيقها كي تساهم في شرف الخدمة لضيوف الرحمن، كما يسعدني أن أتقدم بخالص شكري لسعادة الدكتور أسامة بن فضل البار عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج لتابعته المستمرة وإشرافه المتواصل مما كان له الفضل الاكبر في انجاز هذه الدراسة التي تعتبر الأولى من نوعها والتي تجرى للتعرف على آثار نظام العمرة الجديد على كل من المعتمرين ومقدمي الخدمات في مكة المكرمة. كما أخص بالشكر أيضاً جميع الطلاب الذين عملوا في جمع بيانات الدراسة من المعتمرين ومن شركات ومؤسسات العمرة وإدخالها في الحاسب الآلي.

وفقنا الله جميعاً لما يحبه ويرضاه

الباحث

المحتويات

٥	الباب الأول: مقدمة
٥	١-١ استهلال
٥	٢-١ ملخص مشروع الدراسة
٦	٣-١ أهداف الدراسة
٦	٤-١ أدبيات الدراسة
٧	٥-١ تصميم البحث والعمل الميداني
٨	الباب الثاني: تحليل بيانات المعتمرين
٨	١-٢ مقدمة
٨	٢-٢ جنسيات عينة الدراسة
٩	٣-٢ توزيع الجنس لعينة الدراسة
١١	٤-٢ العمر
١١	٥-٢ المستوى التعليمي
١٢	٦-٢ مجال العمل
١٢	٧-٢ مكان الإقامة في الوطن الأصلي
١٣	٨-٢ الأسرة المصاحبة للمعتمر
١٣	٩-٢ طريقة القدوم إلى مكة المكرمة
١٣	١٠-٢ عدد مرات العمرة السابقة
١٤	١١-٢ اللغة الأم واللغات الأخرى التي يجيدها المعتمر
١٥	١٢-٢ تأشيرة الدخول للقادم من خارج المملكة
١٥	١-١٢-٢ نوع تأشيرة الدخول
١٥	٢-١٢-٢ عدد أيام تأشيرة الدخول
١٦	٣-١٢-٢ الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة
١٦	٤-١٢-٢ مدى سهولة إجراءات الحصول على التأشيرة
١٦	٥-١٢-٢ عدد أيام الزيارة للمملكة والمتفق فيها مع الحملة
١٧	١٣-٢ إجراءات الحصول على التأشيرة
١٨	١٤-٢ طريقة القدوم للمملكة ووسيلة النقل
٢٠	١٥-٢ إطلاع المعتمر على معلومات سياحية عن المملكة ومصدرها
٢١	١٦-٢ رغبة المعتمر بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة
٢٢	١٧-٢ إسم ومقر شركة العمرة في بلد المعتمر

- ٢٥ _____ إسم ومقر شركة العمرة في المملكة والحي السكني
- ٢٨ _____ المصاريف المالية لرحلة المعتمر إلى المملكة
- ٣٠ _____ زيارة المعتمر للمدينة المنورة
- ٣٢ _____ قيام المعتمر بجولة على المناطق التاريخية في مكة والمدينة
- ٣٢ _____ لماذا أتى المعتمر في مثل هذا الوقت وليس في رمضان
- ٣٤ _____ تقييم مستوى المرافق والخدمات المقدمة
- ٣٥ _____ الملاحظات النهائية التي أضافها المعتمر

٣٧ _____ الباب الثالث: تحليل بيانات مقدمي الخدمات

- ٣٧ _____ ١-٣ مقدمة
- ٣٧ _____ ٢-٣ شركات العمرة التي تم مقابلتها
- ٣٨ _____ ٣-٣ تقديم التغذية من قبل شركات العمرة
- ٣٨ _____ ٤-٣ عقود العمل التي تم توقيعها مع مؤسسات خارج المملكة
- ٤١ _____ ٥-٣ مواقع مساكن المعتمرين في مكة المكرمة والمدينة المنورة
- ٤٢ _____ ٦-٣ ترتيب استقبال المعتمرين في المطار ووسيلة النقل
- ٤٢ _____ ٧-٣ تنظيم زيارات للمعتمرين لمدن غير مثلث العمرة
- ٤٣ _____ ٨-٣ ترتيبات للمعتمرين عن طريق الترانزيت
- ٤٣ _____ ٩-٣ استخدام الحاسب الآلي والربط الإلكتروني في نقل المعلومات
- ٤٣ _____ ١٠-٣ العقبات التي تواجه شركات العمرة

٤٦ _____ الباب الرابع: مقترحات وتوصيات

- ٤٦ _____ ١-٤ بعض آراء وملاحظات المعتمرين ومقدمي الخدمات
- ٤٧ _____ ٢-٤ النقاط المهمة في الدراسة
- ٤٩ _____ ٣-٤ توصيات

٥٠ _____ مراجع الدراسة

٥١ _____ الملاحق

- ٥٢ _____ الملحق الأول: بعض جداول الدراسة
- ٥٧ _____ الملحق الثاني: استبانة المعتمر
- ٦٠ _____ الملحق الثالث: استبانة مقدم الخدمات

الباب الأول: مقدمة

١-١ استهلال

تتمثل هذه الدراسة في إلقاء الضوء على تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات و الذي بدأ العمل بموجبه مع بداية عام ١٤٢٢هـ .

يشتمل هذا الباب على توضيح للملخص مشروع الدراسة وأهدافها وتصميم للبحث الميداني وطريقة العمل. الباب الثاني يتضمن تحليل لبيانات المعتمرين وتسجيل لملاحظاتهم وآرائهم ، والباب الثالث لتحليل بيانات مؤسسات وشركات العمرة التي تقدم خدماتها للمعتمرين والذي تم عمل مقابلات معهم واستعراض لأهم العقبات التي يواجهونها في العمل. الباب الرابع يقدم أهم الملاحظات والتوصيات المستقاة من هذه الدراسة.

٢-١ ملخص مشروع الدراسة

معرفة آراء المعتمرين ومقدمي الخدمة في هذا التنظيم وماهي الإيجابيات والسلبيات التي لمسوها من جراء تطبيق هذا النظام من وجهة نظرهم يعتبر أهم ركيزة لهذه الدراسة. كما ستم دراسة الخصائص السكانية والثقافية والاجتماعية للمعتمرين الذين قدموا المملكة في ظل التنظيم الجديد في موسم صيف ١٤٢٢هـ مثل الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، مجال العمل ، الجنسية ومكان الإقامة في مكة المكرمة والمدينة المنورة وموطنه وبعض العناصر الأخرى ذات العلاقة.

تعتمد هذه الدراسة أساساً على اختيار عينة عشوائية من المعتمرين في المسجد الحرام بمكة المكرمة وفي مواقع سكنهم وسؤالهم عن هذا التنظيم وفق إستبانة خاصة أعدت لهذا الغرض. كما سيتم أيضاً مقابلة بعض من مقدمي الخدمات من ممثلي ومسؤولي المؤسسات التي قدمت خدماتها للمعتمرين حسب التنظيم الجديد وفق الاستبانة المعدة لذلك. نموذج من هاتين الاستبانتين مرفق في نهاية الدراسة.

كما تشمل الدراسة أيضاً على تقييم المعتمر من وجهة نظره لبعض الخدمات المقدمة في مكة المكرمة والمدينة المنورة وملاحظاته عليها.

٣-١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ١- دراسة الخصائص السكانية والثقافية والاجتماعية للمعتمرين في موسم حيف ١٤٢٢هـ والقادمين لأداء العمرة في ضوء نظام العمرة الجديد (استبانة ١).
- ٢- تقييم نظام العمرة الجديد واستقراء إيجابياته وسلبياته من وجهة نظر المعتمر (استبانة ١).
- ٣- عرض للبيانات الأساسية لمؤسسات وشركات العمرة في مكة المكرمة المشاركة في الدراسة (استبانة ٢).
- ٤- تقييم نظام العمرة الجديد واستقراء إيجابياته وسلبياته من وجهة نظر مقدمي الخدمة (استبانة ٢).
- ٥- معرفة مدى رغبة المعتمرين في زيارة أماكن أخرى في المملكة (استبانة ١).
- ٦- معرفة أوجه الاتفاق للمعتمر وترتيب أولوياته؟ (استبانة ١).

٤-١ أدبيات الدراسة

أسلوب البحث في هذه الدراسة يعتمد على جمع بيانات ميدانية وتحليلها حيث سبق للباحث الرئيس القيام بالعديد من هذه الدراسات مثل عمل دراسة للإحصائيات الأساسية للحجاج عام ١٤٢٠هـ عن طريق سحب عينة عشوائية من الحجاج في منى في أيام العاشر والحادي عشر والثاني عشر من شهر ذي الحجة وتعبئة استبانته المعدة لغرض الدراسة. وقام أيضاً بدراسات مماثلة على مجتمع الحجاج والمعتمرين في مكة المكرمة وزوار المسجد النبوي الشريف في المدينة المنورة لعامي ١٤٢٠هـ و ١٤٢١هـ.

الدراسة الحالية سوف تعتمد على نوعين من الاستبانات لغرض جمع البيانات من مجتمع المعتمرين في مكة المكرمة ومجتمع مقدمي الخدمات في المملكة العربية السعودية.

نأمل من هذه الدراسة أن يعطي صورة أوضح عن الوضع الحالي من وجهة نظر المعتمرين ومن وجهة نظر مقدمي الخدمات.

٥-١ تصميم البحث والعمل الميداني

- ١- اخور الأساسي للدراسة يركز على استبانتي إحداهما للمعتبرين ولأخرى لمقدمي الخدمات وتحوى على مجموعة من الأسئلة، (أنظر الملحق الثاني والملحق الثالث).
- ٢- تحديد حجم العينة بما لا يقل عن ٢٠٠ معتمر في مكة المكرمة ومن يمكن مقابلتهم من مقدمي الخدمات يتم اختيارهم بطريقة عشوائية تامة من مجتمع المعتمرين القادمين من خارج المملكة.
- ٣- اختيار مجموعة من الطلاب الجامعيين المتدربين (عدد سبعة طلاب) والذين سبق لهم العمل في هذا المجال ومن جنسيات ولغات مختلفة وعمل جلسات عمل لهم والاتفاق معهم على جميع تفاصيل العمل الميداني وتشمل:
 - مكان وقوف الطلاب
 - زمان سحب العينات
 - مراعاة شعور المعتمر في حالة رغبته في تعبئة الاستبانة أم لا.
 - المرور على مكاتب مقدمي الخدمات ومتابعة تعبئة الاستبانة الخاصة بذلك.
 - التنوع في الجنس والجنسية حسب ما هو محدد.
- ٤- مراجعة الاستبانات المنتهية يومياً ما أمكن واستبعاد الناقص منها
- ٥- عمل برنامج إدخال بيانات بنظام Access وتخصيص طالب متدرب لإدخال بيانات الدراسة.
- ٦- تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي وحساب التكرارات والنسب المئوية وعمل الاختبارات الإحصائية. الرسوم البيانية يتم تصميمها باستخدام برنامج إكسل.
- ٧- تجميع مواد البحث والتعليق على الجداول والخروج بالشكل النهائي للدراسة بعد المراجعة النهائية وتصحيح الأخطاء المطبعية.

الباب الثاني : تحليل بيانات المعتمرين

١-٢ مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة بالعرض والتحليل لجميع متغيرات الدراسة التي جمعت ميدانياً لبيانات المعتمرين القادمين من خارج المملكة فقط لغرض أداء العمرة في مكة المكرمة مدعومة بالرسوم البيانية. فيما يلي مناقشة لجميع متغيرات الدراسة مثل الخصائص والصفات الأساسية الإجتماعية والسكانية للمعتمرين عينة الدراسة بما يفي وغرض الدراسة حيث تم مقابلة ٢٠٨ معتمراً في مكة المكرمة في الساحات المحيطة بالمسجد الحرام وفي مساكنهم موزعين على ٢٠ جنسية.

٢-٢ جنسيات عينة الدراسة

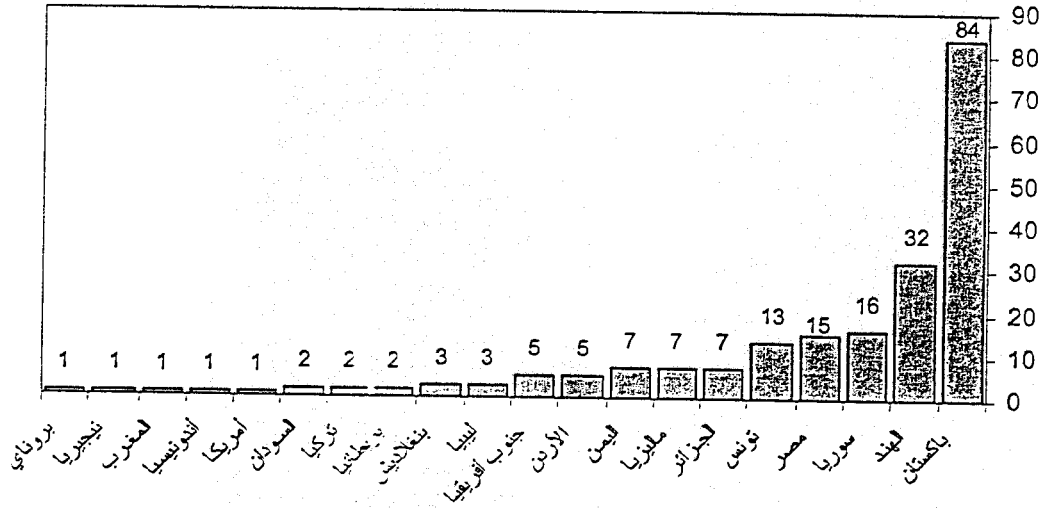
جميع المعتمرين الذين تم مقابلتهم صنفوا حسب الجنسية في جدول (١) حيث تم حساب العدد والنسبة المئوية لكل جنسية. أكبر ست جنسيات شملتها الدراسة هي من باكستان والهند وسوريا ومصر وتونس و الاردن على التوالي وهذا لا يعني بالضرورة أنها تمثل أكثر الجنسيات عدداً في الحرم، إذ يعتمد ذلك على العينات العشوائية التي تمت مقابلتها وبصعب في كثير من الأحيان معرفة المعتمر القادم من خارج المملكة من المعتمر القادم من داخل المملكة.

وبالملاحظة الشخصية فإن نسبة المعتمرين القادمين من مواطني دول مجلس التعاون الخليجي مرتفعة بشكل ملحوظ ويعود ذلك إلى عدم إحتياجهم لتأشيرة دخول للمملكة مثل بقية الجنسيات وتعتبر هذه الفئة خارج نطاق الدراسة. توزيع الجنسيات تصاعدياً موضح بالرسم البياني في شكل (١).

جدول (١): توزيع عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	الأردن	أمريكا	أندونيسيا	باكستان	بروناي	بريطانيا	بنغلاديش	تركيا	قوت	الجزائر	جنوب أفريقيا	السودان	موريتانيا	مصر	المغرب	نيجيريا	الهند	اليمن	الجموع
النسبة	٥	١	١	٨٤	١	٢	٣	٢	١٣	٧	٥	٢	١٦	٧	١٥	١	٣	٧	٢٠٨
%	٢,٤	٠,٥	٠,٥	٤٠,٤	٠,٥	١	١,٤	١	٦,٣	٣,٤	٢,٤	١	٧,٧	٣,٤	٧,٢	٠,٥	١٥,٤	٣,٤	١٠٠

شكل (١): إجمالي أعداد المعتمدين عينة الدراسة في مكة المكرمة



٣-٢ توزيع الجنس لعينة الدراسة

اشتملت الدراسة على بعض النساء مع أنه يصعب في بعض الأحيان عمل مقابلات معهن من قبل الطلاب ولكن تم مقابلة ثمان معتمرات نسبتهن ٣,٨% من إجمالي عينة الدراسة، أنظر جدول (٢).

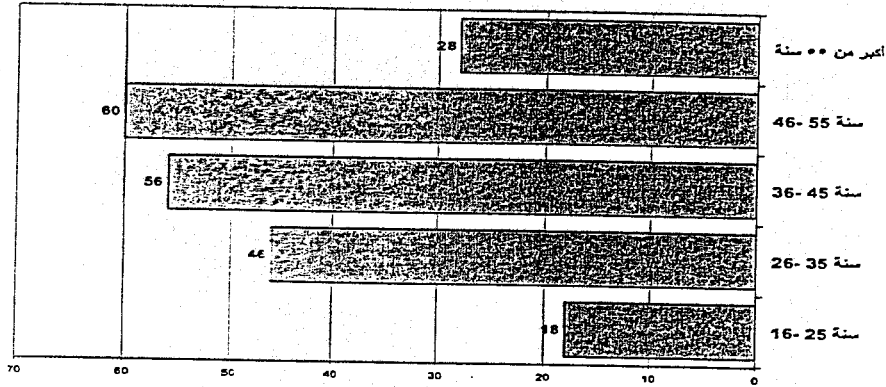
جدول (٢): الخصائص الأساسية للمغتربين

المتغير	صفته	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٢٠٠	٩٦
	أنثى	٨	٣,٨
العمر	١٦ - ٢٥ سنة	١٨	٨,٧
	٢٦ - ٣٥ سنة	٤٦	٢٢,١
	٣٦ - ٤٥ سنة	٥٦	٢٦,٩
	٤٦ - ٥٥ سنة	٦٠	٢٨,٩
	أكبر من ٥٥ سنة	٢٨	١٣,٤
المستوى التعليمي	أمية	١٦	٧,٧
	يقرأ ويكتب	١٩	٩,١
	إبتدائي ومتوسط	٢٦	١٢,٥
	ثانوي ودبلوم	٦٦	٣١,٧
	جامعي	٦٩	٣٣,٢
	فوق الجامعي	١٢	٥,٨
مجال العمل	لا يعمل	١١	٥,٣
	طالب	١٥	٧,٢
	موظف	٤١	١٩,٧
	مزارع	١٥	٧,٢
	مهندس	٢٩	١٣,٩
	طبيب	٦	٢,٩
	رجل أعمال	١٦	٧,٧
	حرفي	٦٦	٣١,٧
	أخرى	٩	٤,٣
مكان الإقامة في الوطن الأصلي	قرية	٣٢	١٥,٤
	مدينة	١٤١	٦٧,٨
	عاصمة	٣٥	١٦,٨
الأسرة المصاحبة للمغترب	لوحده	٣٨	١٨,٣
	مع زوجته فقط	٦٤	٣٠,٨
	مع أسرته	١٠٦	٥١,٠
طريقة القدوم إلى مكة المكرمة	فرادي	٩٨	٤٧,١
	مع حملة	١١٠	٥٢,٩
عدد مرات العمرة السابقة	ولامرة	٨٣	٣٩,٩
	مرة واحدة	٤٤	٢١,٢
	مرتان	٢٨	١٣,٥
	٣ مرات	٢٠	٩,٦
	٤ مرات	٨	٣,٨
	٥ مرات	٦	٢,٩
	٦ مرات	٣	١,٤
	٧ مرات	٣	١,٤
	٩ مرات	٢	١,٠
	١٠ مرات	٢	١,٠
	أكثر من ١٠ مرات	٩	٤,٣

٢-٤ العمر

تم تقسيم العمر في العينة المشمولة في الدراسة إلى خمس فئات كما في جدول (٢) حيث لاحظنا أن فئة العمر (٤٦-٥٥) الأكثر تكراراً بنسبة ٢٨,٩% من إجمالي العينة. وأقل نسبة لمن هم أكبر من ٥٥ عاماً (١٣,٤%). بشكل عام يمكن القول أن حوالي نصف العينة تقع في سن الشباب من ٢٦ إلى ٤٥ عاماً، أنظر شكل (٢).

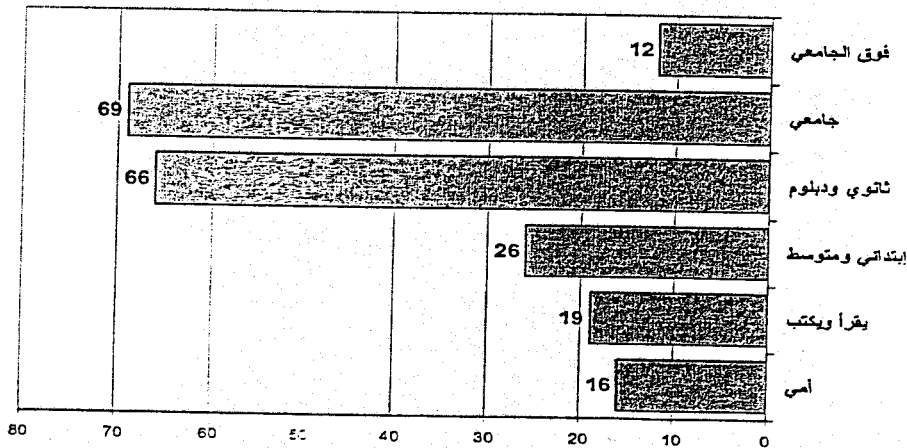
شكل (٢): توزيع فئات العمر لعينة الدراسة



٢-٥ المستوى التعليمي

يعتبر المستوى التعليمي للمعتمدين من أهم المتغيرات المؤثرة في تصرفه وسلوكياته في كثير من الأمور. إضافة إلى مدى تقبله للأنظمة والتشريعات التي من شأنها الإسراع في تنفيذ الخطط الهادفة إلى خدمة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمدين. يبين الجدول (٢) أعداد ونسب عينة الدراسة موزعين حسب المستوى التعليمي لكل فرد إذ تم تقسيم المستوى التعليمي إلى ٦ فئات. أعلى نسبة كانت للجامعيين (٣٣,٢%) يليهم الحاصلين على الثانوية أو الدبلوم (٣١,٧%) أما الأميين فكانت نسبتهم ٧,٧% وهي نسبة ضئيلة مقارنة ببقية النسب: أنظر شكل (٣).

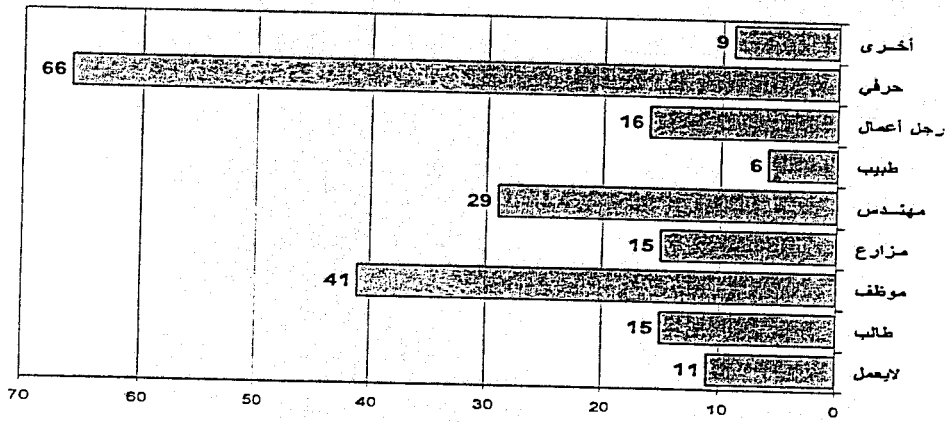
شكل (٣): توزيع المستوى التعليمي لعينة الدراسة



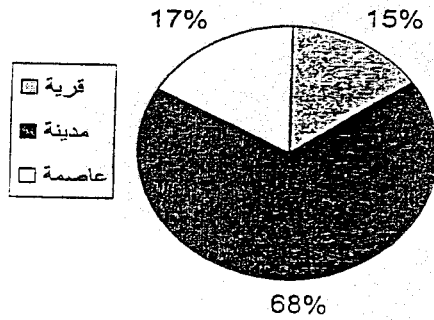
٢-٢ مجال العمل

قسم مجال العمل للمعتمدين عينة الدراسة إلى تسعة فئات وهي: لايعمل - طالب - موظف - مزارع - مهندس - طبيب - رجل أعمال - حرفي - أخرى ، حصر أعدادهم ونسبهم في جدول (٢) حيث تبين توزيع النسب حيث كان أكبر عدد للحرفيين (٣١,٧%) ثم للموظفين (١٩,٧%) ثم للمهندسين (١٣,٩%). أقل نسبة كانت للأطباء والذين لايعملون، أنظر شكل (٤).

شكل (٤): توزيع عينة الدراسة وفق مجال العمل



٧-٢ مكان الإقامة في الوطن الأصلي

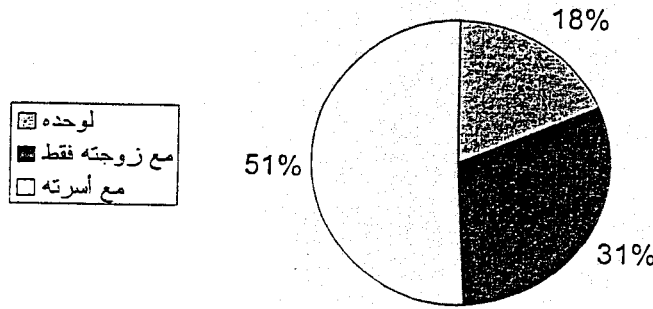


شكل (٥): توزيع عينة الدراسة حسب مكان الإقامة في الوطن الأصلي

يلعب مكان الإقامة الذي قدم منه المعتمر دوراً هاماً في اختلاف طبائع الأفراد وعاداتهم وتقاليدهم وهذا بدوره يؤثر تأثيراً مباشراً على سلوكهم وأسلوب معيشتهم وينعكس هذا بالطبع على حسن تصرفهم تجاه اخوانهم من معتمري ومقدمي الخدمة و كذلك في استخدامهم المرافق والخدمات التي تقدم لهم في مكة المكرمة أو في الطرق أو مراكز العبور.

تم تصنيف عينة الدراسة حسب مكان القدوم (قرية - مدينة - عاصمة) في جدول (٢) حيث قدم ٢٧,٨% من عينة الدراسة من مدينة و ١٦,٨% من عاصمة و ١٥,٤% قدموا من قرية، شكل (٥).

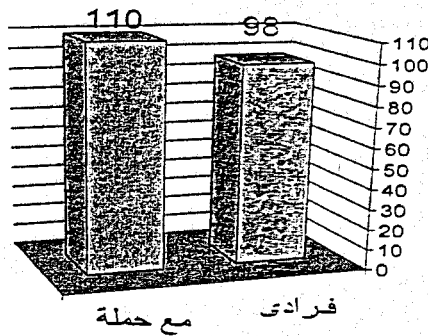
٢-٨ الأسرة المصاحبة للمعتمر



شكل (٦): توزيع عينة الدراسة حسب نوع المرافق

يؤثر اصطحاب المعتمر لأسرته معه في العمرة على أغلب النواحي مثل نوعية السكن والأكل والمصاريف المالية المترتبة على ذلك. لقد سألنا أفراد عينة الدراسة فيما إذا قدموا لوحدهم أو بصحبة أسرهم. خصنا نتائج هذا التساؤل في جدول (٢) وشكل (٦) حيث وجد أن المعتمرين مع أسرهم أكثر من نصف العينة (٥١%) ويمكن القول أن (٨١,٨%) من العينة قدموا مع عوائلهم.

٢-٩ طريقة القدوم إلى مكة المكرمة



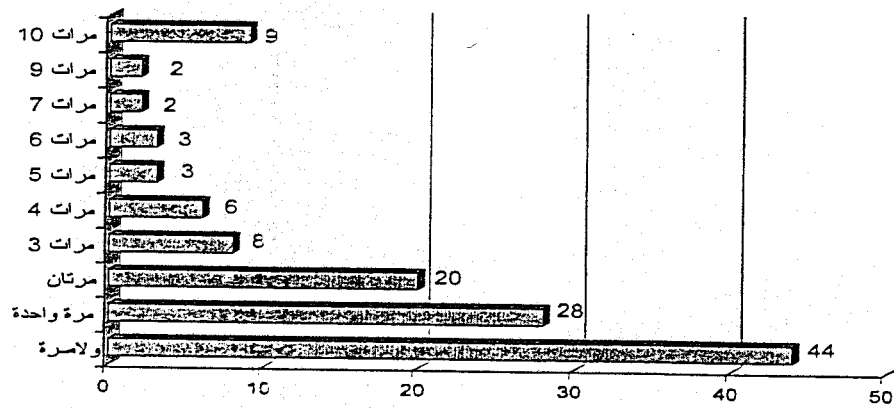
شكل (٧): توزيع العينة وفق طريقة القدوم إلى مكة المكرمة

تعتبر طريقة قدوم المعتمر إلى مكة المكرمة لإتمام العمرة من العوامل المهمة التي تساعد في وضع تصورات مستقبلية عن حركة قدوم المعتمرين في مجموعات ضمن شركات سياحية تقدم كافة الخدمات مثل السكن والتغذية والمواصلات، أو قدوم المعتمرين فرادى ومدى احتياجهم للخدمات والمرافق. يبين الجدول (٢) توزيع عينة الدراسة وفقاً لطريقة القدوم إلى مكة المكرمة. فقد قسمنا طريقة القدوم إلى مجموعتين: المعتمرون الفرادى والمعتمرون مع حملة. يتضح من الجدول أن ٤٧,١% من مجمل عينة الدراسة أتوا فرادى. القادمون ضمن حملات للعمرة فبلغت نسبتهم ٥٢,٩% من إجمالي المعتمرين، شكل (٧).

٢-١٠ عدد مرات العمرة السابقة

الجدول (٢) يوضح عدد مرات العمرة السابقة لعينة الدراسة حيث كانت أعلى نسبة بين المعتمرين لمن لم يسبق لهم أداء العمرة (٣٩,٩%) بينما قام (٢١,٢%) منهم بعمرة مرة واحدة فقط و(١٣,٥%) مرتين و(٩,٦%) لمن اعتمر ثلاث مرات ومن اعتمر أكثر من ثلاث مرات فبلغ إجمالي نسبتهم (١٥,٩%)، شكل (٨).

شكل (٨): توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات العمرة السابقة



١١-٢ اللغة الأم واللغات الأخرى التي يجيدها المعتمر

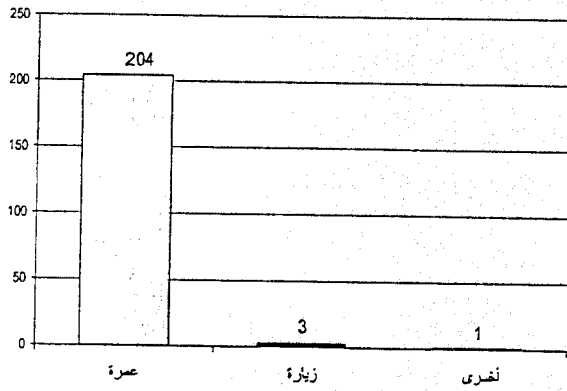
سألنا المعتمر عن لغته الأم واللغات الأخرى التي يجيدها ولخصنا إجاباتهم في جدول (٣) حيث شكلت اللغة الأردنية (٤٤,٧%) الأعلى في عينة الدراسة تليها اللغة العربية (٣٣,٧%) ثم اللغة الهندية (٩,٦%) واللغة الإنجليزية (٢,٤%). أكثر لغة يجيدها المعتمرين كلغة ثانية هي الإنجليزية ثم الأردنية ثم البنجابية فالفرنسية.

جدول (٣): لغة المعتمر الأم واللغات الأخرى التي يجيدها المعتمر

اللغة	اللغة الأم		اللغات الأخرى	
	التكرار	%	التكرار	%
الأردني	٩٣	٤٤,٧	٢٩	١٤,٩
العربية	٧٠	٣٣,٧	١٠	٥,١
الهندية	٢٠	٩,٦	٨	٤,١
الإنجليزية	٥	٢,٤	٩٦	٤٩,٢
الملايو	٥	٢,٤	-	-
البنغلايشية	٣	١,٤	١	٠,٥
الكوسية	٣	١,٤	-	-
التركية	٢	١,٠	-	-
الماليزية	٢	١,٠	-	-
الأندونيسية	١	٠,٥	-	-
البرنو	١	٠,٥	-	-
البنجابية	١	٠,٥	٢٥	١٢,٨
الكردية	١	٠,٥	-	-
الهوسا	١	٠,٥	١	٠,٥
الفرنسية	-	-	١٨	٩,٢
الأسبانية	-	-	١	٠,٥
الإيطالية	-	-	٢	١,٠
الصينية	-	-	١	٠,٥
اللاتينية	-	-	٢	١,٠
البشتو	-	-	١	٠,٥
المجموع	٢٠٨	١٠٠,٠	١٩٥	١٠٠

١٢-٢ تأشيرة الدخول للقادم من خارج المملكة

سألنا المعتمر عدة أسئلة تتعلق بتأشيرة الدخول للمملكة ما نوعها؟ وكم يوماً مدة تأشيرة الدخول؟ وما هو الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة؟ ورأيه الشخصي في إجراءات الحصول عليها؟ وكم يوماً مدة زيارتك للمملكة المتفق بها مع الحملة؟ وهل إجراءات الحصول على تأشيرة العمرة الحالية أفضل من السابق (إذا سبق له أداء العمرة) وما هي الأسباب في رأيه؟ الإجابة على هذه التساؤلات ملخصة في جدول (٤) وناقش فيما يلي كل تساؤل على حدة.



١-١٢-٢ نوع تأشيرة الدخول

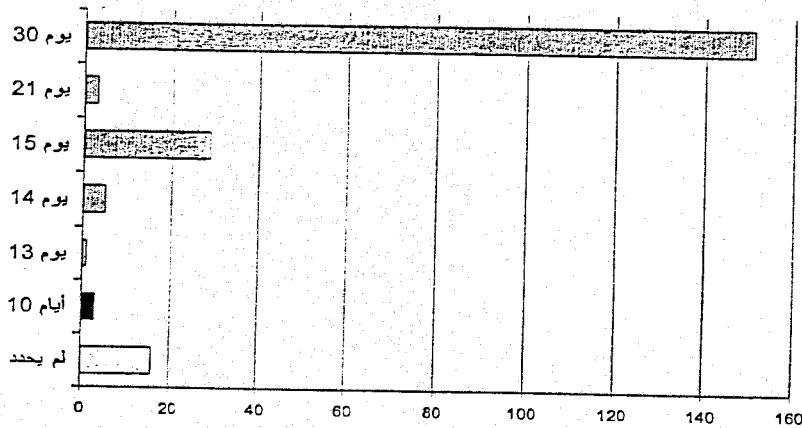
أغلب تأشيرات الدخول لعينة الدراسة كانت لغرض العمرة بنسبة ٩٨,١% و ١,٤% لغرض الزيارة و ٠,٥% تأشيرة أخرى، أنظر شكل (٩).

شكل (٩): نوع تأشيرة الدخول

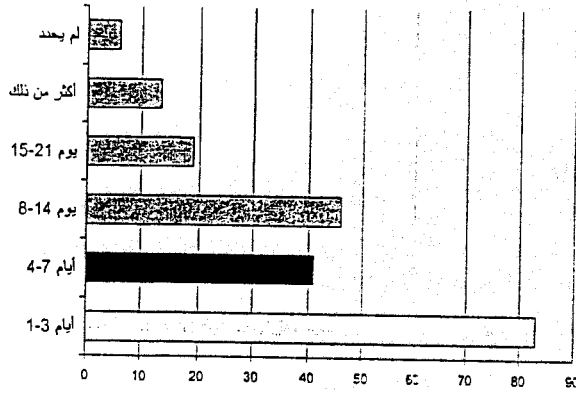
٢-١٢-٢ عدد أيام تأشيرة الدخول

اختلف عدد الأيام الممنوحة لتأشيرات الدخول لعينة الدراسة فمنهم من قال أن مدة تأشيرته شهر واحد (أعلى نسبة ٧٢,٦%) يليهم من قال أنه منح خمسة عشر يوماً (١٣,٩%) ثم من منح اسبوعين (٢,٤%) وبقية الفترات بنسب أقل من ذلك أنظر شكل (١٠).

شكل (١٠): مدة تأشيرة الدخول لعينة الدراسة



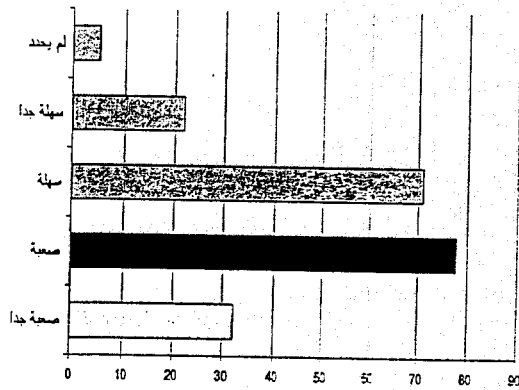
٢-١٢-٣ الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة



الوقت الذي استغرقه الحصول على تأشيرة الدخول كان من يوم واحد إلى ثلاثة أيام لـ ٣٩,٩% من المعتبرين و ١٩,٧% من أربعة أيام إلى أسبوع و ٢٢,١% من ثمانية أيام إلى أسبوعين. أما من أفاد بأن وقت حصوله على تأشيرة الدخول استغرق أكثر من أسبوعين فبلغ ١٨,٢%، أنظر شكل (١١)

شكل (١١): الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة

٢-١٢-٤ مدى سهولة إجراءات الحصول على التأشيرة



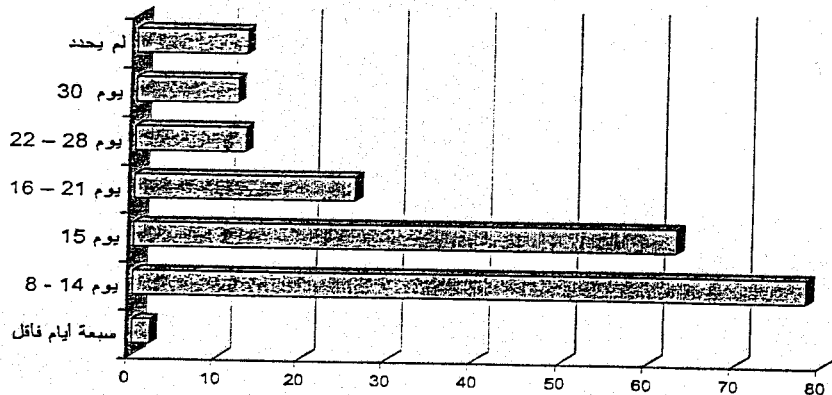
أفاد ٤٤,٧% من عينة الدراسة أن الحصول على تأشيرة الدخول سهلة و ٥٢,٩% ترى أن الحصول على التأشيرة صعبة و ما نسبته ٢,٤% لم تحدد إجابتها. أنظر شكل (١٢).

شكل (١٢): سهولة إجراء التأشيرة

٢-١٢-٥ عدد أيام الزيارة للملكة والمتفق فيها مع الحملة

أفاد ٢٧,٨% من عينة الدراسة بأن عدد أيام زيارتهم للملكة والمتفق فيها مع الحملة من أسبوع إلى أسبوعين و ١٢,٥% إلى ثلاثة أسابيع أنظر شكل (١٣).

شكل (١٣): عدد أيام الزيارة



جدول (٤): تأشيرة الدخول للمملكة

المتغير	صفته	التكرار	النسبة المئوية
نوع التأشيرة	عمرة	٢٠٤	٩٨,١
	زيارة	٣	١,٤
	أخرى	١	٠,٥
عدد أيام التأشيرة	لم يحدد	١٦	٧,٧
	١٠ أيام	٣	١,٤
	١٣ يوم	١	٠,٥
	١٤ يوم	٥	٢,٤
	١٥ يوم	٢٩	١٣,٩
	٢١ يوم	٣	١,٤
	٣٠ يوم	١٥١	٧٢,٦
	صعبة جدا	٣٢	١٥,٤
إجراءات الحصول على التأشيرة	صعبة	٧٨	٣٧,٥
	سهلة	٧١	٣٤,١
	سهلة جدا	٢٢	١٠,٦
	لم يحدد	٥	٢,٤
	١-٣ أيام	٨٣	٣٩,٩
الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة	٤-٧ أيام	٤١	١٩,٧
	٨-١٤ يوم	٤٦	٢٢,١
	١٥-٢١ يوم	١٩	٩,١
	أكثر من ذلك	١٣	٦,٣
	لم يحدد	٦	٢,٩
	سبعة أيام فأقل	٢	١,٠
عدد أيام الزيارة المتفق فيها مع الحملة	٨ - ١٤ يوم	٧٨	٣٧,٥
	١٥ يوم	٦٣	٣٠,٣
	١٦ - ٢١ يوم	٢٦	١٢,٥
	٢٢ - ٢٨ يوم	١٣	٦,٣
	٣٠ يوم	١٢	٥,٨
	لم يحدد	١٣	٦,٣

١٣-٢ إجراءات الحصول على التأشيرة

سألنا المعتمدين الذين سبق لهم أداء العمرة عن إجراءات الحصول على التأشيرة الحالية ، هل هي أفضل من السابقة أم لا ؟ وما هو السبب في رأيه سواء بالنفي أو الإيجاب. إجابات المعتمدين كانت متقاربة بالنفي والإيجاب فقد أبدى ٤٨,٦% الرأي بأن الإجراءات الحالية للحصول على التأشيرة أفضل من السابقة و ٤٦,٦% رأى العكس ، أي أن الإجراءات السابقة للحصول على التأشيرة أفضل من الحالية. والسبب من وجهة نظر كل فريق وارد في جدول (٥) حيث تباينت الأسباب ومن إيجابيات النظام الجديد أن الحملة هي المسؤولة عن إصدار تأشيرة الدخول للمعتمدين (تكرار ١٤) وأن المعتمر لا يتعب في الحصول على التأشيرة (تكرار ١٥) وكذلك عملية الإرشاد أثناء الإقامة في المملكة أو أثناء التنقل أو الإرشاد إلى الأماكن التاريخية. من سلبيات النظام الجديد من وجهة نظر المعتمدين إرتفاع تكاليف العمرة وتأخر الشركات في إجراءات السفر والحصول على التأشيرة. (أنظر جدول (٥) لمزيد من الإيضاح).

جدول (٥): هل إجراءات الحصول على التأشيرة الحالية أفضل من السابقة؟ ولماذا؟

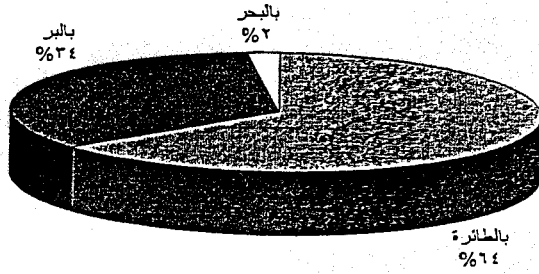
الاجابة	التكرار	%	السبب	التكرار
نعم	١٠١	٤٨,٦	الحملة هي المسئولة عن التأشيرة	١٤
			جميع الإجراءات تقوم بها المؤسسة	٦
			جيد جدا لاخذ المعلومات السياحية	١
			المعتمر لايتعب في الحصول على التأشيرة	١٥
			سرعة الاجراءات	٦
			وجود المشدين في الحملة	٩
			تأمين السكن عن طريق الشركة وهي تكون مسؤولة عن كل شيء	١
			التذكرة تكون محفوظة عند الشركة	١
			الشركة ترعى طواف المعتمر	١
			المعتمر يجد فرصة طويلة للعمرة	١
			المعتمر يجد مرشدا للمناطق التاريخية	١
			المعتمر يجد فرصة أكثر للإقامة في الأراضي المقدسة	١
			هذا النظام جيد لمن يأتون عن طريق الحملات وتعب لمن يأتون وحدهم	١
			يستطيع المعتمر العودة إلى بلده حسب الموعد المخصص	١
			لم يذكر سببا	٤٢
لا	٩٧	٤٦,٦	المعتمر لا يستطيع الحصول على التأشيرة بنفسه	١
			المعتمر لا يستطيع ان يقيم في مكة والمدينة حسب رغبته	١
			المعتمر مرتبط مع أناس آخرين لفترة انتظار طويلة	٤
			يكون المعتمر مقيدا ومرتبطا بالشركة	٦
			الشركة تأخذ الكثير من المال والمعتمر يصرف الكثير من النظام السابق	١٨
			صاحب الشركة يتعب المعتمر في الحصول على التأشيرة	٢
			التعب عند الاستقبال في نقطة التفتيش	١
			الإجراءات عند نقطة التفتيش تتأخر جدا	١
			الانتظار للحصول على التأشيرة عن طريق مكتب	٢
			التأخير في الحصول على التأشيرة	١
			التعب في الحصول على التأشيرة	١
			الحملة تؤخر كثيرا في الإجراءات	١
			متوسطوا الحال لا يستطيعون ان ياتوا للعمرة لكثرة المصاريف	١
			السكن بعيد جدا ولا تعطى المعتمر كامل حقه	١
			الشركة تأخذ التذكرة وتفعل كيف تشاء	١
			الشركة تؤخر في الإجراءات	٦
			الشركة تتعب المعتمرين ولا تراعي ظروفهم	٣
			المصاريف كثيرة ولا يستطيع ان يعتمد إلا الاغنياء من الناس	١
			المصاريف كثيرة والتأخير في الإجراءات	١
			المصاريف كثيرة والشركة لا تهتم بالمعتمر في حقه	١
			المعتمر كان حرا في النظام السابق	٢
			في النظام القديم كان المعتمر يختار كل شيء	١
			وجود السكن بعيدا جدا	١
			عدم وجود التأشيرة في الوقت الذي يريده المعتمر	١
			لم يذكر سببا	٣٠
لم يحدد	١١	٥,٣	لا يوجد	-

٢-١٤ طريقة القدوم للمملكة ووسيلة النقل

سألنا المعتمر عن تاريخ وصوله للمملكة ووسيلة النقل فينتك القادم بالجو عن طريق مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة وهناك القادم عن طريق الميناء البحري أو عن طريق البر من مختلف معابر المملكة. وسيلة النقل التي يستخدمها المعتمر تنعكس على طول المدة التي يقضيها في المملكة قبل وصوله إلى مكة المكرمة. جدول (٦) وشكل (١٤) يلخص لنا صفة قدوم المعتمر إلى المملكة، حيث وصل أغلب المعتمرين (٦٣,٩%) عن طريق الجو و ٣٤,١% عن طريق البر و ١,٩% عن طريق البحر.

جدول (٧) يوضح تاريخ قدوم المعتمرين إلى المملكة باليوم والشهر والسنة مع الأخذ بعين الاعتبار أن فترة جمع البيانات كانت من تاريخ ٤/٥ - ١٤٢٢/٥/٥ هـ حيث قدم أغلب المعتمرين (٣٨,٥%) خلال الأسبوع الأول من شهر ربيع الثاني. توزيع جنسيات المعتمرين حسب وسائل النقل متفاوت فجميع المعتمرين عن طريق البحر قدموا من مصر، أنظر جدول (٨).

جدول (٦) : توزيع المعتمرين عينة الدراسة حسب وسيلة النقل إلى المملكة



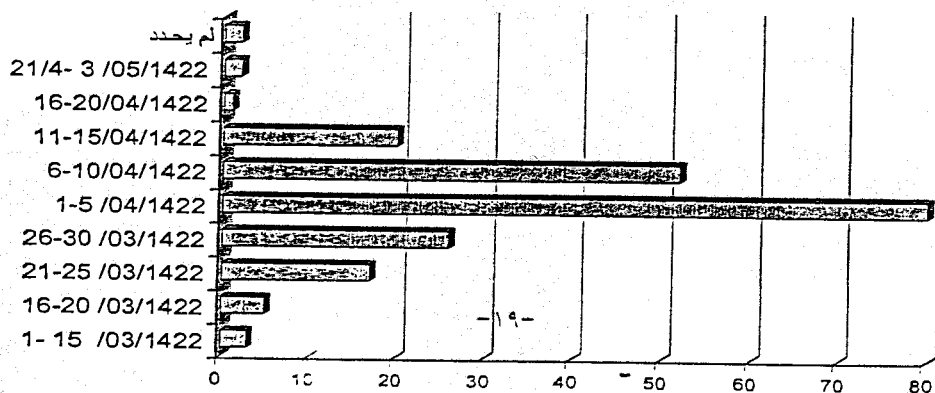
شكل (١٤): وسيلة النقل إلى المملكة لعينة الدراسة

جدول (٧) : توزيع المعتمرين من عينة الدراسة حسب تاريخ القدوم إلى المملكة

وسيلة النقل	العدد	النسبة المئوية
بالطائرة	١٣٣	٦٣,٩
بالبحر	٧١	٣٤,١
بالبحر	٤	١,٩
المجموع	٢٠٨	١٠٠

تاريخ القدوم للمملكة	التكرار	النسبة المئوية
١٥-١ / ١٤٢٢/٠٣	٣	١,٤
١٦-٢٠ / ١٤٢٢/٠٣	٥	٢,٤
٢١-٢٥ / ١٤٢٢/٠٣	١٧	٨,٢
٢٦-٣٠ / ١٤٢٢/٠٣	٢٦	١٢,٥
١-٥ / ١٤٢٢/٠٤	٨٠	٣٨,٥
٦-١٠ / ١٤٢٢/٠٤	٥٢	٢٥,٠
١١-١٥ / ١٤٢٢/٠٤	٢٠	٩,٦
١٦-٢٠ / ١٤٢٢/٠٤	١	٠,٥
٢١-٢٤ / ١٤٢٢/٠٥	٢	١,٠
لم يحدد	٢	١,٩
المجموع	٢٠٨	١٠٠

شكل (١٥): تاريخ القدوم للمملكة



جدول (٨): وسيلة النقل التي قدم بها المعتبر حسب الجنسية

وسيلة النقل	الجنسية	التكرار
الجو	أمريكي	١
	اندونيسي	١
	باكستاني	٧١
	برناوي	١
	بريطاني	٢
	تونسي	١١
	جزائري	٧
	جنوب أفريقي	٥
	سوداني	٢
	سوري	٣
	لبي	٣
	ماليزي	٧
	مصري	١٠
	مغربي	١
	نيجيري	١
	هندي	٥
	يمني	٢
	أردني	٥
البر	باكستاني	١٣
	بنجلاديشي	٣
	تركي	٢
	تونسي	٢
	سوري	١٣
	مصري	١
	هندي	٢٧
	يمني	٥
	مصري	٤
البحر	مصري	٤

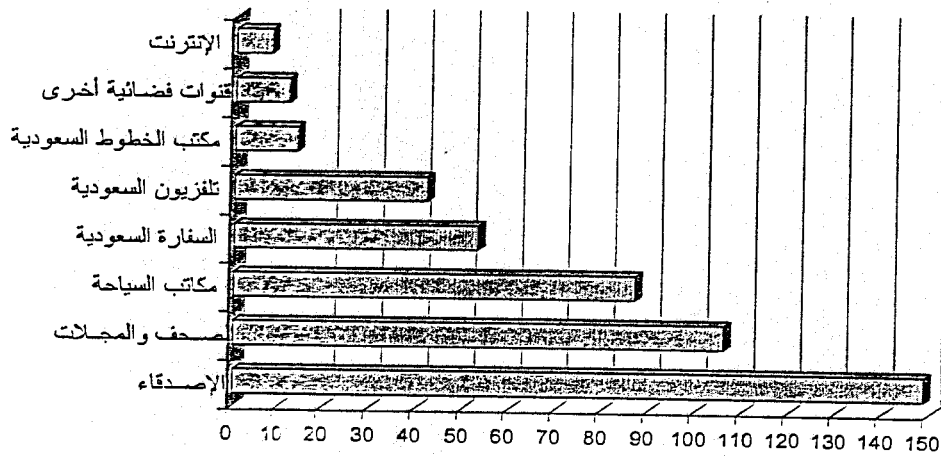
١٥-٢ إطلاع المعتبر على معلومات سياحية عن المملكة ومصدرها

افاد ٧٦,٥% من المعتبرين باطلاعهم على معلومات سياحية عن المملكة قبل السفر وأن ٢٣,٥% لم يقم بذلك وتوزيع مصادر هذه المعلومات إلى تسعة أنواع وتلخيص بياناتها في جدول (٩) إتضح أن أكبر مصدر للمعلومات هو عن طريق الإصدقاء (٣١,٦%) يليها عن طريق الصحف والمجلات (٢٢,٥%) ثم مكاتب السياحة (١٨,٥%) ثم السفارة السعودية (١١,٣%) وأقل مصدر عن طريق الأنترنت (١,٧%)، أنظر شكل (١٦).

جدول (٩): هل إطلع المعتمر على معلومات سياحية عن المملكة قبل القدوم وماهي مصادرها

الإجابة	التكرار	مصدر المعلومة	تكرار	النسبة المئوية
نعم	١٥٩	الإصدقاء	١٤٩	٣١,٦
		الصحف والمجلات	١٠٦	٢٢,٥
		مكاتب السياحة	٨٧	١٨,٥
		السفارة السعودية	٥٣	١١,٣
		تلفزيون السعودية	٤٢	٨,٩
		مكتب الخطوط السعودية	١٤	٣,٠
		قنوات فضائية أخرى	١٢	٢,٦
		الإنترنت	٨	١,٧
		المجموع	٤٧١	١٠٠
لا	٤٩	-	-	-
المجموع	٢٠٨			

شكل (١٦): مصدر المعلومة السياحية للمعتمر قبل القدوم



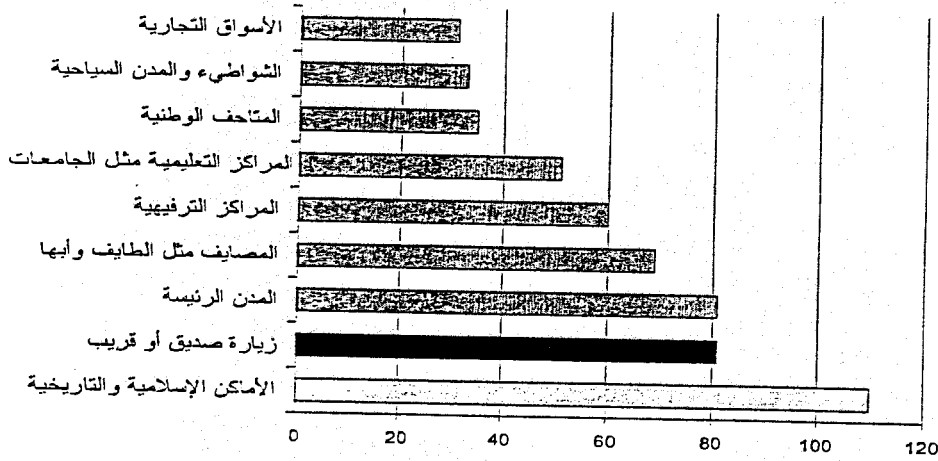
٢-١٦ رغبة المعتمر بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة

أفاد ٦٧% من المعتمرين برغبتهم بزيارة مناطق أخرى في المسكة غير المدينة المنورة وأن ٣٣% لم يرغب بذلك. وأكثر دقة سألنا المعتمر عن الأماكن التي يفضل زيارتها في تسع فئات ولخصنا إجاباتهم في جدول (١٠) حيث تبين أن ٢٠% من المعتمرين يرغب بزيارة الأماكن الإسلامية والتاريخية بالمملكة يليها من يرغب بزيارة صديق أو قريب أو زيارة المدن الرئيسة بنسبة ١٤,٧% لكل منها. زيارة المصايف تأتي في المرتبة الرابعة بنسبة ١٢,٥%، ولزيد من المعلومات أنظر شكل (١٧).

جدول (١٠): رغبة المعتمر بزيارة مناطق أخرى في المملكة وما هي هذه المناطق

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	المنطقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٤٠	٢٠	الأماكن الإسلامية والتاريخية	١١٠	١٤,٧
			زيارة صديق أو قريب	٨١	١٤,٧
			المدن الرئيسية	٦٩	١٢,٥
			المصايف مثل الطائف وأبها	٦٠	١٠,٩
			المراكز الترفيهية	٥١	٩,٣
			المراكز التعليمية مثل الجامعات	٣٥	٦,٣
			المتاحف الوطنية	٣٣	٦,٠
			الشواطئ والمدن السياحية	٣١	٥,٦
			الأسواق التجارية	٥٥١	١٠٠
			المجموع	-	-
			-	٦٨	-
لا	٢٠٨	-	-	-	-
المجموع					

شكل (١٧): رغبة المعتمر بزيارة أماكن أخرى في المملكة



١٧-٢ إسم ومقر شركة العمرة في بلد المعتمر

سألنا المعتمر عن الدولة التي قدم منها بغض النظر عن جنسيته وسألناه عن المدينة التي قدم منها وما إسم الحملة أو الشركة التي قدمت له خدمات العمرة في البلد التي قدم منها قبل الوصول إلى مكة المكرمة ، جميع هذه الإجابات ملخصة في جدول (١١). يتضح من الجدول كثرة عدد الشركات التي تقدم خدمات العمرة في البلد الواحد. ويلاحظ كثرة المعتمرين القادمين من باكستان (٦٤ معتمراً) وهناك معتمرين آخرين قدموا من دول الخليج من الجنسية الباكستانية أيضاً. وهناك معتمرون باكستانيون قدموا من عدة دول أجنبية مثل الترويج ومعتمرين هنود قدموا من كندا.

جدول (١١): إسماء شركات العمرة في بلد المعتمر

الدولة	مقر المؤسسة أو شركة العمرة بلد المعتمر	إسم مؤسسة أو شركة العمرة	التكرار	إجمالي المعتمرين من كل دولة
باكستان	إسلام آباد	قادري	٢	٦٤
		هاشمي	٩	
	راوالبندي	محمد بشير	١	
		كرون ترفيل	١	
	فيصل آباد	روكتدي ترفيل	١	
		خدمات أعمال العمرة المحدودة	١	
	لاهور	غولدن ترفيل	١	
		أحمد خان	٣	
	كراتشي	أكرم	٢	
		إنعام ترفيل	٤	
		أولافي	٢	
		الحرمين ترفيل	٤	
		السيد ترفيل	١	
		السيد للحج والعمرة	٣	
		ترافل بلس	١	
		ترافل زيب	١	
		جونيرسل اكسبرس	٢	
		حجاج ترفيل	٢	
		رحيم يارخان ترفيل	١	
		شاهد ترفيل	٣	
		صابر للحج والعمرة	٧	
		عثمان ترفيل	٤	
		محمد بشير	١	
		وائل ترفيل	٧	
البحرين	البحرين	إبراهيم عبد الله	٩	١٤
		الحرمين	٥	
الجزائر	الجزائر	خدمات العمرة	٢	٦
		محمود شكري	١	
	وهران	وهران للسياحة	٣	
قطر	الدوحة	الحمادي للحج والعمرة	٧	٨
		الدوحة للنقل الجماعي للحج والعمرة	١	
جنوب أفريقيا	بريتوريا	فلاني ول ترفيل	٥	٥
اليمن	صنعاء	المهيوب الدولية لخدمات العمرة	٧	٧
بريطانيا	لندن	نقشبند للسياحة	٣	٣
الإمارات العربية المتحدة	الشارقة	الشريف	٣	١٧
		إراشد	١١	
	دبي	يحيى	١	
		البطحاء للحج والعمرة	١	
	عجمان	شمس	١	

الدولة	مقر المؤسسة أو شركة العمرة بلد المعتمر	إسم مؤسسة أو شركة العمرة	التكرار	إجمالي المعتمرين من كل دولة
المغرب	فاس	حبيبة شكري	١	١
الكويت	الكويت	الوسمي	١	٤
		عبد الله	١	
		فضلي	٢	
ليبيا	طرابلس	برق	٢	٢
اخذ	بومي	تاوري	١	١
مصر	القاهرة	الدلتا السياحية	١	١٥
		جراند إيجبت	١	
		دلتا السياحية	١	
		صفوت عمر	٤	
		عمران فودة	١	
		فؤاد صفوت	١	
		أبو سمرة للسياحة	٣	
	المنصورة	حاتم للسياحة	١	
		وان داي	٢	
الأردن	عمان	الدلة	٣	٣
سوريا	اللاذقية	فوج الأحلام	١	١٢
		فوج الإيمان للحج والعمرة	١	
		صابر للسياحة والسفر	١	
	حلب	فؤاد زعتر	١	
		الباشا	١	
		السماسرة	٧	
الترويج	الترويج	العمودي للسياحة	٣	٣
كندا	تورنتو	بيرفكت ترفل	٢	٢
تونس	تونس	اقمرت	١	١٢
		الإتحاد العام	٢	
		الخدمات الوطنية	١	
		الوادي	١	
		بلا حدود	٤	
		منصور	١	
		البحري للأسفار	٢	
	صفاقس	البحري للأسفار	٢	
ماليزيا	جاكرتا بنغ	ميغاسترا للحج والعمرة	١	٧
		أوتاس	٢	
	كوالالمبور	ك س ب	١	
		بعثة الحج الماليزية	١	
		مايا هوليود إن	٢	
غير محدد			٢٢	٢٢
المجموع			٢٠٨	٢٠٨

١٨-٢ إسم ومقر شركة العمرة في المملكة والحي السكني

تنوعت شركات العمرة القائمة على خدمات المعتمرين في مكة المكرمة إذ حدد المعتمرون أكثر من ٩٠ عنواناً في مكة المكرمة منها ما هو إسم شركة أو مؤسسة خدمات العمرة ومنها ما هو إسم لمكان السكن مما يضعف من دقة مناقشة هذه الفقرة ولذلك أدرجنا كامل البيانات في جدول (١٢) كما ورد في استبانة البحث للإطلاع وإيضاحاً للمعلومة. جدول (١٣) وشكل (١٨) يوضحان إسم الحي السكني الذي أقام به المعتمر في مكة المكرمة حيث استحوذ حي المسفلة والشبيكة وأجباد والغزة على ما مجموعه ٧٠,٧% من إجمالي عينة الدراسة.

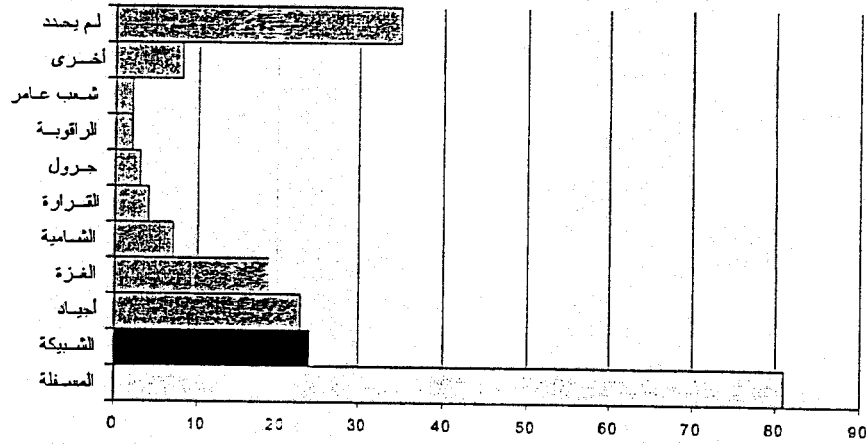
سألنا المعتمر فيما إذا كان يرغب بأداء العمرة مرة أخرى مع نفس الشركة التي قدمت له الخدمات في المملكة فأجاب ٣٠,٣% بعدم رغبتهم العودة مرة أخرى مع نفس الشركة بينما رأى ٦١,١% رغبتهم في العودة مرة أخرى لأداء العمرة مع نفس الشركة، أنظر جدول (١٤) وشكل (١٩) لمزيد من التوضيح.

جدول (١٢): إسم شركة العمرة في السعودية ومقرها

إسم مؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	مقر المؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	التكرار
إبراهيم عبد الله	مكة المكرمة	٩
أبو العلي	مكة المكرمة	٢
أصف	مكة المكرمة	١
أكرم عشق	مكة المكرمة	١
أموره	مكة المكرمة	١
أمين	مكة المكرمة	٣
أولاني		١
أيلاف	جدة	١
الأمرء		١
الباشا		١
التلية	مكة المكرمة	١
الحباني	مكة المكرمة	١
الحوي	مكة المكرمة	١
الحرمين	مكة المكرمة	٧
الحسام	مكة المكرمة	٢
الخصاش لخدمات المعتمرين	جدة	١
الخمراء	مكة المكرمة	٢
الخمري	مكة المكرمة	٢
الدوحة للنقل الجماعي	مكة المكرمة	١
الرائدة العالمية	مكة المكرمة	٣
الربيع	مكة المكرمة	٢
الزوار	جدة	١
الساميس	مكة المكرمة	٦
السندس	جدة	١
الشريفة	مكة المكرمة	١
العباس	جدة	١
العرب	مكة المكرمة	٢
العمرة السعودية	جدة	٣
العمرة على رضا	مكة المكرمة	١

إسم مؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	مقر المؤسسة أو شركة عمرة في السعودية	التكرار
العيسى للعمرة	مكة المكرمة	١
القرس	مكة المكرمة	١
القرشي	مكة المكرمة	٢
الدولية	مكة المكرمة	١
المعمورة	جدة	٦
المحضل		١
المصبي	مكة المكرمة	١
المينا	مكة المكرمة	٢
المواسم الذهبية	مكة المكرمة	١
المرة		١
النخيل الغري	المدينة المنورة	٢
الهنا		١
بشير	مكة المكرمة	٢
بعثة الحج		١
بناء لخدمات العمرة	مكة المكرمة	٢
جابر		١
حماد اللهيبي	مكة المكرمة	١
خدمات العمرة	جدة	٢
راشد	مكة المكرمة	١٠
رباط بحري	مكة المكرمة	١
ربيع العربية	مكة المكرمة	٣
زهدي		٢
سعد الأنصاري	مكة المكرمة	١
سعد القرشي	مكة المكرمة	٣
سعيد عبد اللطيف		٣
سيت		١
شريف	مكة المكرمة	١
شمس	مكة المكرمة	١
صبر	المدينة المنورة	٢
صبر	مكة المكرمة	٦
طيران الخليج		١
عابد	مكة المكرمة	١٤
عادل عبد الوهاب بن جميل	مكة المكرمة	١
عبد الله الشهري	مكة المكرمة	٢
عبد الإله عبد القدوس سيت	مكة المكرمة	١
عبد الله المرشد	مكة المكرمة	١
عرفة	مكة المكرمة	٢
فضلي		١
فندقنا للسياحة	مكة المكرمة	١
كرون ترفيل	مكة المكرمة	١
محمد عبد البشير		١
مكين	مكة المكرمة	٧
فندق الفلاح		١
نيودز	مكة المكرمة	١
هاتمي		١
يحيى	مكة المكرمة	١
لم يحدد		٤٤

شكل (١٨): الحى السكنى الذي أقام به المعتمر في مكة المكرمة



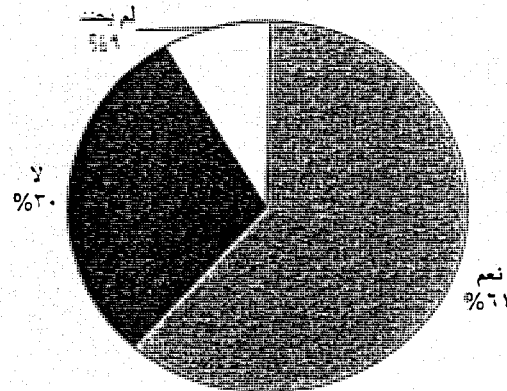
جدول (١٣): الحى السكنى الذي أقام به المعتمر في مكة المكرمة

المسفلة	الشبيكة	أجاد	الفزة	الشامية	القرارة	جرول	الراقوبة	شعب عامر	البيان	الجزيرة	الحفائر	الروضة	السليمانية	الصفا	جبل الكعبة	الحجر	لم يحدد
٨١	٢٤	٢٣	١٩	٧	٤	٣	٢	٢	١	١	١	١	١	١	١	١	٢٥
٣٨,٩	١١,٥	١١,١	٩,١	٣,٤	١,٩	١,٤	١	١	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	١٦,٨

جدول (١٤): رغبة المعتمر في أداء العمرة مرة أخرى مع نفس الشركة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٢٧	٦١,١
لا	٦٣	٣٠,٣
لم يحدد	١٨	٨,٧
المجموع	٢٠٨	١٠٠

شكل (١٩): رغبة المعتمر في أداء العمرة مرة أخرى مع نفس الشركة



١٩-٢ المصاريف المالية لرحلة المعتمر إلى المملكة

تكلفة السكن في مكة المكرمة من بيانات الدراسة تفاوتت فأكثر من نصف العينة يدفع بمحدود عشرة ربات إلى خمسين ريالاً يومياً و٢١% يتفوقون من ٦٠ إلى ١٠٠ ريالاً يومياً والذين يصرفون على السكن أكثر من ١٥٠ ريالاً يومياً فنسبتهم لاتتجاوز ١٥% من العينة. أنظر جدول (١٥) وشكل (٢٠) للتوضيح. أما عن المبالغ المالية التي دفعها المعتمر في بلده عن نفقات رحلته فنجدها ملخصة في جدول (١٦) وشكل (٢١) حيث دفع ٣٤,١% من العينة مبلغ أقل من ٥٠٠ ريال و ٤٥,٧% دفع مبلغ ما بين ٥٠٠ و ١٠٠٠ ريال و ١٣% من العينة دفع أكثر من ١٠٠٠ ريال وأقل من ٣٠٠٠ ريال نفقات لرحلته قبل مغادرته لبلده.

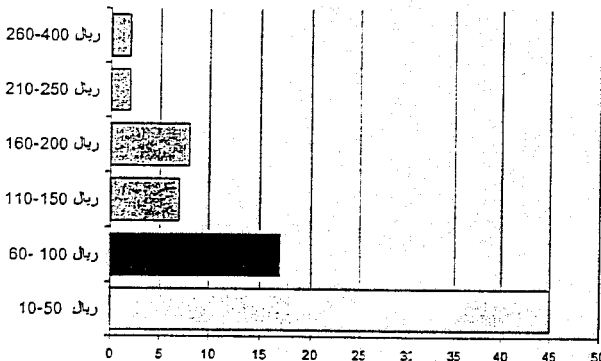
هذه المعلومة لايمكن الاستفادة منها بالشكل الكامل دون النظر في تفاصيل برنامج رحلة المعتمر وتكاليفها من حيث السكن والمواصلات والتغذية وخلافه.

وبسؤال المعتمر عن تفاصيل نفقات رحلته وجدنا أن ١٦,٨% من المعتمرين تكون فيها جميع النفقات من مواصلات وتغذية وسكن وخلافه على حسابه الخاص ولا تؤمنها شركة العمرة في السعودية. وأن ٣٩,٩% من المعتمرين يقدم له السكن والمواصلات ويتحمل المعتمر التغذية. ونسبة ١٠,١% من المعتمرين تكون جميع مصاريف رحلته على شركة العمرة.

هناك حالات تتحمل فيها الشركة نفقات أربعة أيام سكن ومواصلات (٣,٤%) ومنهم لثلاثة أيام فقط وبقية الفترة على نفقة المعتمر. ويتراوح معدل الإنفاق اليومي للمعتمر من ٣٠ إلى ١٨٠ ريالاً. أنظر تفاصيل البيانات في جدول (١٧).

بمقارنة المدة المتفق عليها مع شركة العمرة للبقاء في المملكة وجنسية المعتمر والمبلغ المالي الذي دفعه قبل السفر وتفاصيل نفقات الرحلة ، كونا جدول (١-أ) في الملحق ببنائية الدراسة للمقارنة بين هذه القيم لاتباطها ببعضها البعض.

شكل (٢٠) : معدل تكلفة السكن في اليوم الواحد

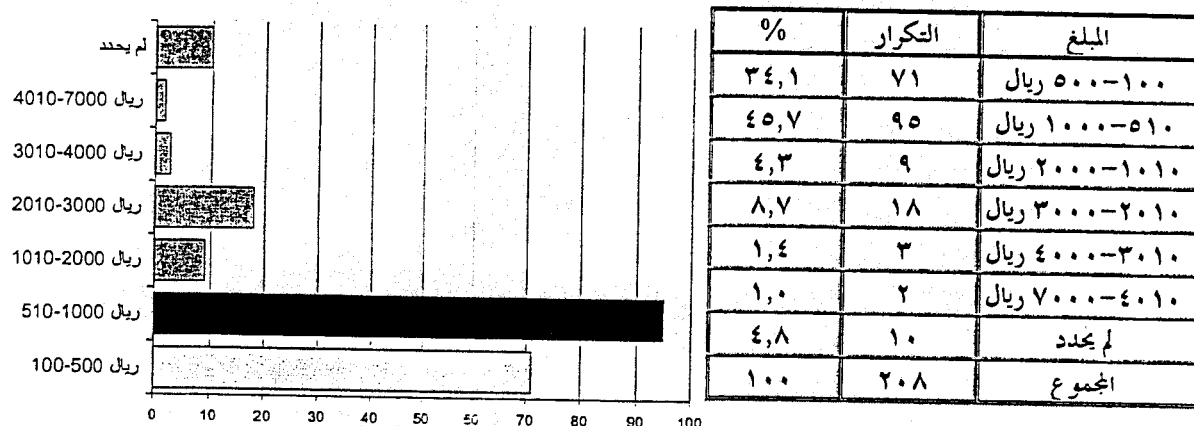


جدول (١٥) : معدل تكلفة السكن اليومية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	تكلفة السكن في مكة في الليلة الواحدة
٥٥,٦	٤٥	٥٠-١٠ ريال
٢١,٠	١٧	١٠٠-٦٠ ريال
٨,٦	٧	١٥٠-١١٠ ريال
٩,٩	٨	٢٠٠-١٦٠ ريال
٢,٥	٢	٢٥٠-٢١٠ ريال
٢,٥	٢	٤٠٠-٢٦٠ ريال
١٠٠	٨١	المجموع (المجيبين فقط)*

* هناك ١٢٧ معتمراً لم يحدد تكلفة الإقامة في الاستبانة

جدول (١٦) وشكل (٢١): المبالغ المالية التي دفعها المعتمر في بلد: قبل الوصول إلى مكة المكرمة



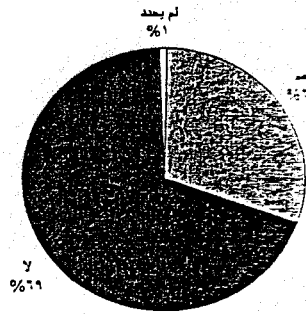
جدول (١٧): توزيع نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية وفق رأي المعتمر

%	التكرار	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
٣٩,٩	٨٣	التغذية فقط على المعتمر
١٦,٨	٣٥	جميع النفقات على المعتمر
١٠,١	٢١	جميع النفقات على الشركة
٣,٤	٧	السكن والمواصلات أربعة أيام على الشركة
١,٤	٣	المواصلات فقط على الشركة
١,٠	٢	المواصلات والسكن فقط على الشركة
١,٠	٢	السكن والتغذية أربعة أيام على الشركة
٠,٥	١	السكن والتغذية على الشركة لثلاثة أيام
٠,٥	١	السكن على الشركة فقط
٠,٥	١	السكن أربعة أيام على الشركة
٠,٥	١	السكن ١٥ يوم على الشركة
٠,٥	١	السكن والمواصلات ثمانية أيام على الشركة
١,٠	٢	مصرفي اليومي ٣٠-٤٠ ريال
١,٠	٢	مصرفي اليومي ٣٥ ريال
١,٩	٥	مصرفي اليومي ٥٠ ريال
١,٠	٢	مصرفي اليومي ٦٠ ريال
١,٠	٢	مصرفي اليومي ٨٠ ريال
٢,٤	٥	مصرفي اليومي ١٠٠ ريال
٠,٥	٢	المصرفي اليومي ١٥٠ ريال
٠,٥	١	مصرفي اليومي ١٨٠ ريال
١٣,٥	٢٩	غير محدد
١٠٠,٠	٢٠٨	المجموع

٢٠-٢ زيارة المعتمر للمدينة المنورة

سألنا المعتمر إن زار المدينة المنورة في رحلته هذه ولخصنا إجاباتهم في جدول (١٨) وشكل (٢٢) حيث أفاد ٣٠,٣ % بزيارتهم للمدينة المنورة و ٦٨,٦ % بعدم زيارتهم لها. وعن وسيلة النقل المستخدمة في التنقل إلى المدينة المنورة أفاد ٥٢ % من الذين زاروا المدينة المنورة أنهم استخدموا الحافلة في تنقلاتهم و ٤,٨ % استخدموا سيارة الأجرة و ١٢,٧ % استخدموا الطائرة في تنقلاتهم ، أنظر جدول (١٩) وشكل (٢٣) لمجمل وسائل النقل المستخدمة ونسبها.

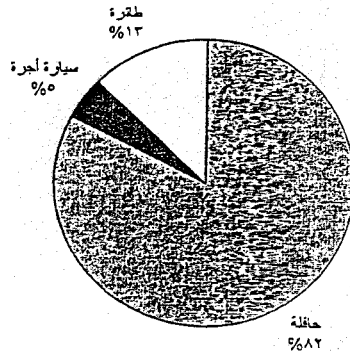
شكل (٢٢): زيارة المعتمر للمدينة المنورة



جدول (١٨): زيارة المدينة المنورة ووسيلة النقل

هل زرت المدينة المنورة	التكرار	%
نعم	٦٣	٣٠,٣
لا	١٤٣	٦٨,٦
لم يحدد	٢	٠,١
المجموع	٢٠٨	١٠٠

شكل (٢٣): وسيلة النقل إلى المدينة المنورة



جدول (١٩): وسيلة النقل إلى المدينة المنورة

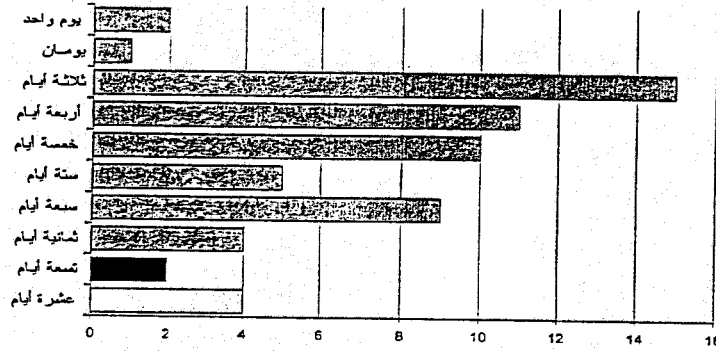
وسيلة النقل	التكرار	%
حافلة	٥٢	٨٢,٥
سيارة أجرة	٣	٤,٨
طائرة	٨	١٢,٧
المجموع	٦٣	١٠٠

المدة التي قضاها المعتمر في المدينة المنورة تتفاوت من يوم واحد إلى عشرة أيام حيث كان أكبر تكرار هو البقاء في المدينة المنورة ثلاثة أيام (٢٣,٨ %) ثم البقاء أربعة أيام (١٧,٥ %) ، أنظر جدول (٢٠) وشكل (٢٤) لمعرفة نسب كل يوم.

جدول (٢٠): المدة التي قضاها المعتمر في المدينة المنورة

وسيلة النقل	التكرار	%
عشرة أيام	٤	٦,٣
تسعة أيام	٢	٣,٢
ثمانية أيام	٤	٦,٣
سبعة أيام	٩	١٤,٣
ستة أيام	٥	٧,٦
خمسة أيام	١٠	١٥,٤
أربعة أيام	١١	١٧,٥
ثلاثة أيام	١٥	٢٣,٨
يومان	١	١,٦
يوم واحد	٢	٣,٢
المجموع	٦٣	١٠٠,٠

شكل (٢٤): المدة التي قضاها المعتمر في المدينة المنورة



تكلفة الإقامة في المدينة المنورة تفاوتت من عشرين ريالاً في الليلة الواحدة إلى ٢٣٠ ريالاً، أكثر تكراراً كان لمن بات بستين ريالاً في الليلة الواحدة (١٢,٧%)، جدول (٢١) يوضح لنا هذه الأرقام.

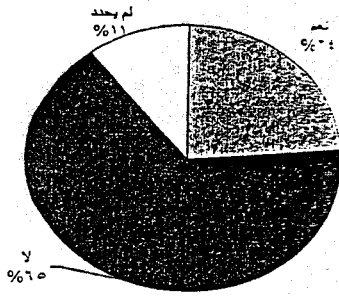
جدول (٢١): تكلفة الإقامة في المدينة المنورة في الليلة الواحدة

التكلفة	التكرار	%
ر.س. ٢٣٠,٠٠٠	١	١,٦
ر.س. ١٥٠,٠٠٠	٢	٣,٢
ر.س. ١٠٠,٠٠٠	٢	٣,٢
ر.س. ٨٠,٠٠٠	٣	٤,٨
ر.س. ٧٥,٠٠٠	١	١,٦
ر.س. ٧٠,٠٠٠	١	١,٦
ر.س. ٦٠,٠٠٠	٨	١٢,٧
ر.س. ٥٠,٠٠٠	٤	٦,٣
ر.س. ٤٠,٠٠٠	١	١,٦
ر.س. ٣٠,٠٠٠	٥	٧,٦
ر.س. ٢٥,٠٠٠	٢	٣,٢
ر.س. ٢٢,٠٠٠	١	١,٦

التكلفة	التكرار	%
ر.س. ٢٠,٠٠٠	٢	٣,٢
لم يحدد	٣٠	٤٧,٦
المجموع	٦٣	١٠٠,٠

٢١-٢ قيام المعتمر بجولة على المناطق التاريخية في مكة والمدينة

سألنا المعتمر إن قام بجولة على المناطق التاريخية في مكة المكرمة والمدينة المنورة ضمن خدمات شركة العمرة، فأجاب ٢٣,٦% بيقامه بجولة على المناطق التاريخية و ٦٥,٩% لم يقم بذلك، انظر جدول (٢٢) وشكل (٢٥) وملاحظات المعتمرين عن هذه الفقرة ملخصة في جدول (٢٣)، حيث تركزت أغلب الملاحظات على غياب الإرشاد السياحي وإرشاد المعتمرين حول المسجد الحرام.



جدول (٢٢): زيارة المناطق التاريخية

الإجابة	التكرار	%
نعم	٤٩	٢٣,٦
لا	١٣٧	٦٥,٩
لم يحدد	٢٢	١٠,٥
المجموع	٢٠٨	١٠٠

شكل (٢٥): زيارة المعتمر للمناطق التاريخية

جدول (٢٣): ملاحظات المعتمرين على زيارة المناطق التاريخية

ما هي ملاحظاتك	التكرار
لم تكن شاملة أي غير مزودة بأشخاص راعين بهذه الأماكن	١
لا يوجد إرشادات سياحية أو مرشدين سياحيين	١
عدم وجود مكتب التوعية الإسلامية	١
عدم وجود مرشدين حول الحرم	٢
عدم وجود مرشدين	٢
عدم وجود المرشدين حول المشاعر	٣
زيارة الأماكن المقدسة والعالم الدينية لها أثر إيجابي	١
تطور ملحوظ في الخدمات المقدمة من الشركة	١
التزيد من التطور في مجال الإرشاد والخدمات	١
الشركة في الزيارة لا تقف عند المشاعر كثيرا	١
أن يكون مسجد نمرة مفتوحا للمعتمرين	١
أن يكون في كل حملة عالم دين	١

٢٢-٢ لماذا أتى المعتمر في مثل هذا الوقت وليس في رمضان

سألنا المعتمر لماذا أتى للعمرة في مثل هذا الوقت وليس في رمضان؟ وتباينت إجاباتهم والمملخصة في جدول (٢٤). موافقة العطلة الصيفية لوقت العمرة كان أكبر تكراراً في إجابات المعتمرين (١٨,٣%) ، يليهم من قال أن الوقت صاف لإجازات المدارس (١٣,٩%) وبذلك يمكن القول أن أكبر سبب قدوم للمعتمرين في الصيف هو موافقتها لإجازاتهم وإجازات الأطفال من المدارس (٣٢,٢%). هناك نسبة ٥,٣% عللت قدومها في هذا الوقت لموافقتها مع مولد النبي صلى الله عليه وسلم ، و ٦,٨% أتت في مثل هذا الوقت للزحام في شهر رمضان، أنظر جدول (٢٤) لبقية الأسباب.

جدول (٢٤): سبب قدوم المعتمر في هذا الوقت

%	التكرار	لماذا أتيت للعمرة في مثل هذا الوقت؟ وليس في رمضان
١٨,٣	٣٨	لموافقة العطلة الصيفية
١٣,٩	٢٩	لوجود إجازة الأطفال
١٢,٠	٢٥	بمشيئة الله
٨,٧	١٨	لوجود الفرصة
٥,٣	١١	لأن النبي ولد في هذا الشهر
٥,٣	١١	لمرافقة بعض زملائي
٣,٤	٧	نظراً للإزدحام في رمضان
٣,٤	٧	كثرة الالتزامات في رمضان بسبب طبيعة العمل
١,٩	٤	لتوفر الحملات الرخيصة
١,٤	٣	لتوفر المال
٠,٥	١	إعطائي سيدي الفرصة للعمرة
٠,٥	١	أفضل دار خاص والبعث عن الزحام
٠,٥	١	أنا مسافر إلى أمريكا فأردت العمرة فتحققت لي
٠,٥	١	بسبب إزدحام مكة
٠,٥	١	تكالف رمضان أكثر
٠,٥	١	دعاية من شركة العمرة
٠,٥	١	كي أصلي قريباً من الكعبة
٠,٥	١	كي أودي الأركان حقها
٠,٥	١	لأتمكن من زيارة أماكن كثيرة بدون زحمة
٠,٥	١	لأن أخي سيزل في مكة للعمرة في رمضان
٠,٥	١	لأن تابع لزوجتي وقد وجدت الفرصة الآن
٠,٥	١	لأنني جئت مع زوجي وهو وجد نفسه الآن
٠,٥	١	لأنني تاجر ووجدت الفرصة في هذا الوقت
٠,٥	١	لأنني طالب ووجدت الفرصة في هذا الوقت
٠,٥	١	لبداية موسم العمرة الآن
٠,٥	١	لتوفر الوقت والمال

٠,٥	١	لوجود الفراغ للعبادة والتقييل الحجر الأسود
٠,٥	١	هذه أول عمرة فأريد أن أرى كل شيء من قرب
١٧,٨	٣٧	لم يحدد
١٠٠,٠	٢٠٨	المجموع

٢٣-٢ تقييم مستوى المرافق والخدمات المقدمة

تم سؤال عينة الدراسة عن رأيهم وتقييمهم لمستوى المرافق والخدمات التي استفادوا منها ولمسوها أثناء إقامتهم في مكة المكرمة أو المدينة المنورة وقد تم سؤال المعتمرين أربعة عشر سؤالاً تتعلق بمستوى الخدمات التي قدمت لهم والإرشاد السياحي والديني ومعاملة المسئولين والاستقبال في المطار ومستوى السكن وجودة المطاعم والتغذية المقدمة. جميع الأسئلة مع إجابات المعتمرين ملخصة في جدول (٢٥) حيث وضعت أربعة خيارات للإجابة على هذه الأسئلة. ٧٤% من العينة رأت أن الخدمات المقدمة من قبل شركة العمرة ممتازة أو جيدة جداً. بينما رأى ٦٤,٩% من العينة أن الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية ممتاز أو جيد جداً. الوعود في بلد المعتمر عن خدمات العمرة تحققت بشكل ممتاز أو جيد جداً بنسبة ٧٠,٧%.

جدول (٢٥): عناصر تقييم المعتمرين للخدمة المقدمة

م	السؤال	النسبة المئوية			
		ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف لم يحدد
١	الخدمات المقدمة لك من قبل شركة العمرة بشكل عام	١٩,٢	٥٤,٨	٢٠,٧	٤,٣
٢	ما رأيك في الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية؟	٢٢,١	٤٢,٨	٢٢,٦	٨,٧
٣	الوعود في بلدك عن برنامج العمرة والخدمات التي طلبها تحققت بشكل كامل	٢٣,٦	٤٧,١	٢٣,٦	٤,٣
٤	خدمات السكن التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت	٢٥,٥	٤١,٣	٢٩,٣	٢,٤
٥	خدمات المواصلات التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت	٢٦,٠	٥٠,٥	١٩,٧	١,٩
٦	معاملة المسئولين في المسجد الحرام من عاملين ورجال أمن	٦٩,٢	٢٥,٠	٣,٤	١,٠
٧	مستوى نظافة الشوارع المحيطة بالمسجد الحرام	٥٦,٧	٣٤,١	٧,٧	٠,٥
٨	إجراءات استقبال الجوازات والجمارك بالمطار/الميناء/منفذ الحدود	١٨,٣	٤٦,٦	٢٦,٩	٧,٢
٩	معاملة مسؤولي السكن (موظف الاستقبال، العمال، ...)	٢٤,٠	٤٢,٣	٢٩,٨	٢,٤
١٠	مستوى نظافة السكن (الغرف، الممرات، الصالات، الحمامات، ...)	١٦,٣	٤٧,٦	٣٢,٧	٢,٤
١١	تناسب سعر السكن مع جودة الخدمة المقدمة	١٧,٨	٥١,٠	٢٥,٥	٢,٩
١٢	ما رأيك بتوافر المطاعم حول الحرم	١٩,٢	٤٣,٣	٣٢,٧	٢,٩
١٣	ما رأيك بتنوع الأطعمة وجودتها وأسعارها	١٢,٥	٤٥,٧	٣٦,١	٣,٨
١٤	ما رأيك في أسعار السلع في الأسواق بشكل عام	١١,١	٣٨,٥	٤٤,٧	٣,٨

٢٤-٢ الملاحظات النهائية التي أضافها المعتمر

في نهاية الإستهانة تركنا فقرة مفتوحة للمعتمر ليدون بها ما يرغب من ملاحظات أو أفكار يراها ،
جميع هذه الملاحظات لخصناها في جدول (٢٦) حيث انصبت كثير من الملاحظات على نظام تأشيرة الدخول
وعلى إجراءات الجوازات على معابر الدخول للملكة الجوية والبرية. قسنا الملاحظات إلى مجموعات حسب
نوع الملاحظة إلى مجموعات لسهولة الإطلاع والمقارنة.

جدول (٢٦ - أ) : ملاحظات للمعتمرين تتعلق بتأشيرة الدخول

م	الملاحظة
١.	تسهيل أخذ التأشيرة لحامل الإقامة من بريطانيا
٢.	تخفيض عدد الأيام للحصول على التأشيرات للشركات عند الحج والعمرة
٣.	عمل تسهيلات في الحصول على التأشيرة
٤.	إعطاء التأشيرة بدون مقابل
٥.	السماح بتمديد التأشيرة حسب رغبة المعتمر
٦.	إعطاء التأشيرة للمعتمر في كل وقت
٧.	تفتح السفارة السعودية أبوابها لكل من يريد العمرة بإعطائه التأشيرة
٨.	تسهيل الأمور لأخذ التأشيرة
٩.	هناك مشكلة عند الحصول على التأشيرة

جدول (٢٦ - ب) : ملاحظات للمعتمرين تتعلق بإجراءات الدخول من المعابر

م	الملاحظة
١٠.	تسهيل إجراءات الدخول في المطار
١١.	بمفد الحديثة كانت المعاملة سيئة لطول فترة تقديم الجوازات
١٢.	تأخير وبطء شديد في جوازات مطار المدينة المنورة
١٣.	دخول الحدود عن طريق منطقة الحديثة السعودية تمت بشكل سيء جداً
١٤.	عدم مراعات رجال التفتيش ظروف المعتمرين وكثرة التأخير عند نقطة تفتيش
١٥.	قضايا وقت طويل جداً على الحدود السعودية ، الإرشاد السياحي سيء جداً
١٦.	لو يكون التفتيش على نقاط التفتيش سريعاً لكن أحسن
١٧.	يوجد تأخير في جوازات المطار في جدة لكثرة تلاعبهم مع الخجاج

جدول (٢٦ - ج) : ملاحظات للمعتمرين تتعلق بشركة العمرة

م	الملاحظة
١٨.	يعطى كل معتمر لباس خاص بالشركة التي جاء تحت رعايتها
١٩.	إذا كان المعتمر لوحده فلا بد أن يحضر مع الشركة وإذا كان مع أسرته فيسمح له أن يحضر بدون شركة
٢٠.	يؤخذ جواز السفر من المعتمر ويعطى بطاقة بدلاً منه
٢١.	تسليم تذكرة السفر للحاج مثل الجواز و أخذ صورة منها
٢٢.	مراقبة الشركة من كل ناحية
٢٣.	توصيل الشركة إلى الحرم المكي والسكن على المعتمر
٢٤.	تعطي الشركة وقتاً أطول في مكة المكرمة ووقتاً أقل في المدينة المنورة

م	الملاحظة
٢٥.	يترك المعتمر على حاله كما كان في السابق
٢٦.	إستغلال الشركات الوسيطة لأسعار العمرة بالزيادة وكان سابقاً أقل وأحسن
٢٧.	شركة العمرة لم تقم بعمل زيارات للمواقع تاريخية كما وعدتنا
٢٨.	المواصلات والسكن والأكل على حساب المعتمر وقد إقتصروا على وجبتين لغلاء الأسعار في المطاعم .

جدول (٢٦ - د) : ملاحظات أخرى للمعتمرين

م	الملاحظة
٢٩	لا يوجد مطاعم نظيفة حول الحرم إطلاقاً
٣٠	يجب وضع مكان خاص للأطفال في المسجد الحرام بحيث يكون في آخر المسجد
٣١	يجب وضع الأحذية خارج الحرم
٣٢	تكون المشاعر المقدسة نظيفة جداً.
٣٣	تكون اللوحات للأبواب الرئيسية للحرم كبيرة جداً من الخارج كما توجد في الداخل
٣٤	يقوم النقل الجماعي برحلات إلى المشاعر المقدسة في عرفات ومنى
٣٥	الرقابة في المحلات
٣٦	السكن في مكة المكرمة ليس بالجودة المناسبة كما في المدينة المنورة
٣٧	المستولين في الحرم يعاملون النساء بشدة خاصة النساء المستولات في الحرم
٣٨	المستولين في المسجد الحرام "رجال الأمن" يفتقدون اللطف في المعاملة وعنده التسم في وجه الزوار
٣٩	لا يسمح باستخدام الجوال داخل الحرم
٤٠	لا يوجد مطاعم ذات مستوى عالي بجوار الحرم مثل تلك المطاعم الموجودة في جدة
٤١	يرجى تحديد أسعار السلع في المحلات والمطاعم والبقالة

الباب الثالث: تحليل بيانات مقدمي

الخدمات

١-٣ مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة بالعرض والتحليل لجميع متغيرات الدراسة التي جمعت ميدانياً من مكاتب مقدمي الخدمات في مكة المكرمة ممثلة في شركات ومؤسسات العمرة مدعمة بالرسوم البيانية. وفقاً لإستبانة معدة لها الغرض ومرفقة في الملحق الثالث في نهاية الدراسة حيث شملت جميع متغيرات الدراسة الخاصة بهذه المؤسسات من حيث بياناتها الأساسية ونوع الخدمات التي تقدمها للمعتمرين ومواقع مساكن المعتمرين وآلية عملهم وماهي المعوقات والمشاكل التي يواجهونها، حيث تم مقابلة ٢٧ ممثلاً لشركات أو مؤسسات العمرة في مكة المكرمة.

٢-٣ شركات العمرة التي تم مقابلتها

في يلي بيان بإسماء شركات العمرة التي تم مقابلتها وفق موزدنا في استبانة البحث والملخصة في جدول(٢٧) و تم تعبئتها من قبل ممثل الشركة أو المؤسسة

جدول(٢٧): شركات العمرة التي شاركت في الدراسة

اسم مقدم الخدمات	عدد القروع	صندوق البريد	المقر الرئيسي	نوع مقدم الخدمة	البريد الإلكتروني
أجنحة الضيافة	٣	٢٧٣٧	جدة	مؤسسة	YAGOOB@IYCOS.COM
الشريفة	٢	٣٩٣٦	مكة	مؤسسة	INFO@TASHREFA.COM
الحاج عبدالله علي رضا	٣		جدة	شركة	info@alirezaumrah
الرائدة العالمية	٣	١٠٧٢٦	مكة	مؤسسة	nauman@almedah-int.com
الرمل	٣		مكة	مؤسسة	alarmul١٦@ alarmul
الريس خدمات العمرة	٢	٧١٠	مكة	مؤسسة	
الزاهد	٢		المدينة	مؤسسة	al_zuhdi@astolm.net
السعودية المتحدة	٣	١٦٥١٤	مكة	شركة	usc@dmp.net.sa
المأمورة	٣		جدة	شركة	

اسم مقدم الخدمات	عدد القرو	صندوق البريد	المقر الرئيسي	نوع مقدم الخدمة	البريد الإلكتروني
الوطنية للسياحة	٣	٧٥٢	أبها	مؤسسة	
بن تركي	٣	٦٦٢٦	مكة	مؤسسة	ABDALLAH@BINTURKY.COM.SA
جميعوم	٣	٢١٤٤١	جدة	مؤسسة	JAMJOOM@WWW.COM
خدمات العمرة الدولية	٣	١٦٨٥٩	جدة	مؤسسة	albalawi@icc.net
شعبد الحرم	٠	١٥٤٨	المدينة	مؤسسة	eshgi@soshgi_umrah
صالح شاهر زيني	٣	١٥٩٠	مكة	مؤسسة	S-SH-Z-ST@HOTMAIL.COM
صقب اخارثي	٣	١٨٤٨٢	مكة	مؤسسة	alaawl@hotmail.com
ضيف الله الصالحى	٣	٧٤٥٧	جدة	مؤسسة	ALSHRA@ARABCIRCLS
عايد عبد ربه القرشي	٣	١٤٢٥	مكة	شركة	infoalhashimco@yahoo.com
عبد الرحمن سعد الجبهي	٣	١١٥٢٥	جدة	مؤسسة	arafa-group@yahoo.com
عبد الله المرشيد	٣	٩٧٣٠	جدة	مؤسسة	nussuk@anetneta
فنادق الخرنذار	٣	١٣٦١٥	مكة	أخرى	
مجموعة الأمراء	٣	٢٦٩٦	جدة	أخرى	
مجموعة اخبري	٣	٢٦٩٧	مكة	شركة	AL_KABARY_GROUB@AYNA.COM
مجموعة صبر	٢	٤٢٤٧	المدينة	أخرى	sabrgraup@hotmail.com
محمد جميل القرشي	٣	١٢٠٦	مكة	مؤسسة	
محمد شريبي	٠	١٧٧	مكة	مؤسسة	beyri@anet.net.sa
وكالة العمودي	٣		جدة	أخرى	camaudium@ant-net.sa

٣-٣ تقديم التغذية من قبل شركات العمرة

سبعة شركات عمرة فقط من أصل ٢٧ شركة تقدم وجبات تغذية للمعتمرين إما عن طريقها مباشرة أو بواسطة متعهد تغذية.

٣-٤ عقود العمل التي تم توقيعها مع مؤسسات خارج المملكة

جدول (٢٨) يلخص لنا عدد العقود التي تم توقيعها مع مؤسسات من خارج المملكة من دول مختلفة ووصل فعلياً منها معتمرين والدول التي توقيع معها عقود ولم يصل منها معتمرون حتى لحظة إعداد الاستبانة حيث كان أكبر عدد للعقود من باكستان (١٢ عقد) بعدد ١١٤٣ معتمر يليها وماليزيا (١١ عقد) بعدد ٢٤٥١ معتمر وهو أكبر عدد من المعتمرين في عينة الدراسة يليها اعتمرون القادمون من باكستان، أنظر جدول (٢٩) لمزيد من الأيضاح.

جدول (٢٨): شركات العمرة عينة الدراسة وعدد العقود التي أبرمتها ووصل معتمريها فعلاً

إسم مقدم الخدمات	الدولة الأولى	العدد	الدولة الثانية	العدد	الدولة الثالثة	العدد	الدولة الرابعة	العدد	الإجمالي
أجنحة الضيافة	ماليزيا	٩٠	تونس	٥٠		٠		٠	١٤٠
الرميل	ماليزيا	١٠٠		٠		٠		٠	١٠٠
السعودية المتحدة	نيجيريا	١٠٠		٠		٠		٠	١٠٠
صالح شاهر زيني	سوريا	٠	تركيا	٠	الإمارات	٠		٠	٠
وكالة العمودي	أمريكا	٨	أمريكا	٢٠	ماليزيا	٤٥	ماليزيا	٤٠	١١٣
بن تركي	باكستان	٢٥٠		٠		٠		٠	٢٥٠
الحاج عبدالله علي رضا	باكستان	٢٠٠	باكستان	٥٠					٢٥٠
محمد جميل القرشي	المغرب	٢٠٠	سوريا	٣٥٠		٠		٠	٥٥٠
مجموعة صبر	باكستان	٤٠٠		٠		٠		٠	٤٠٠
شعيد الحرم	برناوي	٢٣	ماليزيا	٣٠	ماليزيا	٢٣	باكستان	٤٠	١١٦
عبد الله المرشد	تونس	٣٧	الجزائر	٢٥	تونس	٣٥	مصر	٤٠	١٣٧
المأمورة	باكستان	٢٠	باكستان	٦٣	ماليزيا	٢٥	ماليزيا	٢٥	١٣٣
مجموعة الأمراء	ماليزيا	٣٣	تونس	٤٠	تونس	٤٠	الجزائر	٣٥	١٤٨
الرائدة العالمية	باكستان	٣٥	باكستان	٥٠	تونس	٤٥	أمريكا	١٠	١٤٠
فنادق الخرنذار	ماليزيا	٤٠	تونس	٢٠	أمريكا	٨٠	باكستان	٣٥	١٧٥
خدمات العمرة الدولية	بريطانيا		أمريكا	١٣	الهند		باكستان		١٣
الزاهد	ماليزيا	٢٠٠٠		٠		٠		٠	٢٠٠٠
المجموع		٣٥٣٦		٧١١		٢٩٣		٢٢٥	٤٧٦٥

جدول (٢٩): عدد المعتمرين الذين قدموا فعلاً وفقاً لإجابات شركات العمرة عينة الدراسة

الدولة	عدد المعتمرين
باكستان	١١٤٣
ماليزيا	٢٤٥١
تونس	٢٦٧
أمريكا	١٣١
مصر	٤٠
سوريا	٣٥٠
الجزائر	٦٠
نيجيريا	١٠٠
تركيا	-
برناوي	٢٣
المغرب	٢٠٠
الإمارات	-
المجموع	٤٧٦٥

وبالنظر إلى عدد العقود الموقعة مع شركات خارج المملكة ولم يصل معتمريها حتى وقت إعداد الدراسة فقد بلغ ١٢٨ عقداً بعدد ٩١٦٩٢ معتمراً كما هو مبين في جدول (٣٠) وأكبر عدد متوقع من المعتمرين هو من أندونيسيا ثم الهند كما في جدول (٣١).

جدول (٣٠): شركات العمرة عينة الدراسة وعدد العقود التي أبرمتها ولم يصل معتمريها

عدد	اسم مقدم الخدمات	عدد	الدولة ١	عدد	المعتمرين	الدولة ٢	عدد	المعتمرين	الدولة ٣	عدد	المعتمرين	الدولة ٤	عدد	المعتمرين
٠	التشريف	٠	باكستان	٠	أندونيسيا	٠	مصر	٠	مصر	٠	مصر	٠	٠	٠
٥	الحاج عبدالله علي رضا	٥	مصر	٠	السودان	٠	الأردن	٠	الأردن	٠	مصر	٠	٠	٠
٦	الرائدة العالمية	٦	ماليزيا	٤٥	باكستان	٢٥	مصر	٣٥	مصر	٣٠	مصر	٠	٠	٠
٠	الرميل	٠	مصر	٢٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٥٠	الرئيس لخدمات العمرة	٥٠	الهند	٤٠٠٠	مصر	٥٠٠٠	السويد	٩٠٠	بريطانيا	٨٠٠	٠	٠	٠	٠
٠	السعودية المتحدة	٠	أندونيسيا	١٠٠٠٠	مصر	٣٠٠٠٠	نيجيريا	١٠٠٠٠	ليبيا	١٥٠٠٠	٠	٠	٠	٠
٧	المأمورة	٧	باكستان	٢٠	مصر	٤٠	الجزائر	٤٠	باكستان	٣٠	٠	٠	٠	٠
١	بن تركي	١	مصر	٢٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٠	خدمات العمرة الدولية	٠	أندونيسيا	٠	ماليزيا	٠	مصر	٠	تركيا	٠	٠	٠	٠	٠
٨	شعيد الحرم	٨	باكستان	٤٠	باكستان	٥٠	مصر	٤٢	مصر	٩٣	٠	٠	٠	٠
٠	صقب الخارثي	٠	سوريا	٠	مصر	٠	لبنان	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٧	عايد عبد ربه القرشي	٧	مصر	٣٠٠٠	أندونيسيا	١٥٠٠	الجزائر	١٠٠٠	تركيا	١٠٠٠	٠	٠	٠	٠
٥	عبد الرحمن سعد الجيني	٥	أمريكا	٥٠٠	الدنمارك	٣٠٠	الكويت	٢٠٠٠	أندونيسيا	٥٠٠	٠	٠	٠	٠
٤	عبد الله المرشيد	٤	مصر	٣٠	مصر	٣٠	تونس	٤٠	المغرب	٤٠	٠	٠	٠	٠
٨	فنادق الخزندار	٨	باكستان	٤٣	تونس	٤٧	مصر	٤٠	أمريكا	١٤	٠	٠	٠	٠
٩	مجموعة الأمراء	٩	تونس	٥٣	الجزائر	٤٠	المغرب	٥٠	مصر	٥٥	٠	٠	٠	٠
٠	مجموعة الخيري	٠	برنواي	١٠٠	أندونيسيا	١٠٠	سوريا	٢٥٠	مصر	٥٠٠	٠	٠	٠	٠
٦	مجموعة صبر	٦	باكستان	٠	بريطانيا	٠	السودان	٠	بريطانيا	٠	٠	٠	٠	٠
٨	محمد جميل القرشي	٨	مصر	٠	أمريكا	٠	باكستان	٠	أثيوبيا	٨٠٠	٠	٠	٠	٠
٤	محمد شريبي	٤	مصر	١٤٠٠	الردن	١٢٠٠	مالي	٣٠٠	باكستان	٤٧	٠	٠	٠	٠
٠	وكالة العمودي	٠	أمريكا	١٥	مصر	٥٥	باكستان	٥٣	باكستان	١٨٩٠٩	٠	٠	٠	٠
١٢٨	المجموع	١٢٨	١٩٦٤٦	٣٨٣٨٧	١٤٧٥٠	١٨٩٠٩	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠

جدول (٣١): عدد المعتمرين المتوقع قدومهم وفقاً لإجابات شركات العمرة عينة الدراسة

الدولة	عدد المعتمرين
مصر	٤٠٧٥٠
ليبيا	١٥٠٠٠
أندونيسيا	١٢١٠٠
نيجيريا	١٠٠٠٠
الهند	٤٠٠٠
الكويت	٢٠٠٠
الردن	١٢٠٠
الجزائر	١٠٨٠
تركيا	١٠٠٠
السويد	٩٠٠
أثيوبيا	٨٠٠
بريطانيا	٨٠٠
أمريكا	٥٢٩
باكستان	٣٠٨
الدنمارك	٣٠٠
مالي	٣٠٠
سوريا	٢٥٠
تونس	١٤٠
برنواي	١٠٠
المغرب	٩٠
ماليزيا	٤٥
المجموع	٩١٦٩٢

٣-٥ مواقع مساكن المعتمرين في مكة المكرمة والمدينة المنورة

أفاد بعض مقدمي الخدمات أنه لا يوجد فندق أو شقق سكنية محددة لسكن المعتمرين وأنه يمكن الترتيب في أي فندق في محيط المسجد الحرام أو المسجد النبوي أو حسب رغبة الوكيل، بعض مقدمي الخدمات حدد بعض الفنادق والمساكن بعينها ، وللإطلاع لخصنا في جدول (٣٢) مواقع الفنادق في مكة المكرمة وفي جدول (٣٣) للمواقع في المدينة المنورة.

جدول (٣٢): عينة من مساكن المعتمرين في مكة المكرمة

إسم مقدم الخدمات	الموقع الأول	الموقع الثالث	الموقع الرابع	الموقع الخامس
الحاج عبدالله علي رضا	جوهرة حطين			
الرائدة العالمية	القصر الأبيض	قصر الحرمين		
الرميل	مجموعة دار الأمراء	القصر الأبيض	الهيلتون	
الزاهد	فندق الرائد	فندق زهرة مكة	فندق النخيل	برج الرياض
السعودية المتحدة	مجموعة الحطين	الرواسي		
الوطنية للسياحة	برج غليمه	الرفادة	الكعكية بلازا	فندق أجياد
بن تركي	القصر الأبيض	عباد الرحمن		
ججوم	الهيلتون			
شعبد الحرم	مجموعة المودة	قصر البيان	الهيلتون	
صقب الحارثي	الشهداء	المدرة	الخطيم	مجموعة فودة
ضيف الله الصالحى	الوليد	قرطبة	انحجر	الحجاز
عايد عبد ربه القرشي	جوهرة المحضر	فندق الكعكي		
عبد الله المرشد	أجياد مكة			
مجموعة الأمراء	مجموعة دار الأنصار			
مجموعة الخيري	قصر شاهين	زهرة القصر الأبيض		
مجموعة صبر	أبراج مكة والهيلتون	قصر الوفاء الجديد	سنايل مكة	قصر المحضر
محمد جميل القرشي	فندق الصفا الجديد	فندق أجياد مكة		
محمد شريبي	قصر السراج	قصر وادي إبراهيم	قصر ياسم	دار ياسم

جدول (٣٣): عينة من مساكن المعتمرين في المدينة المنورة

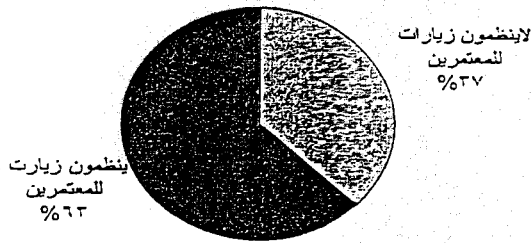
إسم مقدم الخدمات	الموقع ١	الموقع ٢	الموقع ٣	الموقع ٤	الموقع ٥
الحاج عبدالله علي رضا	مجموعة إلياس	مجموعة النصر			
الرائدة العالمية	قصر البيان	قصر الجديد			
الرميل	مجموعة الأنصار	مجموعة إلياس	قصر مبارك	الهيلتون	
السعودية المتحدة	الجزيرة	مجموعة الأنصار			
الأمورة	ميع المستويات	الهيلتون			
بن تركي	مجموعة أليساس	هيلتون			
ججوم	الهيلتون	قصر مبارك			
شعبد الحرم	القصر الأبيض	القصر الجديد			
صقب الحارثي	مجموعة الأنصار	كرم الشيتون	زبيني عارف	الأندلس	منازل الحرم
ضيف الله الصالحى	المعتر	دلة	طيبة	الحارثة	
عايد عبد ربه القرشي	قصر الحجاز	أيلاف المدينة	النخيل		
عبد الله المرشد	الهيلتون				
مجموعة الخيري	جوهرة مبارك	الخنازل	مجموعة إلياس		
مجموعة صبر	الهيلتون/ طيبة	فندق السنايل	لؤلؤة إلياس	مجد المدينة	الأنصار الذهبي
محمد جميل القرشي	إيلاف طيبة	فندق العقيل	فندق تيسك		
محمد شريبي	قصر عالم	جوهرة المدينة	جوهرة نعنانية	النوى	مركز السلام

٣-٦ ترتيب استقبال المعتمرين في المطار ووسيلة النقل

سألنا مقدمي الخدمات عن ترتيبات استقبال المعتمرين في المطار ووسيلة النقل بين المطار ومكة المكرمة وبين مكة المكرمة والمدينة المنورة وكذلك وسيلة النقل المستخدمة داخل المدن إن توفر ذلك. كان إرسال مندوبين إلى المطار لاستقبال المعتمرين هو السائد في إجابات شركات العمرة أما النقل بواسطة الحافلات فكانت لجميع شركات ومؤسسات العمرة إضافة إلى استخدام سيارات الأجرة من قبل بعض هذه الشركات والمؤسسات.

٣-٧ تنظيم زيارات للمعتمرين لمدن غير مثلث العمرة

أفاد ٦٣% من شركات العمرة بأنها تنظم زيارات لمعتمريها لمدن غير مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة والبقية لاتقوم بذلك، وهذا مؤشر طيب على تأثير العمرة على النشاط السياحي في المنطقة والتي يجب التركيز عليها والترويج لها، أنظر شكل (٢٦).



شكل (٢٦): تنظيم زيارات للمعتمرين في مدن غير مثلث العمرة

أما عن المدن التي يزورونها فتركزت على مصايف المملكة في أبها والطائف وبعضها زيارات إلى مدائن صالح أو إلى المدن الرئيسية في المملكة مثل الرياض، أظر جدول (٣٤) لإجابات شركات العمرة التي تنظم رحلات لمعتمريها.

جدول (٣٤): المواقع التي زارها المعتمرون

اسم مقدم الخدمات	إذا كانت الإجابة بنعم فمما هي هذه الزيارات
صالح شاهريزي	لم يحدد
التشريفية	مدائن صالح - خريص
الريس لخدمات العمرة	السياحة أو الزيارة
الزاهد	لم يحدد
الوطنية للسياحة	نظام سياحي داخلي أبها جدة
مجموعة الأمراء	أبها
فنادق الخزندار	المناطق السياحية الباردة الطائف أبها
عبد الله المرشد	الطائف
شعيد الحرم	أبها
ضيف الله الصالحى	حسب البرنامج المرفق واشتق عليه
خدمات العمرة الدولية	أبها وخيبر مشيط والطائف
الرائدة العالمية	الباحة وأبها والطائف
جيجوم	الطائف
الرميل	لم يحدد
بن تركي	المصايف

٣-٨ ترتيبات للمعتمرين عن طريق الترانزيت

أفاد ٣٠% من شركات العمرة بأن لديهم ترتيبات خاصة لإستقبال معتمرين ممن قدموا للمملكة عن طريق الترانزيت وأن ترتيبات أداؤهم للعمرة تتم عن طريق مكتب وزارة الحج الخاص في المطار وأنها تنظم لهم برنامج خاص بذلك .

٣-٩ استخدام الحاسب الآلي والربط الإلكتروني في نقل المعلومات

وضح ٨٥% من شركات العمرة بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في نقل المعلومات وأن المشاكل التي يقابلونها في سبيل ذلك تتمثل في عدم الربط الفعلي بين الوزارة وإجيات الحكومية الأخرى وأن ٧٠% من عينة الدراسة تمت إجراءات الربط الإلكتروني والتي لا تستطيع الحكم على كفاءته بشكل واضح إلا بعد تطبيقه بشكل كامل ولمدة كافية. وعن فعالية التسويق الإلكتروني فلم تردنا إجابات واضحة عن هذه النقطة من عينة الدراسة عدى أنها توفر الوقت والجهد.

٣-١٠ العقبات التي تواجه شركات العمرة

أغلب الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة في تعاملها مع نظيراتها من الخارج تتركز على الضمان البنكي وعدم تفهم مؤسسات الخارج للنظام الجديد إضافة إلى تأخر إصدار التأشيرات، جميع الملاحظات التي ذكرتها عينة الدراسة ملخصة في جدول (٣٥) للإطلاع.

الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة مع القنصليات في الخارج تتمثل في تأخير إجراءات إصدار التأشيرات وعدم التعاون الكامل إضافة إلى اختلاف الأنظمة من قنصية إلى أخرى، أنظر جدول (٣٦) لملاحظات عينة الدراسة بهذا الخصوص.

الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة مع معتمري الخارج شخصياً فتتمثل في سحب التذاكر في المطار من المعتمر وظاهرة التخلف وعدم رضى المعتمر بما يقدم له من خدمات بالرغم من قلة التكلفة لبرنامج زيارته. كامل الملاحظات مع قلتها واردة في جدول (٣٧).

الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة مع وزارة الحج فتتخص في التأخير في نقل البيانات وتعدد طرق استخراج التأشيرات وهناك مشكلة لأحد شركات العمرة مع شركة لبيك في نقل المعلومات وهي في طور المناقشة، كامل الملاحظات واردة في جدول (٣٨).

أضافت بعض شركات العمرة ملاحظات لتطوير العمل مجمعة في جدول (٣٩) ومنها طلب الربط التام بين وزارة الحج وبقية الدوائر ذات العلاقة والتنسيق مع كل الجهات للإقلال من حجم المعاملات الورقية وسرعة تطبيق النظام خاصة ما يهتم بنقل المعلومات ومنع الشركات الصغيرة من المتاجرة بالتأشيرات.

جدول (٣٥): العقوبات التي تواجهه مع مؤسسات معتمري الخارج

إسم مقدم الخدمات	ماهى العقوبات التي تواجهونها مع مؤسسات معتمري الخارج
الوطنية للسياحة	الضمان البنكي و عدم وجود مودة لحل الخلاف
صقب الحارثي	التأمين وعدم التقهم بجدية هذا الموضوع
محمد شريبي	البريد الإلكتروني عدم إستكمال الشبكة من قبل المؤسسة العالمية
خدمات العمرة الدولية	الشكاوي المستمرة التي بسبب المشاكل التي يواجهونها من السفارات لتأخير إصدار الفيز
الرئيس خدمات العمرة	الضمان البنكي وماعليه
مجموعة الخيري	الضمانات مع بعض الجوزات الخارجية
عبد الرحمن سعد الجهني	تظارب بالأسعار المقدمة الخارج من أصحاب الفنادق في مكة والمدينة
عايد عبد ربه القرشي	عدم تفاهم الشركات الخارجية النظام وإلا نحتز بعض النقاط في النظام
التشريفه	كثيرة ولا حصر لها
الرائدة العالمية	لا يقومون بإصدار المعلومات بالبريد الإلكتروني وهذا مكلف
الحاج عبدالله علي رضا	مسألة الضمان البنكي المطلوب من قبل الوكلاء في الخارج
جمجوم	الضمان الخارجي - عدم الإخبار بالمعلومات بسرعة
عبد الله المرشيد	يفضلون العمل بمفردهم

جدول (٣٦): العقوبات التي تواجهه مع القنصليات

إسم مقدم الخدمات	ماهى العقوبات التي تواجهونها مع القنصليات
السعودية المتحدة	تأخر التأشيرات في بعض الدول
مجموعة صبر	عدم استقبال أكثر من ١٠ - ٣٠ جواز في اليوم وخاصة في إسلام أباد
صقب الحارثي	عدم تعاونهم
محمد شريبي	تأخير إجراء التأشيرات
خدمات العمرة الدولية	تعدد الأنظمة المتبعة من قبل القنصليات في تضيق النظام الجديد وطلبها في إرسال الخطابات المصدرة من وزارة الحج عن طريق DHL
عايد عبد ربه القرشي	تشغير النظام عبر الشبكة
ضيف الله الصالحى	عدم إنهاء الإجراءات بسرعة وعدم التجارب مع طلباتنا للحصول على معلومات عن المكاتب السياحية
الرائدة العالمية	أنهم لا يرضون بما يقدم لهم الخفاض التكلفة
أجنحة الضيافة	من ناحية دولهم ومن ناحية استقبال الجوازات
فنادق اخزنندار	كل قنصلية تعامل باختلاف عن القنصلية الثنية
الحاج عبدالله علي رضا	أنه لم يتم التوصل معها تأخذ التأشيرة مدة أسبوع ليتم صدورها

جدول (٣٧): العقوبات التي تواجه مع المعتمرين

إسم مقدم الخدمات	ماهي المشاكل التي تواجهها مع المعتمري
مجموعة صبر	سحب التذاكر في المطار
بن تركي	عند أخذ الجوازات في المطار واستقباله في الصالة
خدمات العمرة الدولية	الشكاوي المستمرة في تأخير إنهاء معدلات التأشيرة
عبد الرحمن سعد الجهنني	التخلف
الرائدة العالمية	أنهم لا يرضون بما يقدم لهم رغم انخفاض التكلفة

جدول (٣٨): العقوبات التي تواجه مع وزارة الحج

إسم مقدم الخدمات	ما هي العقوبات التي تواجهها مع وزارة الحج
المامورة	أن هناك تعقيد وهو نقل المعلومات وتأخيرها
عايد عبد ربه القرشي	التأمين البنكي
ضيف الله الصالحى	عدم الثبات على طريقة واحدة في استخراج التأشيرة
التشريفه	لا تعليق كتابي ولكن يمكن حصرها فينبعد
فنادق الخزندار	هناك مشكلة مع شركة لبيك التي تنقل المعلومات وهي مناقشة
الحاج عبدالله علي رضا	في حالة إرسال بيانات المعتمرين تأخذ مدة للمصادقة على البيانات
عبد الله المرشيد	هناك تأخير في الحصول على التأشيرة

جدول (٣٩): مقترحات وملاحظات عامة

مقترحات وملاحظات عامة
يجب الربط التام بين وزارة الحج وجوزات المطار للسيطرة على المعتمرين في الخارج
حجز المعتمرين في الصالة مع جوازاتهم
إيجاد عوامل مرونة للنظام
تطبيق اللاحقة مثل ما وضعته وزارة الحج
إمداد قناة الأنظمة الآلية الخارجية بإدخال البيانات الخاطئة بالمعتمرين
التفاهم عند الجهات الرسمية في تقليل حجم العمل الورقي
سرعة تطبيق النظام لإستفادة من سرعة نقل المعلومات خاصة من الخارج
سرعة إنهاء الشبكة التي تربط جميع الجهات المعنية
أهمية النظام الجديد وبعض الشركات لم تتدرب تدريباً كاملاً عليه
إيجاد طريق تمنع بعض الشركات الصغيرة في المتاجرة بالتأشيرات
التزام الشركات السعودية بالأسعار المعطاة مثل قبل وزارة الحج وعدم المنافسة بغير شريفة في دول الخارج
مع خالص الشكر والتقدير هذا ليم دعوة سريعة من مكتب العمرة والإجتياز لجهات النظر الحيادية والصادقة
نسبة ٨٠% تقريبا من المرافق منهم لا يملكون فنادق ويعتمد ربحهم على إضافة الخدمة إلى سعر البكج إما أصحاب الفنادق من المخصص لهم لا يضيفون سعر الخدمة إلى البكج مفيدون تشغيل فنادقهم بحد ذاتها مكسب.
تعريف النظام للدول وذلك من خلال عقد مؤتمرات بالخارج وشرح النظام
أن يكون نقل المعلومات مباشرة إلى وزارة الحج

الباب الرابع: مقترحات وتوصيات

المقترحات التي ذكرها المعتمرون في عينة الدراسة على جانب كبير من الأهمية حيث إنها تلقي الضوء على جوانب عدة مما يلاحظها ويمر بها المعتمر وفي نفس الوقت غفل عن طرفيها الباحث، سنورد ملخصاً لأهم هذه الملاحظات عليها تجدد حيزاً في التطبيق في المستقبل القريب بإذن الله. كما سنبين بعض الاستنتاجات الرئيسة والتوصيات والمقترحات التي نرى من الأهمية ذكرها في هذا المقام.

٤-١ بعض آراء وملاحظات المعتمرين ومقدمي الخدمات

كما سبق أن ذكرنا أنه ترك فقرة مفتوحة في الاستبانة ليعبر بها المعتمر عن رأيه ويدون بها ملاحظاته ويتمحى هذه الملاحظات خرجنا بمجموعة نرى أنها مهمة وبحاجة إلى دراسة متأنية لتحقيقها بما يعود بالفائدة بإذن الله على المعتمرين وزوار بيت الله الحرام وتساهم في تقديم وتطوير الخدمات المقدمة لهم. هذه الملاحظات تم جمعها في جدول (٢٨).

جدول (٢٨): ملاحظات مهمة

م	الملاحظة
١.	تخفيض عدد الأيام للحصول على التأشيرات للشركات عند حج والعمرة
٢.	تسهيل إجراءات الدخول في المطار
٣.	دخول الحدود عن طريق منطقة المدينة السعودية تمت بشكل سيء جداً
٤.	عدم مراعات رجال التفيتش ظروف المعتمرين وكثرة التأخير عند نقطة التفيتش
٥.	توصيل الشركة إلى الحرم المكي والسكن على المعتمر
٦.	إستغلال الشركات الوسيطة لأسعار العمرة بالزيادة وكان سبباً أقل وأحسن
٧.	المواصلات والسكن والأكل على حساب المعتمر وقد إقتصر على وجبتين لغلاء الأسعار في المطاعم
٨.	لا يوجد مطاعم نظيفة حول الحرم إطلاقاً
٩.	تكون اللوحات للأبواب الرئيسية للحرم كبيرة جداً من الخارج - كما توجد في الداخل
١٠.	المستولين في الحرم يعاملون النساء بشدة خاصة النساء المستولات في الحرم
١١.	المستولين في المسجد الحرام "رجال الأمن" يفتقدون اللطف في تعاملهم وعدم التسم في وجه الزوار

٤-٢ النقاط المهمة في الدراسة

فيما يلي استعراض لأهم ماورد في الدراسة من نقاط أساسية بارزة من متغيرات الدراسة أو ملاحظات عامة أو آراء لبعض المعتمدين ومقدمي الخدمات أو استنتاجات للباحث.

- أكثر من نصف مجتمع الدراسة في يقع في الفئة العمرية (٣٦-٥٥) سنة.
- حوالي ٦٥% من مجتمع الدراسة متعلمين وحاصلين على الثانوية أو الدبلوم أو الجامعة.
- أعلى نسبة من المعتمدين من الحرفيين يليهم الموظفين.
- ٨٢% من العينة اعتمدوا مع زوجاتهم أو باصطحاب أسرهم معي.
- تقارب نسبة القادمين فرادى مع القادمين ضمن حملات.
- ٤٠% من العينة يعتمدون لأول مرة و ٢١% يعتمدون لثاني مرة.
- حوالي نصف العينة يجيدون التحدث باللغة الانجليزية كلغة ثانية.
- مدة التأشيرة لشهر واحد حسب إفادة ٧٣% من العينة.
- ٥٣% من العينة ترى أن الحصول على التأشيرة صعبة.
- ٤٩% من العينة ترى أن إجراءات الحصول على التأشيرة بالطريقة الحالية أفضل من السابقة والسبب في ذلك يعود إلى أن الحملة هي المسؤولة عن إصدار التأشيرة.
- ٤٧% من العينة ترى أن إجراءات الحصول على التأشيرة بالطريقة السابقة أفضل من الحالية والسبب في ذلك يعود إلى أن الحملة تأخذ الكثير من المال والمصاريف أكثر.
- ٦٤% من العينة قدموا للملكة عن طريق الجو.
- أكبر مصدر للحصول على المعلومات السياحية عن المملكة عن طريق الأصدقاء (٣١,٦%) يليها الصحف والمجلات (٢٢,٥٥%) ثم مكاتب السياحة (١٨,٥%).
- ٧٦% من العينة ترغب بزيارة أماكن أخرى في المملكة، مثل الأماكن الإسلامية والتاريخية (٢٠%) وزيارة الأقارب والأصدقاء (١٤,٧%) وزيارة المدن الرئيسة (١٤,٧%) والمصايف (١٢,٥%).
- ٦١% من العينة ترغب بالاعتماد مرة أخرى مع نفس شركة العمرة التي أعتمر معها حالياً.
- ٤٠% من عينة الدراسة أقامت في حي المسفلة و (١١,٥%) في الشبيكة و (١١,١%) في أجياد.

- (١٠-٥٠) ريالاً تكلفة السكن في مكة المكرمة لـ ٥٥,٦% من عينة الدراسة و (٦٠-١٠٠) ريالاً تكلفة السكن لـ ٢١% من العينة.
- (١٠٠-٥١٠) ريالاً قيمة المبلغ الذي دفعه ٤٥,٧% من المعتمرين في بلدهم قبل الوصول إلى مكة و (٥٠٠-١٠٠) ريالاً تمثل المبلغ الذي دفعه ٣٤,١% من العينة في بلدهم قبل الوصول إلى مكة المكرمة.
- ١٠% من العينة ذكرت بأن جميع النفقات من سكن وتغذية مواصلات على شركة العمرة بينما (١٦,٨%) ذكرت أن جميع النفقات على المعتمر و (٣٩,٩%) ذكرت أن التغذية فقط على المعتمر.
- تكلفة الإقامة في المدينة المنورة (٢٠-٢٣٠) ريالاً ، أعلى تكرار كان لمن بات بـ ٦٠ ريالاً (١٢,٧%).
- ٥٠,٥% من العينة أتى للعمرة في مثل هذا الوقت لموافقتها مع إجازته الصيفية أو لإجازات المدارس، ٦,٨% قدموا في مثل هذا الوقت لتفادي الزحام الشديد في رمضان.
- الوعود في بلد المعتمر عن خدمات العمرة تحققت بشكل ممتاز أو جيد جداً بنسبة ٧٠,٧% من العينة.
- ٧٤% من العينة رأت أن الخدمات المقدمة من قبل شركة العمرة ممتازة أو جيدة جداً.
- أغلب شركات العمرة لا تقدم خدمات التغذية لمعتمريها.
- أكبر عدد من العقود التي وقعتها مؤسسات الداخل مع شركات عمرة من خارج المملكة ووصل فعلاً معتمريها كانت من باكستان وماليزيا.
- العقود الموقعة مع شركات عمرة من الخارج ولم يصل معتمريها بعد فبلغت ١٢٨ عقداً بعدد ٩١٦٩٢ معتمراً وأكبر عدد متوقع من المعتمرين من أندونيسيا ثم الهند.
- ٦٣% من شركات العمرة تنظم زيارات للمعتمرين في مدن غير مثلت العمرة وأغلب الزيارات التي تمت كانت إلى أبها أو الطائف أو الرياض.
- ٣٠% من شركات العمرة في عينة الدراسة لديها ترتيبات خاصة لاستقبال معتمري الترانزيت.
- ٨٥% من شركات العمرة يستخدمون الحاسب الآلي في نقل المعلومات وأهم المشاكل التي يقابلونها تتمثل في عدم الربط الفعلي بين الوزارة والجهات الحكومية الأخرى.
- التأخر في إصدار التأشيرات من القنصليات في الخارج
- أغلب الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة تتركز على الضمن البنكي وعدم تفهم مؤسسات الخارج للنظام الجديد إضافة إلى التأخر في إصدار التأشيرات.

٤-٣ توصيات

نورد فيما يلي أهم التوصيات لهذه الدراسة:

- ١- إجراء مثل هذه الدراسة مرة أخرى بعد عام على الأقل للنظر في آراء المعتمرين ومقدمي الخدمات ومقدار التحسن أو العقبات التي تطرأ عليهم.
- ٢- حث مؤسسات وشركات العمرة على التعاون مع الباحثين في تعبئة الاستبانات.
- ٣- توجيه مؤسسات وشركات العمرة على نشر إعلانات عن أنشطتها في مختلف دول العالم ، خاصة قبل موسم الإجازات والأعياد.
- ٤- تنشيط دور مؤسسات العمرة في استقطاب معتمرين عن طريق الترانزيت.
- ٥- عمل دراسة مستقلة لتلمس رأي المعتمرين في المرافق والخدمات التي يستفيدون منها بشكل تفصيلي ودقيق ليشمل جميع النواحي وأن يتم تمويلها من الجهات المستفيدة.
- ٦- تشجيع المعتمرين أن يأتوا بصحبة عوائلهم لتعظيم المنفعة الاقتصادية لمكة المكرمة والمدينة المنورة.
- ٧- تشجيع المعتمرين من خارج المملكة على قضاء كامل فترة التأشيرة في المملكة وذلك بتنظيم رحلات سياحية إلى مختلف مناطق المملكة والتركيز على ذلك.
- ٨- ضرورة توضيح نظام العمرة الجديد بجميع تفاصيله للمؤسسات العمرة في الخارج وللمعتمرين أنفسهم.
- ٩- توحيد نظام إصدار التأشيرات في مختلف القنصليات لسهولة إجراء العمل.
- ١٠- دراسة مشكلة التأخير في إصدار التأشيرات من القنصليات في الخارج.
- ١١- إيجاد حل مناسب لمشكلة الضمان البنكي.
- ١٢- حسن التعامل مع المعتمرين لأنهم يشكلون أكبر مصدر للمعلومات السياحية عن المملكة وأهلها.
- ١٣- تفعيل دور الحاسب الآلي في توفير الوقت والجهد بين وزارة الحج ومؤسسات العمرة.
- ١٤- مخاطبة الجهات الرسمية ذات العلاقة للحصول على أعداد وبيانات المعتمرين الذين منحوا تأشيرات عمرة مع بداية عام ١٤٢٢هـ لغرض دراستها ومقارنتها مع نتائج هذه البحث.

مراجع الدراسة

- ١- الكحلوت، جمال رشيد و برهمين، سامي ياسين (١٤٢٠هـ): الإحصاءات الأساسية للحجاج - حج عام ١٤٢٠هـ ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، جامعة أم القرى.
- ٢- الكحلوت، جمال رشيد و برهمين، سامي ياسين (١٤٢٢هـ): الإحصاءات الأساسية للمعتمرين والزوار - رمضان عام ١٤٢١هـ ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج. جامعة أم القرى.
- ٣- الكحلوت، جمال رشيد (١٤٢١هـ): موسم حج ١٤٢٠هـ بالمدينة المنورة (حقائق وأرقام)، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، جامعة أم القرى
- ٤- العقيلي، صالح رشيد و الشايب، سامر محمد (١٤١٩هـ): التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS دار الشروق للنشر ، عمان .
- ٥- الشريبي، زكريا (١٤١٤هـ): الإحصاء وتصميم التجارب، مكتبة الإنجور المصرية، القاهرة.

الملاحق

الملحق الأول: بعض جداول الدراسة

الملحق الثاني : إستبانة المعتمر

الملحق الثالث: إستبانة مقدمي الخدمات

الملحق الأول: بعض جداول الدراسة

جدول (١-أ): مقارنة متغيرات الانفاق للمعتمر وملاحظاته مرتبة تصديداً حسب المبلغ الذي دفعه في بلده

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	١٢	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٤٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	
١	جزائري	٠	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	
١	جزائري	٢١	ر.س. ٦٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٦	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	
١	ماليزي	١٠	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٥	ر.س. ٣٨٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	شاملة
١	مصري	٢٠	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٠,٠٠٠	
١	جنوب أفريقيا	١٤	ر.س. ١٧٥,٠٠٠	ر.س. ١٢٠,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	جنوب أفريقيا	١٥	ر.س. ١٧٥,٠٠٠	ر.س. ١٣٥,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	جنوب أفريقيا	١٠	ر.س. ١٥٠,٠٠٠	ر.س. ١٧٥,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	سوداني	١٥	ر.س. ٣٠٠,٠٠٠	ر.س. ٢٤٠,٠٠٠	
١	تونسي	١٥	ر.س. ٢٠,٠٠٠	ر.س. ٢٧٥,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	سوري	٠	ر.س. ٣٥,٠٠٠	ر.س. ٣٠٠,٠٠٠	
١	هندي	٢٥	ر.س. ١٥٠,٠٠٠	ر.س. ٣٠٠,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	١٢	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٢٤,٠٠٠	المواصلات فقط على الشركة
٢	جنوب أفريقيا	١٨	ر.س. ١٧٥,٠٠٠	ر.س. ٣٢٥,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	٢٨	ر.س. ١٥٠,٠٠٠	ر.س. ٣٢٥,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	تركي	١٥	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٥٠,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	مصري	١٥	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٥٠,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	أردني	١٥	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٥,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٤٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٥,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٠	ر.س. ٣٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	
٢	باكستاني	٠	ر.س. ٤٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	
١	باكستاني	٢	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٣٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٤	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	السكن والمواصلات أربعة أيام على الشركة
٢	باكستاني	١٥	ر.س. ٤٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٥٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٦	ر.س. ١٠٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ١٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ١٥,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ٥٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
٢	باكستاني	١٨	ر.س. ٦٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٢١	ر.س. ١٥,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٢١	ر.س. ٢٥,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٢١	ر.س. ٧٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	المواصلات والسكن أربعة أيام فقط على الشركة
١	باكستاني	٢٢	ر.س. ٥٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	السكن أربعة أيام على الشركة في مكثوفي المدينة عليها
١	باكستاني	٢٦	ر.س. ٣٠,٠٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	بنجلاديشي	١٥	ر.س. ٠,٠٠٠	ر.س. ٣٩٠,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	أردني	١٠	ر.س. ٢٠,٠٠٠	ر.س. ٤٠٠,٠٠٠	المواصلات والسكن جيد والتغذية غير جيدة
١	باكستاني	٠	ر.س. ٣٠,٠٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠٠	
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٥٠,٠٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢	ر.س. ١٠٠,٠٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠٠	المواصلات فقط على الشركة
١	باكستاني	٢٠	ر.س. ٢٠,٠٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠٠	التغذية والسكن على ثم أزور المدينة بإطلاع الشركة

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	٢٨	٥٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٠,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر ماعدا تذكرة السفر أخذها مني
١	باكستاني	٢٨	٥٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٠,٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	هندي	٨	٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٠	٥٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٥,٠٠٠ ر.س.	
١	باكستاني	١٧	٧٥,٠٠٠ ر.س.	٤١٥,٠٠٠ ر.س.	السكن والمواصلات لأربعة أيام على الشركة فقط
١	باكستاني	٢٥	٤٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٥,٠٠٠ ر.س.	السكن لمدة ١٥ يوم على الشركة فقط
١	باكستاني	٢٧	٨٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٥,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٤١٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٠	٤٠,٠٠٠ ر.س.	٤٢٥,٠٠٠ ر.س.	
١	باكستاني	١١	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٢٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٢٥,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	١٠	١٥,٠٠٠ ر.س.	٤٢٥,٠٠٠ ر.س.	المواصلات فقط على الشركة
١	باكستاني	١٢	٧٥,٠٠٠ ر.س.	٤٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢	٧٥,٠٠٠ ر.س.	٤٥٠,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	١٥٠,٠٠٠ ر.س.	٤٥٠,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	٥٠,٠٠٠ ر.س.	٤٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية والسكن على بعد ثلاث ليالي
١	باكستاني	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٦٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	تركي	٨	٤٠,٠٠٠ ر.س.	٤٧٠,٠٠٠ ر.س.	
١	باكستاني	١١	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٧٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٧٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٧٥,٠٠٠ ر.س.	المواصلات والسكن لأربعة أيام على الشركة
١	بنجلاديشي	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٧٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٧٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٤٩٠,٠٠٠ ر.س.	المواصلات والسكن لأربعة أيام وثلاث ليالي على الشركة
١	أردني	١٠	٥٠,٠٠٠ ر.س.	٥٠٠,٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	هندي	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٠٠,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	٩	٥٠,٠٠٠ ر.س.	٥٠٠,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	٣٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٠٠,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	الدونيسي	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥١٠,٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	باكستاني	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٢٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢		٥٢٥,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٢٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٢٥,٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	هندي	١٤	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٢٥,٠٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	١٢	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٢٥,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٣٠,٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	هندي	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٣٠,٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	جزائري	٣٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٤٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٠	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٨	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية والسكن على الشركة لأربعة أيام فقط
١	باكستاني	١٨	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	المواصلات والسكن على الشركة لأربعة أيام
١	جزائري	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	سوداني	٢٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٤	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٥	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٥٠,٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٨	٠,٠٠٠ ر.س.	٥٧٥,٠٠٠ ر.س.	السكن على الشركة فقط

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمفتق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	٢٣	٠.ر.س.	٥٧٥,٠٠.ر.س.	السكن لأربعة أيام على الشركة فقط
١	تونسي	٢١	٥٠,٠٠.ر.س.	٥٧٥,٠٠.ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	سوري	٠	٠.ر.س.	٥٧٥,٠٠.ر.س.	
١	بنجلاديشي	١٠	٠.ر.س.	٥٨٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٠	٠.ر.س.	٥٨٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٢		٥٨٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٢	٠.ر.س.	٥٨٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	باكستاني	١٠	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٧	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	المواصلات والسكن ثمانية أيام على الشركة
١	سوري	١٤	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	المصروف اليومي ٥٠ ريال
١	سوري	١٥	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	٩	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٣	هندي	١٠	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٢	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٤	٠.ر.س.	٦٠٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠.ر.س.	٦١٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٤	٠.ر.س.	٦١٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٦	٠.ر.س.	٦١٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١١	٠.ر.س.	٦١٢,٠٠.ر.س.	المواصلات والسكن فقط على الشركة
١	هندي	١٤	٠.ر.س.	٦١٥,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٤	٠.ر.س.	٦٢٥,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٢٥	٠.ر.س.	٦٢٥,٠٠.ر.س.	المواصلات والسكن لأربعة أيام على الشركة والتغذية على
١	باكستاني	١١	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٤	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٥	باكستاني	١٥	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٦	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٧	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	شاملة
١	باكستاني	٢٠	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٢٢	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٢٨	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٥	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	مصرفي اليومي ٥٠ ريال
١	ليبي	١٥	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	ليبي	٢١	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	نيجيري	١٠	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	شاملة
١	يمني	١٢	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	يمني	١٥	٠.ر.س.	٦٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
٢	سوري	٠	٢٠,٠٠.ر.س.	٧٠٠,٠٠.ر.س.	
١	مصري	١٥	٦٠,٠٠.ر.س.	٧٠٠,٠٠.ر.س.	
١	هندي	١٢	٠.ر.س.	٧١٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥		٧١٥,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٠	٥٠,٠٠.ر.س.	٧٤٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠.ر.س.	٧٥٠,٠٠.ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	٠.ر.س.	٧٥٠,٠٠.ر.س.	شاملة
١	سوري	١٥	٠.ر.س.	٧٥٠,٠٠.ر.س.	مصرفي يومي ١٠٠ ريال
١	سوري	١٥	٦٠,٠٠.ر.س.	٧٥٠,٠٠.ر.س.	مصرفي يومي ١٥٠ ريال

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	٣٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٧٧٥.٠٠٠ ر.س.	
١	تونسي	٣٠	٤٠.٠٠٠ ر.س.	٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٨٠ ريال
١	مغربي	١٤	٠.٠٠٠ ر.س.	٨٥٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٣٥ ريال
١	تونسي	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٩٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	سوري	١٥		٩٠٠.٠٠٠ ر.س.	صرفت خلال الرحلة ١٥٠ ريال
١	مصري	٢٠	١٨٠.٠٠٠ ر.س.	٩٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ١٠٠ ريال
١	تونسي	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٩٥٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	٧	٢٣٠.٠٠٠ ر.س.	٩٩٠.٠٠٠ ر.س.	
١	باكستاني	١٠	٣٠.٠٠٠ ر.س.	١.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	تونسي	١٥	٣٠.٠٠٠ ر.س.	١.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	السكن ٨٠٠ المواصلات ٢٠٠
١	تونسي	١٨	٠.٠٠٠ ر.س.	١.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٢	٧٠.٠٠٠ ر.س.	١.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	
١	مصري	١٤	٢٥.٠٠٠ ر.س.	١.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	
١	مصري	١٤	٢٥.٠٠٠ ر.س.	١.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	السكن والمواصلات على الشركة
١	تونسي	١٥	٢٠.٠٠٠ ر.س.	١.٢٠٠.٠٠٠ ر.س.	
١	جزائري	١٥	٧٠.٠٠٠ ر.س.	١.٢٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	سوري	١٠		١.٢٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	٣٠	٢٠.٠٠٠ ر.س.	١.٢٠٠.٠٠٠ ر.س.	
١	تونسي	١٣	٥٠.٠٠٠ ر.س.	١.٢٥٠.٠٠٠ ر.س.	
١	تونسي	١٥	٥٠.٠٠٠ ر.س.	١.٢٥٠.٠٠٠ ر.س.	
١	باكستاني	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	١.٧٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	بريطاني	١١	١٨٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	سوري	٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	
١	أردني	٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٣٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	أردني	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٣٠٠.٠٠٠ ر.س.	
١	مصري	١٥	١٢٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٣٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٦٠ ريال
١	مصري	١٥	١٨٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٣٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٨٠ ريال
١	مصري	١٤	١٠٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٤٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٦٠ ريال
١	مصري	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٤٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ١٠٠ ريال
١	مصري	١٥	١٠٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٤٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٥٠ ريال
٢	مصري	١٥	١٢٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٤٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٣٠-٤٠ ريال
١	بريطاني	١١	١٨٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٥٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	تونسي	٣٠	٢٥٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٧٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	أمريكي	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ١٨٠ ريال
١	تونسي	١٢	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٥٠ ريال
١	تونسي	٣٠	١٠٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	التغذية فقط على المعتمر
١	مصري	١٢	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ١٠٠ ريال
١	ليبي	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٩٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٥٠ ريال
١	برناوي	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٢.٩٠٢.٥٠٠ ر.س.	جميع النفقات على المعتمر
١	جزائري	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٣.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ٣٥ ريال
١	جزائري	١٤	٠.٠٠٠ ر.س.	٣.٢٠٠.٠٠٠ ر.س.	مصرفي يومي ١٠٠ ريال
١	مصري	١٤		٣.٥٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	ماليزي	١٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٣.٨٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	ماليزي	١٥	٠.٠٠٠ ر.س.	٤.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	ماليزي	١٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٤.٢٥٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	ماليزي	١٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٦.٥٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة
١	ماليزي	١٠	٠.٠٠٠ ر.س.	٧.٠٠٠.٠٠٠ ر.س.	شاملة

الملحق الثاني: استبانة المعتمر

جامعة أم القرى		المعتمرين		استبانة تقييم تنظيم	
معهد خاتم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج		خدمات المعتمرين والزوار لعام ١٤٢٢هـ			
مسلم		رقم الطب			

1	الجنس	1 ذكر	2 أنثى		
2	العمر	1 أقل من ١٥ سنة	2 سنة ١٥-٢٠	3 سنة ٢٠-٢٥	4 سنة ٢٥-٣٠
		4 سنة ٣٠-٤٥	5 سنة ٤٥-٥٥	6 أكبر من ٥٥ سنة	
3	المستوى التعليمي	1 أمي	2 يقرأ ويكتب	3 ابتدائي ومتوسط	4 ثانوي وبلووم
		4	5 جامعي	6 فوق الجامعي	
4	الجنسية:				
5	مجال العمل	1 لا يعمل	2 طالب	3 موظف	
		4 مزارع	5 مهندس	6 ضبيب	
		7 رجل أعمال	8 حرفي	9 أخرى	
6	مكان الإقامة في الموطن الأصلي	1 قرية	2 مدينة	3 عاصمة	
7	الأسرة المصاحبة للمعتمر	1 لوحده	2 مع زوجته فقط	3 مع أسرته	
		عدهم (يمن فيهم المعتمر):			
8	القدوم إلى مكة المكرمة	1 فرادى	2 مع حملة		
9	عدد مرات العمرة السابقة	1 مرات	(إذا كانت أول مرة يكتب صفر)		
10	نوع تأشيرة الدخول للمملكة	1 عمرة	2 حج	3 زيارة	4 أخرى
11	كم يوماً مدة تأشيرة الدخول:				
12	كم يوماً مدة زيارتك للمكة والمتفق بها مع الحملة:				
13	ما هو الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة:	يوماً			
14	هل إجراءات الحصول على التأشيرة	1 صعبة جداً	2 صعبة	3 سهلة جداً	4
15	هل إجراءات الحصول على تأشيرة العمرة الحالية أفضل من السابقة (إن وجد):	1 نعم	2 لا		
16	ما هي لغتك الأم؟ :				
17	ما هي اللغات الأخرى التي تجيدها:				
18	تاريخ القدوم للمملكة:	١٤٢٢/١/١			
	وسيلة النقل	1 جواً	2 براً	3 بحراً	
19	هل اضلعت على معلومات سياحية عن المملكة قبل القدوم	1 نعم	2 لا		
20	إذا كانت الإجابة بنعم ، فما هو مصدر هذه المعلومات (يمكن اختيار أكثر من إجابة)	1 السفارة السعودية	2 من الإصدقاء	3 مكتب الخطوط السعودية	
		4 الصحف والمجلات	5 تلفزيون السعودية	6 قنوات فضائية أخرى	
		7 مكاتب السياحة	8 الانترنت	9 أخرى (حدد):	
21	هل ترغب بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة	1 نعم	2 لا		
22	إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هي هذه المناطق أو المدن (يمكن اختيار أكثر من إجابة)	1 الأماكن الإسلامية والتاريخية	2 زيارة صديق أو قريب	3 متصاف مع الطائيف وأهلها	
		4 المتاحف الوطنية	5 المدن الرئيسية	6 مراكز الترفيهية	
		7 لشواطئ والمدن الساحلية	8 الأسواق التجارية	9 مراكز تنظيمية (الجامعات،..)	
23	اسم مؤسسة أو شركة العمرة في بلدك:	مقدم			
24	اسم مؤسسة أو شركة العمرة في السعودية:	مقرها			
25	عنوان السكن في مكة المكرمة	نحو			
26	تكلفة السكن في مكة المكرمة بالليلة	ريال			
27	المبلغ تعاليم التي دفعتها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير تكلفة السفر	ريال			

29 هل زرت المدينة المنورة هذه المرة: ☐ 1 نعم ☐ 2 لا إذا كانت الإجابة بنعم فما هو

30 تاريخ الوصول إلى المدينة المنورة: ----- / ----- / ١٤٢١هـ

31 وسيلة النقل ☐ 1 حافلة ☐ 2 سيارة أجرة ☐ 3 ضرة ☐ 4 أخرى

32 المدة التي قضيتها في المدينة المنورة ----- يوم

33 عنوان السكن في المدينة المنورة ----- النحي: -----

34 تكلفة الإقامة في المدينة بالليلة الواحدة ----- ريال

35 هل قمت بجولة على المناطق التاريخية بمكة المكرمة والمدينة المنورة ضمن خدمات الشركة؟ ☐ 1 نعم ☐ 2 لا

ما هي ملاحظتك على ذلك: -----

37 إذا أُتيحت لك الفرصة مرة أخرى لأداء العمرة، هل ستعود مع نفس الشركة؟ 1 نعم 2 لا

37 إذا أُتِيحت لك الفرصة مرة أخرى لأداء العمرة، هل ستعود مع نفس الشركة؟

ضعيف ١	جيد ٢	جيد جداً ٣	متن ٤
			عناصر تقييم الخدمة المقدمة
			1 الخدمات المقدمة لك من قبل شركة العمرة بشكل عام
			2 ما رأيك في الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية؟
			3 للعود في بلدك عن برنامج العمرة والخدمات التي طلبتها تحققت بشكل كامل
			4 خدمات السكن التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت
			5 لخدمات المواصلات التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت
			6 معاملة المسؤولين في المسجد الحرام من عاملين ورجال أمن
			7 مستوى نظافة الشوارع المحيطة بالمسجد الحرام
			8 إجراءات إستقبال الجوازات والجمارك بالمطار/الميناء/منفذ الحدود
			9 معاملة مسؤولي السكن (موظف الاستقبال، العمال،...)
			10 مستوى نظافة السكن (الغرف، الممرات، الصالات، الحمامات...)
			11 تناسب سعر السكن مع جودة الخدمة المقدمة
			12 ما رأيك بتوافر المطاعم حول الحرم
			13 ما رأيك بتنوع الأطعمة وجودتها وأسعارها
			14 ما رأيك في أسعار السلع في الأسواق بشكل عام

39 ملاحظتت أخرى يود المستمر إضافتها:

عنوان البريد الإلكتروني (اختياري):

الملحق الثالث: استبانة مقدم الخدمات

جامعة أم القرى المعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج	مقدمي الخدمات	استبانة تقديم تنظيم خدمات المعتمرين والزوار لعام ١٤٢٧هـ
مسلسل	رقم الطالب	

1 اسم مقدم الخدمة: 1 مؤسسة 2 شركة 3 أخرى (-----)

2 المقر الرئيسي: ص.ب. : هاتف: -----

البريد الإلكتروني: @-----

3 عدد الفروع: -----

4 عدد المعتمرين المتوقع خدمتهم في وقت واحد: -----

5 هل يتم تقديم وجبات غذائية 1 نعم 2 لا

6 ماهي طريقة التقديم: -----

7 عدد العقود التي تم التوقيع عليها مع مؤسسات خارج المملكة ووصلوا فعلاً: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

8 عدد العقود التي تم التوقيع عليها مع مؤسسات خارج المملكة ولم يصلوا بعد: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

* الدولة: عدد المعتمرين: -----

9 مواقع مساكن المعتمرين في مكة المكرمة: عددها: -----

الاسم	العنوان	عدد الأسرة	تصنيف مستوى الخدمة المقدمة
1		3 4 5	غير مصنف
2		3 4 5	غير مصنف
3		3 4 5	غير مصنف
4		3 4 5	غير مصنف
5		3 4 5	غير مصنف

10 مواقع مساكن المعتمرين في المدينة: عددها: -----

الاسم	العنوان	عدد الأسرة	تصنيف مستوى الخدمة المقدمة
1		3 4 5	غير مصنف
2		3 4 5	غير مصنف
3		3 4 5	غير مصنف
4		3 4 5	غير مصنف
5		3 4 5	غير مصنف

11 ماهو ترتيب استقبال المعتمرين في المطار: -----

12 وسيلة النقل بين المطار ومكة المكرمة 1 الحافلة 2 سيارة أجرة 3 سيارة خاصة 3 أخرى

وسيلة النقل بين مكة المكرمة والمدينة 1 الحافلة 2 سيارة أجرة 3 سيارة خاصة 3 أخرى

وسيلة النقل داخل المدن 1 الحافلة 2 سيارة أجرة 3 سيارة خاصة 3 أخرى

13 هل تتضمن زيارات للمعتمرين لمدينة أخرى غير مكة المكرمة 1 نعم 2 لا

ماهي آلية هذه الزيارات: -----

14 هل قمتم بترتيبات للمعتمرين القادمين عن طريق الترانزيت: 1 نعم 2 لا

ماهي آلية هذه الترتيبات: -----

15 هل تستخدمون الحاسب الآلي في نقل المعلومات ☐ 1 نعم ☐ 2 لا
إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي المشاكل التي تقابلونها في التعامل مع الحاسب؟

16 هل أتمتعتم إجراءات الربط الإلكتروني؟ ☐ 1 نعم ☐ 2 لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي المميزات:

وما هي العيوب:

17 ما فعالية التسويق الإلكتروني؟ ☐ 1 نعم ☐ 2 لا

هل تم وصول معتمرين عن طريق الشبكة العلمية؟

إذا كانت الإجابة بنعم، فما عددهم:

18 ماهي العيوب التي تواجهونها مع مؤسسات معتمري الخارج:

19 ماهي العيوب التي تواجهونها مع القنصليات:

20 ماهي المشاكل التي تواجهونها مع المعتمرين؟

21 ماهي العيوب التي تواجهونها مع وزارة الحج؟

22 مقترحات لتطوير العمل:

23 ملاحظات أخرى ترغبون إضافتها: