

مؤشر رأي الحجاج

استطلاع رأي الحجاج برحلة الحج والخدمات المقدمة لهم

حجاج الأردن نموذجاً

موسم 1439 هـ - 2018 م

رئيس فريق العمل

د. سامر أبو رمان



WORLD
OF OPINIONS

قائمة المحتويات

5	نُبذة عن مركز عالم الآراء لاستطلاعات الرأي (معا) WOO
6	الملخص
8	فريق العمل
9	أولاً: المُقدمة والإجراءات المنهجية
10	إدارة الحج في الأردن
11	أهداف المؤشر
11	منهجية جمع البيانات
12	مجتمع وعينة الدراسة
12	ثانياً: البيانات العامة والديمغرافية
12	- الجنس
13	- العمر
13	- منطقة السكن
14	- أداء مناسك الحج سابقاً
14	أداء الحج لأول مرة
16	عدد مرات تكرار الحج
16	الحج بالنيابة عن شخص آخر
17	صلة القرابة
18	ثالثاً: محور الرضا عن إجراءات السفر
18	- وسيلة السفر للحج (براً أو جواً)
19	- الإجراءات المتبعة للمسافرين جواً
19	○ إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة
19	○ إجراءات المغادرة من الأردن
19	○ إجراءات الوصول إلى السعودية
20	○ الرضا عن المواصلات من المطار إلى مقر الإقامة
21	○ التزام شركة الحج والعمرة بالاتفاق
23	رابعاً: محور الرضا عن المواصلات
23	- الحافلة
23	- سائق الحافلة
24	- المواصلات للحرم المكي
25	- التنقل بين المشاعر

- 27 خامساً: محور الرضا عن السكن والإقامة
- 27 مندوب الشركة
 - 28 مقر الإقامة في مكة
 - 29 مقر الإقامة في المدينة
 - 30 الخيام في عرفة
 - 31 الخيام في منى
 - 32 دورات المياه في المشاعر المقدسة
- 34 سادساً: محور الرضا عن دور الجهات السعودية والأردنية المختصة
- 34 إجراءات الجهات الحكومية السعودية
 - 34 إجراءات البعثة الأردنية
 - 35 إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج
 - 36 التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج
- 38 سابعاً: محور الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج
- 38 الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل البعثة الأردنية
 - 39 الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل الجهات السعودية
- 42 ثامناً: محور الرضا عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
- 42 طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج
 - 42 خدمة الهدى
 - 43 إجراءات العبور والتفتيش
 - 44 الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية
 - 45 الإجراءات الأمنية المتبعة من جانب الجهات الأمنية السعودية
 - 46 الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية السعودية
- 48 تاسعاً: محور الرضا عن الإرشاد الديني
- 48 الإرشاد الديني من قبل شركتك الأردنية
 - 49 الإرشاد الديني من الجانب السعودي
- 52 عاشراً: محور الرضا عن الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
- 52 الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية
 - 53 المطوف السعودي
 - 54 الخدمات المقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية
 - 55 الخدمات المقدمة من جانب الجمارك الأردنية
 - 56 الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة
 - 57 المبلغ الذي تم دفعه مقارنة بالخدمات التي تلقيتها
 - 57 تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية
- 60 أحد عشر: أثر أداء مناسك الحج على الالتزام الديني

61	تحليل محاور الرضا العام.....
66	الخلاصة.....
67	التوصيات.....
67	ملحق استمارة استطلاع آراء الحجاج الأردنيين بعد أداء حج 1439 هـ -2018م.....
72	فهرس الأشكال.....
76	فهرس الجداول.....



نبذة عن مركز عالم الآراء لاستطلاعات الرأي (معا) WOO

World of Opinions (WOO)

مركز عالم الآراء لاستطلاعات الرأي هو بيت خبرة بحثي واستطلاعي عربي - دولي مُستقل، تأسس في الأردن تحت الرقم 169437 عام 2011، وفي الولايات المتحدة الأمريكية بولاية ميرلاند عام 2016 تحت رقم W17607094، وإذن عمل رقم 0003483380، وله هيئة استشارية تضم مجموعة من الخبراء والأكاديميين الممارسين من مختلف دول العالم، إضافة إلى فريق عمل مُتخصص بإشراف خبير استطلاعات الرأي الدكتور سامر أبو رمان، وللمركز شراكات استراتيجية مع عدة جهات دولية.

ينفذ المركز دراسات استطلاعية باحترافية وبمهنية عالية، وقد سبق أن نفذ من خلال المشرف العام العشرات من مشاريع استطلاعات الرأي لعدة جهات عربية في: الأردن، ومصر، والبحرين، والسعودية، والكويت، ولصالح عدة جهات: دولية، وحكومية، وخاصة، وإعلامية، وجهات ربحية، وغير ربحية.

الرؤية: الريادة في مجال قياس الرأي العام والدراسات الاستطلاعية.

الرسالة: تكريس ثقافة دعم اتخاذ القرار باستخدام استطلاعات الرأي وفق أساليب ومنهجيات وممارسات علمية، من خلال فريق عمل احترافي.

نقذ مركز عالم الآراء في الأونة الأخيرة، استطلاعات رأي في المملكة الأردنية الهاشمية، ضمن مواضيع مختلفة منها:

- استطلاع رأي عينة من الشباب الأردنيين، تجاه المشاركة السياسية للشباب الأردني.
- استطلاع رأي عينة من الشباب الأردنيين، تجاه الانتخابات البرلمانية.
- التوجهات الإعلامية والثقافية لدى الشباب الأردني.
- المسح الاجتماعي الدولي ISSP لمنظمة البحوث غير الحزبية والموضوعية (NORC) التابع لجامعة شيكاغو الأمريكية لعينة مُتمثلة من 1400 أردني وأردنية من خلال المُقابلات الميدانية في المنازل.

المُلخَص

يهدف هذا المؤشر إلى معرفة رأي الحجاج حول موسم الحج لعام 1439 هـ، وما يتعلق به بطريقة احترافية إحصائية، فضلاً عن التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية في مسيرة الحجاج الأردنيين، وإبراز الجوانب والإجراءات التي ساهمت في الفائدة الروحية لأداء مناسك الحج، وكذلك استكشاف أبرز المشكلات التي واجهت الحجاج الأردنيين ومدى وعيهم بحقيقة الجهات المسؤولة عنها، ومعرفة التغيرات التي طرأت على الصورة الذهنية عند الحجاج حول قضية الأمن والسلامة العامة في موسم الحج، وكذلك تسهيل التعرف على الجوانب الإيجابية والمميزة في إدارة موسم الحج، ومن أبرز الأهداف هو تمكين صناع القرار والعاملين في الهيئات المعنية بموسم الحج من استخدام نتائج استطلاع آراء الحجاج المتعلقة بموسم الحج - إيجابية كانت أو سلبية - للارتقاء بمختلف النواحي والمجالات.

ولأجل هذا الغرض تم تصميم استبانة لتحقيق الأهداف التي سيأتي ذكرها، وبلغ عدد الحجاج "5636" حاجًا وحاجة، كما نشرت من قبل دائرة الحج والعمرة التابعة لوزارة الأوقاف والمقدسات الإسلامية الأردنية وبناءً على ذلك تم سحب عينة عشوائية مكونة من 1333 حاجًا وحاجة. وتم التواصل معهم عبر الاتصال الهاتفي المباشر لتعبئة الاستبانة أو لأخذ الإذن منهم بإرسال رسالة نصية تحتوي رابطاً إلكترونياً للاستبانة، ليتم تعبئتها ذاتياً. وامتدت فترة الاستطلاع 26 يوم، بدء من يوم الاثنين 2018/10/14 لغاية يوم الخميس 2018/11/8، وبلغ عدد الاستجابات 315 استجابة مكتملة.

وتم تقسيم المؤشر إلى عشرة محاور، هي: المعلومات الأولية الخاصة بالمستجيبين (الجنس، العمر، مكان السكن)، الرضا عن إجراءات السفر، ووسائل النقل، السكن والإقامة، ودور الجهات السعودية والأردنية، والرعاية الصحية المقدمة من الجهات السعودية والأردنية، وأداء مناسك الحج، والإرشاد الديني، والخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج، وأثر الحج على الالتزام الديني. وقد اتضح من خلال النتائج أن نسبة 88.6% من الحجاج قد أدوا الحج للمرة الأولى في حياتهم، وحوالي 11.4% من الحجاج أدوا مناسك الحج سابقاً، كما تبين أن نسبة 27.9% ممن أدوا مناسك الحج لأكثر من مرة، أدوها نيابة عن شخص آخر، 53.4% منهم أدوها نيابة عن أحد الوالدين (الوالد أو الوالدة بنسبة 26.7% لكل منهما). أما فيما يتعلق بالرضا عن إجراءات السفر، فيوجه عام اتضح أن نسبة 79.2% من الحجاج كانوا راضون عن إجراءات السفر التي تم اتباعها، وحوالي 32.6% من الحجاج المستجيبين سافروا جواً، منهم 78.2% كانوا راضين عن إجراءات الاستقبال في المطار من قِبل مندوب الشركة التي تعاملوا معها، وكانت نسبة من كانوا راضين عن المواصلات التي نقلتهم من المطار إلى مقر الإقامة 73.7%.

على الجانب الآخر فيما يتعلق بإجراءات المغادرة من المطار في الأردن اتضح أن نسبة 93.4% كانوا راضين عن إجراءات المغادرة من المطار في الأردن، كما عبّر 83.6% عن رضاهم عن الإجراءات السعودية لدى وصولهم لمطار جدة، أما الرضا عن مدى التزام شركة الحج والعمرة بالاتفاق مع الحجاج، فقد جاء بنسبة 67.4%.

وبالنسبة للرضا عن المواصلات، عبّر ما نسبتهم 82.4% عن رضاهم عن الحافلة التي أقلتهم إلى السعودية، في حين عبّر 87.5% عن رضاهم عن سائق الحافلة، كما أعرب ما يقارب النصف من الحجاج الأردنيين عن المواصلات من مكان الإقامة إلى الحرم المكي، بينما وصلت نسبة الرضا عن المواصلات للتقليل بين المشاعر المقدسة إلى 62.8%. أما الرضا عن السكن والإقامة، فيوجه عام جاءت نسبة الحجاج الراضون عن السكن والإقامة حوالي 72.2%، كما كانت نسبة الرضا عن مقر الإقامة في مكة حوالي 90.9%، فيما كانت نسبة الرضا عن مقر الإقامة في المدينة المنورة حوالي 89.9%، وبلغت نسبة الرضا عن الخيام في عرفة 61.8%، وبلغت نسبة الرضا عن الخيام في منى 55.3%.

كذلك تم التعرف على رضا الحُجاج عن دور الجهات السعودية والأردنية المُختصة، وقد حازت الإجراءات التي قامت بها الجهات الحكومية السعودية على رضا 87.4% من المُستجيبين، كما بلغت نسبة رضاهم عن الإجراءات التي قامت بها البعثة الأردنية 71.9%، أما فيما يتعلق بالتغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج، فقد كان 72.5% راضون عن ذلك التغيير بترتيب زيارة المدينة في آخر البرنامج.

أما فيما يتعلق بالرضا عن الخدمات الطبية والصحية المُقدمة، فبوجه عام اتضح أن نسبة 77.1% من الحجاج كانوا راضون عنها، على الجانب الآخر وصلت نسبة الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المُقدمة من قبل البعثة الأردنية إلى 80.2%، مُقابل 74% هي نسبة الرضا عن الخدمات الطبية والصحية التي قدمتها الجهات السعودية.

وبالنسبة للرضا عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج، فبوجه عام كان 86.3% من الحجاج كانوا راضون عنها، كما اتضح أن الأغلبية عبّرت عن رضاها عن إجراءات العبور والتفتيش بنسبة 93.3%، كما عبّر 90.1% عن رضاهم عن الخدمات المُقدمة من قِبل الجهات الأمنية السعودية، و 89.4% من الحجاج المشمولين بالمؤشر راضون عما قدمته الجهات الحكومية السعودية من إجراءات وخدمات.

وبالنسبة للرضا عن الإرشاد الديني، فقد جاء بنسبة 70.6%، كما بلغت نسبة الرضا عن الإرشاد الديني من قِبل شركات الحج والعمرة الأردنية 71.1%، مُقابل 70.2% لنظيرتها عن الإرشاد الديني المُقدم من الجانب السعودي.

أما الرضا عن الخدمات المُرافقة لأداء مناسك الحج، فبوجه عام جاءت نسبة الرضا عنها 63.3%، ولكن رأي نسبة 49.8% أنّ المبالغ التي دفعوها لشركات الحج والعمرة التي تعاملوا معها تتناسب والخدمات المُقدمة لهم، وجاءت نسبة الرضا عن شركة الحج والعمرة التي تعاملوا معها 61.6%، كما جاء الرضا عن المطوف السعودي جيداً، حيث بلغت نسبته 61.4%، كما اتضح أن 66.3% راضون عن الخدمات المُقدمة من قبل وزارة الأوقاف الأردنية، وفيما يتعلق بالخدمات المُقدمة من جانب الجمارك الأردنية جاءت نسبة الرضا عنها حوالي 75.1%، في حين أن نسبة 62.2% من الحجاج كانوا راضين عن الخدمات المُقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية التي استخدموها أثناء تأديتهم لمناسك الحج.

وأخيراً، فعند سؤال الحجاج على مدى تأثير مناسك الحج على التزامهم الديني اتضح أن 89% من الحجاج قالوا بأنّ التزامهم الديني أصبح أفضل، وظهر أنّ الإناث هن الأكثر ميلاً إلى الإقرار بأنّ التزامهن الديني أفضل بعد الحج، حيث بلغت نسبة من ذهبن إلى هذا القول 45%، مُقارنة بنسبة 41.9% من الذكور ممن شاطروهن الرأي.

فريق العمل

- | | | | |
|--------------|--|---------------------|----|
| المشرف العام | | د. سامر أبو رمان | 1. |
| مستشار علمي | | د. بلال النسور | 2. |
| مستشار | | د. محمد شرف القضاة | 3. |
| مدير إداري | | أ. مروان خريسات | 4. |
| مدير مشروع | | م. أحمد غنيم | 5. |
| باحث رئيسي | | أ. سليمان أبو الزيت | 6. |
| باحث | | أ. سارة يحيى | 7. |
| باحث | | أ. صبري الرمحي | 8. |

أولاً: المقدمة والإجراءات المنهجية

تحظى فريضة الحج - الركن الخامس من أركان الإسلام - بمكانة روحية عظيمة عند المسلمين لما ورد من النصوص الشرعية في وجوبها وفضلها وعظم الأجر والثواب المترتب لفاعلها، وفي شهر ذي الحجة من كل عام تستضيف المملكة العربية السعودية أعداداً كبيرة من المسلمين من مختلف أنحاء العالم لأداء مناسك هذه الفريضة في المشاعر الإسلامية المقدسة بمكة المكرمة والمدينة المنورة، ويعتبر موسم الحج أكبر تجمع بشري يعقد بصورة سنوية على مستوى العالم ويتجاوز عدد المشاركين فيه مليوني حاج.

إن إدارة حدث على هذا المستوى عملية مُعقدة تنطوي على كثير من النواحي التنظيمية والإرشادية والصحية وغيرها، مما يملئ أهمية دراسة هذه النواحي وتطويرها باستمرار لمواكبة الزيادة في أعداد الحجاج وتوفير الظروف الملائمة لهم لأداء مناسك الحج على الوجه الأمثل وتحقيق الفوائد الروحية المترتبة عليها.

ويشارك الأردن كل عام، شأن بقية الدول الإسلامية، في إقامة هذه الفريضة، وقد بلغ عدد الحجاج الأردنيين المشاركين في موسم الحج لعام (1439 هـ / 2018م) 5636 حاج وحاجة، وتتولى دائرة الحج والعمرة في وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية الأردنية إدارة شؤون الحجاج الأردنيين، من حيث استقبال طلبات التسجيل للحج، واختيار الأسماء ضمن شروط معينة، واعتماد المكاتب الخاصة بخدمات الحج، وتنفيذ التعليمات المتعلقة بنقل وإسكان الحجاج والإشراف على الخدمات المقدمة لهم من قبل المتعهدين، كما ترسل الوزارة في كل عام بعثة إدارية وإرشادية وطبية وإعلامية للإشراف على شؤون الحجاج في الديار المقدسة.

ويأتي هذا المشروع ليستطلع رأي عينة من الحجاج الأردنيين حول مسيرة موسم الحج ومختلف النواحي المتعلقة به، بما يضمن تحقيق قدر كبير من الفهم للأحكام والانطباعات التي خرج بها الحجاج عقب الانتهاء من أداء مناسك الفريضة، ومغادرة الأراضي السعودية، لضمان تحقيق أكبر قدر من المصداقية والشفافية.

إدارة الحج في الأردن

قامت دائرة الحج والعمرة في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية الأردنية بالإعلان عن التسجيل الأولي للمواطنين الأردنيين عن طريق موقع دائرة الحج والعمرة / للتسجيل الإلكتروني، وتم حصر أعداد الراغبين بأداء فريضة الحج لهذا العام ممن لم يحجوا سابقاً؛ وذلك لاختيار العدد المقرر لحجاج المملكة الأردنية الهاشمية من بينهم وفق الأسس المعتمدة، علماً أن فترة التسجيل للحج كانت ابتداء من 2018/1/14 ولغاية مساء 2018/1/28 بما في ذلك أيام الجمعة والسبت، وبلغ عدد المواطنين الذين ابداوا رغبتهم بأداء فريضة الحج حوالي (11500) مواطن.

وقد تم اختيار الحجاج وفقاً لمعيارين: **المعيار الأول** مُتعلق بالمدخرين في صندوق الحج بنسبة 20%، حسب نظام صندوق الحج الذي فتح باب التسجيل الإلكتروني للمدخرين فيه الذين أكملوا مدخراتهم (3000) دينار أردني، أو (6000) دينار أردني للأنثى التي ترغب باصطحاب محرم معها، وبلغ عدد المُسجلين على الموقع الإلكتروني (2206) مدخراً، وتم اختيار (1400) مدخر منهم لإصدار تصاريح لهم ممن انطبقت عليهم شروط مجلس الأوقاف بأقدمية تاريخ استكمال المبلغ المشار إليه أعلاه لغاية تاريخ 2015/9/1، أما الذين سجلوا تسجيلاً أولياً من غير المدخرين في صندوق الحج فاتبعت في اختيارهم **المعيار الثاني** المرتبط بالسن من مواليد ما قبل 1950/1/1 أي 1949/12/31م فما دون.

كما تم تحديد أجرة السرير بغرفة رباعية على أساس 4 متر مربع للحاج الواحد في الغرفة، وبلغت الكلفة الإجمالية المقررة للفئة الثانية (خدمات عادية) (2140) ديناراً لحجاج البر ولحجاج الجو، يُضاف إلى هذا المبلغ قيمة تذكرة الطائرة حسب السعر الرسمي لشركة الطيران بعد خصم أجرة الحافلة.

وقد قامت وزارة الأوقاف الأردنية بتخفيض مبلغ عشرة دنانير من مبلغ بدل خدمات الوزارة ليصبح (90) ديناراً للفئة الثانية (خدمات عادية)، علماً بأن ارتفاع ثمن السرير في مكة المكرمة والمدينة المنورة لموسم الحج الحالي 1439 هـ يعود إلى فرض الجهات السعودية ضريبة بمقدار 5% تقريباً.

وبالنسبة للسكن فقد حددت وزارة الأوقاف فئتين للسكن من حيث الخدمات، **الفئة الأولى** (خدمات مميزة) تشمل النقل بالطائرة، والسكن في المدينة المنورة في فنادق مصنفة خمس نجوم في المنطقة المركزية لا يزيد بعدها عن المسجد النبوي الشريف على (400 م)، وفي مكة المكرمة فنادق خمس نجوم ولا يزيد بعدها عن المسجد الحرام (500 م)، وبغرفة ثنائية توافق عليها الدائرة، ويجوز للمكتب إضافة سرير ثالث بناء على رغبة الحجاج في الغرفة.

أما فيما يتعلق **بالفئة الثانية** (خدمات عادية) للحجاج سواء عن طريق البر أو الجو، فيكون السكن في فنادق بمستوى (4) نجوم وفي غرف رباعية، وتتراوح المسافة ما بينها وبين ساحة المسجد الحرام (1200-1450م)، وفي المدينة المنورة في المنطقة المركزية المحيطة بالمسجد النبوي الشريف، كما أعلن عن إضافة خدمة تقديم وجبات الطعام بنظام البوفيه المفتوح، في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة، مع تقديم جميع الخدمات الفندقية المُتكملة للحجاج، وإدخال خدمات إضافية للحجاج في عرفات منها الخيم الألمانية ذات المواصفات المتميزة، بالإضافة إلى تكييف هذه الخيم بمكيفات "فريون"، وتقديم وجبات غذائية للحجاج في شعري عرفات ومنى، وكذلك التعاقد لتأمين (صوفا بد - Sofa Bed) لكل حاج في مُخيم عرفات لتأمين أقصى درجات الراحة للحجاج في المشاعر المقدسة.

وفيما يتعلق بحافلات النقل فإن دائرة الحج والعمرة قامت بتحديد المواصفات والشروط الفنية الواجب توافرها في حافلات الحجاج من خلال لجنة فنية مكونة من (إدارة الترخيص وهيئة قطاع النقل ودائرة الحج والعمرة) شكلت لهذه الغاية، وكانت من أهم هذه الشروط ضرورة وجود سائقين اثنين لكل حافلة، وأن يكون في كل حافلة جهاز عرض مع شاشة، بالإضافة لوجود لجنة فنية مُشكّلة لمراقبة الحافلات في جميع مراحل السفر (معان - المدورة - المدينة المنورة - مكة المكرمة)، حيث تم اشتراط أن تكون الحافلات من موديل 2009 فما فوق للمنشأ الأوروبي والمحلي ومن موديل 2010 للمنشأ الآخر كما قامت الوزارة بوضع مواصفات خاصة لإدخال خدمة النقل بحافلات مميزة (VIP).

وفيما يتعلق بالبعثة الطبية فقد تم تشكيلها بالتنسيق مع وزير الصحة وفق معيار طبيب لكل (500) حاج، وشملت هذه البعثة أطباء وطبيبات اختصاص، بالإضافة إلى الصيادلة والمرضى والممرضين والمرضات لمراقبة الحجاج الأردنيين، والإشراف على شؤونهم وتقديم المساعدة والخدمة الطبية اللازمة لهم في مساكنهم، وتم نقل الأدوية إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة جوا للحفاظ على سلامتها وفعاليتها، ورافقت الحجاج الأردنيين بعثة إعلامية بالتنسيق مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني ووكالة الأنباء الأردنية (بترا) ونقابة الصحفيين الأردنيين لتغطية موسم الحج إعلامياً.

أما في مجال توعية الحجاج قبل السفر إلى الديار المقدسة؛ وإيماننا من الدائرة بأهمية البعد التوعوي والتنقيفي الشامل، فقد أولت الأمر بالغ الأهمية ضمن منظومة متكاملة، ابتداء من ضرورة معرفة الحاج لأحكام الحج ومناسكه، وانتهاء بالمحاور الصحية والبيئية والمسلكية والأمن والسلامة العامة؛ لتقريب الصورة الحية لرحلة الحج خصوصاً أن معظم الحجاج يؤدون هذه الفريضة لأول مرة.

وقامت دائرة الحج والعمرة بعقد دورات توعية إنعاشية، بالتعاون مع دائرة الإفتاء العام للمملكة، وللأئمة والوعاظ الذين تم تكليفهم لمرافقة الحجاج؛ لإكسابهم المهارات المتنوعة، بحيث خصص لكل حافلة مرشد ديني، وبهذا يستطيع الحاج أن يبقى على صلة بأمور مناسك الحج وتعلمها أثناء الرحلة، فضلاً عن التوعية الدينية العامة، وبيان الأحكام الشرعية المتعلقة بالحج، والإرشادات الصحية والسلوكية التي استمرت في مساكن الحجاج ومخيماتهم في هذه الرحلة الإيمانية.

وتقوم عادةً فرق مُتخصصة بزيارة الحجاج في أماكن سكنهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة وبشكل يومي وكذلك في المشاعر المقدسة تحقياً لهذه الغاية، كما تقدم دائرة الحج والعمرة للحجاج قرصاً إلكترونيًا (CD) لكل حافلة يحتوي شرحاً عن مناسك الحج، ونسخة من كتاب دليل الحاج، وبعض النشرات الصحية والإدارية التي تضمنت إرشادات صحية وعامة، وفيها بيان لواجبات الحاج، ومراكز البعثة على طريق سير قوافل الحجاج في معان والمدورة وحالة عمار وتيماء، وعناوين مراكز البعثة في مكة المكرمة والمدينة المنورة وعرفات ومنى وأرقام هواتفها، وبيان المسافات على الطريق ومواقع الاستراحات والخدمات العامة.

أهداف المؤشر

يأتي هذا المؤشر لتحقيق جُملة من الأهداف الاستراتيجية، التي من خلالها يتم التوصل إلى انطباع ومؤشر عام لقياس رضا الحجاج عن مناسك الحج والجوانب الأخرى ذات العلاقة، ومن أبرز هذه الأهداف:

1. يُمَثِّل هذا المشروع نموذج لبداية مشروع مستقبلي ممتد ودوري سنوي لاستطلاع رأي شامل للحجاج الأردنيين بعد انتهاء رحلتهم في الحج بما فيها من مراحل وخدمات وتجارب.
2. التعرف على آراء الحجاج الأردنيين تجاه موسم الحج، وما يتعلق به بطريقة احترافية إحصائية.
3. التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية في مسيرة الحجاج الأردنيين: خدمات وزارة الأوقاف الأردنية، إجراءات العبور والتفتيش سهولة الوصول والتنقل بين المشاعر المقدسة، إجراءات الخدمات الصحية... الخ
4. استكشاف التغيرات التي طرأت على حجم المعرفة العامة لدى الحجاج بمناسك الحج بعد أداء الفريضة.
5. التعرف على الدلالات السلبية والإيجابية لنتائج استطلاع رأي الحجاج تجاه مختلف النواحي المتعلقة بأداء مناسك الفريضة، ومدى تباينها من ناحية إلى أخرى.
6. إبراز الجوانب والإجراءات التي ساهمت في الفائدة الروحية لأداء مناسك الحج.
7. محاولة تقييم رؤية الحجاج لموسم الحج وفق أسس منهجية علمية واقعية، بعيداً عن الأفكار والانطباعات والتحليلات الشخصية.
8. استكشاف أبرز المشكلات التي واجهت الحجاج الأردنيين ومدى وعيهم بحقيقة الجهات المسؤولة عنها.
9. معرفة التغيرات التي طرأت على الصورة الذهنية عند الحجاج حول قضية الأمن والسلامة العامة في موسم الحج.
10. تسهيل التعرف على الجوانب الإيجابية والمميزة في إدارة موسم الحج.
11. تمكين صناع القرار والعاملين في الهيئات المعنية بموسم الحج من استخدام نتائج استطلاع آراء الحجاج المتعلقة بموسم الحج - إيجابية كانت أو سلبية - للارتقاء بمختلف النواحي والمجالات.

منهجية جمع البيانات

تم جمع البيانات عن طريق الاتصال الهاتفي في عرض أسئلة الاستبيان موضوع المؤشر والبحث، من خلال باحثين مُدرّبين في جمع البيانات إلكترونياً، وتم اعتماد خيار إرسال رابط يحتوي على الاستمارة، بحيث يقوم الحاج بتسجيل استجابته في الوقت المناسب له. ولعل هذه الآلية المُعتمدة في جمع البيانات تتسجم مع التطورات الحديثة والمُعاصرة في هذا المجال، كما أنها نالت درجة كبيرة من المصداقية والفُدر على تحقيق نسبة عالية من الجودة والضبط والسرعة والدقة.

مجتمع وعينة الدراسة

تم تنفيذ المُقابلات وجمع البيانات عن طريق الهاتف، وحسب التوزيع المُعتمد في تصميم العينة، والذي تم العمل على وضعه بناءً على المعطيات الديموغرافية للحجاج، وذلك بالاستعانة بالبيانات المتوفرة والمنشورة رسمياً من قِبَل وزارة الأوقاف الأردنية. وتجدر الإشارة هنا إلى أنه قد تم العمل على تصميم العينة من قِبَل مختص بالعينات، وبالتعاون والاتفاق على محددات وصفات العينة، وتم التوزيع حسب الفئات العمرية لكل فئة وتحديد الأعداد المُتمثلة.

عدد الحجاج الأردنيين الذين أدوا مناسك الحج لموسم 1439هـ	5636 حاج أردني	
عدد العينة المختارة	1333 حاج أردني	23.7%
عدد الاستجابة للدراسة / آراء الحجاج	315 رأي/استجابة	23.6%
عدد الاتصالات الكلي	1018 اتصال هاتفي	
عدد الاتصالات الناجحة مع الحجاج	841 اتصال هاتفي	82.6%
عدد الاتصالات غير الناجحة مع الحجاج	177 اتصال هاتفي	17.4%
عدد الاتصالات الناجحة مع الحجاج	841 حاج أردني	
خطأ في العينة "لم يحج هذا العام"	102 حاج	12.1%
عدد الحجاج الذين لم يوافقوا على المشاركة في الاستطلاع	52 حاج	6.2%
عدد الحجاج الذين وافقوا على المشاركة في الاستطلاع* (سواء هاتفياً أو بإرسال الرابط الإلكتروني بغض النظر عن الاستجابة)	687 حاج أردني	81.7%
عدد الاستجابة للدراسة / آراء الحجاج	315 رأي/استجابة	23.6%
عدد الاستطلاعات الرأي التي تمت عبر الهاتف	40 استجابة	12.7%
عدد الحجاج الذين قاموا بتعبئة رابط استمارة الاستطلاع	275 استجابة	87.3%

ثانياً: البيانات العامة والديمغرافية

نتناول في هذا المحور أهم خصائص عينة الدراسة، من حيث الجنس والعمر والإقامة وتكرار معدل الحج وطريقة السفر جواً أو برّاً، وذلك على النحو التالي:

الجنس

تقاربت نسبة الذكور والإناث المُشاركين في الاستطلاع، حيث كانت مناصفة، فبلغت نسبة الذكور 49.1% ونسبة الإناث 50.9%، كما هو مبين في الشكل رقم (1).

الشكل رقم (1)

توزيع العينة وفقاً على الجنس

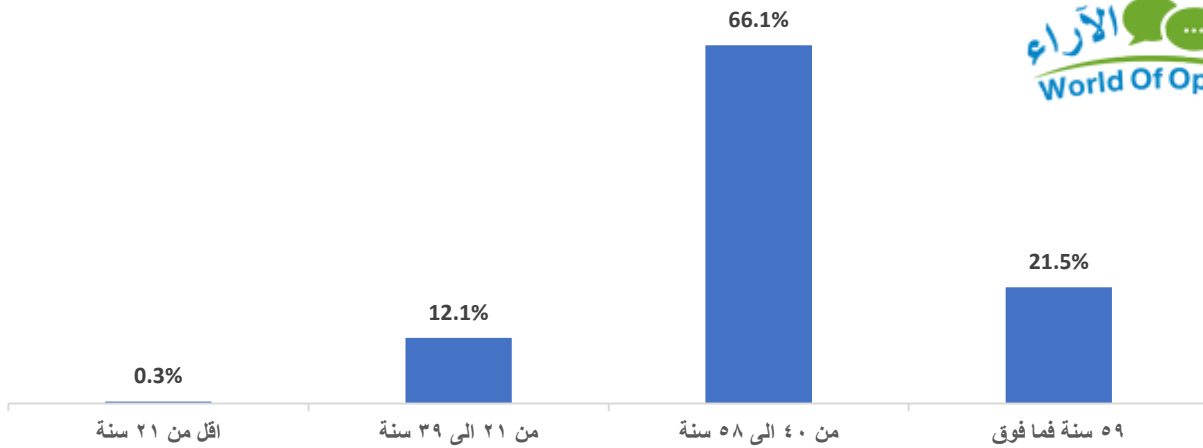
* هذا هو إجمالي من وافق على المشاركة في الاستطلاع، ولكن أجاب منهم على الاستمارة كاملة 315 حاج وحاجة.



العمر

يُبين الشكل رقم (2) بأنّ ثلثي المستجيبين 66.1% هم من الفئة العمرية الواقعة بين 40 - 58 سنة، وأقل من رُبع المستجيبين 21.5% بلغت أعمارهم 59 سنة فما فوق، أما من أعمارهم بين 21 - 39 سنة فقد كانت نسبة مشاركتهم 12.1%، وكانت 0.3% نسبة من لم تتجاوز أعمارهم 21 سنة. وهذا ينسجم مع طبيعة الحجاج والمعايير التي تنطبق على المؤهلين كما تبين سابقاً.

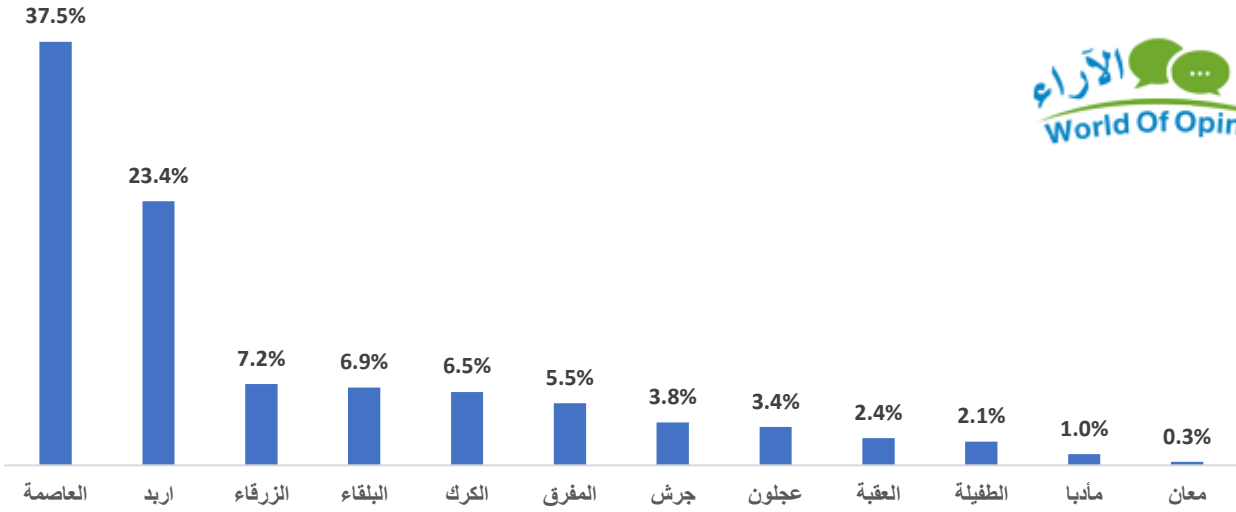
الشكل رقم (2) توزيع العينة وفقاً للعمر



منطقة السكن

أكثر من ثلث المستجيبين 37.5% يقطنون العاصمة "عمّان"، في حين كان ما يقارب ربع المُستجيبين 23.4% من سكان محافظة "أربد"، وبلغت أدنى نسبة مشاركة في محافظة "معان"، حيث أنها لم تتجاوز ما نسبته 0.3%، كما يتضح من الشكل رقم (3).

الشكل رقم (3) توزيع العينة وفقاً لمنطقة السكن



أداء مناسك الحج سابقاً

يسعى العديد لأداء فريضة الحج أكثر من مرة؛ وذلك لأسباب عدة يُمكن أن نذكر منها: شعور الحاج بالأجواء الروحانية للفريضة ورغبته في تكرار التجربة، أو أداء لفريضة الحج عن شخص آخر سواء كان قريباً أو غير قريب، وبناء على ذلك الاستطلاع تم إضافة بعض الأسئلة لمعرفة رأي الحجاج وتوجههم لتكرار تجربة الحج، كما يلي:

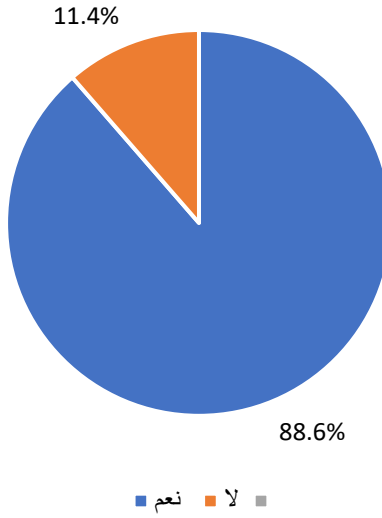
أداء الحج لأول مرة

ويسؤال الحجاج عن إذا كانت هذه المرة الأولى التي يؤديون فيها مناسك الحج أم أنهم أدوها قبل ذلك، تبين بأن النسبة الأكبر 88.6% قالوا إنهم يؤديونها للمرة الأولى كما يوضحه الشكل رقم (4).

تقريباً تسعة من كل عشرة أدوا
فريضة الحج للمرة الأولى

الشكل رقم (4)

أداء الحج لأول مرة

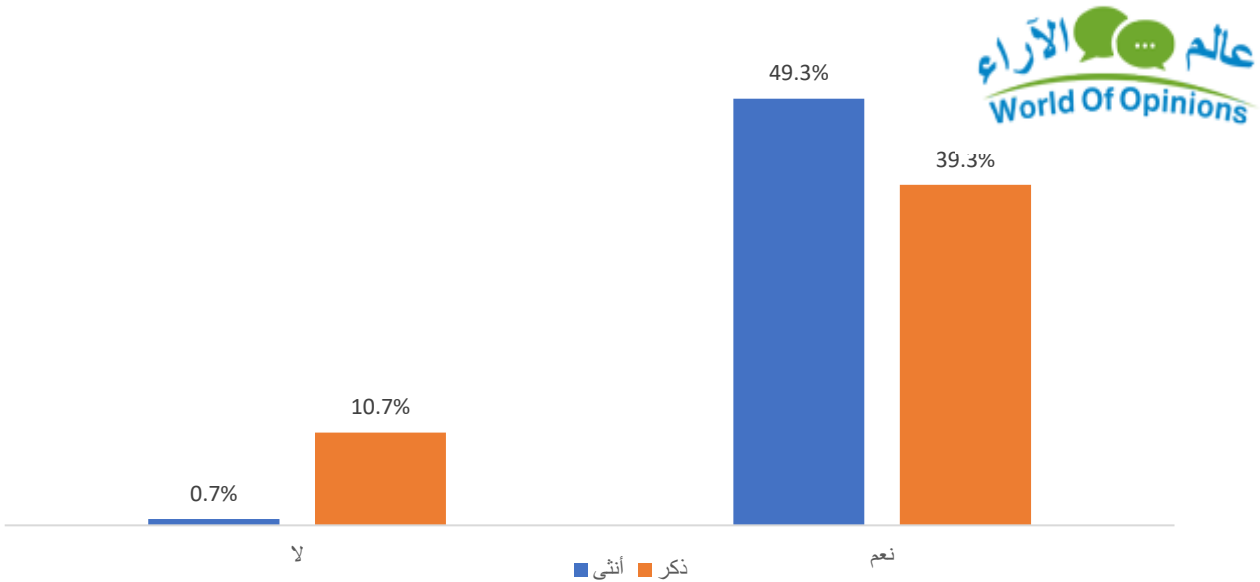


الإناث أكثر تكرارًا لأداء الحج أكثر من الذكور

عند سؤال المُستجيبين عما إذا ما كانت هذه هي أول مرة يؤدون فيها مناسك الحج، كانت نسبة الإناث اللواتي يؤدين الفريضة للمرة الأولى 49.3% مقارنة بالذكور 39.3%، وهذا ما يوضحه الشكل (5).

الشكل رقم (5)

السؤال إن كانت هذه المرة الأولى التي يحج بها وفقًا للجنس



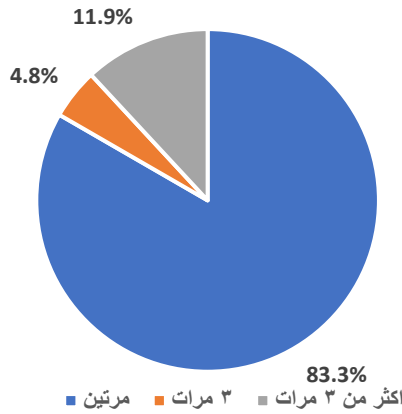
**11.9% ممن أدوا الحج لأكثر من
مرة قالوا إنهم أدوها لأكثر من ثلاث
مرات**

عدد مرات تكرار الحج

وممن أجابوا بأن هذه ليست المرة الأولى التي يؤدون فيها مناسك الحج، ذكر
83.3% أنهم أدوها مرتين، وصرَّح 4.8% بأنَّ هذه هي المرة الثالثة لهم، في
حين قال 11.9% أنهم أدوها أكثر من ثلاث مرات، وهذا ما يوضحه الشكل
(6).

الشكل رقم (6)

عدد مرات تكرار الحج



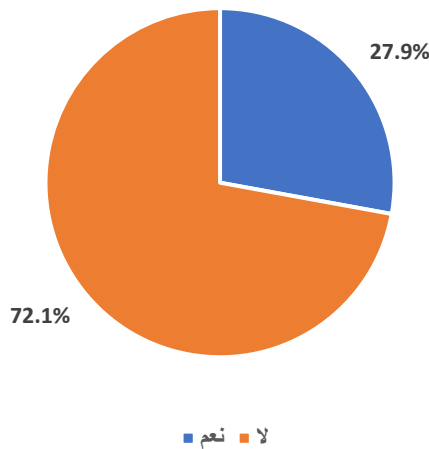
**27.9% ممن أدوا الحج لأكثر من
مرة أدوها نيابة عن شخص آخر**

الحج بالنيابة عن شخص آخر

عند سؤال الحُجاج عن إذا ما كان أداءهم للحج نيابة عن شخص آخر، يُلاحظ من
النتائج بأن أكثر من رُبع المستجيبين الذين أدوها أكثر من مرة 27.9% قد أدوها
نيابة عن شخص آخر كما في الشكل رقم (7).

الشكل رقم (7)

الحج بالنيابة عن شخص آخر



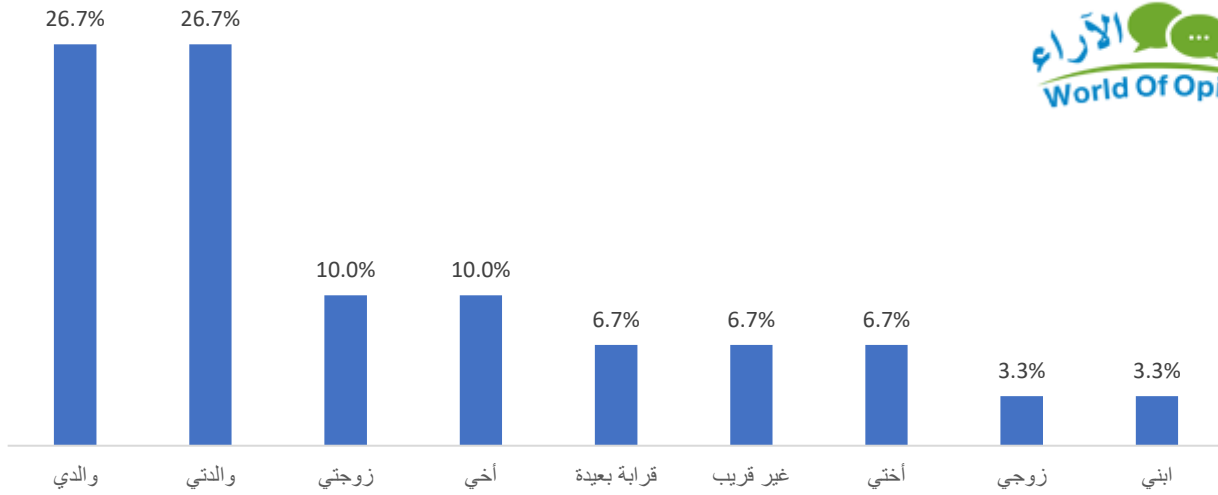
صلة القرابة

53.4% ممن أدوا الحج نيابة عن شخص
آخر، أدوها نيابة عن أحد الوالدين

وعند سؤال المستجيبين عن صلة القرابة التي تربطه بمن أدى عنه/عنها الفريضة، يلاحظ تساوي نسبة من أدوا مناسك الحج عن أحد الوالدين (والد، والدّة) حيث بلغت نسبتهم أكثر من النصف 53.4% (26.7% لكل منهما)، وهذا ما يوضّحه الشكل رقم (8)، كما يلاحظ أيضاً بأن نسبة من اختاروا الأخ أو الزوجة كانت متساوية حيث بلغت 10% لكل منهما، كما تساوت نسبة من قالوا بأنهم قاموا بأداء الحج نيابة عن الأخت أو عن قريب بعيد أو عن شخص غير قريب 6.7%، ونسبة من اختار الزوج أو الأبن 3.3% لكل منهما.

الشكل رقم (8)

صلة القرابة بمن أدوا الحج نيابة عنه فريضة الحج لأكثر من مرة



ثالثاً: محور الرضا عن إجراءات السفر

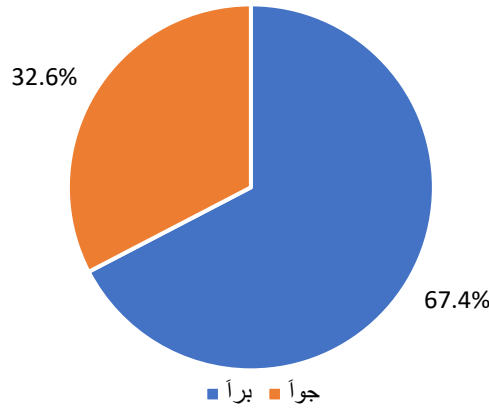
تناول المؤشر آراء الحُجاج ومعرفة مدى رضاهم عن إجراءات السفر والوسائل التي اتبعوها للوصول إلى المشاعر المقدسة، كما يلي:

وسيلة السفر للحج (براً أو جواً)

تختلف الوسائل التي يُسافر بها الحُجاج تبعاً للخيارات التي يُتيحها لهم المستوى المادي، فالبعض قد يُفضّل السفر جواً والبعض الآخر قد يفضل السفر برّاً، ويوضح الشكل رقم (9) بأن أكثر من ثلثي المُستجيبين 67.4% قد سافروا برّاً، في حين سافر الثلث المتبقي 32.6% جواً.

الشكل رقم (9)

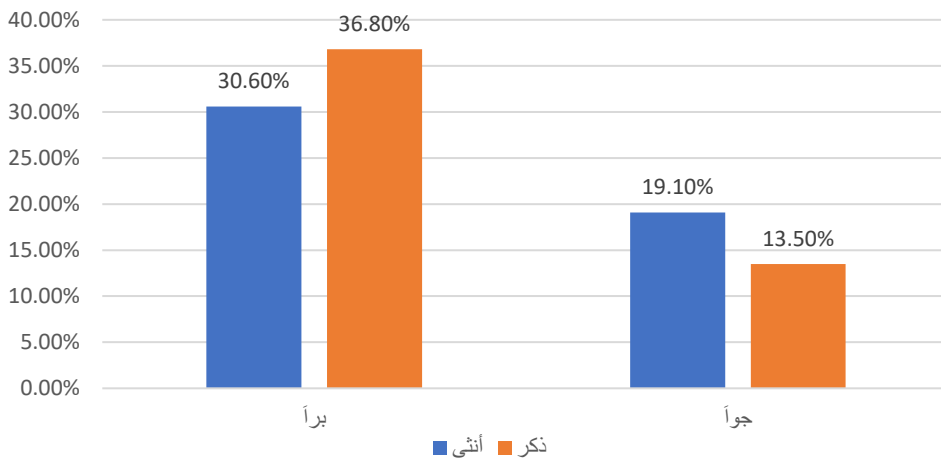
الرضا عن وسيلة السفر للحج



وعند التعرف على طريقة السفر وفقاً للجنس، سجد أن الذكور هم الأكثر سفرًا برّاً بنسبة 36.8% في حين أنّ الإناث هن الأكثر سفرًا جواً بنسبة 19.1%.

الشكل رقم (10)

الرضا عن طريقة السفر وفقاً للجنس



الإجراءات المتبعة للمُسافرين جَوًّا

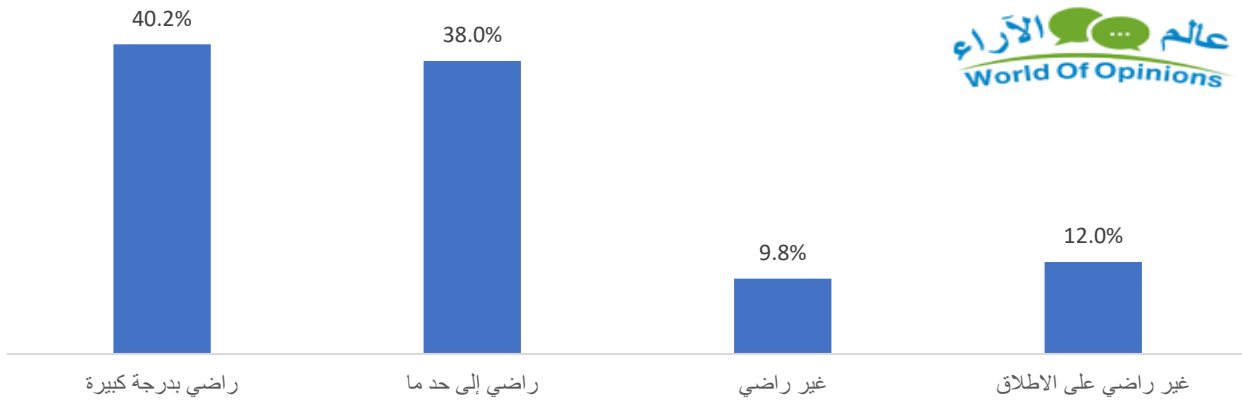
ومن بين الذين أجابوا بأنهم سافروا لأداء مناسك الحج جَوًّا، تم السؤال عن مدى رضاهم عن بعض الأمور ذات الاتصال المُباشر بالسفر والاستقبال، والتي تضمنت:

○ إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة

78.2% ممن أجابوا بأنهم سافروا جَوًّا عبَّروا عن رضاهم عن إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة، مُقابل 21.8% لم تتل هذه الإجراءات رضاهم، وهو ما يوضحه الشكل رقم (11).

الشكل رقم (11)

الرضا عن إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة

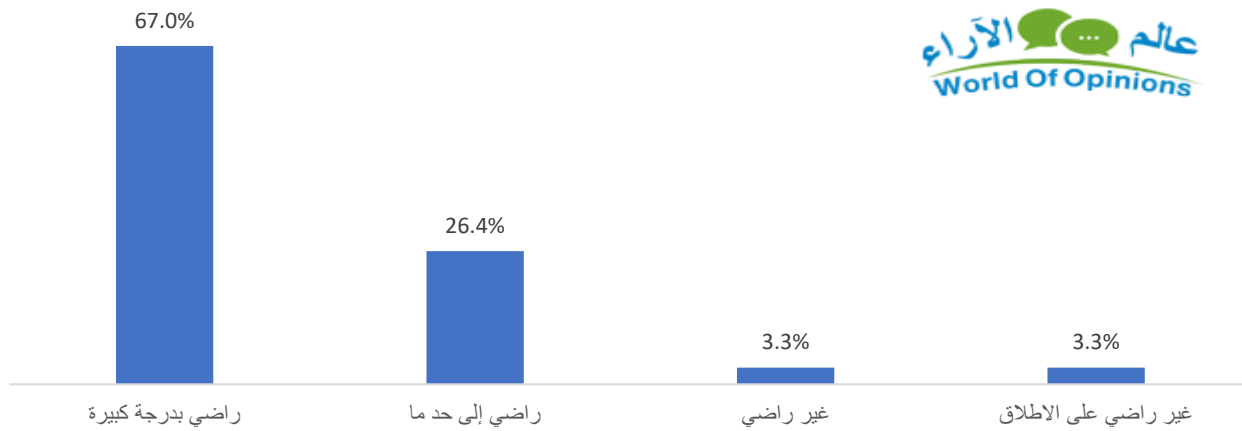


○ إجراءات المُغادرة من الأردن

وعند سؤال المستجيبين عن الإجراءات المُتبعة عند مُغادرة المطار في الأردن، عبَّر مُعظم المستجيبين 93.4% عن رضاهم عن هذه الإجراءات، مُقابل 6.6% فقط ممن لم تتل رضاهم، كما موضح بالشكل رقم (12).

الشكل رقم (12)

الرضا عن إجراءات مُغادرة المطار في الأردن

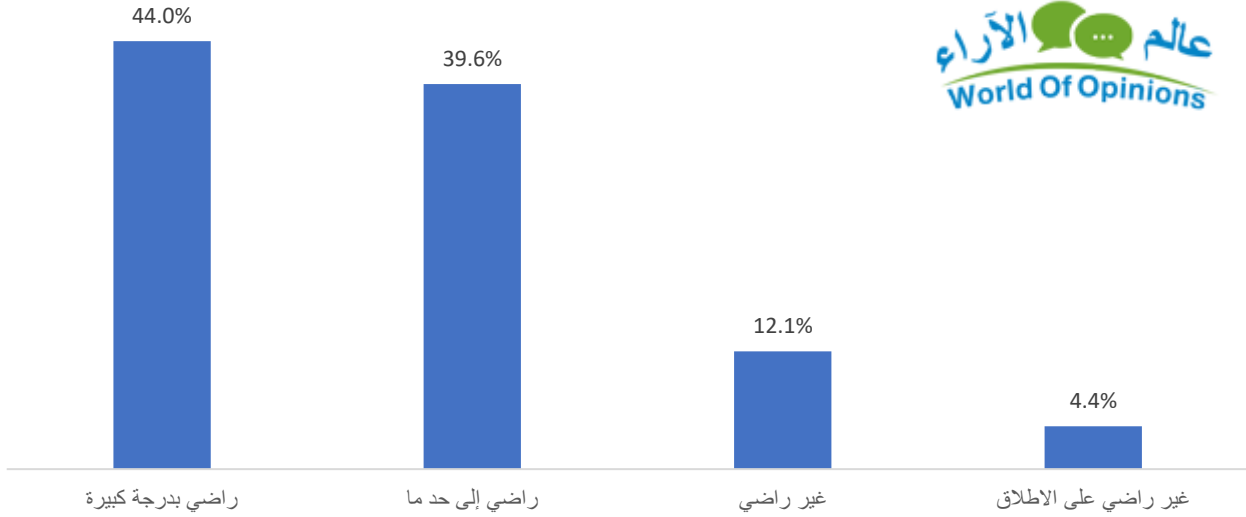


○ إجراءات الوصول إلى السعودية

يُبين الشكل رقم (13) رضا المستجيبين عن الإجراءات التي تمت عند الوصول إلى المطار في السعودية، وقد عبَّر 83.6% ممن سافروا جَوًّا عن رضاهم عن تلك الإجراءات، مُقابل 16.5% فقط ممن لم تحظ برضاهم.

الشكل رقم (13)

الرضا عن الإجراءات عند الوصول إلى المطار في السعودية

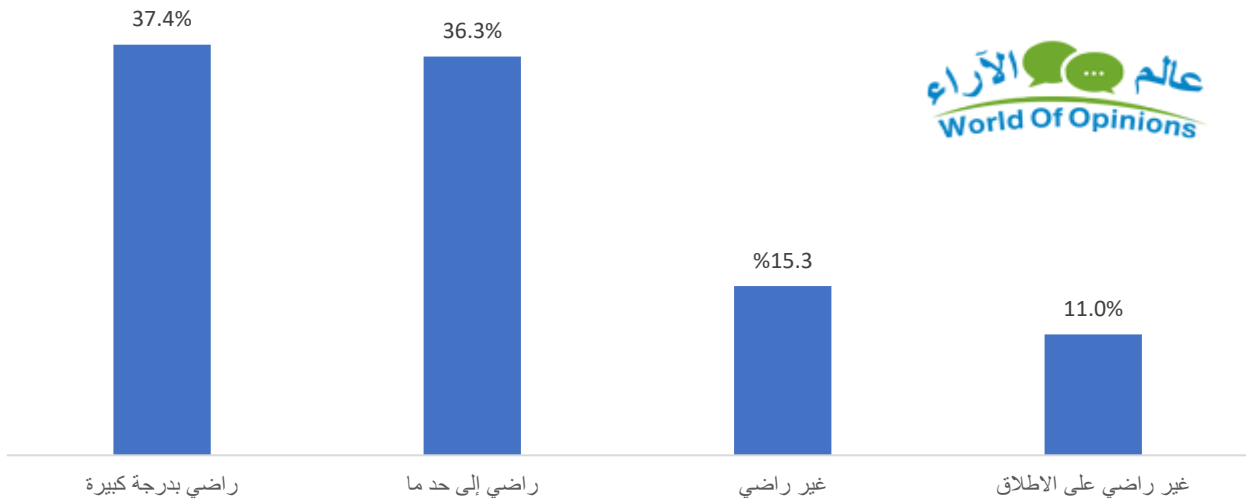


الرضا عن المواصلات من المطار إلى مقر الإقامة

ومن جانب آخر، وكما يظهر في الشكل رقم (14)، عبّر 73.7% عن رضاهم عن المواصلات المستخدمة في التنقل من المطار إلى مقر الإقامة، مقابل 26.3% صرّحوا بأنهم غير راضين عن وسائل المواصلات تلك.

الشكل رقم (14)

الرضا عن المواصلات من المطار لمقر الإقامة

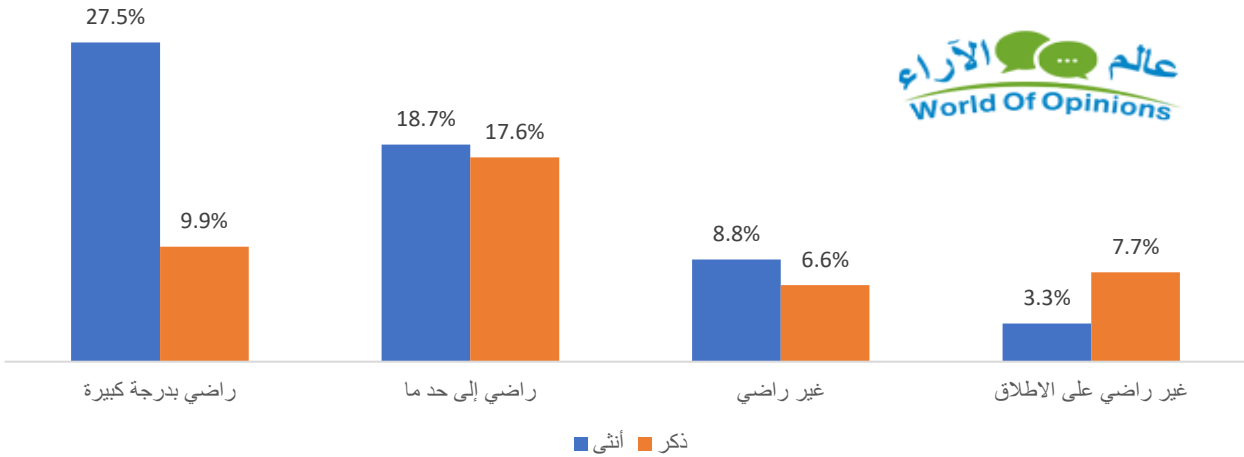


الإناث هنَّ الأكثر رضا عن المواصلات
من المطار إلى مقر الإقامة

أما فيما يتعلق بمدى الرضا عن المواصلات من المطار إلى مقر الإقامة وفقاً للجنس، يتضح أنَّ الإناث هنَّ الأكثر رضا عن المواصلات من المطار إلى مقر الإقامة بما نسبته 46.2%، مُقابل نسبة 27.5% للذكور.

الشكل رقم (15)

الرضا عن المواصلات من المطار لمقر الإقامة وفقاً للجنس

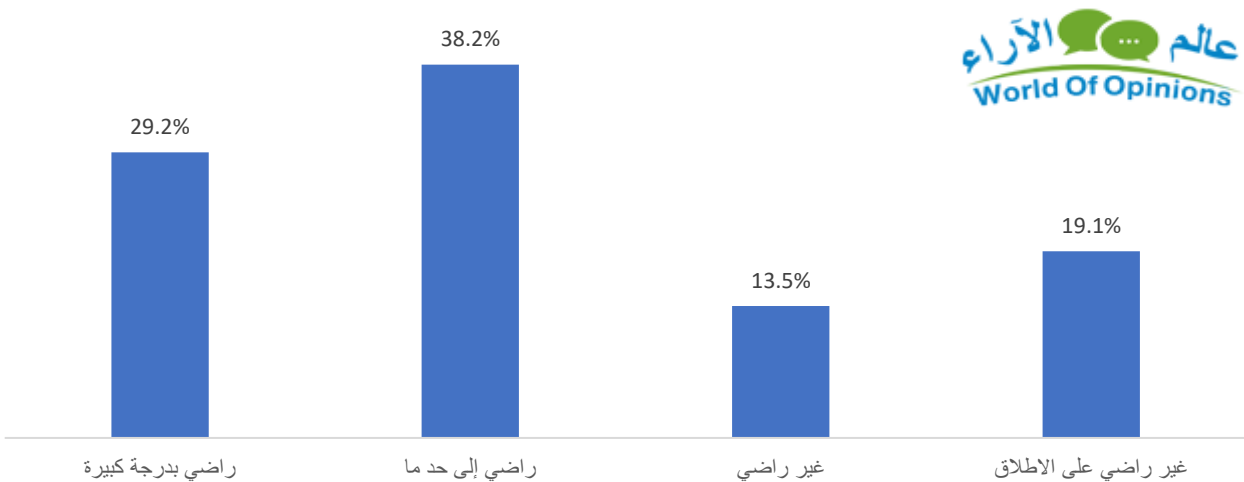


ثلثا الحجاج راضون عن التزام شركة
الحج بالبرنامج المُتفق عليه

التزام شركة الحج والعمرة بالاتفاق ○
أنَّ 67.4% من المُستجيبين كانوا راضين عن التزام شركة الحج والعمرة - التي تعاملوا معها - بالبرنامج المتفق عليه، مقابل 32.6% كانوا غير راضين.

الشكل رقم (16)

الرضا عن التزام شركة الحج والعمرة بالاتفاق

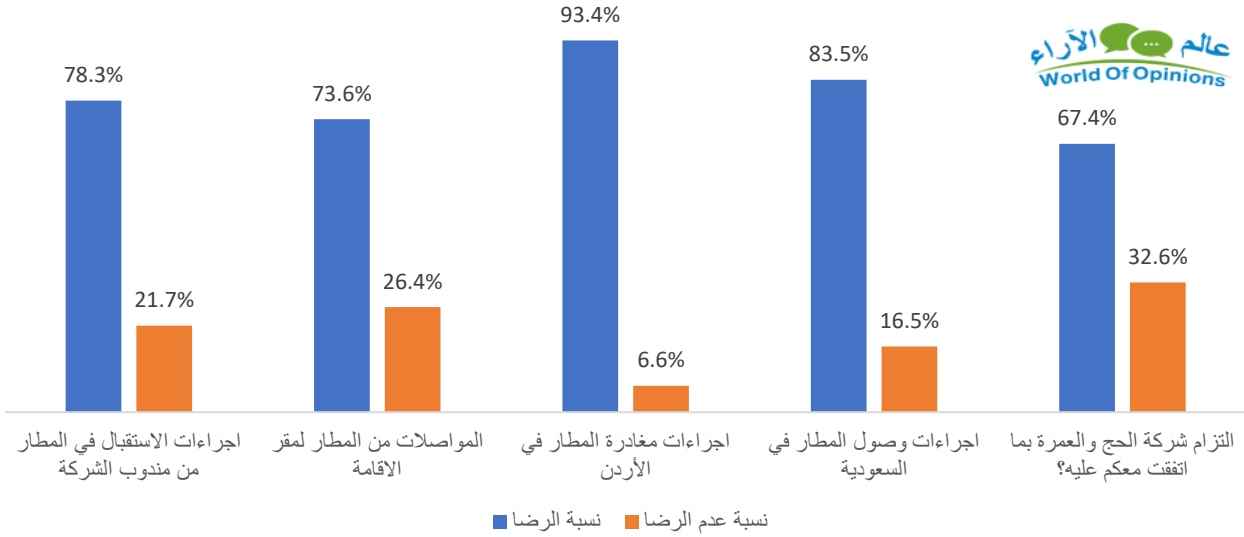


وعند جمع كافة مؤشرات الرضا عن إجراءات السفر، سنجد أنَّ النتائج تعكس بشكل عام حالة من الرضا عن إجراءات السفر، ولكن الرضا عن إجراءات مُغادرة المطار في الأردن هي الأعلى بنسبة (93.4%)، يليها الرضا عن إجراءات وصول المطار في

السعودية بنسبة (83.5%)، أما أقل مستويات الرضا فكانت من نصيب التزام شركة الحج والعمرة بما اتفقت عليه مع الحُجاج بنسبة (67.4%)، وهو ما يتضح من الشكل رقم (17).

الشكل رقم (17)

مؤشر الرضا العام عن إجراءات السفر

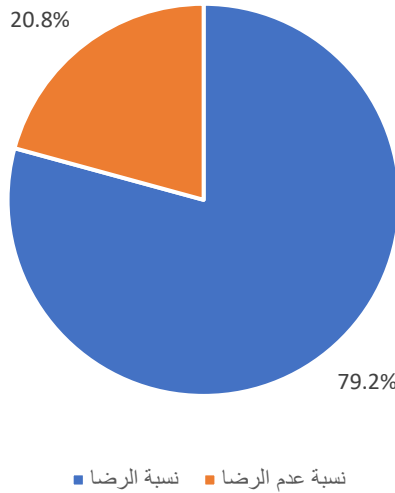


8 من كل 10 حجاج راضون عن إجراءات السفر

ويوجه عام، تعكس النتائج بشكل عام رضا عامّاً عن إجراءات السفر التي تم اتباعها؛ حيث عبّر 79.2% من المستجيبين عن رضاهم عنها، في حين كان 20.8% غير راضيين. وهو ما يتضح من الشكل لرقم (18).

الشكل رقم (18)

مؤشر الرضا عن إجراءات السفر



رابعاً: محور الرضا عن المواصلات

تناول هذا المؤشر آراء الحجاج ومعرفة مدى رضاهم عن المواصلات التي استخدموها والسائقين، وذلك كما يلي:

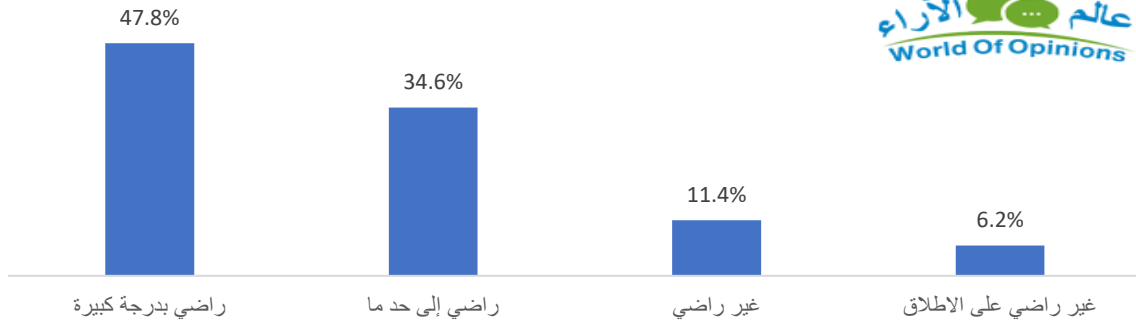
الحافلة

عند السؤال عن مدى الرضا عن الحافلة التي أقلت الحجاج، عبّر أكثر من ثلاث أرباع الحجاج (82.4%) عن رضاهم عن الحافلة، مُقابل 17.6% لم تكن في المستوى المطلوب بالنسبة لهم، وهذا ما يبينه الشكل رقم (19).

أكثر من ثلاثة أرباع الحجاج راضون
عن وسائل النقل المستخدمة

الشكل رقم (19)

رضا الحجاج عن الحافلة



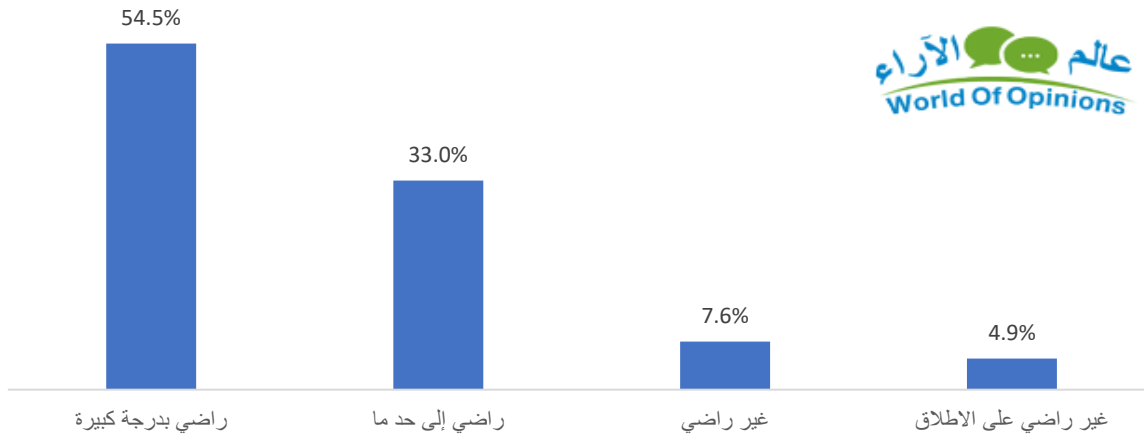
سائق الحافلة

وفي سياق مُتصل تم سؤال الحجاج عن مدى رضاهم عن سائق الحافلة، فتبيّن أن 87.5% من الحجاج كانوا راضين عنه، مقابل 12.5% عبّروا عن عدم رضاهم، كما هو مبين بالشكل رقم (20).

87.5% نسبة الرضا عن سائق
الحافلة

الشكل رقم (20)

الرضا عن سائق الحافلة



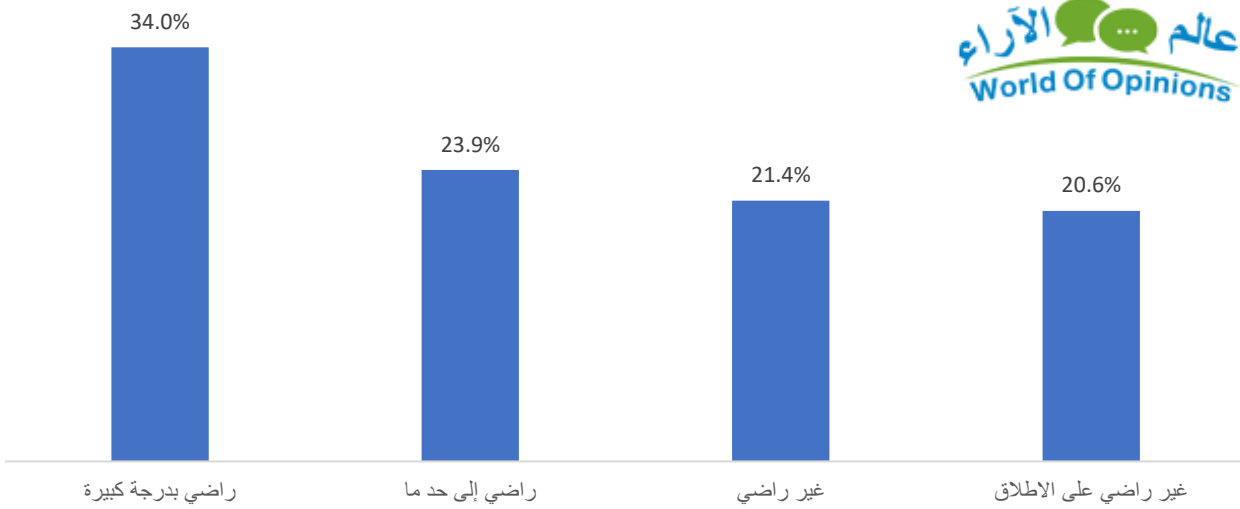
نصف الحجاج راضون عن
المواصلات المستخدمة في التنقل من
مقر الإقامة إلى الحرم المكي

المواصلات للحرم المكي

إن ما يُقارب يتخطى نصف المستجيبين 57.9% عبَّروا عن رضاهم عن المواصلات المُستخدمة في التنقل من مقر الإقامة إلى الحرم المكي، مقابل 42% ممن لم تنل تلك المواصلات رضاهم.

الشكل رقم (21)

مقر الإقامة إلى الحرم المكي

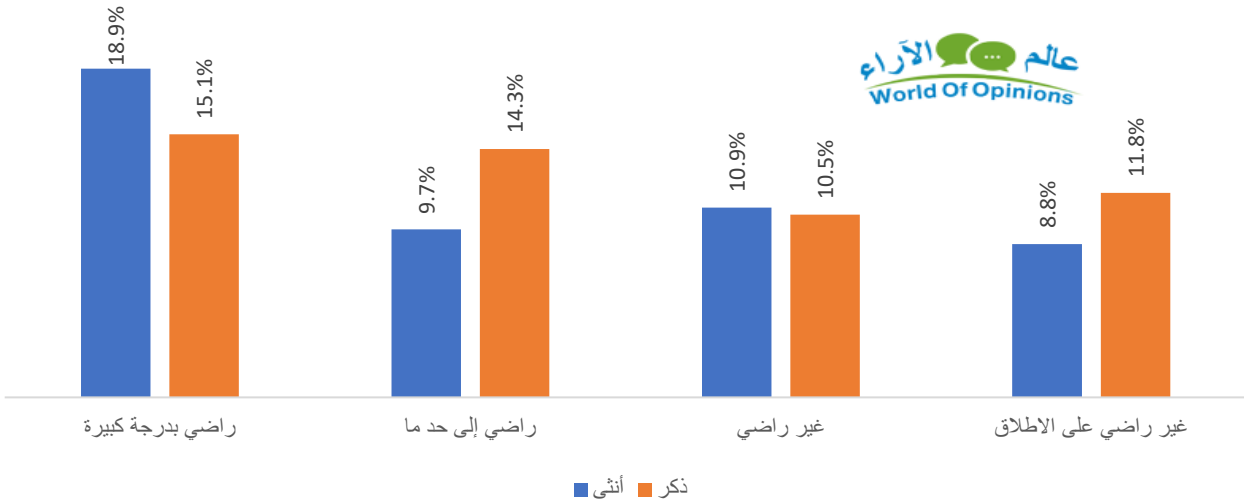


الإناث والذكور لديهم رضا متقارب
عن المواصلات من مقر الإقامة إلى
الحرم المكي

وفيما يخص الرضا عن المواصلات من مقر الإقامة إلى الحرم المكي وفقاً للجنس، يُلاحظ من الشكل رقم (22) أنَّ نسبة الرضا مُتقاربة بين الذكور والإناث؛ حيث بلغت 28.6% للإناث مقابل 29.4% للذكور.

الشكل رقم (22)

الرضا عن المواصلات من مقر الإقامة إلى الحرم المكي للحرم
المكي وفقاً للجنس



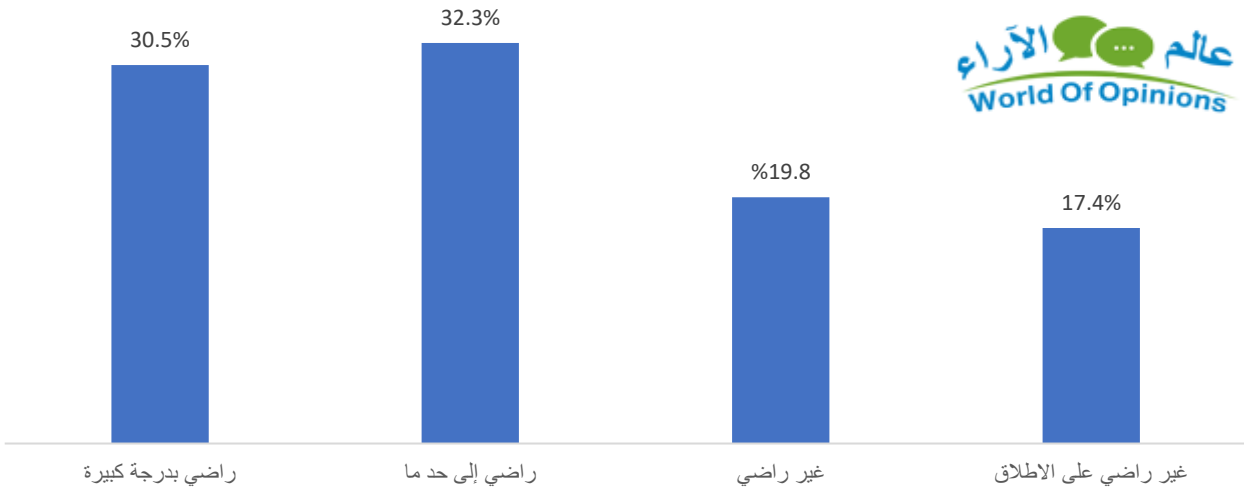
التنقل بين المشاعر

وفيما يتعلق بالتنقل بين المشاعر المقدسة عبّر 62.8% عن رضاهم عن عملية التنقل، وفي المقابل فإن أكثر من ثلث المستجيبين 37.2% خالفوهم الرأي وعبروا عن عدم رضاهم كما هو موضح في الشكل رقم (23).

6 من كل 10 حجاج عبّروا عن رضاهم للتنقل بين المشاعر المقدسة

الشكل رقم (23)

الرضا عن التنقل بين المشاعر المقدسة

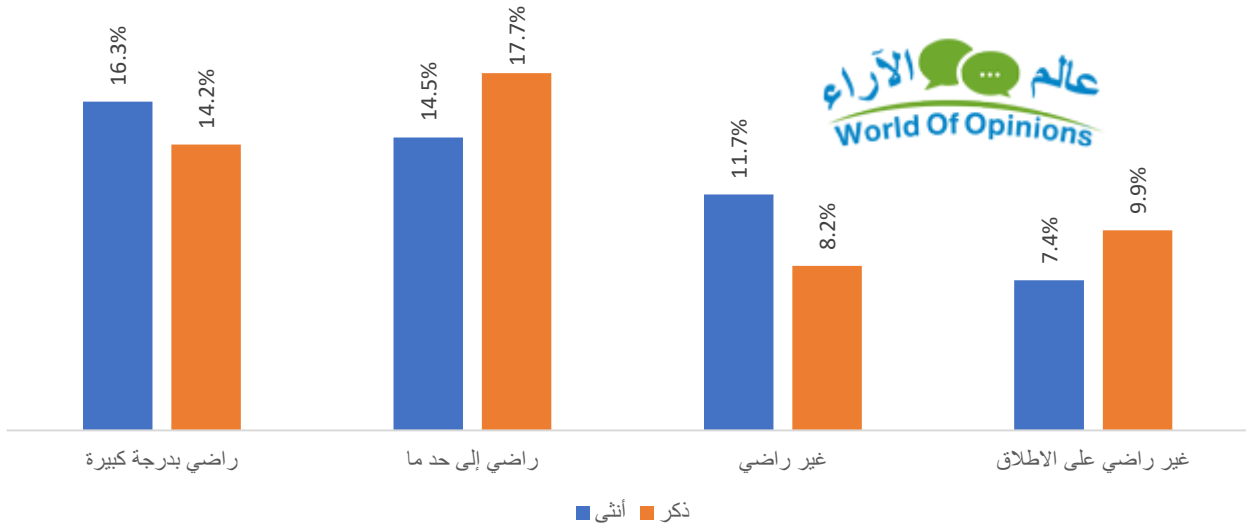


نسبة رضا الإناث عن التنقل بين المشاعر المقدسة قريبة من نسبة رضا الذكور

أما عن الرضا عن التنقل بين المشاعر المقدسة وفقاً للجنس، فيمكن القول أنّ نسبة الرضا لدى الإناث والذكور كانت متقاربة، حيث يبين الشكل رقم (24) أنّ نسبة رضا الإناث كانت 30.8%، بينما كان الذكور راضين بما نسبته 31.9%.

الشكل رقم (24)

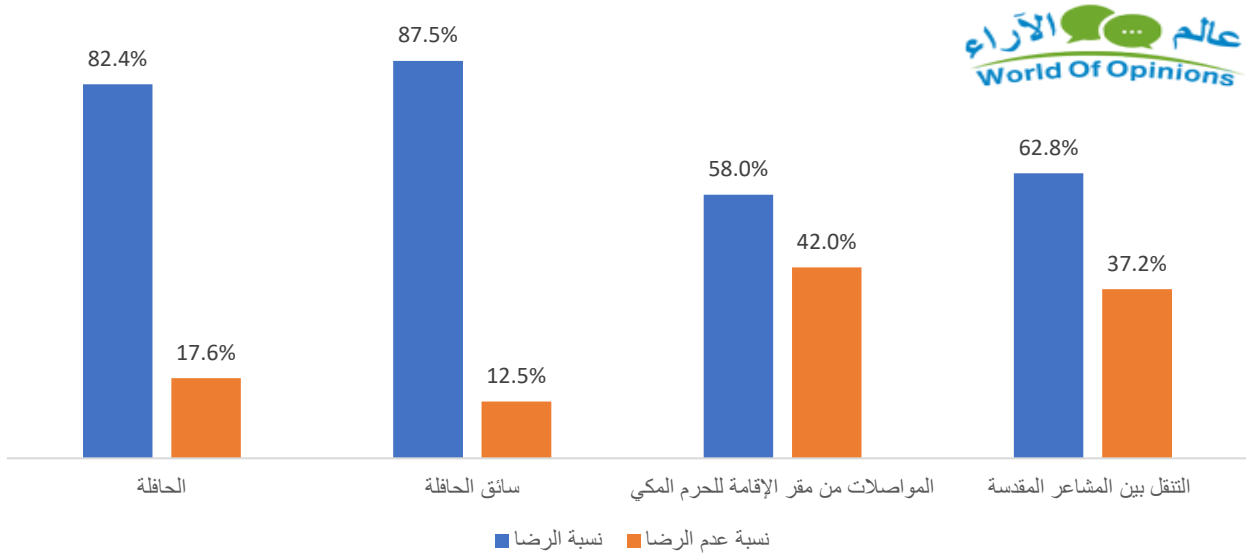
الرضا عن عملية التنقل بين المشاعر المقدسة وفقاً للجنس



وبوجه عام، يُمكن القول بأن هناك حالة عامة من الرضا عن المواصلات التي استخدمها الحُجاج، ولكن أعلى مستويات الرضا كان من نصيب سائق الحافلة، يليه الحافلة نفسها، أما أقل مستويات الرضا فكانت من نصيب المواصلات من مقر الإقامة للحرم المكي، وهو ما يتضح من الشكل رقم (25).

الشكل رقم (25)

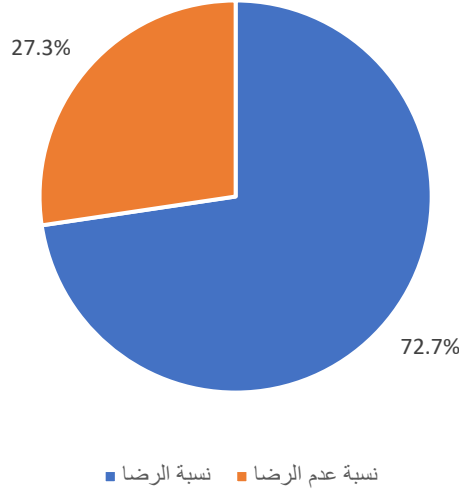
الرضا عن المواصلات



وفي المحصلة، كان مؤشر الرضا العام للحجاج الأردنيين عن محور المواصلات هو 72.7% وهي نسبة أكثر من ثلثي المستجيبين، مُقابل نسبة 27.3% كانوا غير راضيين عن المواصلات، كما يتضح من الشكل رقم (26).

الشكل رقم (26)

مؤشر الرضا العام عن المواصلات



خامساً: محور الرضا عن السكن والإقامة

كان من أهم المحاور التي توجب التركيز عليها، أماكن السكن والإقامة المُخصصة للحجاج، وأن تكون هذه الأماكن مُجهزة بسبل الراحة التي من شأنها أن تُحقق الراحة للحجاج، وتُمكنهم من أداء مناسكهم.

مندوب الشركة

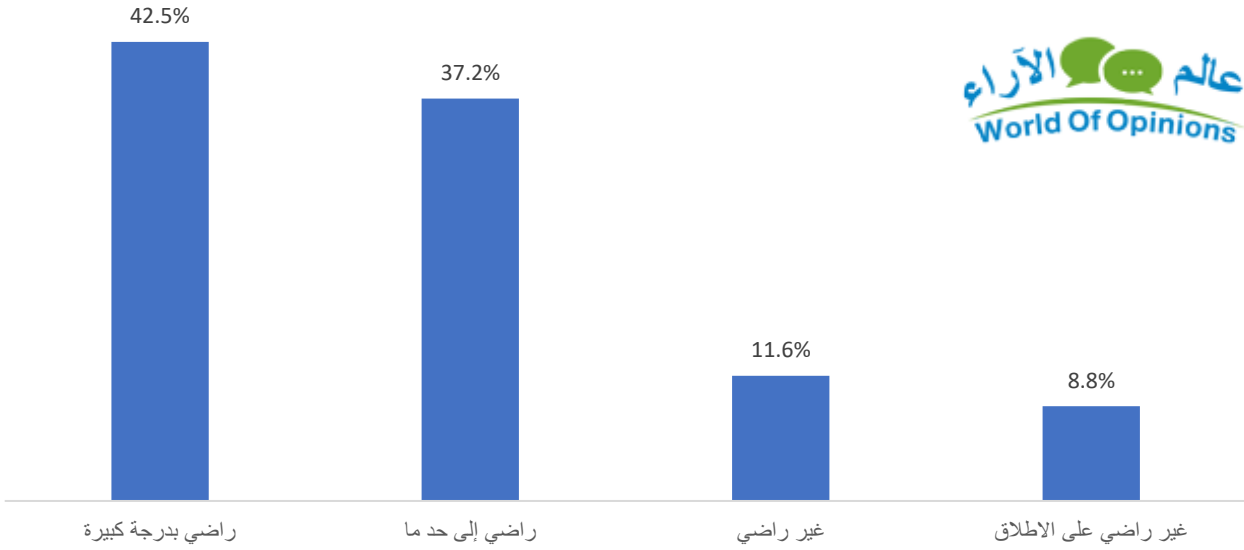
من المُفترض والبيهي أن تقوم شركة الحج التي يتعامل معها الحجاج بتوفير مندوب يقوم بعملية تسهيل إجراءات السكن على الحجاج ويقوم بإرشادهم وتوجيههم للسكن المُخصص لكل منهم، سواءً في مقر الإقامة في مكة أو المدينة أو حتى الخيام في منى وعرفة، وأن يكون قادرًا على جمع التغذية الراجعة من الحجاج، لمعرفة مواطن الضعف أو الخلل والعمل على تعديلها، بحيث نصل لمرحلة رضا عالية من قِبَل الحجاج.

وفيما يتعلّق بهذا الأمر فقد اتضح أنّ ما نسبته 79.7% من المستجيبين راضون عن مندوب شركة الحج، فيما عارضهم الرأي 20.4%.

79.7% راضون عن مندوب شركة
الحج

الشكل رقم (27)

الرضا عن مندوب الشركة

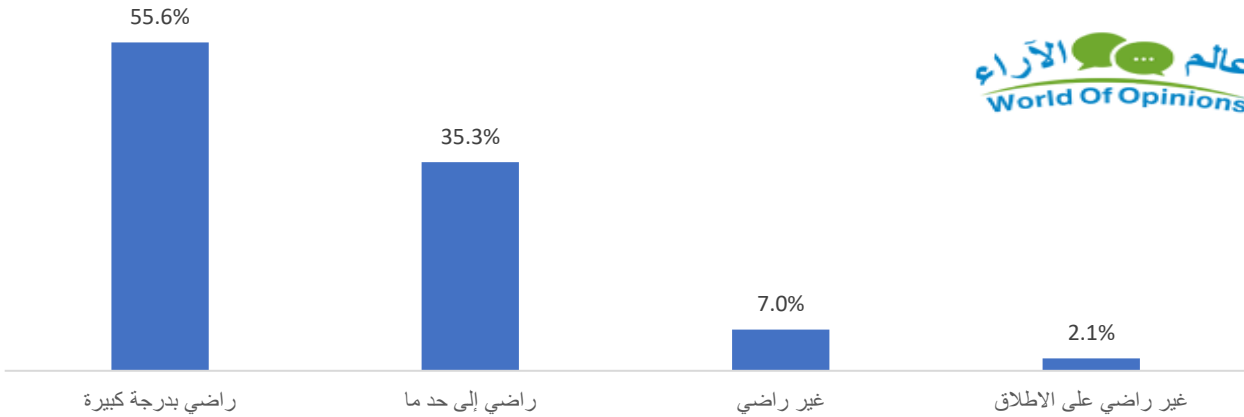


9 من كل 10 حجاج راضون عن مقر الإقامة في مكة

مقر الإقامة في مكة
وفيما يتعلق برضا الحجاج عن مقر الإقامة في مكة المكرمة، يبين الشكل رقم (28) أنَّ أغلب المستجيبين 90.9% راضون (55.6% بدرجة كبيرة، و35.3% إلى حد ما) عن مقر الإقامة في مكة، مقابل 9.1% غير راضيين عنه.

الشكل رقم (28)

الرضا عن مقر الإقامة في مكة

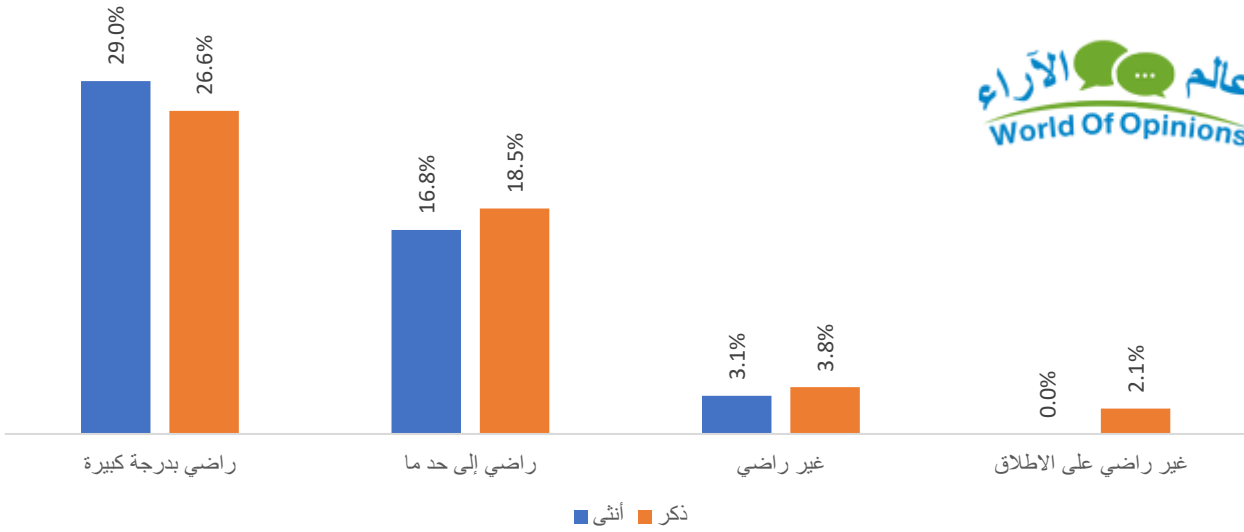


45.8% نسبة رضا الإناث عن مقر الإقامة في مكة

أما فيما يتعلق بالرضا عن مقر الإقامة في مكة المكرمة وفقاً للجنس، فيتضح أنّ الإناث والذكور متقاربين في رضاهم، حيث بلغت نسبة الإناث الراضيات عن مقر الإقامة 45.8% مقابل 45.1% من الذكور.

الشكل رقم (29)

الرضا عن مقر الإقامة في مكة وفقاً للجنس



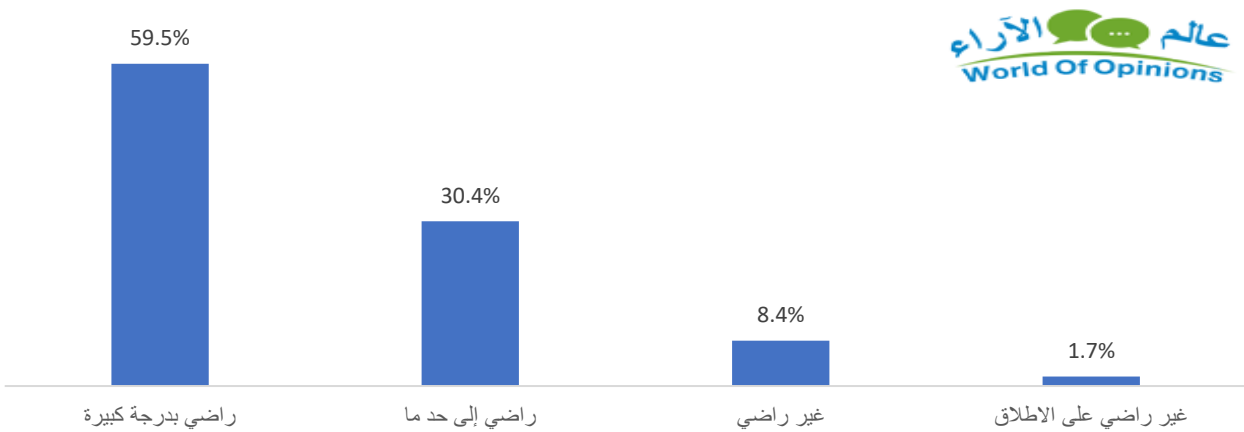
مقر الإقامة في المدينة

أوضحت النتائج أنه ما يُقارب ثلاثة أرباع المستجيبين 89.9% راضون (59.5% بدرجة كبيرة، 30.4% إلى حد ما) عن مقر الإقامة في المدينة المنورة، يقابلهم 10.1% فقط ممن لم يكونوا راضيين عن مقر الإقامة.

89.9% راضون عن مقر الإقامة في المدينة

الشكل رقم (30)

الرضا عن مقر الإقامة في المدينة

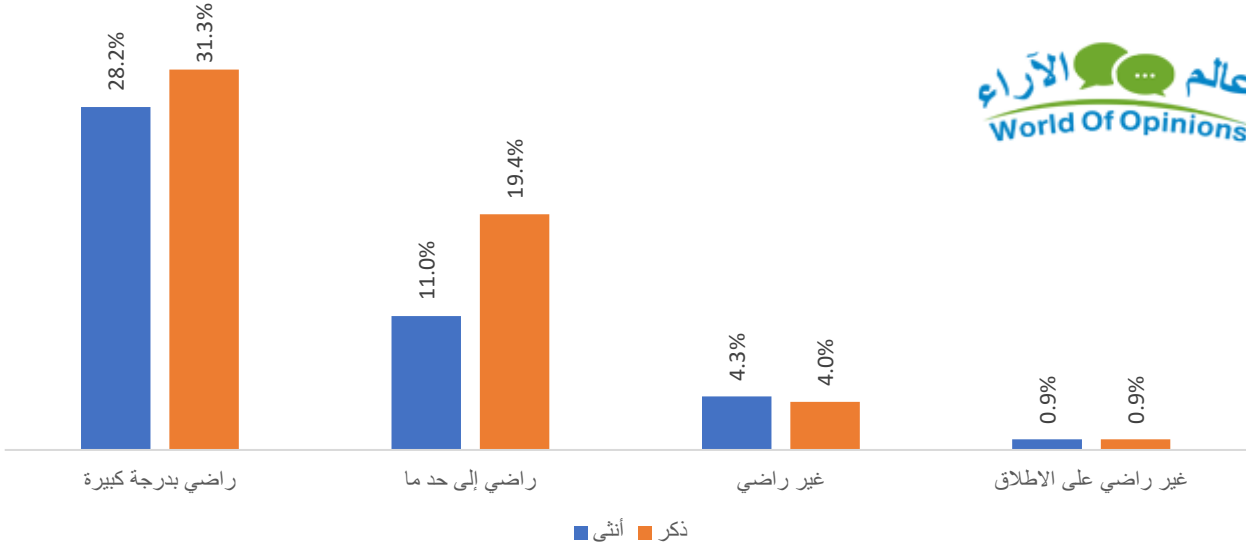


رضا الذكور عن مقر الإقامة في المدينة أعلى من رضا الإناث

أما فيما يتعلق بنسبة رضا كلٍ من الإناث والذكور عن مقر الإقامة في المدينة، يُلاحظ بأن نسبة رضا الذكور أعلى منها لدى الإناث، فبلغت لدى الذكور 50.7% مقارنة بحوالي 39.2% لدى الإناث.

الشكل رقم (31)

مقر الإقامة في المدينة وفقاً للجنس



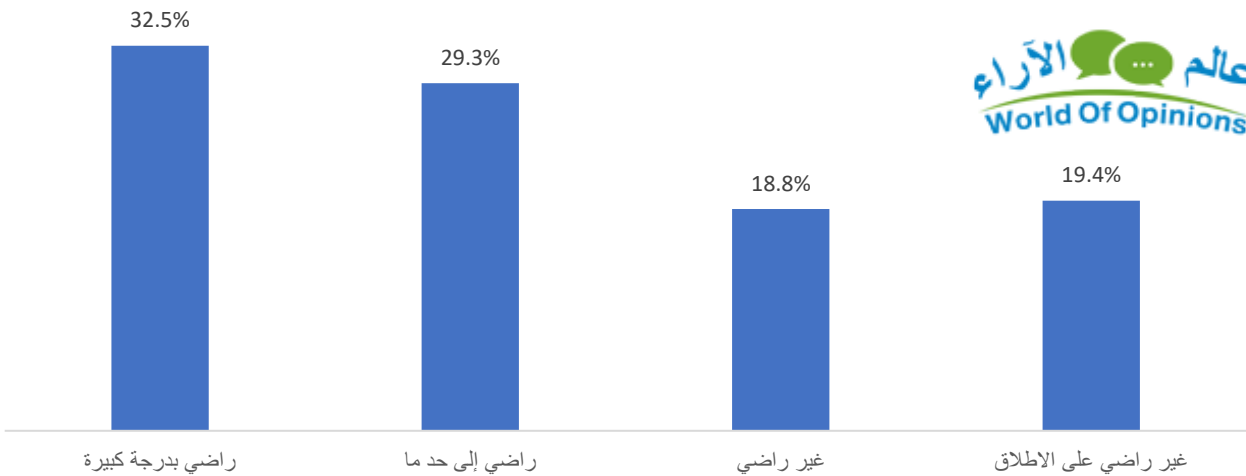
الخيام في عرفة

61.8% المستجيبين راضون عن الخيام في عرفة

وفيما يتعلق بالخيام في عرفة، فقد حازت على رضا 61.8% من المستجيبين، في حين أن 38.2% من المستجيبين قد عبّروا عن عدم رضاهم عنها.

الشكل رقم (32)

الرضا عن الخيام في عرفة

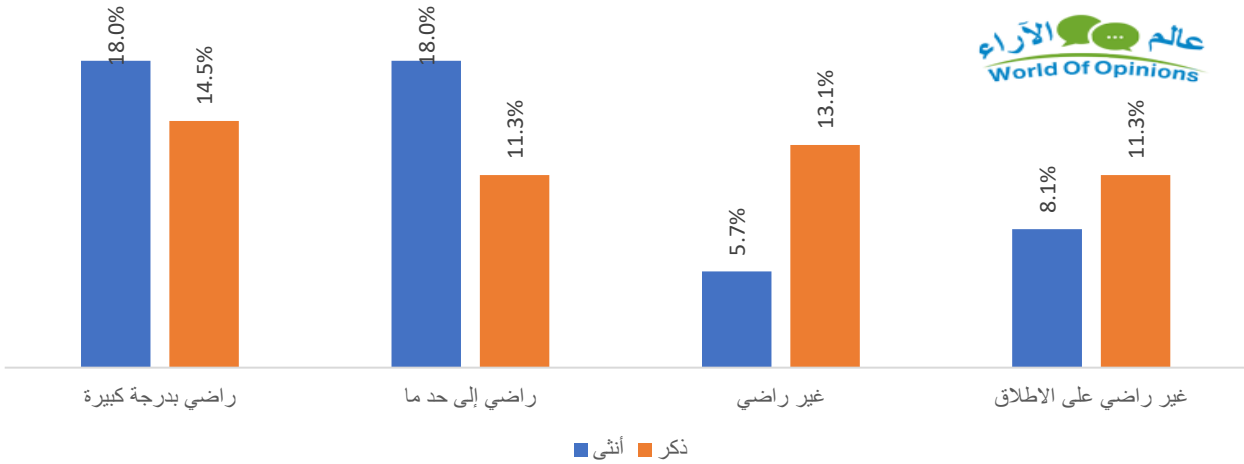


الإناث أكثر رضا عن الخيام في عرفة

أما فيما يتعلق بالرضا عن الخيام في عرفة وفقاً للجنس، فيتضح أنّ الإناث هنّ الأكثر رضا عن الخيام في عرفة مقارنة بالذكور، حيث بلغت نسبة الإناث اللواتي عبرن عن رضاهنّ عن الإقامة في عرفة 36% مقارنة بالذكور الذين بلغت نسبتهم 25.8%.

الشكل رقم (33)

الرضا عن الخيام في عرفة وفقاً للجنس



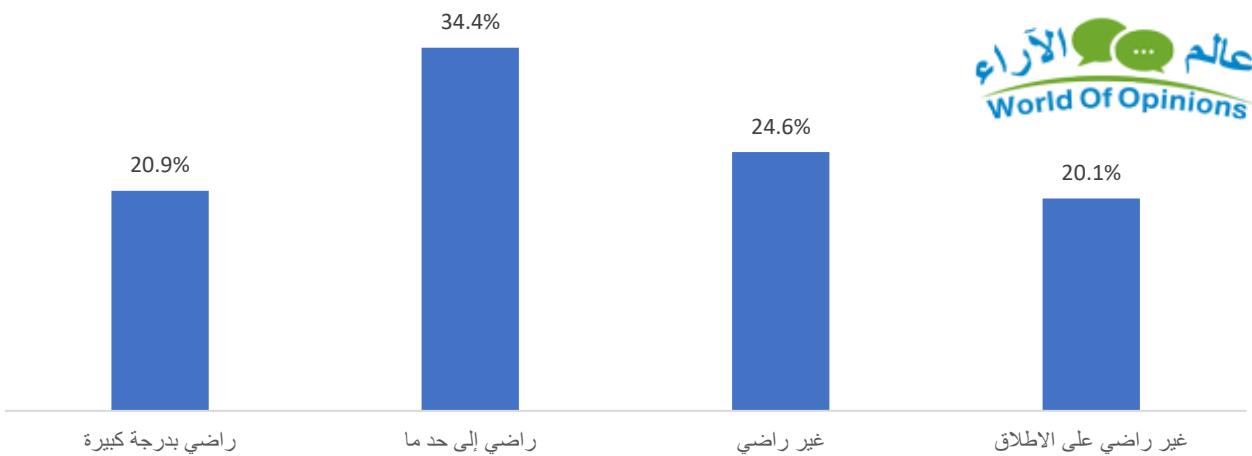
الخيام في منى

حازت الخيام في منى على رضا أكثر من نصف المستجيبين 55.3%، في حين أنّ 44.7% لم يكونوا راضين عن هذه الخيم.

نصف المستجيبين كانوا راضين عن الخيام في منى

الشكل رقم (34)

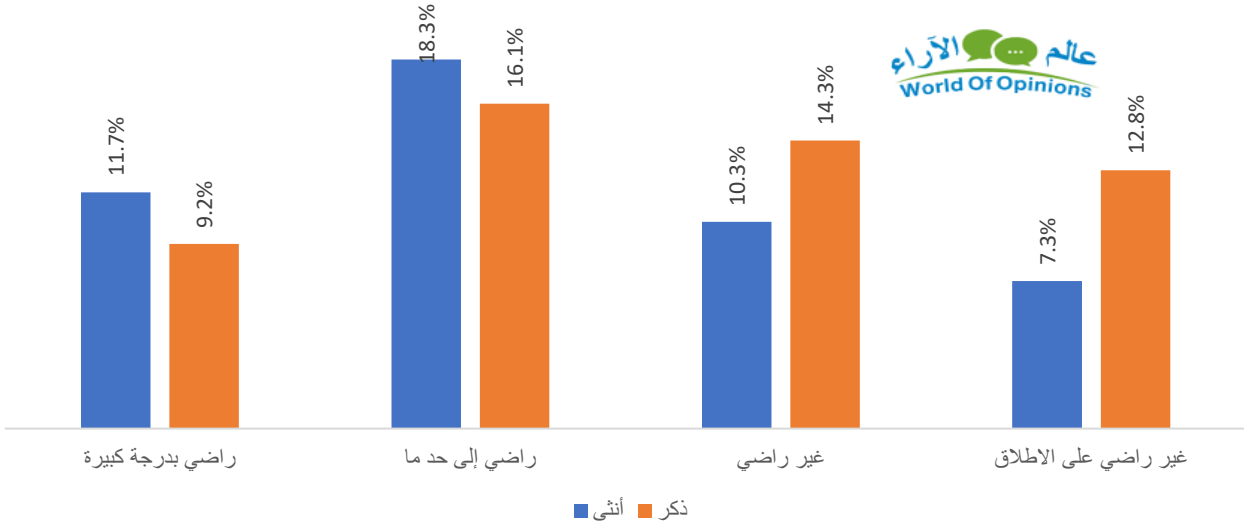
الرضا عن الخيام في منى



أما فيما يخص الرضا عن الخيام في منى وفقاً للجنس، فيتضح أنّ الإناث هنّ الأكثر رضا، والتي بلغت لديهنّ 30.0% مقابل 25.3% للذكور، وهو ما يعني حتماً أنّ تكون نسبة عدم الرضا لدى الذكور مرتفعة (27.1%).

الشكل رقم (35)

الرضا عن الخيام في منى وفقاً للجنس



دورات المياه في المشاعر المقدسة

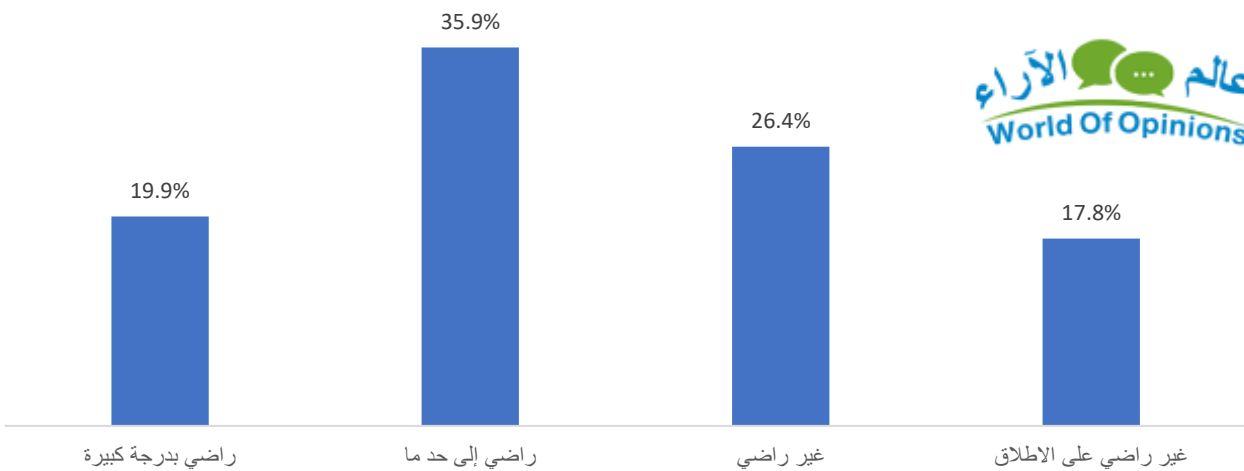
إنّ من أهم النواحي والجوانب التي تسترعي اهتمام الحُجاج في كل عام، دورات المياه في المشاعر المقدسة، وعليه فكان من المهمّ بمكان أن يتمّ السؤال عن هذا الجانب ومعرفة مستوى الرضا عن دورات المياه المخصصة للحجاج.

وفيما يتعلق بالرضا عن دورات المياه في المشاعر المقدسة فإنه - وكما يظهر في الشكل رقم (36) - أكثر من نصف المستجيبين (55.8%) عبّروا عن رضاهم عنها، في حين خالفهم الرأي 44.2%.

55.8% راضون عن دورات المياه المتوفرة في المشاعر المقدسة

الشكل رقم (36)

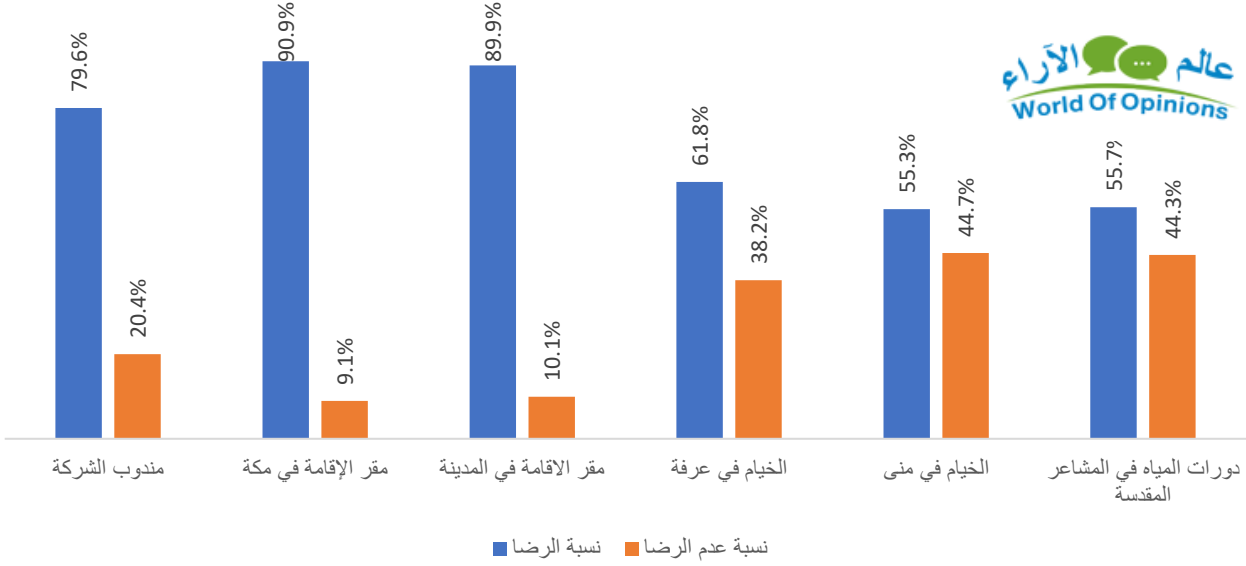
الرضا عن دورات المياه في المشاعر المقدسة



وبوجه عام، يُمكن القول بأنه على مستوى مؤشر الرضا العام عن السكن، فقد جاء الرضا الأكبر من نصيب مقر الإقامة في مكة، يليه مقر الإقامة في المدينة، أما أقل درجات الرضا فكانت من نصيب الخيام في منى.

الشكل رقم (37)

مؤشر الرضا العام عن السكن

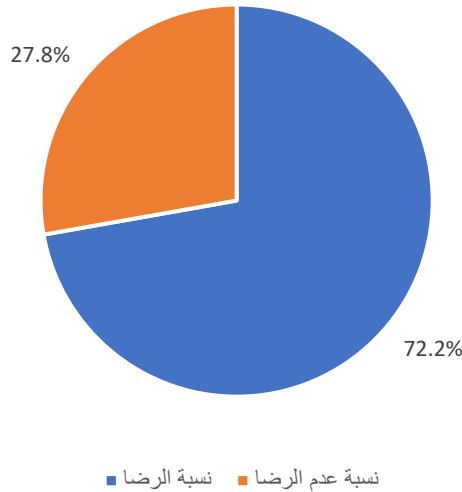


72.2% نسبة الحجاج عبّروا عن رضاهم العام عن أماكن السكن والإقامة

وإجمالاً كانت نسبة 72.2% من الحجاج راضين عن السكن والإقامة في حين أن 27.8% منهم لم يكونوا راضين عنه، وهي نسب مشابهة تقريباً لباقي المحاور التي تم السؤال عنها، وهو ما يتضح من الشكل رقم (38).

الشكل رقم (38)

مؤشر الرضا العام عن السكن والإقامة



سادساً: محور الرضا عن دور الجهات السعودية والأردنية المختصة

حتى يؤدي الحجاج مناسكهم بكل أريحية، فلا بد للجهات المعنية من بذل المزيد من الإجراءات التي من شأنها أن تُسهّل على ضيوف الرحمن أداء الفريضة، لذا تم السؤال عن هذه الخدمات والجهات من الطرفين السعودي والأردني وكانت النتائج على النحو الآتي:

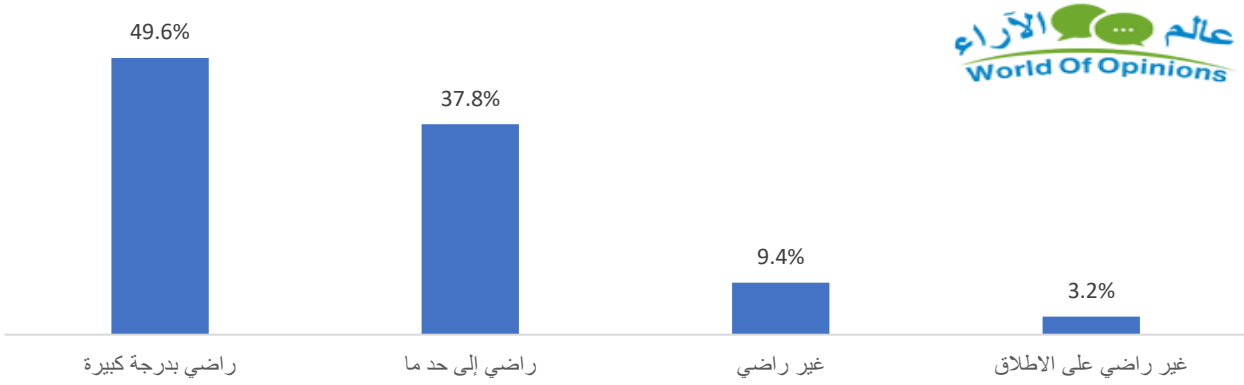
إجراءات الجهات الحكومية السعودية

أغلب المستجيبين راضون عن الإجراءات التي قامت بها الحكومة السعودية

إنّ الإجراءات التي تقوم بها الجهات الحكومية السعودية حازت على رضا أغلبية المستجيبين؛ فعبر ما نسبته 87.4% من المستجيبين عن رضاهم، في حين أن 12.6% لم تعجبهم هذه الإجراءات ولم تتل رضاهم.

الشكل رقم (39)

الرضا عن إجراءات الجهات الحكومية السعودية



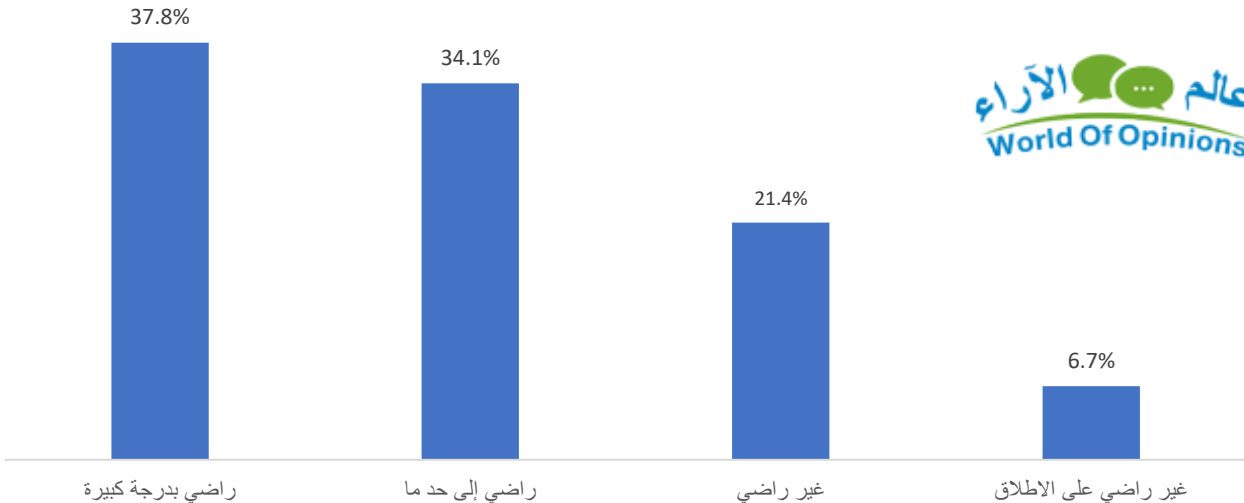
إجراءات البعثة الأردنية

ما يُقارب ثلاثة أرباع المستجيبين 71.9% راضون عن الإجراءات التي قامت بها البعثة الأردنية، في مُقابل نسبة مُهمّة قاربت رُبُع المستجيبين، والتي بلغت 28.1% لم تعجبهم ولم تتل رضاهم هذه الإجراءات، وهذا ما بيّنه الشكل رقم (40).

ما يقارب ثلاثة أرباع المستجيبين راضون عن الإجراءات التي قامت بها البعثة الأردنية

الشكل رقم (40)

الرضا عن إجراءات البعثة الأردنية



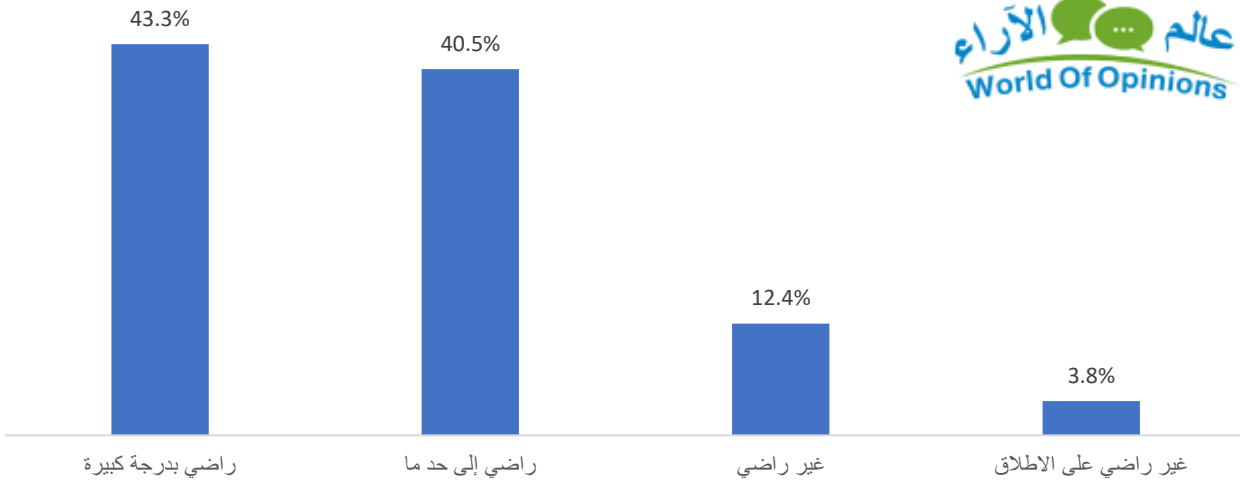
8 من كل 10 من الحجاج راضون
عن إدارة الجهات المسؤولة لوقت
أداء مناسك الحج.

إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج

أغلب المستجيبين 83.8% قد ذهبوا إلى القول بأن الجهات المسؤولة قد أدارت وقت أداء مناسك الحج بشكل ملائم، حيث تم منح الحجاج الوقت الكافي والمُناسب لأداء المناسك، في حين عارضهم في هذا الرأي 16.2%.

الشكل رقم (41)

الرضا عن إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج



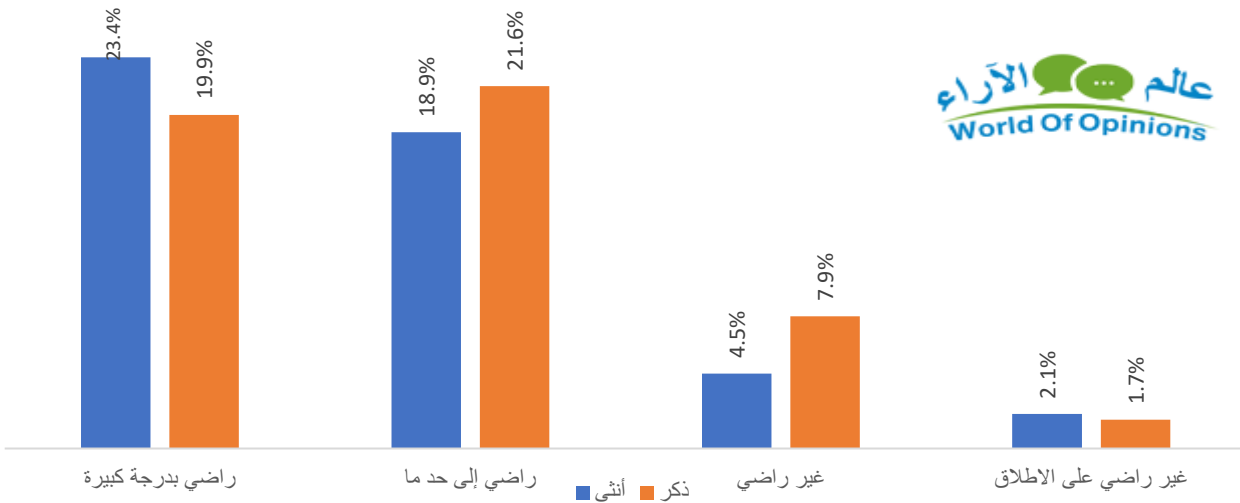
لا يختلف رضا الإناث والذكور عن
إدارة الجهات المسؤولة عن وقت
أداء المناسك

وفيما يتعلق بالرضا عن إدارة الجهات المسؤولة عن وقت أداء المناسك وفقاً للجنس، فقد اتضح أن نسبة رضا الإناث والذكور تقريباً متساوية، حيث بلغت النسبة للإناث 42.3% مقابل 41.5% للذكور.

الشكل رقم (42)

الرضا عن إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج

وفقاً للجنس



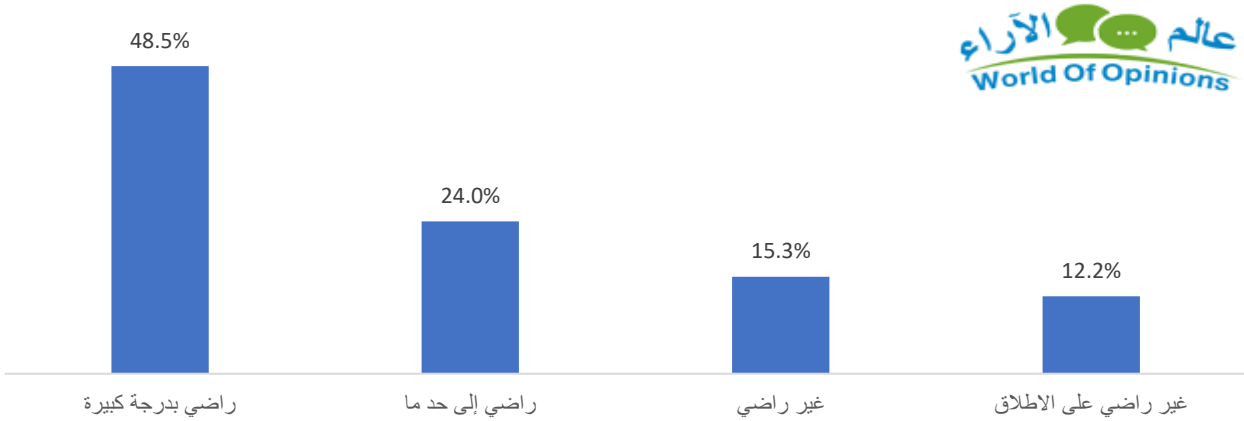
التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج

ثلثا الحجاج تقريبا راضون عن التغيير
الحاصل في برنامج الحج لهذا الموسم،
في زيارة المدينة بعد انتهاء الحج

كان برنامج الحج لهذا الموسم مختلفاً عما سبق، حيث كانت زيارة المدينة المنورة في آخر رحلة الحج على عكس المعتاد حيث توقف حجاج البر الأردنيين في المدينة المنورة لمدة يومين وكان الهدف من هذا الإجراء التخفيف من الكلف المالية على الحجاج، واختصار رحلة الحج لتكون 15 يوماً بدلاً من 19 يوماً، وعند سؤال المستجيبين عن مدى رضاهم عن هذه الخطوة عبر 72.5% من المستجيبين عن رضاهم وموافقتهم عليها، خلافاً لـ 27.5% ممن لم تنل هذه الفكرة إعجابهم ورضاهم، وهذا ما يُمثِّله الشكل رقم (43).

الشكل رقم (43)

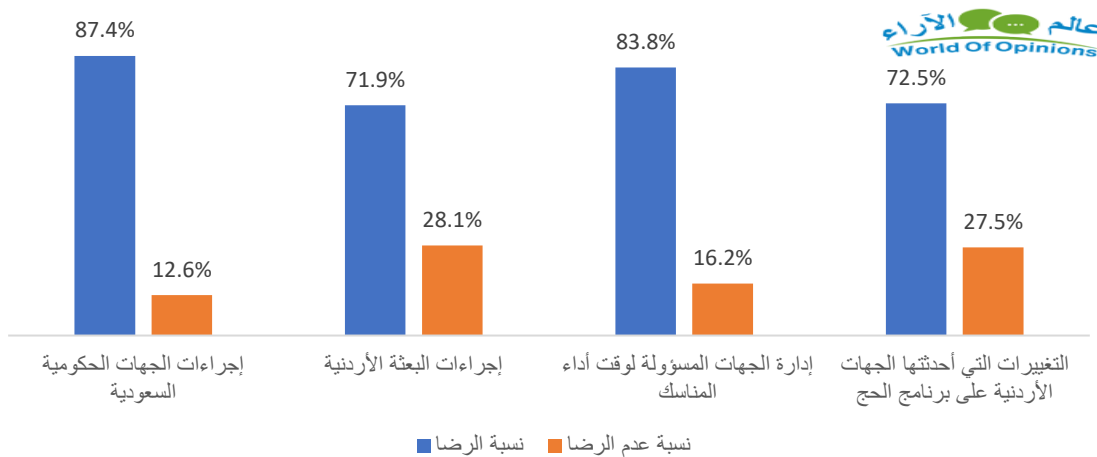
الرضا عن التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج



وبوجه عام، فيما يتعلق بمؤشر الرضا العام عن دور الجهات المسؤولة عن المناسك سواء السعودية أو الأردنية، يتضح أنه بوجه عام هناك حالة من الرضا عن كافة المؤشرات المكونة لذلك المؤشر، وكان مستوى الرضا أعلى بالنسبة لإجراءات الجهات الحكومية السعودية، يليها إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء المناسك، أما الرضا عن التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج، فجاء في المرتبة الثالثة، كما يتضح من الشكل رقم (44).

الشكل رقم (44)

مستوى رضا الحجاج عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج

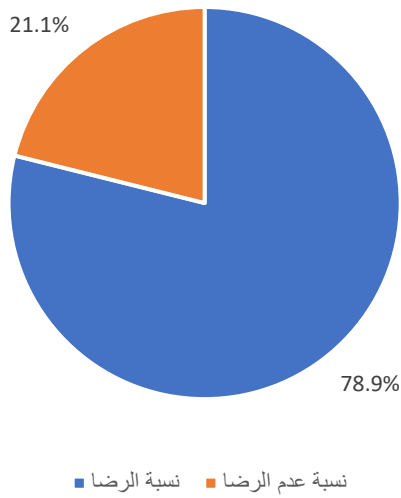


ما يُقارب ثلاثة أرباع المستجيبين
راضون عن دور الجهات السعودية
والأردنية المختصة

وباحتساب مؤشر الرضا عن دور الجهات السعودية والأردنية المختصة، تبين أن 78.9% من الحجاج الأردنيين راضون عنها، مُقابل ما نسبته الخمس تقريباً 21.1% ممن كانوا غير راضين، وهو ما يتضح من الشكل رقم (45).

الشكل رقم (45)

متوسط مؤشر الرضا العام عن محور دور الجهات السعودية والأردنية المختصة



سابعاً: محور الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج

إن أكثر حجاج بيت الله الحرام هم في العادة من كبار السن، ممن ترتفع احتمالية تعرضهم للوعكات الصحية؛ ولذا يبذل الجانبان السعودي والأردني جهوداً كبيرة في سبيل تقديم أفضل الخدمات الطبية والصحية لحجاج بيت الله الحرام، والتقليل من خطر تفاقم الحالات المرضية.

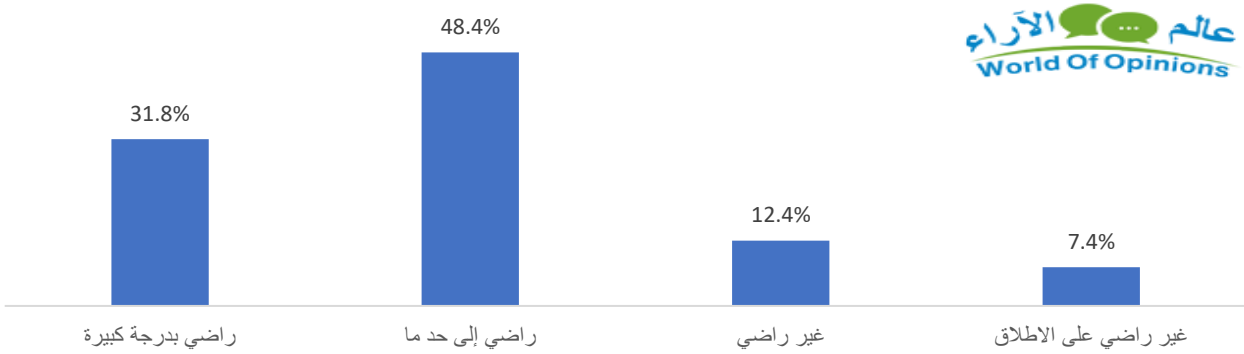
80.2% من الحجاج تقريباً راضون عن الخدمات الطبية والصحية التي قدمتها البعثة الأردنية

الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل البعثة الأردنية

أبدى 80.2% من المستجيبين الرضا عن الخدمات الطبية والصحية التي تم تقديمها لهم من قبل البعثة الأردنية، في مقابل 19.8% ممن لم يكونوا راضين عن هذه الخدمات، وهذا ما يظهر في الشكل رقم (46).

الشكل رقم (46)

مدى الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة من البعثة الأردنية

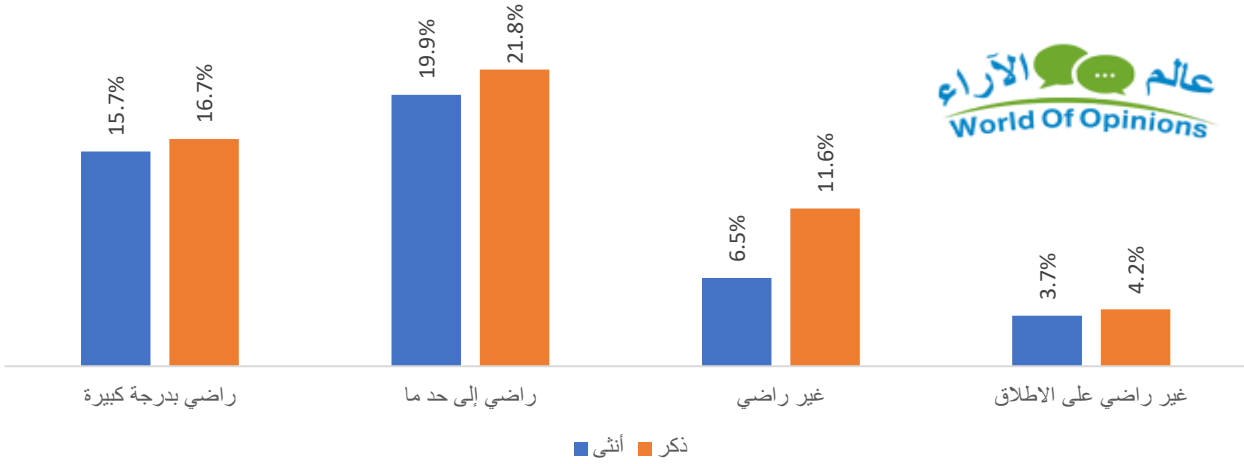


الذكور راضون عن الخدمات الطبية والصحية الأردنية أكثر من الإناث

وفيما يتعلق بالرضا عن الخدمات الطبية التي قدمها الجانب الأردني للحجاج وفقاً للجنس، فقد اتضح أنها لدى الإناث أقل من نسبة رضا لدى الذكور، حيث كانت لدى الإناث 35.6% ولدى الذكور بلغت 38.5%.

الشكل رقم (47)

الرضا عن الخدمات الطبية الأردنية وفقاً للجنس



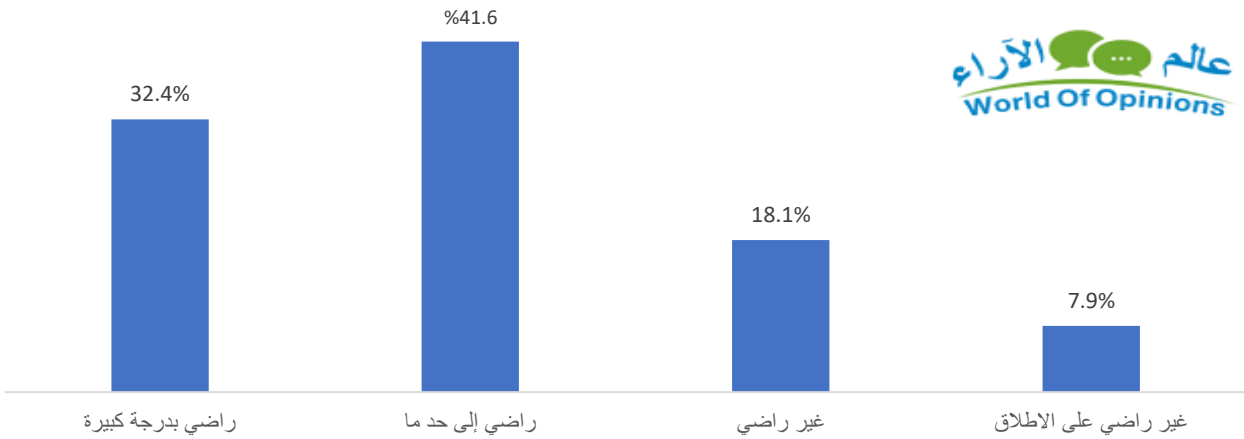
74% راضون عن الخدمات الطبية والصحية التي قدمتها الجهات السعودية

الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل الجهات السعودية

يوضّح الشكل رقم (48) أنّ 74% من المُستجيبين راضون عن الخدمات الصحية والطبية التي قدمتها لهم الجهات السعودية، وفي المقابل فإن رُبُع المستجيبين 26% قد أعربوا عن عدم رضاهم عن تلك الخدمات، من بينهم 7.9% كانوا غير راضين تمامًا عنها.

الشكل رقم (48)

الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة من الجهات السعودية



نسبة رضا الذكور عن الخدمات الصحية السعودية المقدمة للحجاج أعلى من نسبة الإناث

وفيما يتعلق بالرضا عن الخدمات الطبية السعودية وفقاً للجنس، يتضح أنه قد وصلت نسبة رضا الذكور عن الخدمات الصحية السعودية المقدمة للحجاج 46.1% أعلى من نسبة رضا الإناث 34.1%، وهذا ما يُمثّله الشكل رقم (49).

الشكل رقم (49)

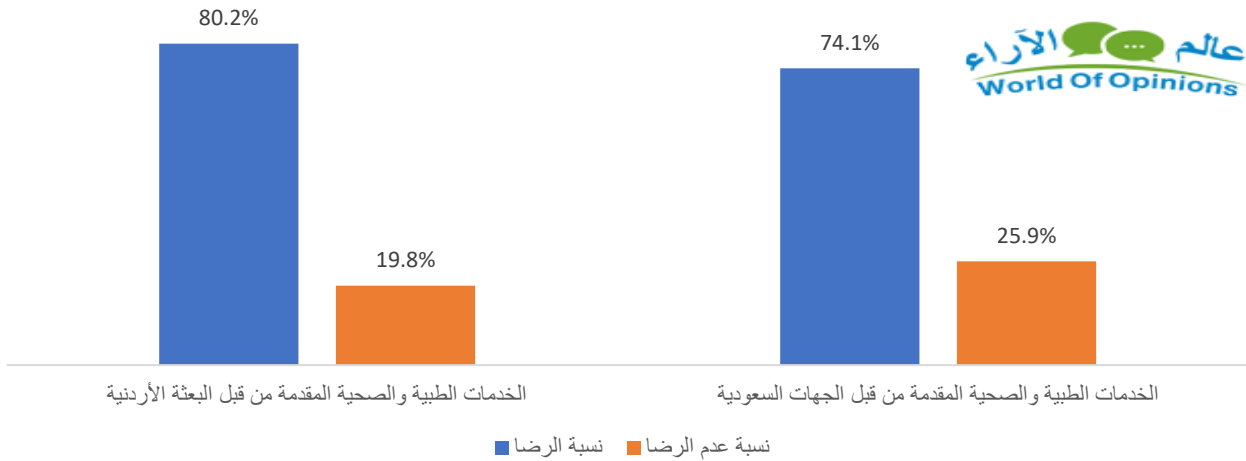
الرضا عن الخدمة الصحية السعودية وفقاً للجنس



كذلك فالحجاج الأردنيين كانوا راضين عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة لهم من قبل الجهات الأردنية بنسبة أعلى قليلاً عن الخدمات المقدمة من الجهات السعودية، وبلغت نسبة غير الراضين 19.8% وهي نسبة أقل من نسبة عدم الرضا التي كانت للخدمات المقدمة من قبل الجهات السعودية.

الشكل رقم (50)

الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة من الجهات السعودية والأردنية

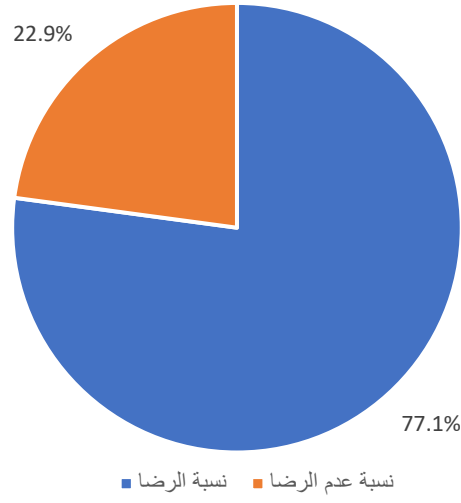


أكثر من ثلثي الحجاج المستجيبين كانوا راضين عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة لهم

وبناء على ما تلقاه الحجاج الأردنيون من رعاية طبية وصحية خلال أداء مناسك الحج، بلغت نسبة الرضا العام عن الخدمات والرعاية الطبية المقدمة للحجاج أكثر من ثلثي العينة بنسبة 77.1% في حين أن نسبة عدم الرضا عنها بلغت 22.9% فقط، كما يتضح من الشكل رقم (51).

الشكل رقم (51)

متوسط محور الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج



ثامناً: محور الرضا عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج

يتكون هذا المحور من عدة محاور فرعية وهي: طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج، وخدمة الهدى، وإجراءات العبور والتفتيش، والجهات الخيرية السعودية، والجهات الأمنية السعودية، والجهات الحكومية السعودية، وفيما يلي عرض لمستوى الرضا في كل منهم.

طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج

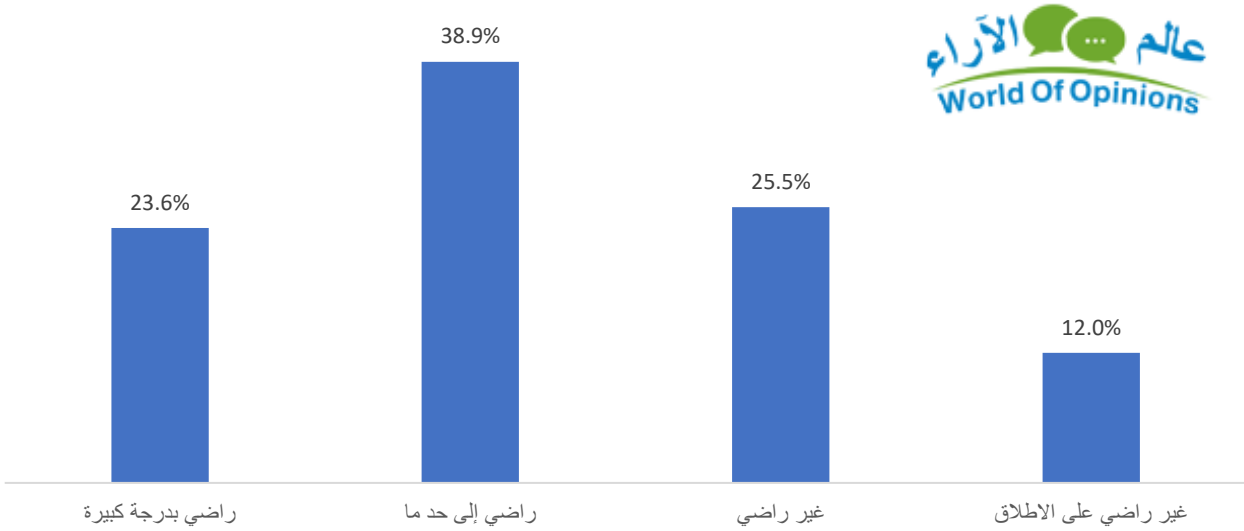
إن من المهم التركيز على جدية التعامل مع الشكاوى التي يتقدم بها الحجاج، وإلى أي مدى يؤخذ بها؛ حيث أنّ هذا الأمر من شأنه تعزيز ثقة ضيوف الرحمن، كما أنه يساعد في تجاوز أي أخطاء محتملة الوقوع وتلافيها في المواسم القادمة، ومن هنا تكمن أهمية هذا الإجراء بالنسبة لمتخذي القرار في الجهات ذات العلاقة بالحجاج وخدمة ضيوف الرحمن.

62.5% كانوا راضين عن طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج

وبناءً على ذلك طرح الاستطلاع تساؤلاً حول رضا الحجاج عن طريقة تعامل الجهات المعنية مع الشكاوى التي تم تقديمها، ويُلاحظ من الشكل رقم (52) بأنّ أقل من ثلثي المستجيبين 62.5% كانوا راضين عن طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج، يقابلهم 37.5% من غير الراضين.

الشكل رقم (52)

الرضا عن التعامل مع شكاوى الحجاج



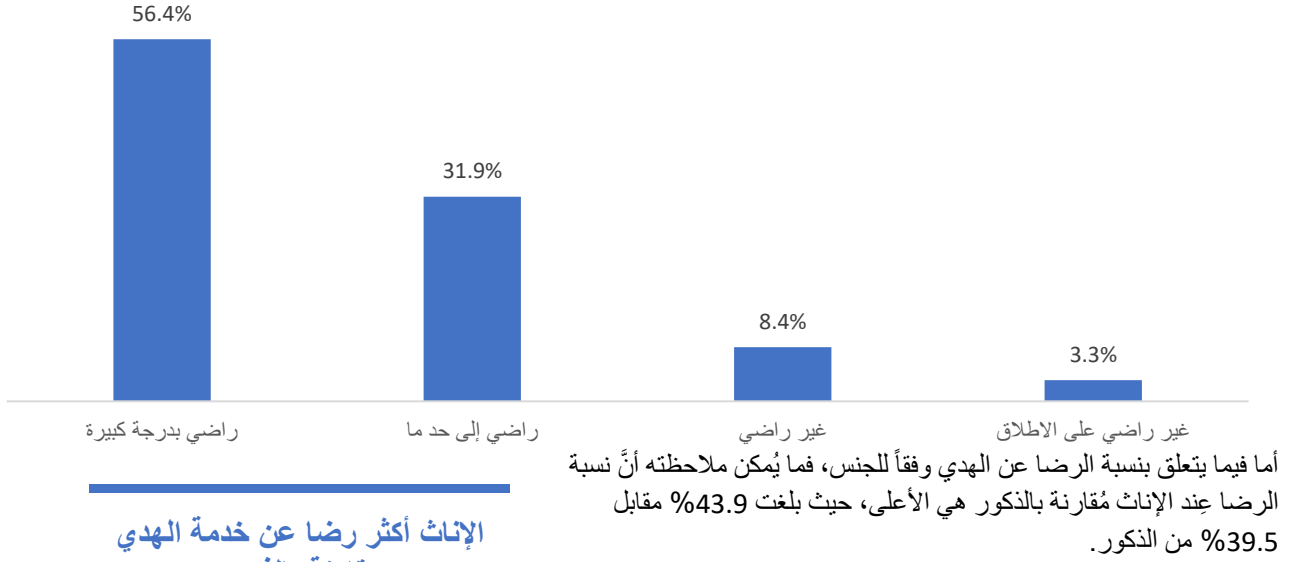
خدمة الهدى

من المعلوم بأنّ الهدى هو ما يُهدى إلى الله عز وجل ويذبح تقرباً إليه في مكة أي في الحرم المكي، والذين يكونون في أيام مخصوصة؛ يعني في يوم النحر والأيام التي بعده، وقد يكون في أي يوم من أيام السنة خلال العمر، لأن الهدى واجب في الحج للقارن أو المتمتع من حُجاج بيت الله الحرام، ويشمل كذلك الدماء الواجبة في الإحرام، وعليه تم توفير خدمة للحجاج والمعتمرين تتيح لهم دفع قيمة الأضاحي والصدقات، بناءً على الاتفاقية المبرمة بين كلٍ من البريد السعودي والبنك الإسلامي للتنمية، والذي يقوم بتحصيل المبالغ وأداء نسك الهدى والصدقة نيابة عن من يرغب من عموم المسلمين، وتوزيع اللحوم على مستحقيه، لذا كان من المهم السؤال عن مدى رضا الحجاج عن خدمة الهدى.

أغلب الحجاج راضون عن خدمة الهدى

وعبّر أغلب المستجيبين 88.3% عن رضاهم عن خدمة الهدى في حين أن نسبة 11.7% فقط غير راضين عنها كما يوضحه الشكل رقم (53).

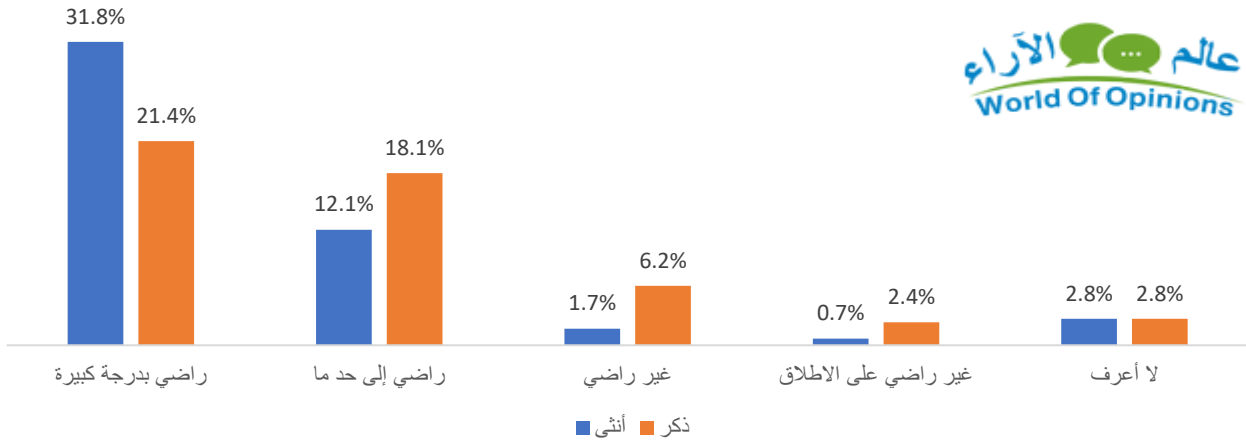
الشكل رقم (53) الرضا عن خدمة الهدى



الإناث أكثر رضا عن خدمة الهدى مقارنة بالذكور

الشكل رقم (54)

الرضا عن خدمة الهدى وفقاً للجنس



إجراءات العبور والتفتيش

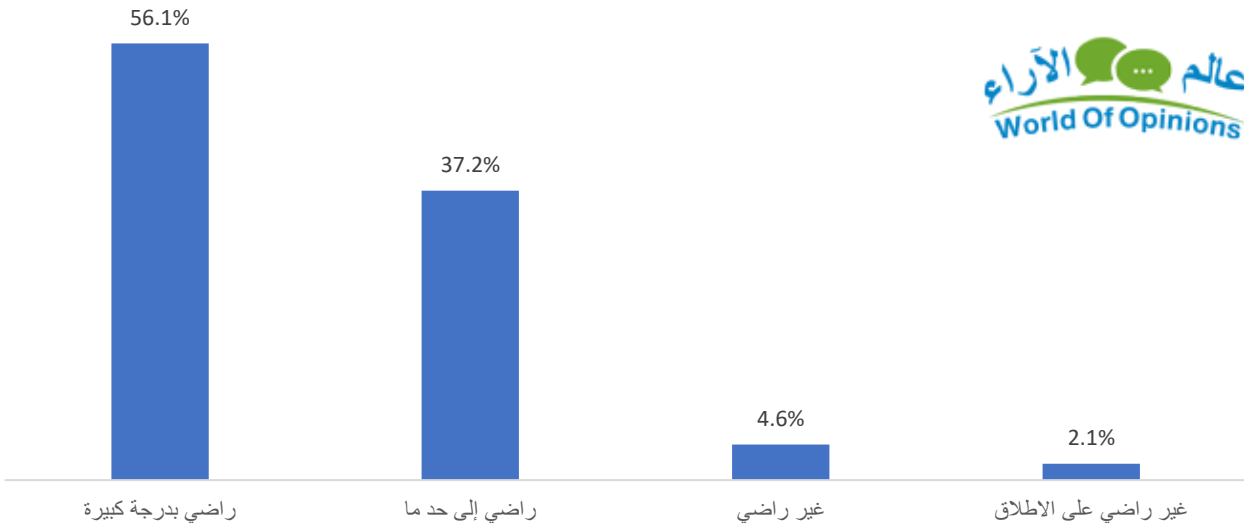
إن البعض من حجاج بيت الله الحرام قد يشتمكي من تعقيد إجراءات عبور المملكة العربية السعودية والتفتيش، في المطار أو عبر الحدود، عند توجههم لأداء مناسك الحج؛ لذا تم السؤال عن هذا الجانب ومعرفة مستوى الرضا لدى الحُجاج عن هذه الإجراءات.

حازت إجراءات العبور والتفتيش على
رضا الأكثرية المستجيبين 93.3%

وقد اتضح أن أكثرية المستجيبين (93.3%) كانوا راضين عن الإجراءات المتبعة في العبور والتفتيش (56.1% بدرجة كبيرة و37.2% إلى حد ما)، مُقابل 6.7% فقط ممن عبّروا عن عدم رضاهم، كما هو موضح بالشكل رقم (55).

الشكل رقم (55)

الرضا عن إجراءات العبور والتفتيش



الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية

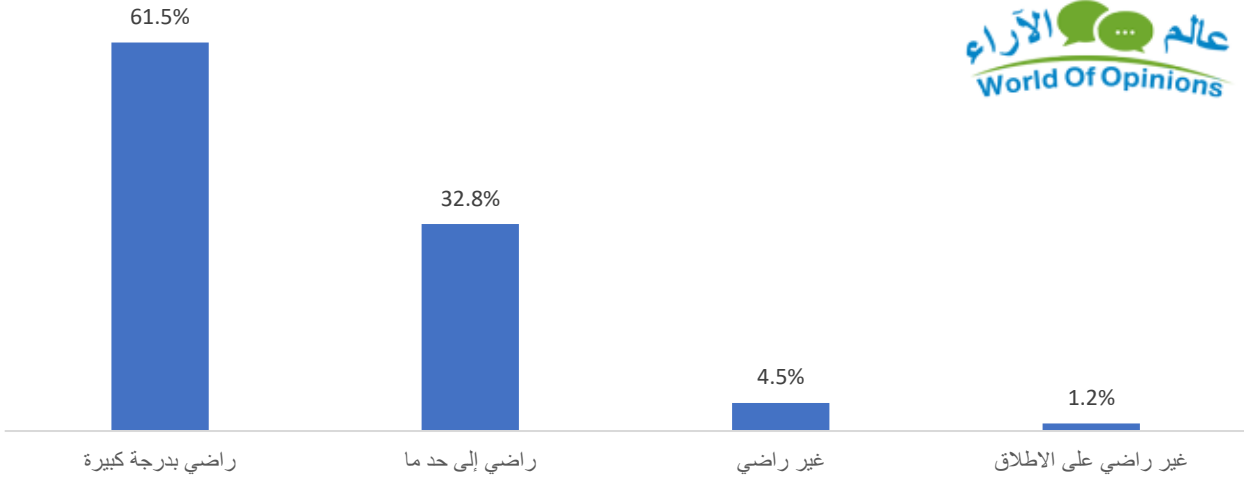
تبدّل العديد من الجهات والجمعيات الخيرية السعودية جهوداً كبيرة في سبيل مساعدة حجاج بيت الله الحرام، وتيسير أداء المناسك عليهم، حيث أنها تتكفل بالكثير من الخدمات ذات العلاقة بهذا المجال، وهنا كان من الحري التطرق إلى تقييم مدى رضا الحجاج عن الجهود المبذولة من قِبَل تلك الجهات.

الرضا عن الإجراءات والخدمات
المقدمة من الجهات الخيرية السعودية
في المرتبة الأولى على مستوى 36
مؤشر المكونين لمؤشر رضا الحجاج

ويُبين الشكل رقم (56) أنّ 94.3% من المستجيبين راضون عن الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية، من بينهم 61.5% ممن عبّروا عن رضاهم التام عن هذه الجهات، في حين أنّ 5.7% فقط لم يرضوا عنها، وتُعد هذه نسبة مرتفعة جداً مقارنة بغيرها من النتائج، حيث حصلت على المرتبة الأولى على مستوى 36 مؤشر فرعي مكونين لمؤشر الرضا العام كما سيأتي لاحقاً.

الشكل رقم (56)

الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية



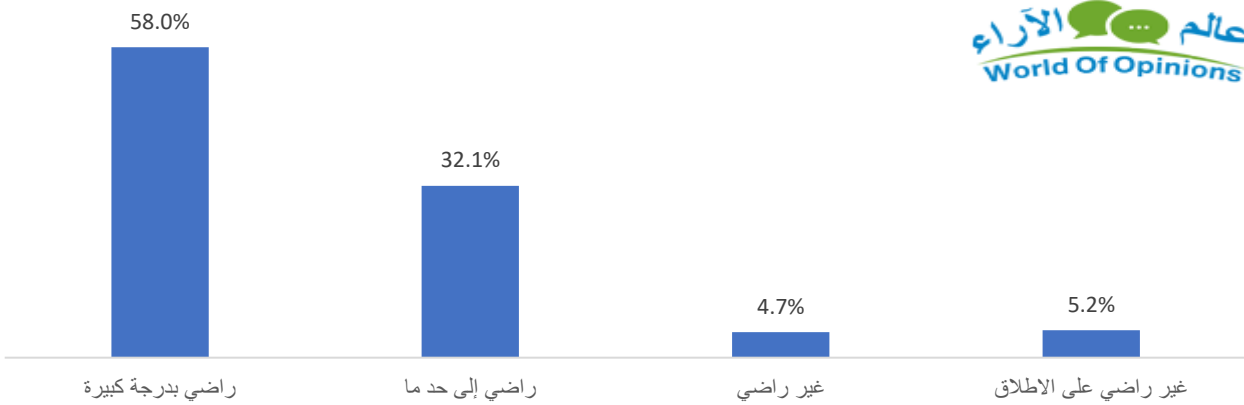
الإجراءات الأمنية المُتبعة من جانب الجهات الأمنية السعودية

لا يُمكن إغفال الدور الكبير الذي تقوم به الجهات الأمنية السعودية في تحقيق الأمن والأمان لحُجاج بيت الله الحرام، والعمل على تقليل عدد الحوادث مُحتملة الوقوع، من سرقات أو اعتداءات، حتى تلك الناجمة عن ضياع الحجاج من كبار السن. ويُمثّل الشكل رقم (57) مستوى رضا المستجيبين عن الإجراءات التي قامت بها الجهات الأمنية السعودية المعنية في خدمة حجاج بيت الله الحرام، حيث يُمكن ملاحظة أنّ 90.1% من الحُجاج المستجيبين قد أبدوا رضاهم عن هذه الإجراءات.

أغلبية المستجيبين 90.1% راضون
عن الإجراءات الأمنية المُتبعة من
جانب الجهات الأمنية السعودية

الشكل رقم (57)

الرضا عن الإجراءات الأمنية المُتبعة من جانب الجهات
الأمنية السعودية



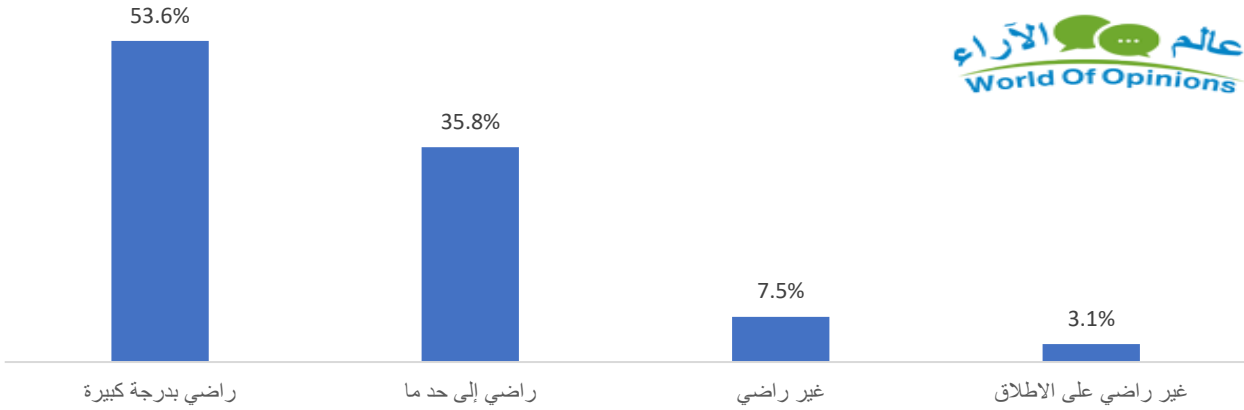
الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية السعودية

8 من كل 10 عبّروا عن رضاهم عن
الإجراءات والخدمات المقدمة من
الجهات الحكومية السعودية

يُلاحظ من خلال الاطلاع على الشكل رقم (58) أن 89.4% من
المُستجيبين راضون عن الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات
الحكومية السعودية، مُقابل 10.6% ممن عبّروا عن عدم رضاهم.

الشكل رقم (58)

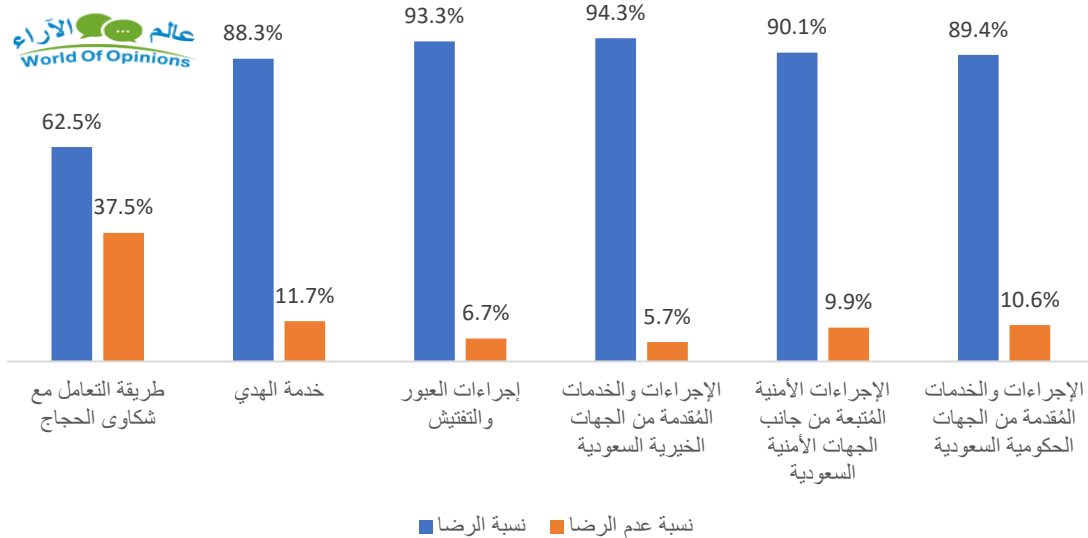
الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية السعودية



وبوجه عام يُمكن القول أن مؤشر الرضا عن الخدمات والإجراءات التي قدمتها الجهات الخيرية السعودية كان الأعلى في مستوى الرضا مقارنةً بالمؤشرات الأخرى، يليه الرضا عن إجراءات العبور والتفتيش، أما أقل درجات الرضا فكان من نصيب مؤشر طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج، وهو ما يتضح من الشكل رقم (59).

الشكل رقم (59)

نسب الرضا لبند الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج



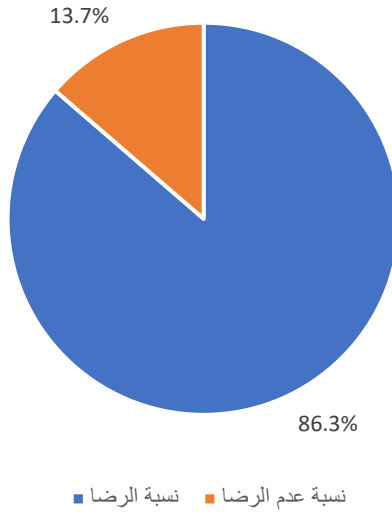
■ نسبة الرضا ■ نسبة عدم الرضا

**86.3% راضون عن الإجراءات
المتعلقة بأداء مناسك الحج**

وباحتساب مؤشر الرضا العام عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج، تبين أن 86.3% من الحجاج الأردنيين راضون عنها، مُقابل ما نسبته الخُمس تقريباً (13.7%) ممن كانوا غير راضين، وهو ما يتضح من الشكل رقم (60).

الشكل رقم (60)

مؤشر الرضا عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج



تاسعاً: محور الرضا عن الإرشاد الديني

إنَّ مهمة المُرشِدِ الديني في الحج أن يكون الدليل الأساسي للحاج والمعتمِر لأداء مناسكه وشعائره بطريقة شرعية وسهولة تامة؛ حيث يقوم خلال موسم الحج بتوجيه وإرشاد الحاج لأداء شعائر الفريضة الخامسة وفق السنن الصحيحة، مصداقاً لقوله صلى الله عليه وسلم: (خذوا عني مناسككم)، وعلى ذلك يتوجب على المُرشِدِ الديني أن يلتزم ببرنامج يومي وتوقيت محدد وتخصيص موقع على مستوى كل بناية، سواء لتقديم دروس الإرشاد أو الإجابة على أسئلة الحاج؛ وذلك بهدف إفادة الحاج/الحاجة بالتوجيهات والإرشادات الدينية الخاصة بالأداء الصحيح لمناسك الحج والعمرة، وتقديم الإجابات الواضحة لجميع الاستفسارات.

وبناءً على ما تقدم ذكره، فقد تم سؤال الحاج عن مستوى رضاهم عن الإرشاد الديني من قبل الجانب الأردني والجانب السعودي.

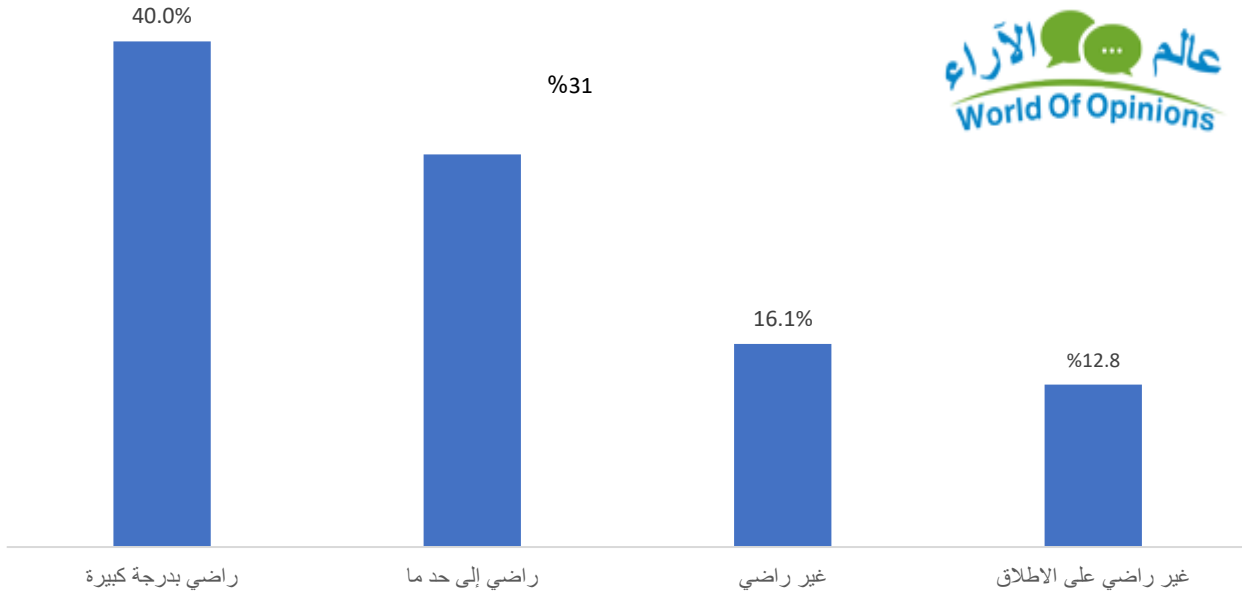
الإرشاد الديني من قبل شركتكم الأردنية

أكثر من ثلثي المستجيبين 71.1% راضون عن الإرشاد الديني الذي تلقوه من قِبَل شركة الحج والعمرة التي تعاملوا معها، في حين أنَّ 28.9% من المستجيبين لم يكونوا راضين، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (61).

أكثر من ثلثي المستجيبين (71.1%)
راضون عن الإرشاد الديني الأردني

الشكل رقم (61)

الرضا عن الإرشاد الديني الأردني

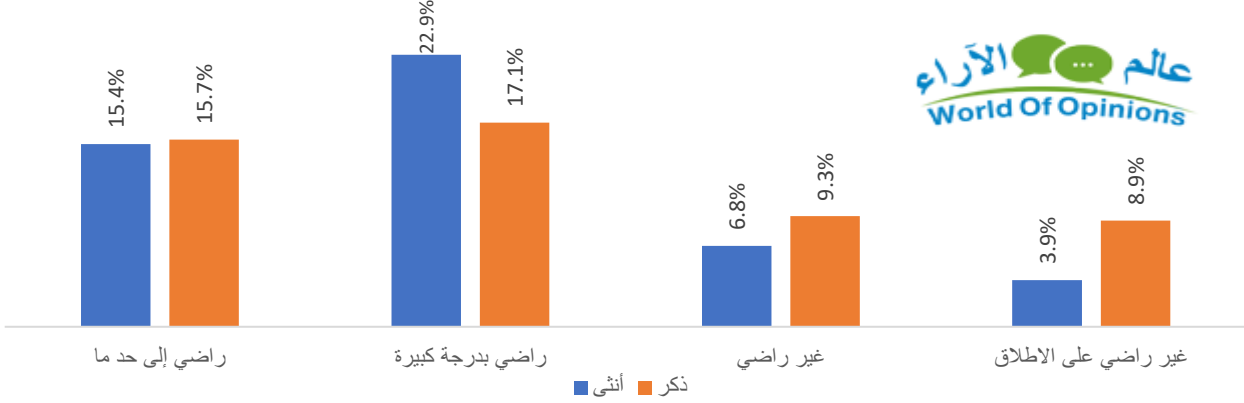


الإناث أكثر رضا عن الإرشاد الديني
من قِبَل شركة الحج الأردنية

أما فيما يتعلق بالإرشاد الديني الأردني وفقاً للجنس، فيتضح أن الإناث هن أيضاً أكثر رضا مقارنة بالذكور، حيث بلغت نسبة رضا الإناث 38.3% (أكثر من الثلث)، ونسبة رضا الذكور كانت 32.8%، وهذا ما يمثله الشكل رقم (62) أدناه.

الشكل رقم (62)

الرضا عن الإرشاد الديني الأردني وفقاً للجنس



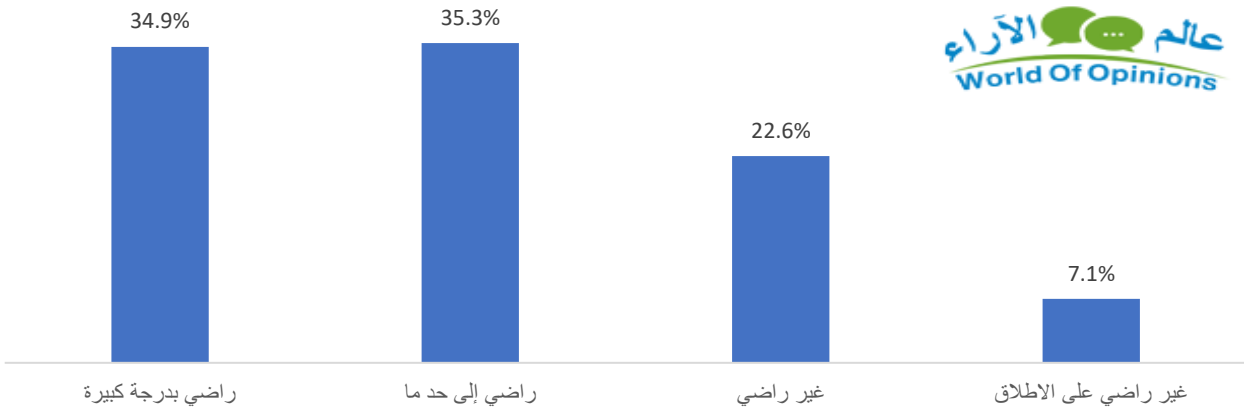
يقترب من الثلث من عبّروا عن رضاهم عن الإرشاد الديني من قِبَل الجانب السعودي

الإرشاد الديني من الجانب السعودي

إن أكثر من نصف المستجيبين 70.2% قد عبّروا عن رضاهم عن الإرشاد الديني من قِبَل الجانب السعودي، في حين أنّ أكثر من ربعهم (29.8%) لم يكونوا راضين عنه.

الشكل رقم (63)

الإرشاد الديني السعودي



الذكور والإناث راضون عن الإرشاد الديني السعودي بنسب مُتقاربة

وفيما يتعلق بالرضا عن الإرشاد الديني من الجانب السعودي وفقاً للجنس، يلاحظ أن نسبة الرضا عن الإرشاد الديني من قِبَل الجهات السعودية المعنية متقاربة ما بين الذكور والإناث، حيث بلغت 34.9% للذكور مقابل 35.3% للإناث، وهو ما يتضح من الشكل رقم (64).

الشكل رقم (64)

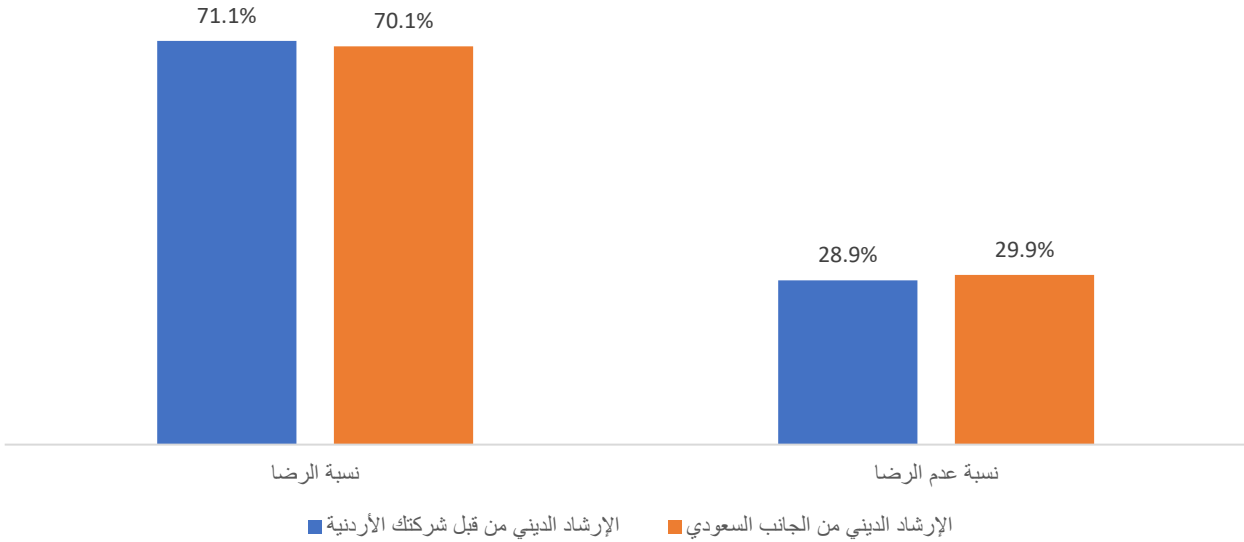
الرضا عن الإرشاد الديني السعودي وفقاً للجنس



وبوجه عام يُمكن القول أن بندا نسبة الرضا عن الإرشاد الديني من قبل شركة الحج الأردنية والإرشاد الديني المقدم من الجانب السعودي كانت متقاربة جداً، حيث كانت 71.1%، و70.2% لكل منهما على التوالي.

الشكل رقم (65)

محور الرضا عن الإرشاد الديني

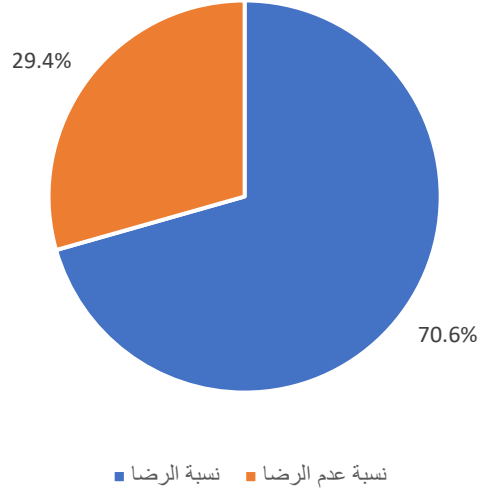


نسبة الرضا العام عن الإرشاد الديني
الذي تلقاه الحجاج الأردنيين
%70.6

بُناء على مؤشر الرضا العام عن الإرشاد الديني الذي تلقاه الحجاج الأردنيين، كانت نسبة الرضا 70.6% ونسبة عدم الرضا كانت 29.4% كما يُبينه الشكل رقم (66).

الشكل رقم (66)

متوسط الرضا عن الإرشاد الديني



عاشراً: محور الرضا عن الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج

عند سؤال المستجيبين عن مدى رضاهم العام عن بعض الجهات التي تعاملوا معها في موسم الحج لهذا العام، تباينت الآراء حول مدى رضاهم وينسب رضا تتطلب المتابعة والاهتمام.

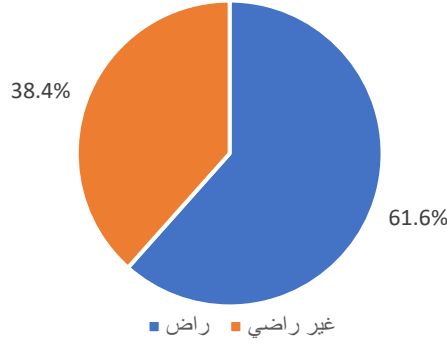
الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية

تقوم وزارة الأوقاف الأردنية بالتعاون مع العديد من الشركات المتخصصة بتسيير رحلات الحج، عبر اعتمادها من قبل الجهات الحكومية السعودية ذات الاختصاص، حيث يقع على عاتق هذه الشركات تسهيل أداء مناسك الحج على الحجاج، وبالاتفاق المبرم بينها وبينهم تقوم بتوفير سبل الراحة التي من شأنها أن تيسر عليهم، وتعينهم خلال فترة تواجدهم في الديار المقدسة. ويُمثّل الشكل رقم (67) مدى رضا الحجاج عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج والعمرة التي تعاملوا معها، ويمكن القول أنّ 61.6% راضون عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية التي تعاملوا معها، بينما كان ما يقارب الثلث من المُستجيبين 38.4% غير راضين عن تلك الخدمات.

تقريباً ثلثا المستجيبين راضين عن
الخدمات التي قدمتها شركة الحج
الأردنية

الشكل رقم (67)

الرضا عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية



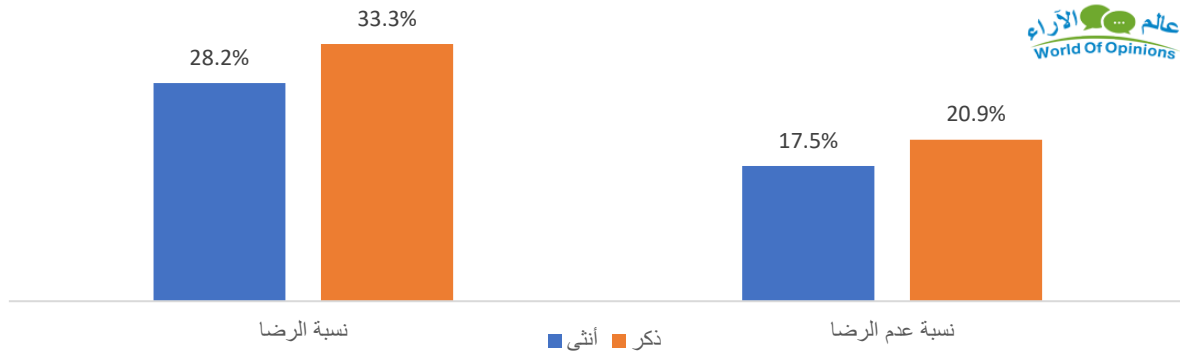
عالم الآراء
World Of Opinions

ثلث الإناث تقريباً راضون عن الخدمات
التي قدمتها شركة الحج الأردنية

أما الرضا عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية وفقاً للجنس، فيتضح أنّ 28.2% من الإناث راضون عن تلك الخدمات التي تلقوها مُقابل 33.3% نسبة رضا الذكور.

الشكل رقم (68)

الرضا عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية وفقاً للجنس



عالم الآراء
World Of Opinions

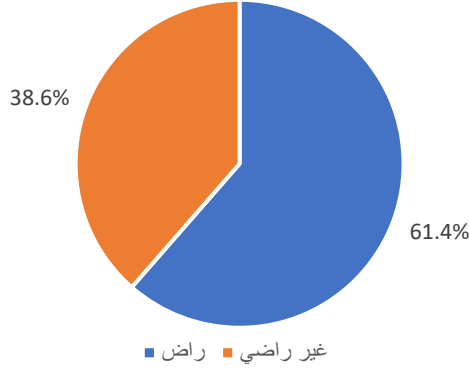
المطوف السعودي

إن مهنة الطوافة «الرفادة» هي قديمة وعريقة تعود لقصي بن كلاب جد الرسول صلى الله عليه وسلم، وقد مارسها الكثيرون ولا تنحصر بأشخاص معينين بحد ذواتهم، ويُقدَّر عدد المطوفين المعتمدين من قبل الجهات السعودية بحوالي 4000 مطوف، يقدمون خدماتهم لحجاج بيت الله الحرام، ولعل تعدد الجهات المعتمدة للمطوفين يصنع جوًّا تنافسيا بين هذه الجهات، من حيث تقديم أفضل خدمات الطوافة للحجاج؛ وعليه تم سؤال الحجاج عن مستوى رضاهم عن المطوف السعودي الذي قام بخدومتهم، فظهر أنَّ ما يقارب ثلثي المستجيبين 61.4% راضون عن المطوف السعودي ويرون أنه قام بواجبه تجاههم، وهذا ما يمكن استخلاصه من الشكل رقم (69) في حين أنَّ 38.6% (أكثر من ثلث المستجيبين) قد عبَّروا عن عدم رضاهم عن المطوف السعودي.

نسبة الرضا عن المطوف السعودي
كانت 61.4%

الشكل رقم (69)

الرضا عن المطوف السعودي

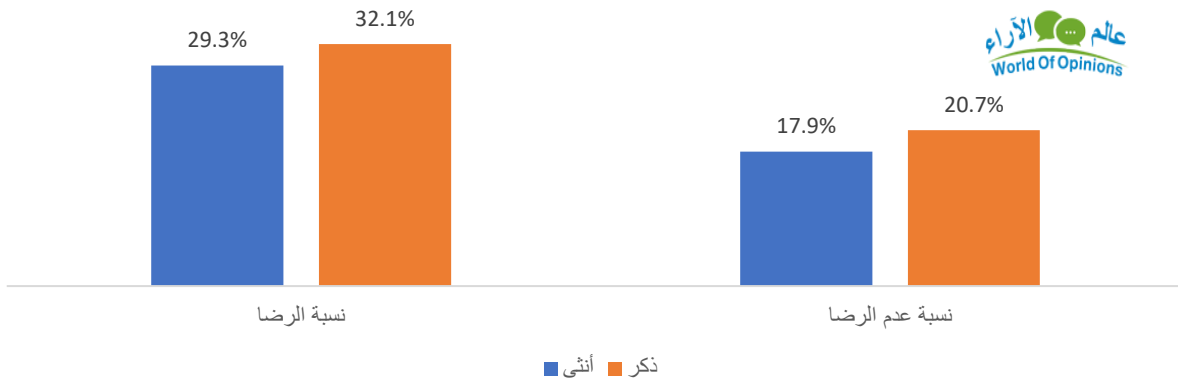


نسبة رضا الذكور عن المطوف
السعودي أعلى من نسبة رضا الإناث

أما فيما يتعلق بالرضا عن المطوف السعودي وفقاً للجنس، يُلاحظ أنَّ نسبة رضا الذكور عن المطوف السعودي أعلى من نسبة رضا الإناث، حيث وصلت إلى 32.1% مقارنةً بـ 29.3% للإناث.

الشكل رقم (70)

الرضا عن المطوف السعودي وفقاً للجنس



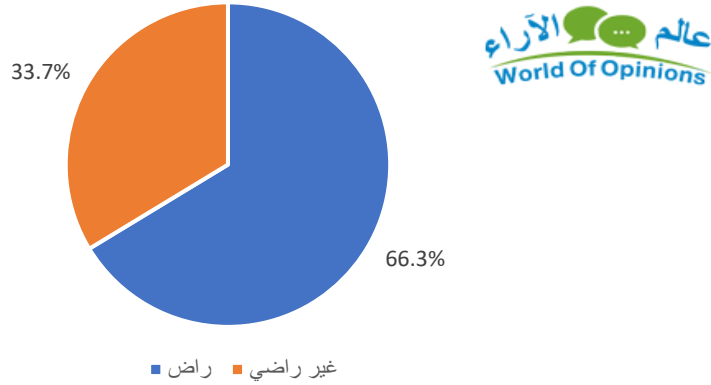
الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية

إنَّ من ضمن المهام المناطة بوزارة الأوقاف الأردنية تحديد المواصفات والشروط الواجب توفرها في كل من المواصلات المستخدمة في السفر لأداء المناسك، ومواصفات وشروط السكن، إلى جانب مهمة مراقبة ومتابعة عملية أداء المناسك، والإشراف على تأهيل وتدريب الكادر الإرشادي المرافق للبعثة. وقد تبيَّن أنَّ حوالي 66.3% راضون عن الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية، مقابل 33.7% لم يكونوا راضين عنها.

66.3% من المستجيبين راضين عن الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية

الشكل رقم (71)

الرضا عن الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية

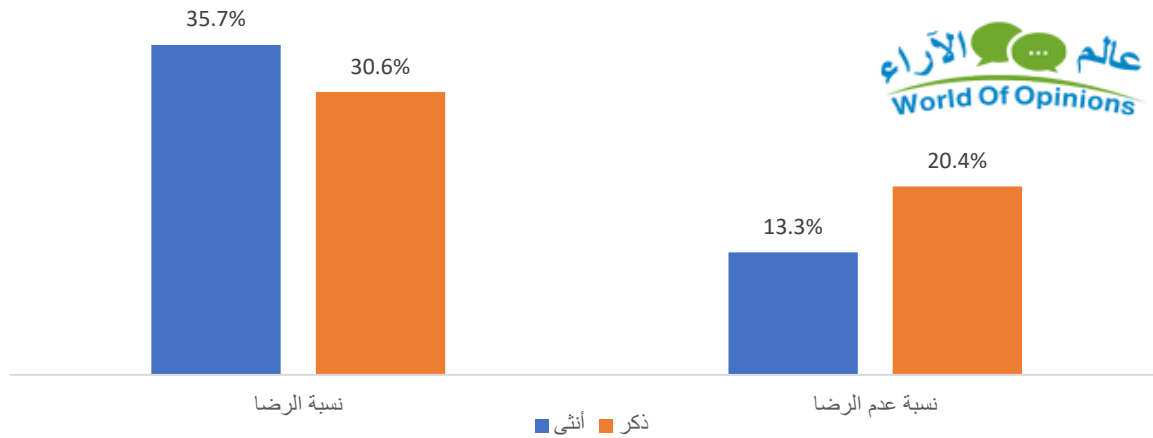


نسبة رضا الذكور عن الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية أقل من نسبة رضا الإناث

وفيما يتعلق بالرضا عن الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية وفقاً للجنس، فيتبيَّن أنَّ نسبة الرضا عن وزارة الأوقاف الأردنية لدى الإناث أكثر منها مقارنة بالذكور، حيث بلغت لديهم 35.7% مقارنة بحوالي 30.6% للذكور.

الشكل رقم (72)

الرضا عن الخدمات المُقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية وفقاً للجنس

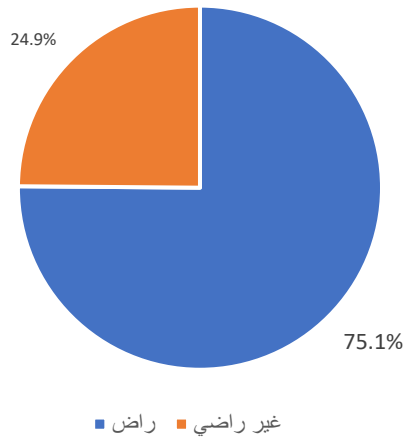


ثلاث أرباع المستجيبين راضون عن الدور الذي قامت به الجمارك الأردنية

الخدمات المُقدمة من جانب الجمارك الأردنية
من خلال الشكل رقم (73) يُمكن ملاحظة أنّ ثلاث أرباع المستجيبين (75.1%) عبّروا عن رضاهم عن دور الجمارك الأردنية والخدمات التي تقدمتها من قبلها، وفي المقابل كان 24.9% من غير الراضين.

الشكل رقم (73)

الرضا عن الخدمات المُقدمة من جانب الجمارك الأردنية

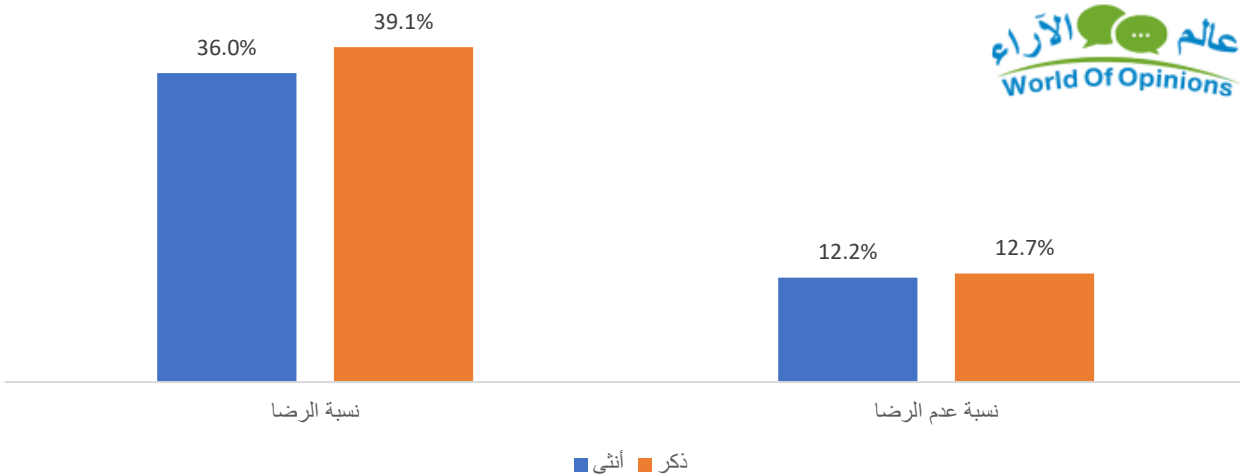


الذكور أكثر رضاً عن الخدمات المُقدمة من جانب الجمارك الأردنية مقارنة بالإناث

أما فيما يتعلق الرضا وفقاً للجنس عن الخدمات المُقدمة من جانب الجمارك الأردنية، فيتضح أن نسبة الإناث الراضون عن الخدمات المُقدمة من جانب الجمارك الأردنية قد بلغت 36.0%، والتي جاءت أقل من الذكور الذين بلغت نسبتهم 39.1%.

الشكل رقم (74)

الرضا عن الجمارك الأردنية وفقاً للجنس



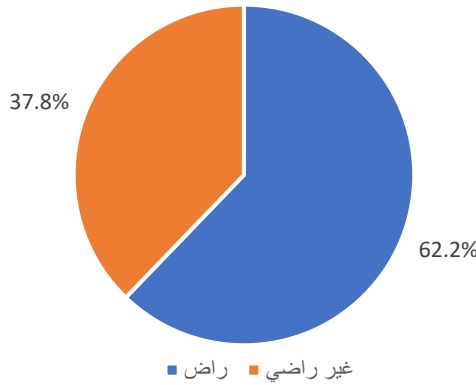
الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة

62.2% من المستجيبين كانوا راضين عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة

يحتاج الحاج في كثير من الأحيان إلى التعامل مع شركة اتصال كي يتواصل مع الأهل والمعارف والأقارب ليطمئن عنهم ويطمئنوناه، وهذه الحاجة أوجدت حالة تنافسية بين العديد من شركات الاتصالات السعودية لتقديم أفضل الخدمات للحجاج. ومن خلال الشكل رقم (75) يتضح أن 62.2% كانوا راضين عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة التي تعاملوا معها أثناء أداؤهم لمناسك الحج، مُقابل 37.8% لم يكونوا راضين.

الشكل رقم (75)

الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة



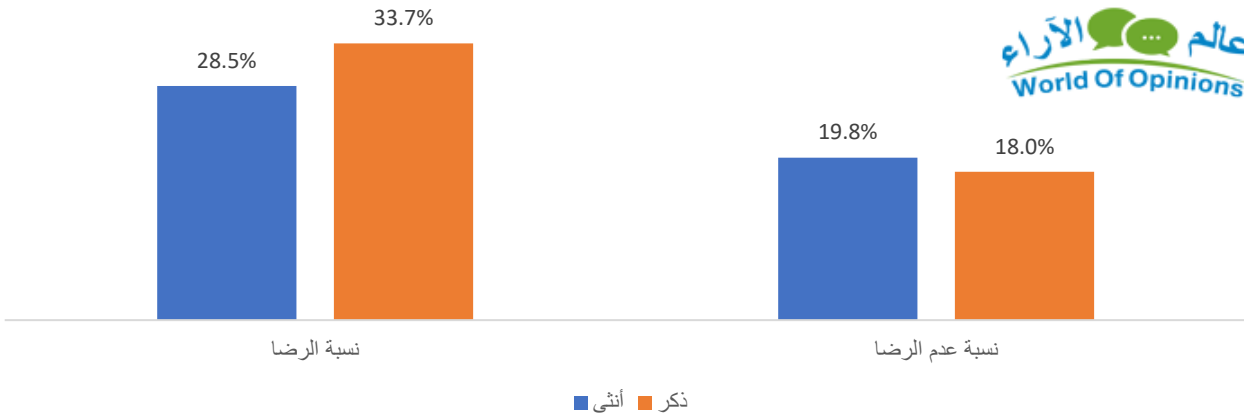
وفيما يتعلق بالرضا عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة ما بين الذكور والإناث، يُلاحظ بأن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت لدى الذكور 33.7% مُقابل 28.5% لدى الإناث.

ثلث الذكور راضون عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة

الشكل رقم (76)

الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات

السعودية المستخدمة وفقاً للجنس



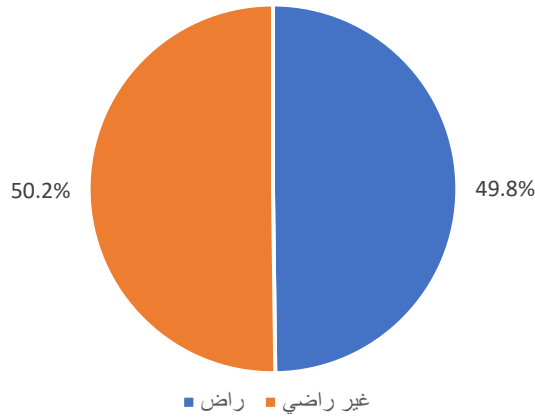
المبلغ الذي تم دفعه مقارنة بالخدمات التي تلقيتها

كان 49.8% راضين عن المبلغ الذي قاموا بدفعه؛ حيث رأوه متناسبًا مع الخدمات التي تم تقديمها لهم، في مقابل نسبة مقاربة 50.2% لم يكونوا راضين عن المبلغ الذي قاموا بدفعه؛ لأنه لا يتناسب مع الخدمات التي حصلوا عليها، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (77).

انقسام الحجاج ما بين رضاهم وعدم رضاهم عن مناسبة المبلغ الذي تم دفعه مع الخدمات التي تلقوها

الشكل رقم (77)

الرضا عن المبلغ المتفق عليه مقارنة بالخدمات المقدمة



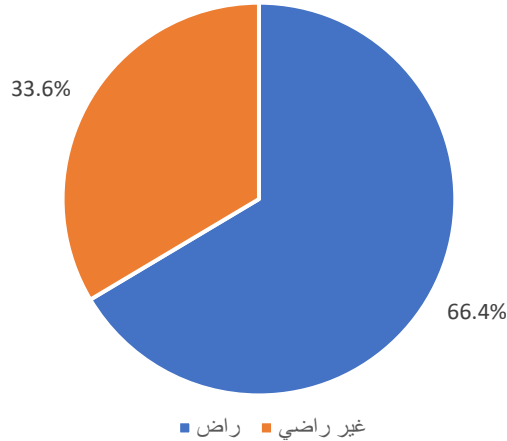
تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية

قامت وزارة الأوقاف الأردنية بتطوير تطبيق للحج على الهواتف الذكية، وذلك لتسهيل على الحجاج، كما أطلقت خدمة الواتساب لاستقبال استفسارات الحجاج وشكاويهم، ولذا تم سؤال المستجيبين عن مدى رضاهم عن هذا التطبيق؛ فتبين أن 66.4% منهم راضين عن تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية، ومن جهة أخرى فإن 33.6% غير راضين عن التطبيق، وهو ما يتضح من الشكل رقم (78).

66.4% هي نسبة الرضا عن تطبيق الحج هي

الشكل رقم (78)

تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية

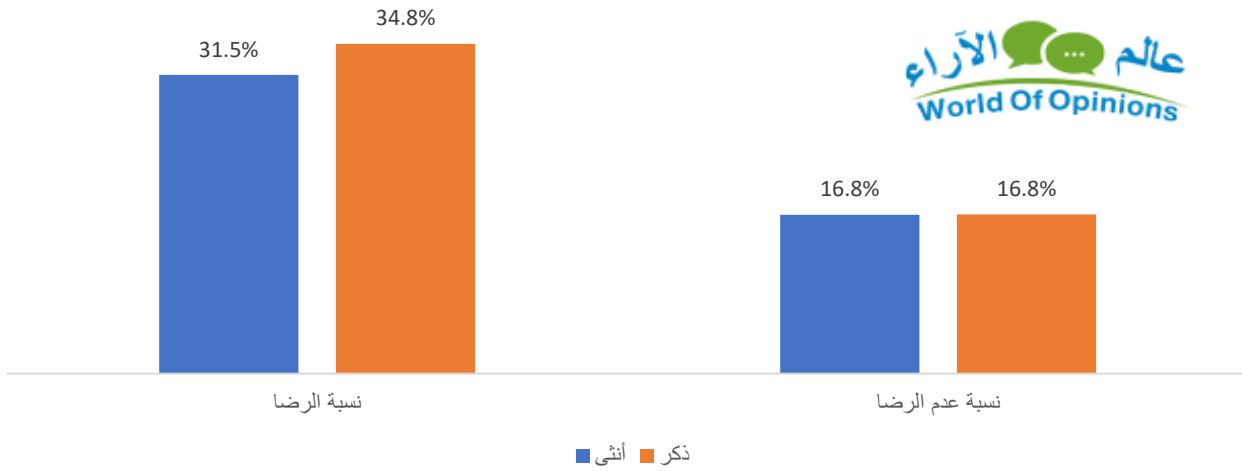


نسبة رضا الإناث عن تطبيق بعثة الحج أقل من نظيرتها لدى الذكور

وفيما يتعلق بالرضا عن تطبيق بعثة الحج وفقاً للجنس، فيتضح أنه كانت نسبة رضا الذكور عن تطبيق بعثة الحج أعلى من نظيرتها لدى الإناث، حيث بلغت لدى الذكور 34.8% مقابل 31.5% لدى الإناث، كما هو موضح في الشكل رقم (79).

الشكل رقم (79)

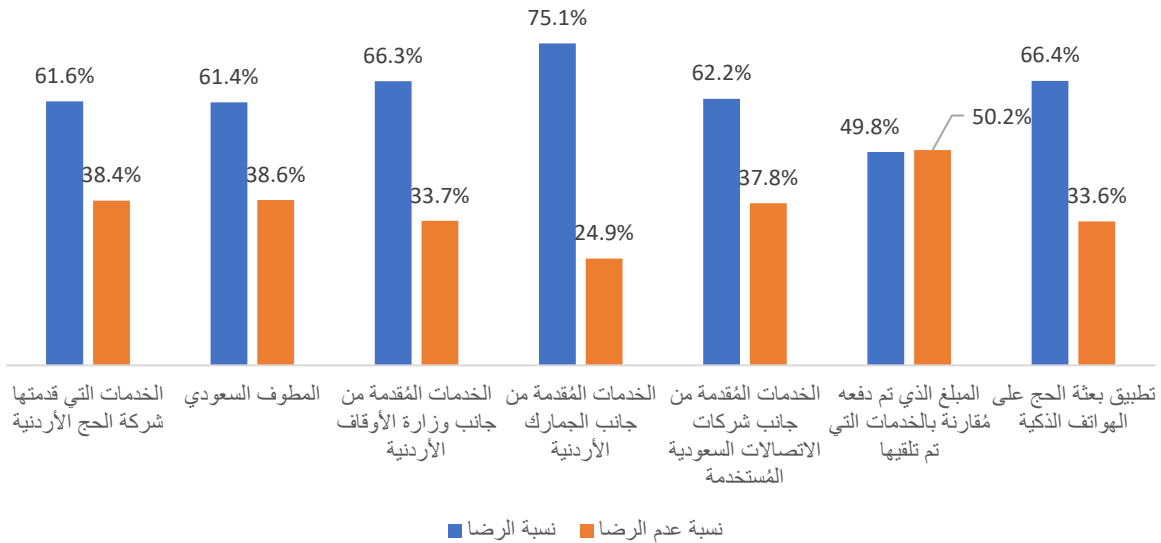
الرضا عن تطبيق بعثة الحج وفقاً للجنس



وإجمالاً، يُمكن القول بأن أعلى نسبة رضا كانت من نصيب الخدمات المقدمة من جانب الجمارك الأردنية حيث وصلت النسبة إلى 75.1%، وفي المقابل جاءت أدنى مستويات رضا للحجاج الأردنيين من نصيب المبلغ الذي تم دفعه مُقارنة بالخدمات التي تم تلقيها، وذلك بنسبة 49.8%.

الشكل رقم (80)

مستوى الرضا العام عن بعض الخدمات التي تلقاها الحجاج الأردنيين

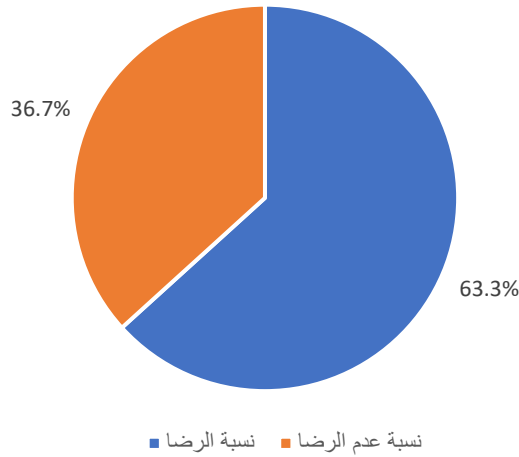


نسبة رضا الحجاج الأردنيين عن
الخدمات المرافقة لمناسك الحج
%63.3

ويبين الشكل رقم (81) مؤشر الرضا عن الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج، حيث كانت نسبة رضا الحجاج الأردنيين 63.3%، مقابل نسبة عدم الرضا التي وصلت إلى الثلث تقريباً 36.7%.

الشكل رقم (81)

مؤشر الرضا عن الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج



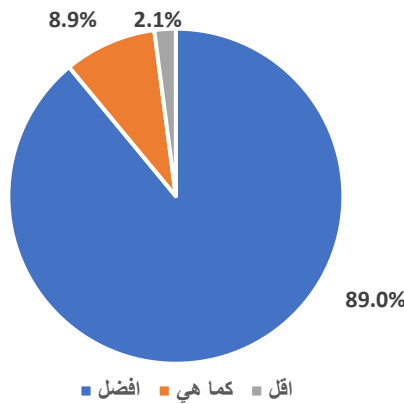
أحد عشر: أثر أداء مناسك الحج على الالتزام الديني

تقريباً 9 من كل عشر حجاج عبّروا عن أن التزامهم الديني أصبح أفضل من ذي قبل

ولمعرفة الأثر الروحي الذي تركه أداء مناسك الحج على الالتزام الديني، طرح على المستجيبين هذا التساؤل "كيف تجد التزامك الديني بعد الحج؟" فذكر 89% من الحجاج المشمولين بالمشور أن التزامهم الديني أصبح أفضل بعد أداءهم لمناسك الحج، كما هو موضح بالشكل رقم (82).

الشكل رقم (82)

مدى الرضا عن الالتزام الديني بعد الحج



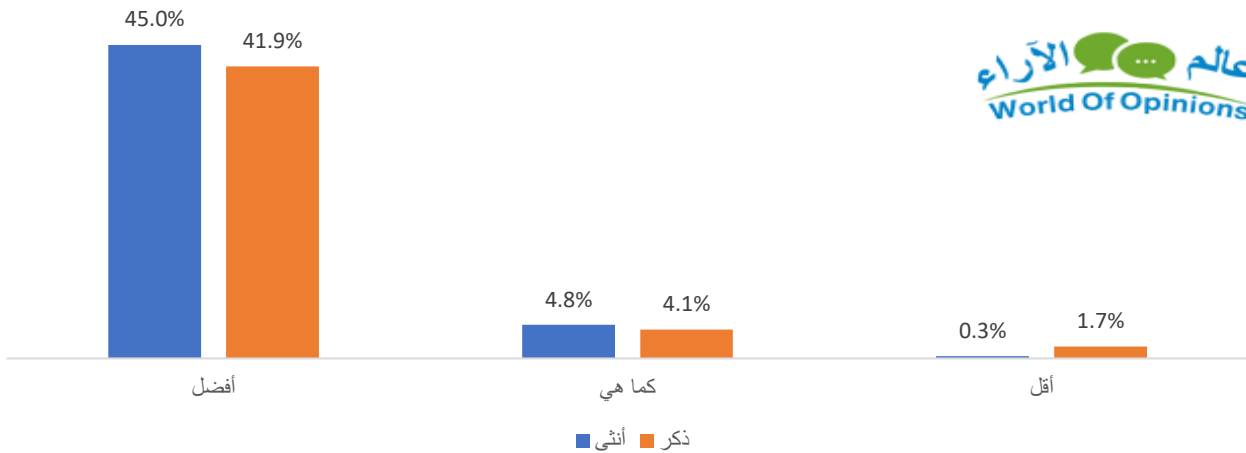
عالم
الآراء
World Of Opinions

وعند السؤال عن الالتزام الديني بعد الحج وفقاً للجنس، وبناءً على الاستجابة ظهر أن الإناث هن الأكثر ميلاً إلى الإقرار بأن التزامهن الديني أفضل بعد الحج، حيث بلغت نسبة من ذهبن إلى هذا القول 45%، مقارنةً بنسبة 41.9% من الذكور ممن شاطروهن الرأي.

الإناث أكثر من الذكور ميلاً للقول بأن الالتزام الديني أفضل بعد أداء الحج

الشكل رقم (83)

الرضا عن الالتزام الديني بعد الحج وفقاً للجنس



عالم
الآراء
World Of Opinions

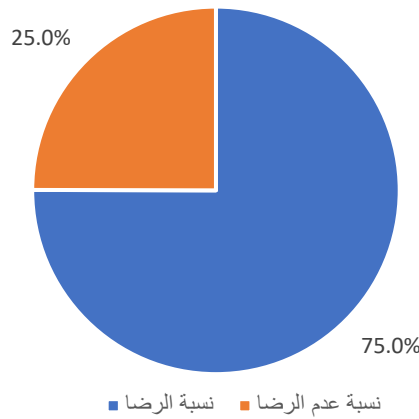
تحليل محاور الرضا العام

ثلاثا المستجيبين عبّروا عن رضاهم عن موسم الحج لعام 439 هـ

بشكل عام وبناء على النتائج والتحليل في التقرير، فإنه يمكننا القول بأن الحجاج الأردنيين وبنسبة 75% كانوا راضيين عن موسم الحج لعام 1439 هـ بينما كان 25% منهم غير راضيين، وهو ما يتضح من الشكل رقم (84).

الشكل رقم (84)

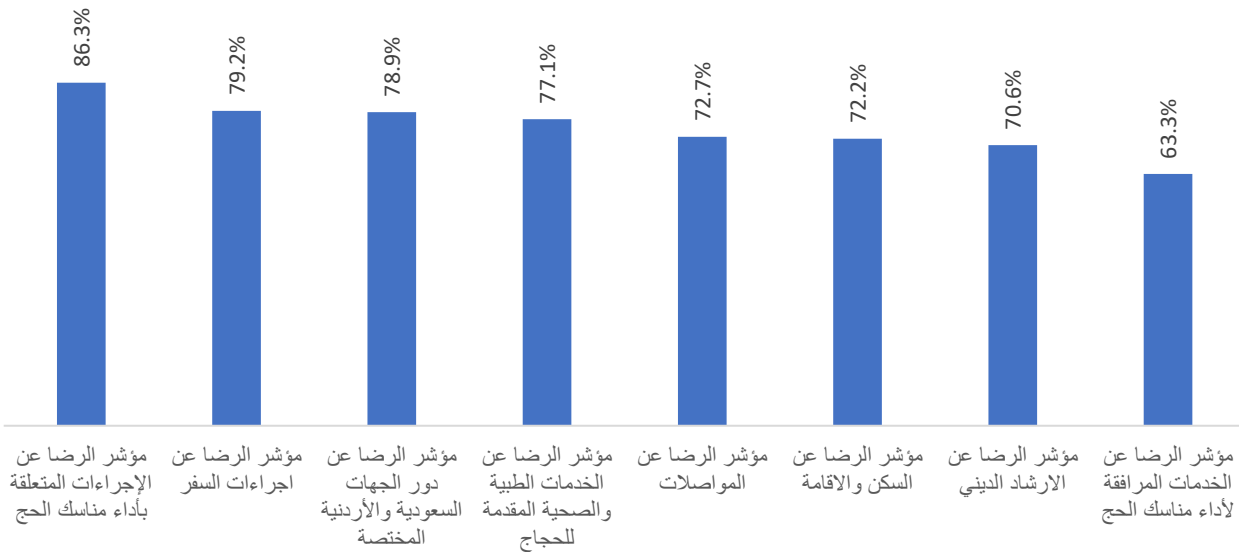
مؤشر رضا الحجاج الأردنيين حول أدائهم مناسك الحج



وبالتركيز على مؤشر الرضا على مستوى كافة البنود فيتضح من الشكل رقم (85) أن الرضا عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج هي الأعلى مستوى بنسبة 86.3%، في حين أن الرضا عن الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج جاء في ذيل قائمة المؤشرات بنسبة 63.3%.

الشكل رقم (85)

متوسط رضا الحجاج الأردنيين حول أدائهم مناسك الحج



وعند جمع كافة المؤشرات الحج، ليتضح أي المؤشرات الفرعية والرئيسية نالوا رضا أكبر من الحجاج، سنجد أنه في الجدول رقم (1) يبين أعلى نسب الرضا التي حصلت عليها بنود مؤشر رضا الحجاج الأردنيين، حيث يتضح أن بند الرضا عن "الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية" ضمن محور "الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج" هو أعلى نسبة رضا بواقع 94.3% يليها "إجراءات مغادرة المطار في الأردن" ضمن محور "إجراءات السفر" بنسبة رضا 93.4%، وبعدها تأتي "إجراءات العبور والتفتيش" ضمن محور "الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج" بنسبة رضا 93.3%.

جدول رقم (1) أعلى نسب الرضا لبنود مؤشر رضا الحجاج الأردنيين

محاوَر المؤشَر	الخصائص	نسبة الرضا
الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج	الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية	94.3%
إجراءات السفر	إجراءات مغادرة المطار في الأردن	93.4%
الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج	إجراءات العبور والتفتيش	93.3%
السكن والإقامة	مقر الإقامة في مكة	90.9%
الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج	الإجراءات الأمنية المتبعة من جانب الجهات الأمنية السعودية	90.1%
السكن والإقامة	مقر الإقامة في المدينة	89.9%
الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج	الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية السعودية	89.4%
الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج	خدمة الهدى	88.3%
المواصلات	سائق الحافلة	87.5%
دور الجهات السعودية والأردنية المختصة	إجراءات الجهات الحكومية السعودية	87.4%
دور الجهات السعودية والأردنية المختصة	إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج	83.8%
إجراءات السفر	إجراءات وصول المطار في السعودية	83.5%
المواصلات	الحافلة	82.4%
الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج	الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل البعثة الأردنية	80.2%
السكن والإقامة	مندوب الشركة	79.7%
إجراءات السفر	إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة	78.2%
الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج	الخدمات المقدمة من جانب الجمارك الأردنية	75.1%
الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج	الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل الجهات السعودية	74%
إجراءات السفر	المواصلات من المطار لمقر الإقامة	73.7%
دور الجهات السعودية والأردنية المختصة	التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج	72.5%

نسبة الرضا	الخصائص	محاور المؤشر
71.9%	إجراءات البعثة الأردنية	دور الجهات السعودية والأردنية المختصة
71.1%	الإرشاد الديني من قبل شركتكم الأردنية	الإرشاد الديني
70.2%	الإرشاد الديني من الجانب السعودي	الإرشاد الديني
67.4%	التزام شركة الحج والعمرة بما اتفقت عليه مع الحجاج	إجراءات السفر
66.4%	تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
66.3%	الخدمات المقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
62.8%	التنقل بين المشاعر المقدسة	المواصلات
62.5%	طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
62.2%	الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
61.8%	الخيام في عرفة	السكن والإقامة
61.6%	الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
61.4%	المطوف السعودي	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
58.0%	المواصلات من مقر الإقامة للحرم المكي	المواصلات
55.8%	دورات المياه في المشاعر المقدسة	السكن والإقامة
55.3%	الخيام في منى	السكن والإقامة
49.8%	المبلغ الذي دفعته مقارنة بالخدمات التي تلقيتها	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج

على الجانب الآخر يتضح من جدول رقم (2) يوضح أعلى نسب عدم الرضا الخاصة ببنود مؤشر رضا الحجاج الأردنيين، حيث كان بند "المبلغ الذي دفعته مقارنة بالخدمات التي تلقيتها" ضمن محور "الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج" من أعلى نسب عدم الرضا بنسبة 50.2% مما يسترعي الانتباه، وبعدها بند "الخيام في منى" ضمن محور "السكن والإقامة" بنسبة عدم رضا 44.7%، وجاء بند "دورات المياه في المشاعر المقدسة" ضمن محور "السكن والإقامة" في الترتيب الثالث من حيث عدم الرضا بنسبة 44.3%.

جدول رقم (2)

أعلى نسب عدم الرضا لبنود مؤشر رضا الحجاج الأردنيين

نسبة عدم الرضا	الخصائص	محاور المؤشر
50.2%	المبلغ الذي دفعته مقارنة بالخدمات التي تلقيتها	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
44.7%	الخيام في منى	السكن والإقامة
44.2%	دورات المياه في المشاعر المقدسة	السكن والإقامة
42.0%	المواصلات من مقر الإقامة للحرم المكي	المواصلات
38.6%	المطوف السعودي	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
38.4%	الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
38.2%	الخيام في عرفة	السكن والإقامة

نسبة عدم الرضا	الخصائص	محاوَر المُوَشَر
37.8%	الخدمات المُقدَّمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المُستخدمة	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
37.5%	طريقة التعامل مع شكاوى الحجاج	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
37.2%	التنقل بين المشاعر المقدسة	المواصلات
33.7%	الخدمات المُقدَّمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
33.6%	تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
32.6%	التزام شركة الحج والعمرة بما اتفقت عليه مع الحجاج	إجراءات السفر
29.8%	الإرشاد الديني من الجانب السعودي	الإرشاد الديني
28.9%	الإرشاد الديني من قبل شركتكم الأردنية	الإرشاد الديني
28.1%	إجراءات البعثة الأردنية	دور الجهات السعودية والأردنية المختصة
27.5%	التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج	دور الجهات السعودية والأردنية المختصة
26.3%	المواصلات من المطار لمقر الإقامة	إجراءات السفر
26%	الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل الجهات السعودية	الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج
24.9%	الخدمات المُقدَّمة من جانب الجمارك الأردنية	الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج
21.8%	إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة	إجراءات السفر
20.4%	مندوب الشركة	السكن والإقامة
19.8%	الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل البعثة الأردنية	الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج
17.6%	الحافلة	المواصلات
16.5%	إجراءات وصول المطار في السعودية	إجراءات السفر
16.2%	إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج	دور الجهات السعودية والأردنية المختصة
12.6%	إجراءات الجهات الحكومية السعودية	دور الجهات السعودية والأردنية المختصة
12.5%	سائق الحافلة	المواصلات
11.7%	خدمة الهدى	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
10.6%	الإجراءات والخدمات المُقدَّمة من الجهات الحكومية السعودية	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
10.1%	مقر الإقامة في المدينة	السكن والإقامة
9.9%	الإجراءات الأمنية المُتَّبعة من جانب الجهات الأمنية السعودية	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
9.1%	مقر الإقامة في مكة	السكن والإقامة
6.7%	إجراءات العبور والتنقيش	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج
6.6%	إجراءات مغادرة المطار في الأردن	إجراءات السفر
5.7%	الإجراءات والخدمات المُقدَّمة من الجهات الخيرية السعودية	الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج



**WORLD
OF OPINIONS**

www.worldofopinions.org

 +962 79 024 3349

 +962 5 355 7081

 info@worldofopinions.org

P.O.Box 763 - Postal Code 19110 Jordan

الخلاصة

من خلال النتائج التي تم عرضها، يُمكن القول بأن مؤشر الرضا عن أداء الحج خلص إلى مجموعة مُهمّة أبرزها أنه حصلت الإجراءات والخدمات المُقدمة من الجهات الخيرية السعودية على النسبة الأعلى على مستوى إجمالي المؤشرات البالغ عددها 36 مؤشر فرعي، وذلك بنسبة 94.3%، يليها إجراءات مغادرة المطار في الأردن التي حصلت على المرتبة الثانية على مستوى المؤشرات الكلية بنسبة 93.4%، وتأتي في المرتبة الثالثة إجراءات العبور والتفتيش بنسبة 93.3%، أما مقر الإقامة في مكة فقد جاء في المرتبة الرابعة على مستوى المؤشرات الكلية والمرتبة الأولى على مستوى مؤشر السكن والإقامة، وذلك بنسبة 90.9%. يليه الرضا عن الإجراءات الأمنية المُتبعة من جانب الجهات الأمنية السعودية الذي جاء في المرتبة الخامسة بنسبة 90.1%، ثم مقر الإقامة في المدينة بنسبة 89.9%.

التوصيات

وبناءً على ما تقدم ذكره آنفاً، فإنَّ المؤشر خرج بجملته من التوصيات التي قد تكون عوناً لصانعي القرار، والتي من شأنها أن تسهم في تحسين وتطوير الخدمات التي تقدم لحجاج بيت الله الحرام:

1. التنسيق مع شركات الحج والعمرة وتدريبهم، وتكثيف الجهود في هذا المجال.
2. التركيز أكثر على المواصلات وإعطاها مزيداً من الاهتمام، وزيادة الاهتمام بطرق التنقل بين المشارع المقدسة.
3. زيادة الاهتمام بالخيام وأماكن الإقامة في منى وعرفة.
4. العمل على زيادة عدد دورات المياه التي تخدم الحجاج، وكذلك الاهتمام بالصيانة الدورية لها.
5. الإعلان عن الجهات التي حازت على رضا الحجاج، وإعلامهم بذلك حتى يكون حافزاً بالنسبة لهم في استمرارهم في تطوير عملهم، وكذلك إعلام الجهات التي كان الرضا عنهم قليلاً، حتى يتسنى لهم تطوير عملهم خلال السنوات القادمة.
6. أن يتم التعامل مع الشكاوى التي يقدمها الحجاج، وأخذها بعين الاعتبار، بشكل أفضل.
7. النسبة المتقدمة التي حققتها الجهات الخيرية السعودية تحتم عليها المحافظة على هذه الدرجة بتكثيف جهودها وتزويد من أنشطتها الموجهة لحجاج بيت الله الحرام.
8. تفعيل الرقابة الحقيقية على شركات الحج والعمرة، بحيث يتم منع التجاوزات والمخالفات التي قد تحدث وتؤثر على الحجاج.
9. أن تقوم وزارة الأوقاف الأردنية بعمل حملات للتوعية حول تطبيق الحج، حيث أن العديد من الحجاج لم يسمع به أو لم يستخدمه، إضافة إلى العمل على توظيف التقنيات والتكنولوجيا التي قد تخدم الحجاج.
10. تعميق التعاون ما بين الشركات الأردنية التي أقلت الحجاج إلى الديار المقدسة، والجهات المعنية في المملكة العربية السعودية.
11. زيادة عدد البعثات المساعدة والمساندة في تسيير أمور الحج، كذلك الخاصة بمنح التأشيرات وتقديم الخدمات لضيوف الرحمن.

ملحق استمارة استطلاع آراء الحجاج الأردنيين بعد أداء حج 1439 هـ - 2018م



استطلاع آراء الحجاج الأردنيين بعد أداء حج 1439هـ - 2018 م

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

نحن مركز عالم الآراء لاستطلاعات الرأي في الأردن، نقوم باستطلاع آراء الحجاج لهذا العام، لخدمة الحجاج مستقبلاً وتحسين الخدمات المقدمة إليهم، ومن المتوقع أن يستغرق هذا الاستطلاع ما بين 6-7 دقائق، لا يوجد أسئلة شخصية وسيتم التعامل مع النتائج بشكل عام.

شاكراً لكم تعاونكم معنا.

مركز عالم الآراء لاستطلاعات الرأي

مجمع السائم التجاري (1) مكتب # ٢٠٣ مقابل جامعة عمان الأهلية صندوق بريد: 763، الرمز البريدي 19110 الأردن
هاتف المركز: 00962790243349، الموقع الإلكتروني: <http://www.worldofopinions.org>

1. هل سافرت للحج برأ أم جواً؟

برأ. (الانتقال إلى قسم المعلومات الأولية) جواً.

إذا كنت من حجاج الجو هل يمكن إعلامنا عن مدى رضاك بشكل عام عن كل مما يلي؟

لا اعرف	غير راضي على الإطلاق	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي بدرجة كبيرة	
					2. إجراءات الاستقبال في المطار من متبوع الحركة
					3. المواصفات من المطار لمهر الإقامة
					4. إجراءات مغادرة المطار في الأردن
					5. إجراءات وصول المطار في السعودية
					6. التزام شركة الحج والعمرة بما اتفقت معه عليه؟

ثانياً: الرضا عن وسائل النقل

هل يمكن إعلامنا عن مدى رضاك بشكل عام عن كل مما يلي؟

لا اعرف	غير راضي على الإطلاق	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي بدرجة كبيرة	
					7. الحافلة
					8. سائى الحافلة
					9. المواصفات من مهر الإقامة للحرم المكي
					10. التنقل بين المصاعر المقدسة



31. لو طلبنا منك أن تقيم مدى رضاك العام عن كل من الجهات التالية التي تعاملت معها بالحج؟

مدير راضي عن الإلتزام	مدير راضي حد ما	راضي إلى درجة كبيرة	
			هيئة (رحلة الحج) الأردنية
			الخطوط السعودية
			وزارة الأوقاف الأردنية
			جمارك الأردن
			هيئة الاتصال السعودية التي استخدمتها
			المبلغ الذي دفعته مقترنة بالخدمات التي تلقتها
			تطبيق بحث الحج على الهواتف الذكية

32. كيف تجد التزامك الديني بعد الحج؟

- أفضل بكثير
 أفضل لحد ما
 أقل لحد ما
 أقل بدرجة كبيرة
 كما هي

33. هل يمكن إعلاننا بأكثر ما أعجبك برحلة الحج؟

.....

34. هل يمكن إعلاننا بأكثر ما أزعجك برحلة الحج؟

.....

سابعاً: البيانات الديمغرافية

35. الجنس:

- ذكر
 أنثى

36. العمر:

- أقل من 21 سنة
 من 21 إلى 39 سنة
 من 40 إلى 58 سنة
 59 سنة فما فوق

37. المحافظة التي تسكن فيها:

- العاصمة
 البلقاء
 الزرقاء
 أربد
 مادبا
 الكرك
 معان
 العقبة
 عجلون
 جرش
 المفرق
 الطفيلة



38. هل هذه هي أول مرة تؤدي فيها مناسك الحج؟

- نعم لا

39. إذا كانت إجابتك "لا"، كم مرة أدبت فيها الحج؟

- مرتين أكثر من ثلاث مرات
 ثلاث مرات

40. هل كانت أحداها نيابة عن شخص آخر؟

- نعم لا

41. ما صلة القرابة؟

- والدي زوجتي
 والذتي ابني
 أخي ابنتي
 أختي قرابة بعيدة
 زوجي غير قريب

يشكركم مركز عالم الآراء لاستطلاعات الرأي ويهنئكم لكم التوفيق دائما

فهرس الأشكال

- الشكل رقم (1): توزيع العينة وفقاً على الجنس.....12
- الشكل رقم (2): توزيع العينة وفقاً للعمر.....13
- الشكل رقم (3): توزيع العينة وفقاً لمنطقة السكن.....13
- الشكل رقم (4): أداء الحج لأول مرة.....14
- الشكل رقم (5): السؤال إن كانت هذه المرة الأولى التي يحج بها وفقاً للجنس.....15
- الشكل رقم (6): عدد مرات تكرار الحج.....16
- الشكل رقم (7): الحج بالنيابة عن شخص آخر.....16
- الشكل رقم (8): صلة القرابة بمن أدوا الحجاج نيابة عنه فريضة الحج لأكثر من مرة.....17
- الشكل رقم (9): الرضا عن وسيلة السفر للحج.....18
- الشكل رقم (10): الرضا عن طريقة السفر وفقاً للجنس.....18
- الشكل رقم (11): الرضا عن إجراءات الاستقبال في المطار من مندوب الشركة.....19
- الشكل رقم (12): الرضا عن إجراءات مُغادرة المطار في الأردن.....19
- الشكل رقم (13): الرضا عن الإجراءات عند الوصول إلى المطار في السعودية.....20
- الشكل رقم (14): الرضا عن المواصلات من المطار لمقر الإقامة.....20
- الشكل رقم (15): الرضا عن المواصلات من المطار لمقر الإقامة وفقاً للجنس.....21
- الشكل رقم (16): الرضا عن التزام شركة الحج والعمرة بالاتفاق.....21
- الشكل رقم (17): مؤشر الرضا العام عن إجراءات السفر.....22
- الشكل رقم (18): مؤشر الرضا عن إجراءات السفر.....22
- الشكل رقم (19): رضا الحجاج عن الحافلة.....23
- الشكل رقم (20): الرضا عن سائق الحافلة.....23
- الشكل رقم (21): مقر الإقامة إلى الحرم المكي.....24
- الشكل رقم (22): الرضا عن المواصلات من مقر الإقامة إلى الحرم المكي للحرم المكي وفقاً للجنس.....24

- الشكل رقم (23):_الرضا عن التنقل بين المشاعر المقدسة.....25
- الشكل رقم (24):_الرضا عن عملية التنقل بين المشاعر المقدسة وفقاً للجنس.....25
- الشكل رقم (25):_الرضا عن المواصلات26
- الشكل رقم (26):_مؤشر الرضا العام عن المواصلات.....26
- الشكل رقم (27):_الرضا عن مندوب الشركة.....27
- الشكل رقم (28):_الرضا عن مقر الإقامة في مكة28
- الشكل رقم (29):_الرضا عن مقر الإقامة في مكة وفقاً للجنس29
- الشكل رقم (30):_الرضا عن مقر الإقامة في المدينة.....29
- الشكل رقم (31):_مقر الإقامة في المدينة وفقاً للجنس.....30
- الشكل رقم (32):_الرضا عن الخيام في عرفة30
- الشكل رقم (33):_الرضا عن الخيام في عرفة وفقاً للجنس.....31
- الشكل رقم (34):_الرضا عن الخيام في منى31
- الشكل رقم (35):_الرضا عن الخيام في منى وفقاً للجنس.....32
- الشكل رقم (36):_الرضا عن دورات المياه في المشاعر المقدسة32
- الشكل رقم (37):_مؤشر الرضا العام عن السكن.....33
- الشكل رقم (38):_مؤشر الرضا العام عن السكن والإقامة.....33
- الشكل رقم (39):_الرضا عن إجراءات الجهات الحكومية السعودية34
- الشكل رقم (40):_الرضا عن إجراءات البعثة الأردنية.....34
- الشكل رقم (41):_الرضا عن إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج.....35
- الشكل رقم (42):_الرضا عن إدارة الجهات المسؤولة لوقت أداء مناسك الحج وفقاً للجنس.....35
- الشكل رقم (43):_الرضا عن التغييرات التي أحدثتها الجهات الأردنية على برنامج الحج.....36
- الشكل رقم (44):_مستوى رضا الحجاج عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج.....36
- الشكل رقم (45):_متوسط مؤشر الرضا العام عن محور دور الجهات السعودية والأردنية
المختصة37

- الشكل رقم (46): مدى الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة من البعثة الأردنية 38
- الشكل رقم (47): الرضا عن الخدمات الطبية الأردنية وفقاً للجنس 38
- الشكل رقم (48): الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة من الجهات السعودية... 39
- الشكل رقم (49): الرضا عن الخدمة الصحية السعودية وفقاً للجنس 39
- الشكل رقم (50): الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة من الجهات السعودية والأردنية 40
- الشكل رقم (51): متوسط محور الرضا عن الخدمات الطبية والصحية المقدمة للحجاج.. 40
- الشكل رقم (52): الرضا عن التعامل مع شكاوى الحجاج..... 42
- الشكل رقم (53): الرضا عن خدمة الهدى 43
- الشكل رقم (54): الرضا عن خدمة الهدى وفقاً للجنس..... 43
- الشكل رقم (55): الرضا عن إجراءات العبور والتفتيش 44
- الشكل رقم (56): الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الخيرية السعودية 44
- الشكل رقم (57): الرضا عن الإجراءات الأمنية المتبعة من جانب الجهات الأمنية السعودية 45
- الشكل رقم (58): الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية السعودية 46
- الشكل رقم (59): نسب الرضا لبند الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج..... 46
- الشكل رقم (60): مؤشر الرضا عن الإجراءات المتعلقة بأداء مناسك الحج..... 47
- الشكل رقم (61): الرضا عن الإرشاد الديني الأردني 48
- الشكل رقم (62): الرضا عن الإرشاد الديني الأردني وفقاً للجنس 49
- الشكل رقم (63): الإرشاد الديني السعودي 49
- الشكل رقم (64): الرضا عن الإرشاد الديني السعودي وفقاً للجنس..... 49
- الشكل رقم (65): محور الرضا عن الإرشاد الديني 50
- الشكل رقم (66): متوسط الرضا عن الرضا عن الإرشاد الديني..... 50
- الشكل رقم (67): الرضا عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية 52

- الشكل رقم (68): الرضا عن الخدمات التي قدمتها شركة الحج الأردنية وفقاً للجنس 52
- الشكل رقم (69): الرضا عن المطوف السعودي 53
- الشكل رقم (70): الرضا عن المطوف السعودي وفقاً للجنس 53
- الشكل رقم (71): الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية 54
- الشكل رقم (72): الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب وزارة الأوقاف الأردنية وفقاً للجنس 54
- الشكل رقم (73): الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب الجمارك الأردنية 55
- الشكل رقم (74): الرضا عن الجمارك الأردنية وفقاً للجنس 55
- الشكل رقم (75): الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة 56
- الشكل رقم (76): الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب شركات الاتصالات السعودية المستخدمة وفقاً للجنس 56
- الشكل رقم (77): الرضا عن المبلغ المتفق عليه مقارنة بالخدمات المقدمة 57
- الشكل رقم (78): تطبيق بعثة الحج على الهواتف الذكية 57
- الشكل رقم (79): الرضا عن تطبيق بعثة الحج وفقاً للجنس 58
- الشكل رقم (80): مستوى الرضا العام عن بعض الخدمات التي تلقاها الحجاج الأردنيين 58
- الشكل رقم (81): مؤشر الرضا عن الخدمات المرافقة لأداء مناسك الحج 59
- الشكل رقم (82): مدى الرضا عن الالتزام الديني بعد الحج 60
- الشكل رقم (83): الرضا عن الالتزام الديني بعد الحج وفقاً للجنس 60
- الشكل رقم (84): مؤشر رضا الحجاج الأردنيين حول أدائهم مناسك الحج 61
- الشكل رقم (85): متوسط رضا الحجاج الأردنيين حول أدائهم مناسك الحج 61

فهرس الجداول

جدول رقم (1): أعلى نسب الرضا لبنود مؤشر رضا الحجاج الأردنيين59

جدول رقم (2) أعلى نسب عدم الرضا لبنود مؤشر رضا الحجاج الأردنيين60



تم بحمد الله وفضله