

" قياس جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة"

اسم الباحث الرئيس

د/ عبد الرحمن بشاوري

أسماء الباحثين

المشاركين

د/ عبد الله النباتي

م/ حسن كلیم

١٤٤٧هـ (٢٠٢٦)

قسم البحوث العمرانية والهندسية

موسم رمضان

1447هـ

المحتويات

١٨	١. الملخص التنفيذي.....	
٢٠	٢. خطة الدراسة.....	
٢٠	1-1. ١-٢ مشكلة الدراسة.....	
٢٠	1-2. ٢-٢ أهداف الدراسة.....	
٢١	1-3. ٣-٢ أسئلة الدراسة.....	
٢١	1-4. ٤-٢ منهجية الدراسة.....	
٢٣	٣. الإطار النظري والدراسات السابقة.....	
٢٣	1-5. ١-٣ تمهيد.....	
٢٣	1-6. ٢-٣ مفهوم جودة مساكن ضيوف الرحمن.....	
٢٤	1-7. ٣-٣ أبعاد جودة السكن في مواسم الذروة.....	
٢٤	1.7.1 ١-٣-٣ الموقع وسهولة الوصول.....	
٢٤	1.7.2 ٢-٣-٣ المبنى والبنية التحتية.....	
٢٤	1.7.3 ٣-٣-٣ السلامة والأمان.....	
٢٤	1.7.4 ٤-٣-٣ الراحة وتجربة السكن.....	
٢٥	1.7.5 ٥-٣-٣ جودة الخدمات والتشغيل.....	
٢٥	1-8. ٤-٣ الدراسات السابقة.....	
	1.8.1 ١-٤-٣ دراسة إسكان المعتمرين في شهر رمضان ١٤١١ هـ - الحربي،	
٢٥		١٩٩١

- 1.8.2 ٢-٤-٣ دراسة استطلاعية حول تأجير المساكن للحجاج وتطور تطبيقات ضوابط إسكان الحجاج – أونال، ١٩٩٤..... ٢٥
- 1.8.3 ٣-٤-٣ دراسة عن إسكان الحجاج في مكة المكرمة – مكي..... ٢٦
- 1.8.4 ٤-٤-٣ دراسة تحليلية للآثار المستقبلية للمشروعات التطويرية الكبرى بالمنطقة المركزية بمكة المكرمة – إدريس، ٢٠٠٤..... ٢٦
- 1.8.5 ٥-٤-٣ دراسة إسكان الحجاج في مكة المكرمة: دراسة عمرانية اقتصادية – الألفي، ٢٠١٤..... ٢٧
- 1.8.6 ٦-٤-٣ دراسة المعايير التصميمية لواجهات مباني إسكان الحجاج والمعتمرين في مكة المكرمة – إدريس وآخرون، ٢٠١٨..... ٢٧
- 1-9. ٥-٣ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة..... ٢٨
- 1-10. ٦-٣ الفجوة البحثية..... ٢٨
- 1-11. ٧-٣ قائمة الدراسات السابقة الواردة في هذا القسم..... ٢٩
4. النتائج..... ٢٩
- 1-12. ١-٤ المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول..... ٣٠
- 1.12.1 ١-١ قرب السكن من الحرم المكي..... ٣٠
- 1.12.2 ٢-١ سهولة الوصول إلى وسائل النقل..... ٣١
- 1.12.3 ٣-١ وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن..... ٣٢
- 1.12.4 ٤-١ تنظيم الحركة حول المبنى..... ٣٣
- 1.12.5 القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية..... ٣٧
- 1-13. ٢-٤ المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية..... ٣٧

١-٢ كفاءة المصاعد والسلالم.....	٣٧	1.13.1
٢-٢ توفر الكهرباء دون انقطاع.....	٣٨	1.13.2
٣-٢ توفر المياه دون انقطاع.....	٣٩	1.13.3
٤-٢ كفاءة التهوية والتكييف.....	٤٠	1.13.4
٥-٢ حالة دورات المياه.....	٤١	1.13.5
٦-٢ الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة.....	٤٢	1.13.6
القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية.....	٤٦	1.13.7
٣-٤ المحور الثالث: السلامة والأمان.....	٤٦	1-14.
١-٣ توفر مخارج الطوارئ.....	٤٦	1.14.1
٢-٣ جاهزية أنظمة الإطفاء.....	٤٧	1.14.2
٣-٣ توفر كاميرات المراقبة.....	٤٨	1.14.3
٤-٣ توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء.....	٤٩	1.14.4
٥-٣ مستوى الأمان.....	٥٠	1.14.5
القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية.....	٥٤	1.14.6
٤-٤ المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن.....	٥٤	1-15.
١-٤ نظافة الغرف.....	٥٤	1.15.1
٢-٤ نظافة المرافق العامة.....	٥٥	1.15.2
٣-٤ راحة الأسرة والأثاث.....	٥٦	1.15.3
٤-٤ الهدوء داخل الغرف.....	٥٧	1.15.4

٥٨.....	٥-٤ كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن.....	1.15.5
٥٩.....	٦-٤ الإضاءة الداخلية.....	1.15.6
٦٣.....	القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية.....	1.15.7
٦٣.....	٥-٤ المحور الخامس: جودة الخدمات.....	1-16.
٦٣.....	١-٥ سرعة إجراءات الدخول والخروج.....	1.16.1
٦٤.....	٢-٥ توفر الإنترنت.....	1.16.2
٦٥.....	٣-٥ جودة الطعام إن وجد.....	1.16.3
٦٦.....	٤-٥ التعامل اللائق من العاملين.....	1.16.4
٦٩.....	القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية.....	1.16.5
٧٠.....	١-٦ وضوح التعليمات للنزلاء.....	1.16.6
٧١.....	٢-٦ تنظيم التسكين والتوزيع.....	1.16.7
٧٢.....	٣-٦ إدارة الشكاوى والملاحظات.....	1.16.8
٧٤.....	القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية.....	1.16.9
٨٣.....	١-17. المناقشة التكاملية وحدود الاستنتاج.....	
٨٣.....	٥. لوحة المؤشرات.....	
٨٧.....	٦. الخلاصة.....	
٨٧.....	٧. التوصيات الاستراتيجية لمتخذي القرار.....	
٨٨.....	١. وزارة السياحة – تنظيم القطاع الفندقى.....	1-18.
٨٨.....	٢. وزارة الحج والعمرة / الجهات المنظمة – التنسيق التشغيلي.....	1-19.

1-20.	٣.أمانة العاصمة المقدسة ومخطوطو التنمية الحضرية..... ٨٨
1-21.	٤.مشغلو المنشآت الفندقية..... ٨٩
1-22.	٥.إدارة الطلب الموسمي..... ٨٩
1.	الملخص التنفيذي..... ٩١
	تمهيد..... ٩١
1.	أبرز نتائج المحاور الكمية – تقييم الحجاج..... ٩١
2.	أبرز نتائج التحليل النوعي – مقدمو الخدمة..... ٩١
3.	أبرز نتائج الملاحظات الميدانية..... ٩٢
2.	خطة الدراسة..... ٩٢
١-٢	مشكلة الدراسة..... ٩٢
٢-٢	أهداف الدراسة..... ٩٢
٣-٢	أسئلة الدراسة..... ٩٢
٤-٢	منهجية الدراسة..... ٩٢
3.	الإطار النظري والدراسات السابقة..... ٩٣
١-٣	تمهيد..... ٩٣
٢-٣	مفهوم جودة مساكن ضيوف الرحمن..... ٩٣
٣-٣	أبعاد جودة السكن في مواسم الذروة..... ٩٣
١-٣-٣	الموقع وسهولة الوصول..... ٩٣
٢-٣-٣	المبنى والبنية التحتية..... ٩٣

- ٣-٣-٣ السلامة والأمان..... ٩٣
- ٣-٣-٤ الراحة وتجربة السكن..... ٩٣
- ٣-٣-٥ جودة الخدمات والتشغيل..... ٩٤
- ٣-٣-٦ المنظومة التنظيمية والرقابية..... ٩٤
- ٣-٤ الدراسات السابقة..... ٩٤
- ٣-٤-١ الحربي (1991) – إسكان المعتمرين في رمضان 1411هـ..... ٩٤
- ٣-٤-٢ أونال (1994) – تأجير المساكن للحجاج وضوابط الإسكان..... ٩٤
- ٣-٤-٣ مكي (د.ت.) – إسكان الحجاج في مكة المكرمة..... ٩٤
- ٣-٤-٤ إدريس (2004) – الآثار المستقبلية للمشروعات التطويرية..... ٩٤
- ٣-٤-٥ الألفي (2014) – إسكان الحجاج: دراسة عمرانية اقتصادية..... ٩٤
- ٣-٤-٦ إدريس وآخرون (2018) – المعايير التصميمية لواجهات مباني الإسكان..... ٩٤
- ٣-٥ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة..... ٩٤
- ٣-٦ الفجوة البحثية..... ٩٥
- ٤-أ المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول..... ٩٥
- ١-١ موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم..... ٩٥
- ٢-١ سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن..... ٩٦
- ٣-١ وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن..... ٩٧
- ٤-١ سهولة الحركة حول المبنى..... ٩٨
- ملخص المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول الكلي..... ٩٩

- ٤-ب المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية..... ١٠٠
- ١-٢ كفاءة المصاعد والسلالم..... ١٠٠
- ٢-٢ الكهرباء مستقرة بشكل مستمر..... ١٠٢
- ٣-٢ المياه متوفرة بشكل مستمر..... ١٠٣
- ٤-٢ كفاءة التهوية والتكييف..... ١٠٤
- ٥-٢ جودة دورات المياه..... ١٠٥
- ٦-٢ الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة..... ١٠٦
- ملخص المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية الكلي..... ١٠٧
- ٤-ت المحور الثالث: السلامة والأمان..... ١٠٨
- ١-٣ توفر مخارج الطوارئ..... ١٠٨
- ٢-٣ جاهزية أنظمة الإطفاء..... ١٠٩
- ٣-٣ توفر كاميرات المراقبة..... ١١٠
- ٤-٣ توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء..... ١١١
- ٥-٣ مستوى الأمان..... ١١٢
- ملخص المحور الثالث: السلامة والأمان الكلي..... ١١٣
- ٤-ث المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن..... ١١٤
- ١-٤ نظافة الغرف..... ١١٤
- ٢-٤ نظافة المرافق العامة..... ١١٥
- ٣-٤ راحة الأسرة والأثاث..... ١١٦

- ٤-٤ الهدوء داخل الغرف..... ١١٧.
- ٥-٤ كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج..... ١١٨.
- ٦-٤ جودة الإضاءة الداخلية..... ١١٩.
- ملخص المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن الكلي..... ١٢٠.
- ٤-ج المحور الخامس: جودة الخدمات..... ١٢١.
- ١-٥ سرعة إجراءات الدخول والخروج..... ١٢١.
- ٢-٥ توفر الإنترنت..... ١٢٢.
- ٣-٥ جودة الطعام (إن وجد)..... ١٢٣.
- ٤-٥ التعامل اللائق من العاملين..... ١٢٤.
- ملخص المحور الخامس: جودة الخدمات الكلي..... ١٢٥.
- ١-٦ وضوح التعليمات للحجاج..... ١٢٦.
- ٢-٦ تنظيم التسيكين والتوزيع..... ١٢٧.
- ٣-٦ إدارة الملاحظات والشكاوى..... ١٢٨.
- ملخص المحور السادس: التنظيم والإدارة الكلي..... ١٢٩.
- التحليل المقارن حسب تصنيف الفندق (منظور الحجاج)..... ١٣١.
- ترتيب المعايير حسب متوسط التقييم (من ٥) والمتوسط العام..... ١٣١.
- تحليل المقابلات مع مقدمي الخدمة..... ١٣٨.
١. وصف عينة الدراسة..... ١٣٨.
٢. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)..... ١٣٩.

٣. التحليل المقارن حسب التصنيف الفندقى..... ١٤٠
٤. نتائج التحليل النوعي للمقابلات..... ١٤١
- التحليل الوصفي النوعي للملاحظات الميدانية..... ١٤٢
- أولاً: السياق التشغيلي العام..... ١٤٢
- ثانياً: التحديات الوصفية للبيئة المحيطة..... ١٤٢
- ثالثاً: الوصف الميداني بحسب التصنيف..... ١٤٢
5. لوحة المؤشرات..... ١٤٣
١. بطاقة تعريف الدراسة..... ١٤٣
٢. صوت ضيف الرحمن – أولويات التحسين..... ١٤٣
٣. صوت مقدمي الخدمة..... ١٤٤
٤. التحديات حسب التصنيف..... ١٤٤
٥. التحديات الحضرية..... ١٤٤
6. الخلاصة..... ١٤٦
7. التوصيات الاستراتيجية لمتخذي القرار..... ١٤٦
١. توصيات لوزارة السياحة – تنظيم القطاع الفندقى..... ١٤٦
٢. توصيات لوزارة الحج والعمرة – التنسيق التشغيلى..... ١٤٧
٣. توصيات لمخططي التنمية الحضرية وأمانة العاصمة المقدسة..... ١٤٧
٤. توصيات لمشغلي المنشآت الفندقية..... ١٤٧
٥. التحول الرقمي والتكامل المؤسسي – أولوية عابرة للجهات..... ١٤٧

٦. أولويات التنفيذ..... ١٤٧

قائمة الجداول

- جدول ١. الإحصاء الوصفي لمعيار قرب السكن من الحرم المكي. ٣٠
- جدول ٢. التوزيع التكراري لمعيار قرب السكن من الحرم المكي. ٣٠
- جدول ٣. الإحصاء الوصفي لمعيار سهولة الوصول إلى وسائل النقل. ٣١
- جدول ٤. التوزيع التكراري لمعيار سهولة الوصول إلى وسائل النقل. ٣١
- جدول ٥. الإحصاء الوصفي لمعيار وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن. ٣٢
- جدول ٦. التوزيع التكراري لمعيار وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن. ٣٢
- جدول ٧. الإحصاء الوصفي لمعيار تنظيم الحركة حول المبنى. ٣٣
- جدول ٨. التوزيع التكراري لمعيار تنظيم الحركة حول المبنى. ٣٣
- جدول ٩. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول. ٣٤
- جدول ١٠. الإحصاء الوصفي لمعيار. ٣٤
- جدول ١١. دليل رموز الشكل ٢. ٣٦
- جدول ١٢. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاءة المصاعد والسلالم. ٣٧
- جدول ١٣. التوزيع التكراري لمعيار كفاءة المصاعد والسلالم. ٣٨
- جدول ١٤. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر الكهرباء دون انقطاع. ٣٨
- جدول ١٥. التوزيع التكراري لمعيار توفر الكهرباء دون انقطاع. ٣٩
- جدول ١٦. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر المياه دون انقطاع. ٣٩
- جدول ١٧. التوزيع التكراري لمعيار توفر المياه دون انقطاع. ٤٠
- جدول ١٨. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاءة التهوية والتكييف. ٤٠
- جدول ١٩. التوزيع التكراري لمعيار كفاءة التهوية والتكييف. ٤١
- جدول ٢٠. الإحصاء الوصفي لمعيار حالة دورات المياه. ٤١
- جدول ٢١. التوزيع التكراري لمعيار حالة دورات المياه. ٤٢

- جدول ٢٢. الإحصاء الوصفي لمعيار الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة. ٤٢
- جدول ٢٣. التوزيع التكراري لمعيار الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة. ٤٣
- جدول ٢٤. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية. ٤٣
- جدول ٢٥. الإحصاء الوصفي لمعيار. ٤٤
- جدول ٢٦. دليل رموز الشكل ٣. ٤٥
- جدول ٢٧. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر مخارج الطوارئ. ٤٦
- جدول ٢٨. التوزيع التكراري لمعيار توفر مخارج الطوارئ. ٤٧
- جدول ٢٩. الإحصاء الوصفي لمعيار جاهزية أنظمة الإطفاء. ٤٧
- جدول ٣٠. التوزيع التكراري لمعيار جاهزية أنظمة الإطفاء. ٤٨
- جدول ٣١. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر كاميرات المراقبة. ٤٨
- جدول ٣٢. التوزيع التكراري لمعيار توفر كاميرات المراقبة. ٤٩
- جدول ٣٣. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء. ٤٩
- جدول ٣٤. التوزيع التكراري لمعيار توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء. ٥٠
- جدول ٣٥. الإحصاء الوصفي لمعيار مستوى الأمان. ٥٠
- جدول ٣٦. التوزيع التكراري لمعيار مستوى الأمان. ٥١
- جدول ٣٧. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الثالث: السلامة والأمان. ٥١
- جدول ٣٨. الإحصاء الوصفي لمعيار. ٥٢
- جدول ٣٩. دليل رموز الشكل ٤. ٥٣
- جدول ٤٠. الإحصاء الوصفي لمعيار نظافة الغرف. ٥٤
- جدول ٤١. التوزيع التكراري لمعيار نظافة الغرف. ٥٥
- جدول ٤٢. الإحصاء الوصفي لمعيار نظافة المرافق العامة. ٥٥
- جدول ٤٣. التوزيع التكراري لمعيار نظافة المرافق العامة. ٥٦
- جدول ٤٤. الإحصاء الوصفي لمعيار راحة الأسرة والأثاث. ٥٦

- جدول ٤٥. التوزيع التكراري لمعيار راحة الأسرة والأثاث. ٥٧
- جدول ٤٦. الإحصاء الوصفي لمعيار الهدوء داخل الغرفة. ٥٧
- جدول ٤٧. التوزيع التكراري لمعيار الهدوء داخل الغرفة. ٥٨
- جدول ٤٨. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن. ٥٨
- جدول ٤٩. التوزيع التكراري لمعيار كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن. ٥٩
- جدول ٥٠. الإحصاء الوصفي لمعيار الإضاءة الداخلية. ٥٩
- جدول ٥١. التوزيع التكراري لمعيار الإضاءة الداخلية. ٦٠
- جدول ٥٢. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن. ٦٠
- جدول ٥٣. الإحصاء الوصفي لمعيار. ٦١
- جدول ٥٤. دليل رموز الشكل ٥. ٦٢
- جدول ٥٥. الإحصاء الوصفي لمعيار سرعة إجراءات الدخول والخروج. ٦٣
- جدول ٥٦. التوزيع التكراري لمعيار سرعة إجراءات الدخول والخروج. ٦٤
- جدول ٥٧. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر الإنترنت. ٦٤
- جدول ٥٨. التوزيع التكراري لمعيار توفر الإنترنت. ٦٥
- جدول ٥٩. الإحصاء الوصفي لمعيار جودة الطعام إن وجد. ٦٥
- جدول ٦٠. التوزيع التكراري لمعيار جودة الطعام إن وجد. ٦٦
- جدول ٦١. الإحصاء الوصفي لمعيار التعامل اللائق من العاملين. ٦٦
- جدول ٦٢. التوزيع التكراري لمعيار التعامل اللائق من العاملين. ٦٧
- جدول ٦٣. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الخامس: جودة الخدمات. ٦٧
- جدول ٦٤. الإحصاء الوصفي لمعيار. ٦٨
- جدول ٦٥. دليل رموز الشكل ٦. ٦٩
- جدول ٦٦. الإحصاء الوصفي لمعيار وضوح التعليمات للنزلاء. ٧٠
- جدول ٦٧. التوزيع التكراري لمعيار وضوح التعليمات للنزلاء. ٧٠

- جدول ٦٨. الإحصاء الوصفي لمعيار تنظيم التسكين والتوزيع. ٧١
- جدول ٦٩. التوزيع التكراري لمعيار تنظيم التسكين والتوزيع. ٧١
- جدول ٧٠. الإحصاء الوصفي لمعيار إدارة الشكاوى والملاحظات. ٧٢
- جدول ٧١. التوزيع التكراري لمعيار إدارة الشكاوى والملاحظات. ٧٢
- جدول ٧٢. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور السادس: التنظيم والإدارة. ٧٣
- جدول ٧٣. الإحصاء الوصفي لمعيار. ٧٣
- جدول ٧٤. دليل رموز الشكل ٧. ٧٤
- جدول ٧٥. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول. ٧٥
- جدول ٧٦. دليل رموز الشكل ٨. ٧٦
- جدول ٧٧. يعرض هذا القسم الخصائص العامة لعينة الدراسة كما وردت في البيانات المقدمة، مع التركيز على حجم الاستجابات، ومتوسط الخبرة المهنية، وعدد الخلايا النصية التي خضعت للتحليل النوعي. ٧٧
- جدول ٧٨. توزيع المنشآت حسب التصنيف الرسمي. ٧٧
- جدول ٧٩. توزيع المشاركين حسب الفئة الوظيفية. ٧٨
- جدول ٨٠. المتوسطات الحسابية العامة للمحاور. ٧٨
- جدول ٨١. تكرار الاستجابات لكل مستوى تقييم. ٧٩
- جدول ٨٢. متوسط تقييم "تقليل الحوادث والشكاوى" حسب التصنيف من ٤. ٧٩
- جدول ٨٣. تباين التقييمات حسب المستوى الوظيفي من ٤. ٨٠
- جدول ٨٤. الكلمات الدالة الأكثر وروداً في المقترحات. ٨١
- جدول ٨٥. القضايا التشغيلية المتكررة وصف النمط. ٨١
- جدول ٨٦. بطاقة تعريف الدراسة. ٨٤
- جدول ٨٧. ترتيب المعايير حسب المتوسط الحسابي. ٨٥
- جدول ٨٨. ٣. صوت مقدمي الخدمة. ٨٥

جدول ٨٩. ٤. التحديات حسب التصنيف. ٨٦

جدول ٩٠. ٥. التحديات الحضرية. ٨٦

جدول ٩١. ٦. النتيجة الجوهرية. ٨٧

قائمة الأشكال

- شكل ١. نطاق الدراسة..... ٢٢
- شكل ٢. متوسطات معايير المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول مرتبةً تنازلياً..... ٣٥
- شكل ٣. متوسطات معايير المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية مرتبةً تنازلياً..... ٤٥
- شكل ٤. متوسطات معايير المحور الثالث: السلامة والأمان مرتبةً تنازلياً..... ٥٣
- شكل ٥. متوسطات معايير المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن مرتبةً تنازلياً..... ٦١
- شكل ٦. متوسطات معايير المحور الخامس: جودة الخدمات مرتبةً تنازلياً..... ٦٨
- شكل ٧. متوسطات معايير المحور السادس: التنظيم والإدارة مرتبةً تنازلياً..... ٧٤
- شكل ٨. مقارنة متوسطات المحاور الستة مرتبةً تنازلياً..... ٧٦
- شكل ٩. صوت ضيف الرحمن..... ٨٤

1. الملخص التنفيذي

نظرة عامة: يُقدم هذا الملخص التنفيذي النتائج الرئيسة لدراسة قياس جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة خلال موسم رمضان. اعتمدت الدراسة على منهجية لتعزيز موثوقية التفسير وتقديم قراءة أكثر تكاملاً للنتائج، حيث شملت Triangulation التثليث، تحليل استبانات ضيوف الرحمن 906 استجابة، ومقابلات مع مقدمي الخدمة 51 استجابة، %بالإضافة إلى رصد الملاحظات الميدانية لجامعي البيانات. وقد سُجلت نسب إشغال بلغت 100 خلال العشر الأواخر، مما وضع منظومة الإسكان والبيئة المحيطة تحت اختبار تشغيلي حقيقي.

1. أبرز نتائج المحاور الكمية تقييم ضيوف الرحمن: أظهر ضيوف الرحمن مستوى عاماً جيداً من الرضا، مع تركز التحديات في جوانب تقنية ومكانية محددة:

- نقاط القوة: حقق معيار قرب السكن من الحرم المكي أعلى متوسط تقييم بلغ 4.755، مما يعكس الأهمية المحورية لموقع السكن في تشكيل تجربة ضيوف الرحمن.
- الفجوات التشغيلية: سجل معيار "توفر الإنترنت" أدنى متوسط تقييم 4.19 من 5، يليه معيار "سرعة إجراءات الدخول والخروج" بمتوسط 4.38، ثم تعادل معياراً "كفاءة المصاعد" و"كفاية مساحة الغرفة" بمتوسط ٤,٣٩ لكل منهما. وأكدت التعليقات المفتوحة للنزلاء أن ضيق مساحات الغرف وبطء المصاعد يمثلان أبرز معوقات راحة السكن.

2. أبرز نتائج التحليل النوعي مقدمي الخدمة: عكست المقابلات مع مديري ومشرفي الفنادق ثقة عالية في المعايير التنظيمية، مع الإشارة إلى تحديات ترتبط بالاستدامة وكثافة الاستخدام:

- أكدت الأغلبية العظمى مرونة وقابلية تطبيق معايير وزارة السياحة ومساهمتها في رفع الجاهزية.

- أشار مقدمو الخدمة خاصة في الفنادق الأقل تصنيفاً إلى التحدي المتمثل في "معدل الإهلاك العالي" للمرافق والأثاث نتيجة الكثافة العددية، مما يرفع تكاليف الصيانة الدورية ويؤثر على جودة الخدمة.

3. أبرز نتائج الملاحظات الميدانية الواقع العمراني والتشغيلي: لعبت الملاحظات الميدانية دوراً محورياً في تفسير النتائج الرقمية ورصد السياق المحيط بالفنادق، وتلخصت في:

- تأثير تصنيف الفندق: في فنادق 1-2 نجمة، تركزت المعاناة في قدم الأثاث، سوء النظافة، وصعوبة الوصول اللوجستي بسبب إغلاق الطرق مثل الدائري الأول. بينما في فنادق 5 نجوم الفاخرة، تركزت التحديات في "إدارة الحشود" أوقات الذروة، وتحديدًا تكديس الشديد أمام المصاعد أوقات الصلوات، والازدحام في بوفيه الإفطار.
- البنية التحتية والبيئة العمرانية المحيطة: رصدت الملاحظات ضغطاً هائلاً على البنية التحتية المحيطة، تمثل في غياب المواقع المخصصة للموظفين، نقص نقاط مياه الشرب للمشاة، عدم كفاية اللوحات الإرشادية متعددة اللغات، وتداخل صفوف الصلاة بين الرجال والنساء في الساحات والممرات الخارجية الممتدة للفنادق.
- الفجوة الزمنية للسكن: رُصدت معاناة متكررة للنزلاء ناتجة عن اختلاف موعد الوصول رحلات الطيران عن موعد تسجيل الدخول الفندقي الرسمي، مما يتسبب في تكديس ضيوف الرحمن المنهكين في ردهات الاستقبال لساعات طويلة.

2. خطة الدراسة

١-٢.١-٢.١ مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود التنظيمية الكبيرة والتزام فنادق المنطقة المركزية بمعايير وزارة السياحة، إلا أن مواسم الذروة مثل شهر رمضان تفرض تحديات استثنائية تكشف عن فجوات حقيقية في تجربة ضيوف الرحمن. لا تقتصر هذه الفجوات على جودة المرافق الداخلية للمسكن فحسب، بل تمتد لتشمل البيئة العمرانية المحيطة مثل إغلاق الطرق وصعوبة الوصول، والكفاءة التشغيلية أوقات الذروة مثل تكديس المصاعد أوقات الصلوات، وبطء إجراءات الدخول. تتفاوت هذه التحديات بشكل ملحوظ باختلاف فئة تصنيف الفندق من نجمة إلى 5 نجوم فاخرة، مما يستدعي تقييماً شاملاً يدمج بين رضا ضيوف الرحمن، وتقييم مقدمي الخدمة، والملاحظات الميدانية المباشرة لتقديم صورة واقعية لجودة السكن.

١-٢.٢ أهداف الدراسة

- قياس مستوى جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية من وجهة نظر ضيوف الرحمن.
- تقييم أثر "مواسم الذروة شهر رمضان" على الكفاءة التشغيلية للفنادق إجراءات الدخول، المصاعد، خدمات الطعام.
- رصد التحديات المرتبطة بـ "البيئة العمرانية والبنية التحتية" المحيطة بالمساكن الوصول والنقل، حركة المشاة، إدارة الحشود.
- رصد أنماط التباين في جودة الخدمات والتحديات التشغيلية بين فئات تصنيف الفنادق، بالاستناد إلى البيانات المتاحة والملاحظات الميدانية.

١-٣-٢ أسئلة الدراسة

- ما مستوى تقييم ضيوف الرحمن لجودة المساكن والخدمات المقدمة في المنطقة المركزية؟
- ما هي أبرز التحديات التشغيلية التي تواجه الفنادق بمختلف تصنيفاتها خلال مواسم الذروة؟
- إلى أي مدى تؤثر البيئة العمرانية المحيطة بإغلاق الطرق، الأرصفة، الكثافة على جودة التجربة السكنية؟

١-٤-٢ منهجية الدراسة

- مجتمع الدراسة: مساكن الحجاج والمعتمرين الواقعة في المنطقة المركزية بمكة المكرمة.
 - عينة الدراسة: عينات من فيئات مختلفة من مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية،
 - أدوات جمع البيانات:
١. استبانة موجهة إلى ضيوف الرحمن لقياس تقييمهم لجودة السكن والخدمات وأداة مستقلة لمقابلة مقدمي الخدمة والقائمين على تشغيل المنشآت
 ٢. مقابلات مع مشغلي الفنادق.
 ٣. الملاحظات المباشرة أثناء الزيارات الميدانية.
- أساليب تحليل البيانات: استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية، بما يشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية. وتتضمن الأداة أربع فئات تقييمية هي ممتاز=5، جيد=4، مقبول=3، وضعيف=2، إضافة إلى خيار لا أعلم المرمز بالقيمة 1 لأغراض إدخال البيانات، وقد استبعد من حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لأنه لا يمثل حكماً تقييمياً. وفسرت المتوسطات وفق الحدود الآتية:

من 2.00 إلى أقل من 2.50 ضعيف، ومن 2.50 إلى أقل من 3.50 مقبول، ومن 3.50 إلى أقل من 4.50 جيد، ومن 4.50 إلى 5.00 ممتاز. ويستخدم الانحراف المعياري لقراءة درجة تجانس الاستجابات؛ فارتفاعه النسبي يدل على تباين أكبر في خبرات المستجيبين.

- حدود الدراسة: تقتصر الدراسة مكانيا على مساكن ضيوف الرحمن في المنطقة المركزية بمكة المكرمة، وزمانيا على موسم رمضان 1447 هـ. ويختلف العدد الصالح بين بعض المعايير بسبب استبعاد استجابة لا أعلم من الحسابات الرقمية N للتحليل.



شكل ١. نطاق الدراسة.

3. الإطار النظري والدراسات السابقة

١-٣.٥-١ تمهيد

يمثل إسكان الحجاج والمعتمرين أحد المكونات الرئيسة في منظومة تجربة ضيوف الرحمن، إذ لا يقتصر دوره على توفير مكان للإقامة فحسب، بل يمتد ليشمل جودة البيئة السكنية، وسهولة الوصول، وكفاءة الخدمات، والسلامة، والراحة، والقدرة التشغيلية على التعامل مع مواسم الذروة. وتكتسب مساكن المنطقة المركزية بمكة المكرمة أهمية خاصة بسبب قربها من المسجد الحرام وارتفاع الكثافة البشرية خلال شهر رمضان ومواسم الحج والعمرة، الأمر الذي يجعل تقييم جودة هذه المساكن ضرورة بحثية وتنظيمية لتحسين تجربة المستفيدين ورفع كفاءة الخدمات المقدمة لهم.

وتستند الدراسة الحالية إلى منظور تكاملي ينظر إلى جودة السكن بوصفها نتاجاً لتفاعل عدة أبعاد، تشمل الموقع وسهولة الوصول، وكفاءة المبنى والبنية التحتية، والسلامة والأمان، والراحة وتجربة السكن، وجودة الخدمات، وإدارة التشغيل خلال أوقات الذروة. كما تبرز أهمية البيئة العمرانية المحيطة بالمبنى، مثل حركة المشاة، واللوحات الإرشادية، وتوافر وسائل النقل، وتنظيم الحركة حول الفنادق، بوصفها عوامل مؤثرة في مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن.

١-٣.٦-٢ مفهوم جودة مساكن ضيوف الرحمن

يمكن النظر إلى جودة مساكن ضيوف الرحمن باعتبارها مستوى التوافق بين احتياجات النزيل ومتطلبات الإقامة الآمنة والمريحة والمنظمة، وبين ما توفره المنشأة السكنية من مرافق وخدمات وتجهيزات. ولا تنحصر الجودة في مستوى الغرفة أو الأثاث، بل تشمل عناصر متعددة مثل قرب السكن من الحرم، وكفاءة المصاعد، وتوافر المياه والكهرباء، والنظافة، والسلامة، ووضوح الإرشاد، وسرعة إجراءات الدخول والخروج.

وفي سياق مكة المكرمة، تصبح الجودة أكثر ارتباطاً بظروف التشغيل الموسمية؛ فارتفاع معدلات الإشغال خلال رمضان والحج يفرض ضغوطاً على المصاعد، والمرافق، والاستقبال، وخدمات الطعام، والممرات المحيطة بالمباني. لذلك فإن تقييم الجودة في هذا السياق ينبغي أن يجمع بين رأي ضيوف الرحمن، وتقييم مقدمي الخدمة، والملاحظة الميدانية المباشرة.

١-٣.٧-٣ أبعاد جودة السكن في مواسم الذروة

١,٧,١ ١-٣-٣ الموقع وسهولة الوصول

يشمل هذا البعد قرب السكن من الحرم المكي، وسهولة الوصول إلى وسائل النقل، ووضوح اللوحات الإرشادية، وتنظيم الحركة حول المبنى. ويعد هذا البعد من أكثر الجوانب تأثيراً في تجربة ضيوف الرحمن، خاصة مع كثافة الحركة خلال الصلوات وأوقات الإفطار.

١,٧,٢ ٢-٣-٣ المبنى والبنية التحتية

يرتبط هذا البعد بكفاءة المصاعد والسلالم، واستمرارية الكهرباء والمياه، وكفاءة التهوية والتكييف، وحالة دورات المياه، ومدى ملائمة المبنى لذوي الاحتياجات الخاصة. وتظهر أهمية هذا البعد بوضوح عند ارتفاع الإشغال، حيث تصبح قدرة البنية التحتية على الاستيعاب عاملاً حاسماً في جودة التجربة.

١,٧,٣ ٣-٣-٣ السلامة والأمان

يشمل هذا البعد توافر مخارج الطوارئ، وجاهزية أنظمة الإطفاء، وكاميرات المراقبة، ولوحات الإخلاء، والشعور العام بالأمان. وتكتسب السلامة أهمية مضاعفة في منشآت الإسكان الموسمية بسبب الكثافة البشرية وتعدد جنسيات النزلاء واختلاف مستويات الوعي بالإجراءات.

١,٧,٤ ٤-٣-٣ الراحة وتجربة السكن

يتعلق هذا البعد بنظافة الغرف والمرافق العامة، وراحة الأسرة والأثاث، والهدوء داخل الغرف، وكفاية المساحة، وجودة الإضاءة الداخلية. وتؤثر هذه العناصر مباشرة في إدراك النزيل لجودة السكن، خصوصاً بعد أداء المناسك أو التنقل لمسافات طويلة.

١,٧,٥ ٣-٣-٥ جودة الخدمات والتشغيل

يرتبط هذا البعد بسرعة إجراءات الدخول والخروج، واستجابة العاملين، وتوفر الإنترنت، وجودة الطعام، وإدارة الحشود داخل المبنى. ويعد التشغيل الفعال عنصراً جوهرياً في مواسم الذروة، لأن ارتفاع الكثافة قد يحول بعض الخدمات العادية إلى نقاط ضغط تؤثر في رضا النزلاء.

١-٨-٣ الدراسات السابقة

١,٨,١ ٣-٤-١ دراسة إسكان المعتمرين في شهر رمضان ١٤١١هـ – الحربي، ١٩٩١

تناولت هذه الدراسة واقع إسكان المعتمرين في شهر رمضان، وخلصت إلى أن عدداً كبيراً من المعتمرين يعتمدون في البحث عن السكن على المعرفة الشخصية، وهو ما قد يؤدي إلى اختيار السكن تحت ضغط الإرهاق وطول البحث. كما أوضحت أن الشقق المفروشة، خصوصاً القريبة من الحرم الشريف، تحظى بطلب مرتفع، نظراً لقدوم كثير من المعتمرين في مجموعات عائلية أو جماعية تفضل السكن المشترك في وحدة مستقلة.

وأشارت الدراسة إلى وجود ملاحظات تتعلق برداءة الأثاث، وسوء التصميم المعماري، وضعف مستوى الخدمة في بعض المباني التي تضم عدداً كبيراً من الوحدات السكنية. وأوصت بإنشاء لجنة من الجهات الحكومية ذات العلاقة للإشراف على مساكن المعتمرين، ومراقبة النظافة والسلامة، ووضع دليل يوضح مواقع الوحدات السكنية وأنواعها وقيم إيجاراتها، مع التأكيد على صيانة الوحدات القائمة ومراعاة تفضيلات المعتمرين في المشاريع الجديدة.

١,٨,٢ ٣-٤-٢ دراسة استطلاعية حول تأجير المساكن للحجاج وتطور تطبيقات ضوابط إسكان الحجاج – أونال، ١٩٩٤

ركزت هذه الدراسة على الجوانب التنظيمية المرتبطة بتأجير المساكن للحجاج، وناقشت الحاجة إلى تبسيط الإجراءات المتعلقة بالحصول على التصاريح، مع مراعاة أن كثيراً من العمائر في مكة المكرمة والمدينة المنورة لم تُنشأ في الأصل بوصفها مساكن مخصصة للحجاج. كما طرحت الدراسة مقترحات تتعلق بإعفاء العمائر الجديدة من تجديد التصريح لفترة محددة بعد حصولها

على التصريح الأول، وإتاحة المجال للمنافسة في استئجار المساكن بما يسهم في تحسين مستوى الخدمات وخفض الأسعار.

كما أكدت الدراسة أهمية وجود عقوبات نظامية للمخالفين لضوابط الإسكان، ودعت إلى قدر من المرونة في تقدير المساحة اللازمة لكل حاج، مع مراعاة الفروق الاقتصادية والاجتماعية والجسمانية بين الحجاج. وتبرز أهمية هذه الدراسة في ربط جودة الإسكان بالجوانب التنظيمية والرقابية والتنافسية.

١,٨,٣ ٣-٤-٣ دراسة عن إسكان الحجاج في مكة المكرمة - مكي

أشارت هذه الدراسة إلى أهمية توزيع إسكان الحجاج بما يخفف الضغط على المنطقة المركزية، وأوصت بإمكانية توجيه بعض الحجاج للسكن خارج المنطقة المركزية للحصول على خدمات أفضل وتقليل الضغط العمراني والتشغيلي على المناطق الأقرب للحرم. وتفيد هذه الدراسة في إبراز العلاقة بين موقع السكن، والطاقة الاستيعابية للمنطقة المركزية، وجودة الخدمات المقدمة للحجاج.

١,٨,٤ ٤-٤-٣ دراسة تحليلية للأثار المستقبلية للمشروعات التطويرية الكبرى بالمنطقة المركزية بمكة المكرمة - إدريس، ٢٠٠٤

تناولت هذه الدراسة أثر المشروعات التطويرية الكبرى في المنطقة المركزية بمكة المكرمة، وأكدت ضرورة وجود مخطط عمراني شامل يراعي ظروف المنطقة واحتياجات مستخدميها، مع تطبيق مرحلي مدروس. كما أوصت بإعادة تقييم المشروعات الكبرى قبل تنفيذها، ومراعاة تأثيراتها المستقبلية على الحركة والخدمات والبيئة العمرانية.

وتبرز صلة هذه الدراسة بموضوع جودة مساكن ضيوف الرحمن من خلال تأكيدها أن جودة السكن لا تنفصل عن التخطيط العمراني المحيط، وأن تحسين تجربة النزول يتطلب معالجة متكاملة تشمل المسجد الحرام، والساحات، والطرق، والممرات، والمنطقة المركزية عموماً.

١,٨,٥ ٣-٤-٥ دراسة إسكان الحجاج في مكة المكرمة: دراسة عمرانية اقتصادية – الألفي، ٢٠١٤

ركزت هذه الدراسة على الأبعاد العمرانية والاقتصادية لإسكان الحجاج في مكة المكرمة. ومن أبرز توصياتها عدم السماح لأي منشأة بمزاولة النشاط دون التراخيص المطلوبة، وزيادة الرقابة على المنشآت للتأكد من الالتزام باشتراطات السلامة والنظافة ومستوى التصنيف، وتحديد مدة صلاحية للتراخيص بما يضمن استمرار المتابعة.

كما أوصت الدراسة بفرض جزاءات على المخالفات، وتوعية المستثمرين بالمواصفات والاشتراطات، ووضع معايير لتوظيف العاملين بالفنادق والوحدات السكنية المفروشة، وتفعيل التواصل بين المستثمرين والجهات ذات العلاقة من خلال الندوات والدورات والنشرات الإرشادية. وتؤكد هذه الدراسة أن جودة السكن ترتبط بالتنظيم، والرقابة، والتصنيف، والتأهيل البشري، وعدالة توزيع فرص التأجير.

١,٨,٦ ٣-٤-٦ دراسة المعايير التصميمية لواجهات مباني إسكان الحجاج والمعتمرين في مكة المكرمة – إدريس وآخرون، ٢٠١٨

تناولت هذه الدراسة الجوانب التصميمية والأمنية والبيئية لواجهات مباني إسكان الحجاج والمعتمرين، وأوصت بإخضاع التصاميم المقترحة لتقييم مخاطر قبل البناء، وإلزام الملاك بتقديم عينات من مواد الواجهات والحصول على شهادات أمان ضد الاشتعال. كما أكدت ضرورة الالتزام باشتراطات الأمن والسلامة، وتقييم المباني القائمة ذات الواجهات الزجاجية أو الألمنيوم وفق متطلبات الدفاع المدني.

ومن الناحية التصميمية، أبرزت الدراسة أهمية الحفاظ على الهوية العمرانية لمكة المكرمة، واستخدام مواد بناء صديقة للبيئة وعالية الجودة، وضبط نسب الزجاج في الواجهات وفق اتجاهات التعرض للشمس، وتجنب الطابع المعماري المستورد غير الملائم للمكان، واستخدام ألوان طبيعية فاتحة ومواد تقلل انعكاس الحرارة. وتفيد هذه الدراسة في دعم محور السلامة، والراحة الحرارية، والهوية العمرانية ضمن تقييم جودة مساكن ضيوف الرحمن.

١-٩-٣ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

توضح الدراسات السابقة أن جودة مساكن الحجاج والمعتمرين تتأثر بمجموعة واسعة من العوامل المتداخلة، تشمل التنظيم والرقابة، والموقع، والمساحة، والنظافة، والسلامة، والتصميم، وكفاءة التشغيل، والبيئة العمرانية المحيطة. كما تكشف هذه الدراسات أن التحديات ليست جديدة، لكنها تتغير في طبيعتها وشدها تبعاً لتطور أعداد ضيوف الرحمن، وتغير أنماط الإقامة، وارتفاع التوقعات المتعلقة بجودة الخدمة.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الأدبيات في بناء إطار تقييمي شامل لا يقتصر على رأي النزيل فقط، بل يدمج بين البيانات الكمية من الاستبانات، والبيانات النوعية من مقدمي الخدمة، والملاحظات الميدانية المباشرة. كما تضيف الدراسة الحالية بعداً تطبيقياً معاصراً من خلال قياس جودة المساكن في موسم رمضان، وتحليل الفروق بين فئات الفنادق، ورصد أثر الكثافة التشغيلية على عناصر مثل المصاعد، والمساحات، والإنترنت، وإجراءات الدخول.

١-١٠-٣ الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إسكان الحجاج والمعتمرين من جوانب تنظيمية أو عمرانية أو تصميمية، إلا أن كثيراً منها ركز على جانب محدد، مثل التصاريح، أو التخطيط العمراني، أو واجهات المباني، أو المساحة، دون تقديم تقييم ميداني متكامل يجمع بين رضا ضيوف الرحمن، ووجهة نظر مقدمي الخدمة، والملاحظة المباشرة في موسم ذروة فعلي.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية في تقديم قراءة وصفية تقييمية لجودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة خلال موسم رمضان، بالاعتماد على أكثر من مصدر للبيانات، وبما يسمح بتحديد نقاط القوة والفجوات التشغيلية والعمرانية التي تؤثر في تجربة ضيوف الرحمن.

١-١١. ٧-٣ قائمة الدراسات السابقة الواردة في هذا القسم

- الحربي (1991). دراسة إسكان المعتمرين في شهر رمضان 1411هـ.
- أونال (1994). دراسة استطلاعية حول تأجير المساكن للحجاج وتطور تطبيقات ضوابط إسكان الحجاج.
- مكي (د.ت.). مكة المكرمة – دراسة عن إسكان الحجاج.
- إدريس (2004). دراسة تحليلية للأثار المستقبلية للمشروعات التطويرية الكبرى بالمنطقة المركزية بمكة المكرمة.
- الألفي (2014). إسكان الحجاج في مكة المكرمة: دراسة عمرانية اقتصادية.
- إدريس وآخرون (2018). دراسة المعايير التصميمية لواجهات مباني إسكان الحجاج والمعتمرين في مكة المكرمة.

4. النتائج

يمثل هذا الجزء المرحلة الأولى من تحليل بيانات دراسة قياس جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة، ويركز على تقديم عرض وصفي منظم للنتائج الأولية المستخلصة من مصدرين رئيسيين للبيانات. يتمثل المصدر الأول في البيانات الكمية الواردة من ضيوف الرحمن، والتي تعكس تقييمهم لجوانب الجودة في المساكن عبر المحاور والمعايير المختلفة. أما المصدر الثاني فيتمثل في البيانات النوعية الواردة من مقدمي الخدمة من خلال المقابلات والملاحظات النصية، بما يعكس أبرز الملاحظات التشغيلية والآراء المشتركة المرتبطة بالتطبيق وجودة الخدمة. وعليه، يشمل هذا الجزء نوعين متكاملين من التحليل. أولهما التحليل الكمي الوصفي لنتائج الاستبانات، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والتوزيعات التكرارية وترتيب المحاور والمعايير بحسب مستويات التقييم. وثانئها التحليل النوعي الأولي لبيانات المقابلات والملاحظات، من خلال رصد الكلمات الأكثر تكراراً، وتجميع الملاحظات المتشابهة، واستخلاص أبرز

الموضوعات والآراء المشتركة من وجهة نظر مقدمي الخدمة. ويأتي هذا الجزء بوصفه عرضاً أولياً للنتائج، تمهيداً لاستكمال بقية مراحل التقرير بصورة أكثر تكاملاً في الأجزاء اللاحقة.

١٢-١. ١-٤ المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول

يشتمل هذا المحور على 4 معايير. $N = 906$

١، ١٢، ١-١ قرب السكن من الحرم المكي

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ١. الإحصاء الوصفي لمعيار قرب السكن من الحرم المكي.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
١-١ قرب السكن من الحرم المكي	4.755	0.542	5	905

ب التوزيع التكراري:

جدول ٢. التوزيع التكراري لمعيار قرب السكن من الحرم المكي.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %
ممتاز	5	727	80.2%
جيد	4	139	15.3%
مقبول	3	34	3.8%

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %
ضعيف	2	5	0.6%
لا أعلم	—	1	0.1%

٢، ١، ١، ٢- سهولة الوصول إلى وسائل النقل

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٣. الإحصاء الوصفي لمعيار سهولة الوصول إلى وسائل النقل.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-١ سهولة الوصول إلى وسائل النقل	4.595	0.75	5	902

ب التوزيع التكراري:

جدول ٤. التوزيع التكراري لمعيار سهولة الوصول إلى وسائل النقل.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	655	72.3%

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
جيد	4	156	17.2%
مقبول	3	64	7.1%
ضعيف	2	27	3%
لا أعلم	—	4	0.4%

٣، ١، ١، ٣- وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٥. الإحصاء الوصفي لمعيار وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٣-١ وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن	4.558	0.713	5	881

ب التوزيع التكراري:

جدول ٦. التوزيع التكراري لمعيار وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	599	66.1%
جيد	4	183	20.2%
مقبول	3	91	10%
ضعيف	2	8	0.9%
لا أعلم	—	25	2.8%

٤، ١٢، ١، ٤ تنظيم الحركة حول المبنى

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٧. الإحصاء الوصفي لمعيار تنظيم الحركة حول المبنى.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري SD	الوسيط	N
٤-١ تنظيم الحركة حول المبنى	4.598	0.689	5	905

ب التوزيع التكراري:

جدول ٨. التوزيع التكراري لمعيار تنظيم الحركة حول المبنى.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	631	69.6%
جيد	4	200	22.1%
مقبول	3	58	6.4%
ضعيف	2	16	1.8%
لا أعلم	—	1	0.1%

ملخص المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول الكلي

جدول ٩. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول.

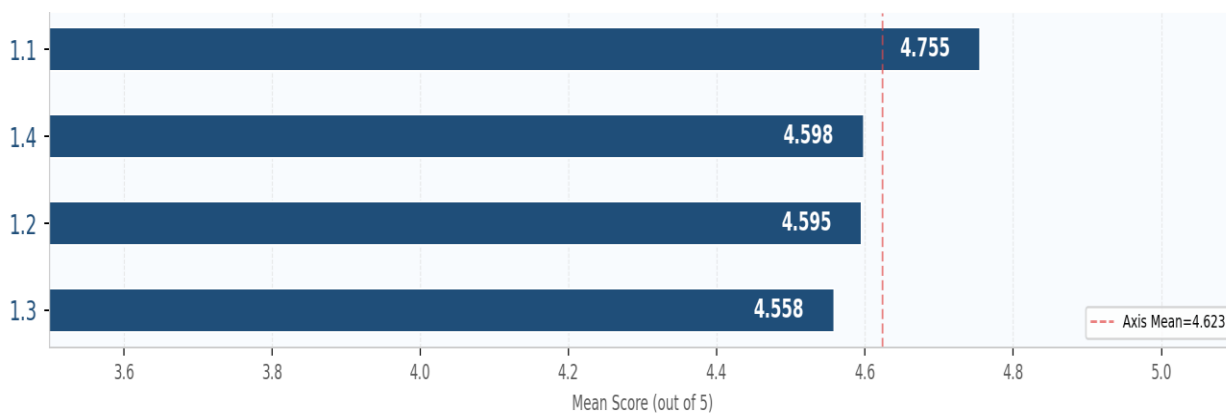
المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.623	0.539	5	906

ترتيب معايير المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول تنازلياً

جدول ١٠. الإحصاء الوصفي لمعيار.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري
1	قرب السكن من الحرم المكي	4.755	0.542
2	تنظيم الحركة حول المبنى	4.598	0.689
3	سهولة الوصول إلى وسائل النقل	4.595	0.75
4	وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن	4.558	0.713

التمثيل البياني لمعايير المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول



شكل ٢. متوسطات معايير المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول مرتبةً تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ١١. دليل رموز الشكل ٢.

1.1	قرب السكن من الحرم المكي
1.2	سهولة الوصول إلى وسائل النقل
1.3	وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن
1.4	تنظيم الحركة حول المبنى

١,١٢,٥ القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية

يشير المتوسط العام لمحور الموقع وسهولة الوصول 4.623 إلى مستوى ممتاز وفقا لحدود تفسير المقياس. ويبرز قرب السكن من الحرم بوصفه نقطة القوة الرئيسة، بينما يمثل وضوح اللوحات الإرشادية أولوية تحسين نسبية داخل محور مرتفع الأداء. ولا تعد الفروق بين المتوسطات دليلا على فروق ذات دلالة إحصائية؛ بل تستخدم وصفا لترتيب الأولويات. وتتسق النتيجة مع الملاحظات الميدانية المتعلقة بالحاجة إلى لوحات متعددة اللغات وتحسين مسارات الوصول أثناء تغيرات الحركة والإغلاقات.

١٣-١. ٢-٤ المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية

يشتمل هذا المحور على 6 معايير. $N = 906$

١,١٣,١ ١-٢ كفاءة المصاعد والسلالم

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ١٢. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاءة المصاعد والسلالم.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
١-٢ كفاءة المصاعد والسلالم	4.389	0.81	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ١٣. التوزيع التكراري لمعيار كفاءة المصاعد والسلام.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	524	57.8%
جيد	4	227	25.1%
مقبول	3	138	15.2%
ضعيف	2	17	1.9%
لا أعلم	—	0	0%

٢، ١، ٢-٢ توفر الكهرباء دون انقطاع

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ١٤. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر الكهرباء دون انقطاع.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٢ توفر الكهرباء دون انقطاع	4.735	0.522	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ١٥. التوزيع التكراري لمعيار توفر الكهرباء دون انقطاع.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	699	77.2%
جيد	4	176	19.4%
مقبول	3	29	3.2%
ضعيف	2	2	0.2%
لا أعلم	—	0	0%

٣، ١، ٢، ٣ توفر المياه دون انقطاع

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ١٦. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر المياه دون انقطاع.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٣-٢ توفر المياه دون انقطاع	4.74	0.485	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ١٧. التوزيع التكراري لمعيار توفر المياه دون انقطاع.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	689	76%
جيد	4	198	21.9%
مقبول	3	19	2.1%
ضعيف	2	0	0%
لا أعلم	—	0	0%

٤, ١٣, ١, ٢-٤ كفاءة التهوية والتكييف

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ١٨. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاءة التهوية والتكييف.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٤ كفاءة التهوية والتكييف	4.611	0.678	5	904

ب التوزيع التكراري:

جدول ١٩. التوزيع التكراري لمعيار كفاءة التهيئة والتكيف.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	642	70.9%
جيد	4	182	20.1%
مقبول	3	70	7.7%
ضعيف	2	10	1.1%
لا أعلم	—	2	0.2%

٥،١٣،١-٢ هـ حالة دورات المياه

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٢٠. الإحصاء الوصفي لمعيار حالة دورات المياه.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٥ هـ حالة دورات المياه	4.48	0.856	5	905

ب التوزيع التكراري:

جدول ٢١. التوزيع التكراري لمعيار حالة دورات المياه.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	605	66.8%
جيد	4	176	19.4%
مقبول	3	77	8.5%
ضعيف	2	47	5.2%
لا أعلم	—	1	0.1%

٦، ١٣، ١، ٢-٦ الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٢٢. الإحصاء الوصفي لمعيار الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٦-٢ الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	4.477	0.85	5	703

ب التوزيع التكراري:

جدول ٢٣. التوزيع التكراري لمعيار الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	486	53.6%
جيد	4	81	8.9%
مقبول	3	121	13.4%
ضعيف	2	15	1.7%
لا أعلم	—	203	22.4%

ملخص المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية الكلي

جدول ٢٤. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية.

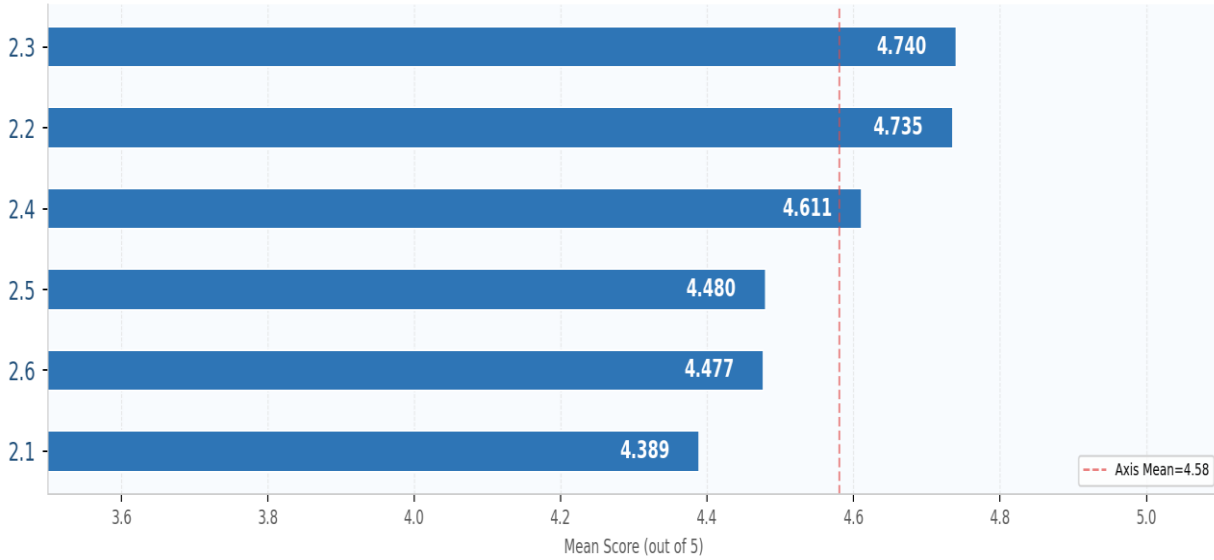
المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
المحور الثاني: المبنى والبنية التي تحتية	4.58	0.577	4.833	906

ترتيب معايير المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية تنازلياً

جدول ٢٥. الإحصاء الوصفي لمعيار.

الانحراف المعياري	المتوسط M	المعيار	الترتيب
0.485	4.74	توفر المياه دون انقطاع	1
0.522	4.735	توفر الكهرباء دون انقطاع	2
0.678	4.611	كفاءة التهوية والتكييف	3
0.856	4.48	حالة دورات المياه	4
0.85	4.477	الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	5
0.81	4.389	كفاءة المصاعد والسلالم	6

التمثيل البياني لمعايير المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية



شكل ٣. متوسطات معايير المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية مرتبةً تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ٢٦. دليل رموز الشكل ٣.

كفاءة المصاعد والسلالم	2.1
توفر الكهرباء دون انقطاع	2.2
توفر المياه دون انقطاع	2.3
كفاءة التهوية والتكييف	2.4
حالة دورات المياه	2.5
الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	2.6

١,١٣,٧ القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية

يشير متوسط محور المبنى والبنية التحتية 4.580 إلى مستوى ممتاز، مع تفوق استمرارية المياه والكهرباء. وفي المقابل، حصلت كفاءة المصاعد على أدنى متوسط داخل المحور 4.389، وهو تقييم جيد يمثل أولوية تحسين نسبية لا ضعفا عاما. وتتسق هذه النتيجة مع رصد التكديس أمام المصاعد خلال أوقات الصلاة في بعض الفنادق الأعلى تصنيفا، بما يرجح ارتباط التحدي بإدارة السعة في ذروة الطلب، من دون الجزم بسبب سببي محدد لم تختبره الدراسة.

١٤-١. ٣-٤ المحور الثالث: السلامة والأمان

يشتمل هذا المحور على 5 معايير. $N = 906$

١,١٤,١ ١-٣ توفر مخارج الطوارئ

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٢٧. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر مخارج الطوارئ.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
١-٣ توفر مخارج الطوارئ	4.596	0.716	5	868

ب التوزيع التكراري:

جدول ٢٨. التوزيع التكراري لمعيار توفر مخارج الطوارئ.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	625	69%
جيد	4	145	16%
مقبول	3	88	9.7%
ضعيف	2	10	1.1%
لا أعلم	—	38	4.2%

٢, ١, ٤, ٣-٢ جاهزية أنظمة الإطفاء

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٢٩. الإحصاء الوصفي لمعيار جاهزية أنظمة الإطفاء.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٣ جاهزية أنظمة الإطفاء	4.584	0.715	5	882

ب التوزيع التكراري:

جدول ٣٠. التوزيع التكراري لمعيار جاهزية أنظمة الإطفاء.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	625	69%
جيد	4	155	17.1%
مقبول	3	94	10.4%
ضعيف	2	8	0.9%
لا أعلم	—	24	2.6%

٣، ١، ١٤، ٣-٣ توفر كاميرات المراقبة

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٣١. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر كاميرات المراقبة.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٣-٣ توفر كاميرات المراقبة	4.598	0.724	5	876

ب التوزيع التكراري:

جدول ٣٢. التوزيع التكراري لمعيار توفر كاميرات المراقبة.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	641	70.8%
جيد	4	125	13.8%
مقبول	3	103	11.4%
ضعيف	2	7	0.8%
لا أعلم	—	30	3.3%

٤،١٤،١-٣-٤ توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٣٣. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٣-٤ توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء	4.541	0.768	5	875

ب التوزيع التكراري:

جدول ٣٤. التوزيع التكراري لمعيار توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	612	67.5%
جيد	4	134	14.8%
مقبول	3	119	13.1%
ضعيف	2	10	1.1%
لا أعلم	—	31	3.4%

٥,١٤,١-٣ مستوى الأمان

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٣٥. الإحصاء الوصفي لمعيار مستوى الأمان.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٥-٣ مستوى الأمان	4.753	0.513	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ٣٦. التوزيع التكراري لمعيار مستوى الأمان.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	717	79.1%
جيد	4	154	17%
مقبول	3	35	3.9%
ضعيف	2	0	0%
لا أعلم	—	0	0%

ملخص المحور الثالث: السلامة والأمان الكلي

جدول ٣٧. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الثالث: السلامة والأمان.

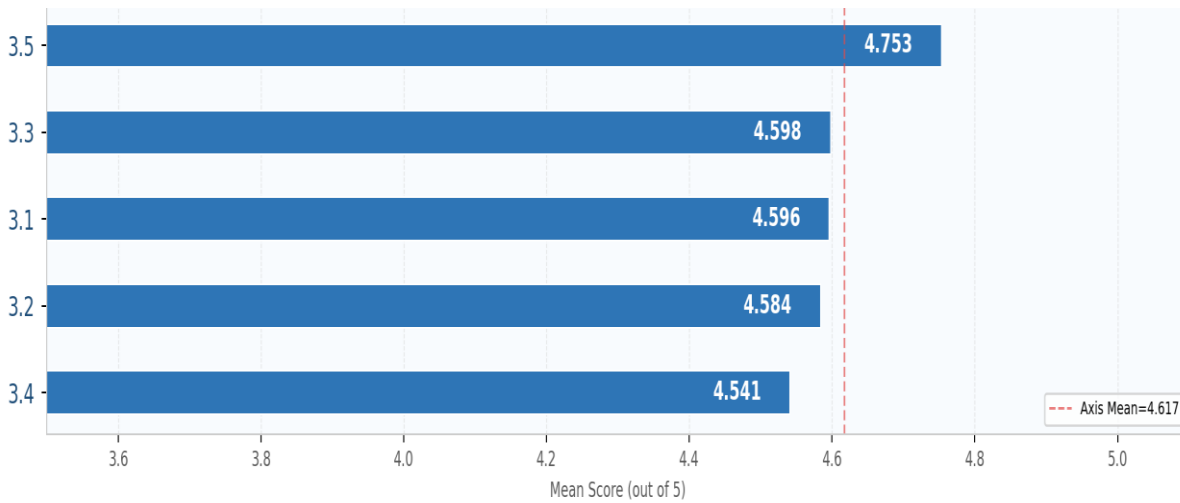
المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
المحور الثالث: السلامة والأمان	4.617	0.641	5	906

ترتيب معايير المحور الثالث: السلامة والأمان تنازلياً

جدول ٣٨. الإحصاء الوصفي لمعيار.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري
1	مستوى الأمان	4.753	0.513
2	توفر كاميرات المراقبة	4.598	0.724
3	توفر مخارج الطوارئ	4.596	0.716
4	جاهزية أنظمة الإطفاء	4.584	0.715
5	توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء	4.541	0.768

التمثيل البياني لمعايير المحور الثالث: السلامة والأمان



شكل ٤. متوسطات معايير المحور الثالث: السلامة والأمان مرتبةً تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ٣٩. دليل رموز الشكل ٤.

3.1	توفر مخارج الطوارئ
3.2	جاهزية أنظمة الإطفاء
3.3	توفر كاميرات المراقبة
3.4	توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء
3.5	مستوى الأمان

١,١٤,٦ القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية

حقق محور السلامة والأمان متوسطاً عاماً قدره 4.617، وهو مستوى ممتاز، وكان مستوى الأمان أعلى معايير المحور. ويظهر الانخفاض النسبي في تقييم لوحات الإخلاء مقارنة ببقية المعايير بوصفه مجالاً للتحسين الوقائي، خصوصاً مع تنوع لغات ضيوف الرحمن وكثافة الإشغال. ولا تسمح البيانات الحالية باستنتاج مستوى الامتثال الفني للأنظمة؛ إذ تعكس النتائج إدراك المستجيبين وتدعمه الملاحظات الميدانية في حدود نطاق الدراسة.

١٥-١. ٤-٤ المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن

يشتمل هذا المحور على 6 معايير. $N = 906$

١,١٥,١ ٤-١ نظافة الغرف

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٤٠. الإحصاء الوصفي لمعيار نظافة الغرف.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٤-١ نظافة الغرف	4.476	0.844	5	903

ب التوزيع التكراري:

جدول ٤١. التوزيع التكراري لمعيار نظافة الغرف.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	601	66.3%
جيد	4	169	18.7%
مقبول	3	95	10.5%
ضعيف	2	38	4.2%
لا أعلم	—	3	0.3%

٢, ١, ١٥, ٤-٢ نظافة المرافق العامة

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٤٢. الإحصاء الوصفي لمعيار نظافة المرافق العامة.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٤ نظافة المرافق العامة	4.517	0.835	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ٤٣. التوزيع التكراري لمعيار نظافة المرافق العامة.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	634	70%
جيد	4	142	15.7%
مقبول	3	94	10.4%
ضعيف	2	36	4%
لا أعلم	—	0	0%

٣,١٥,١ ٤-٣ راحة الأسرة والأثاث

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٤٤. الإحصاء الوصفي لمعيار راحة الأسرة والأثاث.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٣-٤ راحة الأسرة والأثاث	4.509	0.84	5	905

ب التوزيع التكراري:

جدول ٤٥. التوزيع التكراري لمعيار راحة الأسرة والأثاث.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	636	70.2%
جيد	4	125	13.8%
مقبول	3	113	12.5%
ضعيف	2	31	3.4%
لا أعلم	—	1	0.1%

٤, ١, ١٥, ٤-٤ الهدوء داخل الغرف

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٤٦. الإحصاء الوصفي لمعيار الهدوء داخل الغرف.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٤-٤ الهدوء داخل الغرف	4.53	0.752	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ٤٧. التوزيع التكراري لمعيار الهدوء داخل الغرف.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	609	67.2%
جيد	4	182	20.1%
مقبول	3	101	11.1%
ضعيف	2	14	1.5%
لا أعلم	—	0	0%

١,١٥,٥ ٤-٥ كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٤٨. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٤-٥ كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن	4.389	0.894	5	905

ب التوزيع التكراري:

جدول ٤٩. التوزيع التكراري لمعيار كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	565	62.4%
جيد	4	168	18.5%
مقبول	3	131	14.5%
ضعيف	2	41	4.5%
لا أعلم	—	1	0.1%

٦، ١٥، ١، ٤-٦ الإضاءة الداخلية

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٥٠. الإحصاء الوصفي لمعيار الإضاءة الداخلية.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٤-٦ الإضاءة الداخلية	4.634	0.672	5	906

ب التوزيع التكراري:

جدول ٥١. التوزيع التكراري لمعيار الإضاءة الداخلية.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	666	73.5%
جيد	4	155	17.1%
مقبول	3	78	8.6%
ضعيف	2	7	0.8%
لا أعلم	—	0	0%

ملخص المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن الكلي

جدول ٥٢. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن.

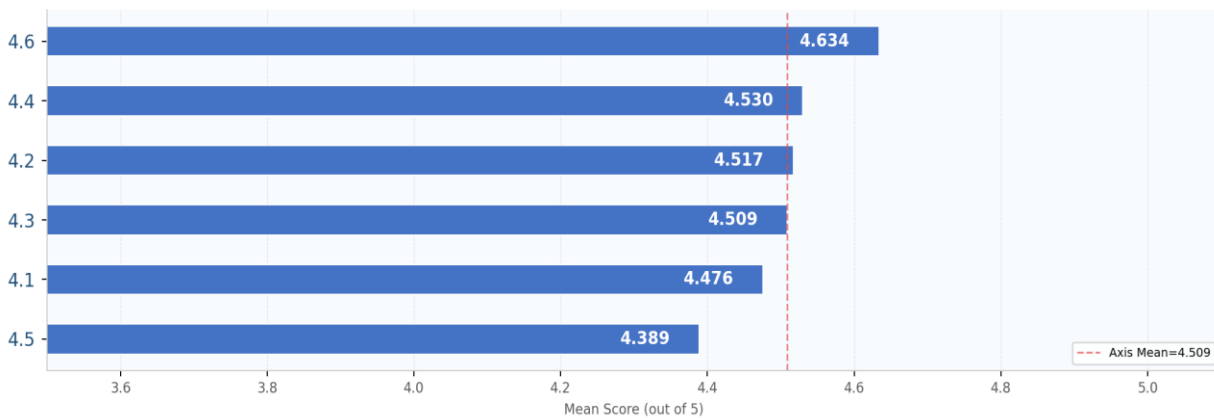
المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.509	0.717	4.833	906

ترتيب معايير المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن تنازلياً

جدول ٥٣. الإحصاء الوصفي لمعيار.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري
1	الإضاءة الداخلية	4.634	0.672
2	الهدوء داخل الغرف	4.53	0.752
3	نظافة المرافق العامة	4.517	0.835
4	راحة الأسرة والأثاث	4.509	0.84
5	نظافة الغرف	4.476	0.844
6	كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن	4.389	0.894

التمثيل البياني لمعايير المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن



شكل ٥. متوسطات معايير المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن مرتبةً تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ٥٤. دليل رموز الشكل ٥.

4.1	نظافة الغرف
4.2	نظافة المرافق العامة
4.3	راحة الأسرة والأثاث
4.4	الهدوء داخل الغرف
4.5	كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن
4.6	الإضاءة الداخلية

١,١٥,٧ القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية

بلغ متوسط محور الراحة وتجربة السكن 4.509، وهو مستوى ممتاز يقع عند الحد الأدنى لهذه الفئة. وسجلت كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن المتوسط الأقل 4.389 مع أعلى تشتت نسبي داخل المحور، ما يشير إلى تفاوت الخبرات بين المنشآت أو الغرف أكثر من كونه حكماً موحداً وتتسق النتيجة مع ملاحظات مقدمي الخدمة بشأن أثر الكثافة العددية وارتفاع الإهلاك، وتوجه التدخل نحو ضبط الإشغال والصيانة وتجهيز الغرف بحسب السعة الفعلية.

١٦-١. ٥-٤ المحور الخامس: جودة الخدمات

يشتمل هذا المحور على 4 معايير. $N = 901$

١,١٦,١ ١-٥ سرعة إجراءات الدخول والخروج

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٥٥. الإحصاء الوصفي لمعيار سرعة إجراءات الدخول والخروج.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
١-٥ سرعة إجراءات الدخول والخروج	4.378	0.822	5	883

ب التوزيع التكراري:

جدول ٥٦. التوزيع التكراري لمعيار سرعة إجراءات الدخول والخروج.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	508	56.1%
جيد	4	221	24.4%
مقبول	3	134	14.8%
ضعيف	2	20	2.2%
لا أعلم	—	23	2.5%

٢, ١, ٥-٢ توفر الإنترنت

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٥٧. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر الإنترنت.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٥ توفر الإنترنت	4.193	0.933	4	866

ب التوزيع التكراري:

جدول ٥٨. التوزيع التكراري لمعيار توفر الإنترنت.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	427	47.1%
جيد	4	228	25.2%
مقبول	3	162	17.9%
ضعيف	2	49	5.4%
لا أعلم	—	40	4.4%

٣,١٦,١ ٥-٣ جودة الطعام إن وجد

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٥٩. الإحصاء الوصفي لمعيار جودة الطعام إن وجد.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٥-٣ جودة الطعام إن وجد	4.55	0.781	5	654

ب التوزيع التكراري:

جدول ٦٠. التوزيع التكراري لمعيار جودة الطعام إن وجد.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	460	50.8%
جيد	4	112	12.4%
مقبول	3	64	7.1%
ضعيف	2	18	2%
لا أعلم	—	252	27.8%

٤,١٦,٤ ٥-٤ التعامل اللائق من العاملين

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٦١. الإحصاء الوصفي لمعيار التعامل اللائق من العاملين.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٤-٥ التعامل اللائق من العاملين	4.503	0.761	5	883

ب التوزيع التكراري:

جدول ٦٢. التوزيع التكراري لمعيار التعامل اللائق من العاملين.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	570	62.9%
جيد	4	206	22.7%
مقبول	3	88	9.7%
ضعيف	2	19	2.1%
لا أعلم	—	23	2.5%

ملخص المحور الخامس: جودة الخدمات الكلي

جدول ٦٣. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الخامس: جودة الخدمات.

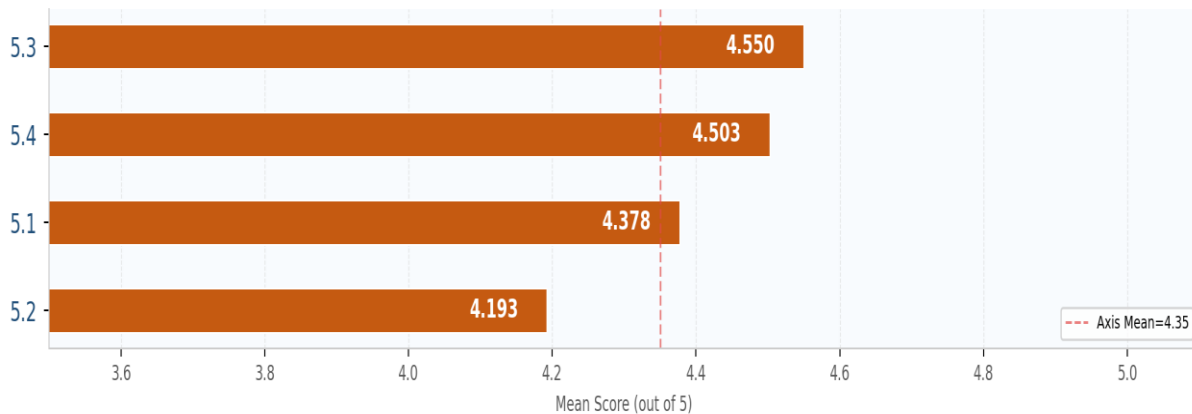
المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
المحور الخامس: جودة الخدمات	4.35	0.718	4.5	901

ترتيب معايير المحور الخامس: جودة الخدمات تنازلياً

جدول ٦٤. الإحصاء الوصفي لمعيار.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري
1	جودة الطعام إن وجد	4.55	0.781
2	التعامل اللائق من العاملين	4.503	0.761
3	سرعة إجراءات الدخول والخروج	4.378	0.822
4	توفر الإنترنت	4.193	0.933

التمثيل البياني لمعايير المحور الخامس: جودة الخدمات



شكل ٦. متوسطات معايير المحور الخامس: جودة الخدمات مرتبة تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ٦٥. دليل رموز الشكل ٦.

5.1	سرعة إجراءات الدخول والخروج
5.2	توفر الإنترنت
5.3	جودة الطعام إن وجد
5.4	التعامل اللائق من العاملين

١,١٦,٥ القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية

بلغ متوسط جودة الخدمات 4.350، وهو مستوى جيد وأدنى متوسط بين المحاور الستة. ويعد توفر الإنترنت 4.193 أدنى المؤشرات على مستوى الدراسة، لكنه يظل ضمن المستوى الجيد وفقاً للمقياس؛ ومن ثم يمثل فجوة نسبية وأولوية تحسين، لا دليلاً على تدن عام للخدمة. كما تشير سرعة إجراءات الدخول والخروج 4.378 إلى أهمية إدارة الوصول في فترات الذروة، بما يتسق مع الملاحظة الميدانية عن عدم تطابق أوقات وصول الرحلات مع مواعيد تسجيل الدخول.

سادساً: المحور السادس: التنظيم والإدارة

يشتمل هذا المحور على 3 معايير. $N = 895$

١،١٦،٦ ١-٦ وضوح التعليمات للنزلاء

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٦٦. الإحصاء الوصفي لمعيار وضوح التعليمات للنزلاء.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
١-٦ وضوح التعليمات للنزلاء	4.518	0.729	5	881

ب التوزيع التكراري:

جدول ٦٧. التوزيع التكراري لمعيار وضوح التعليمات للنزلاء.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي
ممتاز	5	574	63.4%
جيد	4	195	21.5%
مقبول	3	106	11.7%
ضعيف	2	6	0.7%
لا أعلم	—	25	2.8%

٢-٦ ١,١٦,٧ تنظيم التسكين والتوزيع

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٦٨. الإحصاء الوصفي لمعيار تنظيم التسكين والتوزيع.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٢-٦ تنظيم التسكين والتوزيع	4.498	0.756	5	891

ب التوزيع التكراري:

جدول ٦٩. التوزيع التكراري لمعيار تنظيم التسكين والتوزيع.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة الكلية	من
ممتاز	5	569	62.8%	
جيد	4	215	23.7%	
مقبول	3	89	9.8%	
ضعيف	2	18	2%	
لا أعلم	—	15	1.7%	

١٦,٨, ١-٣ إدارة الشكاوى والملاحظات

أ الإحصاء الوصفي:

جدول ٧٠. الإحصاء الوصفي لمعيار إدارة الشكاوى والملاحظات.

المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
٣-٦ إدارة الشكاوى والملاحظات	4.46	0.779	5	861

ب التوزيع التكراري:

جدول ٧١. التوزيع التكراري لمعيار إدارة الشكاوى والملاحظات.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة الكلي	من
ممتاز	5	531	58.6%	
جيد	4	214	23.6%	
مقبول	3	97	10.7%	
ضعيف	2	19	2.1%	
لا أعلم	—	45	5%	

ملخص المحور السادس: التنظيم والإدارة الكلي

جدول ٧٢. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور السادس: التنظيم والإدارة.

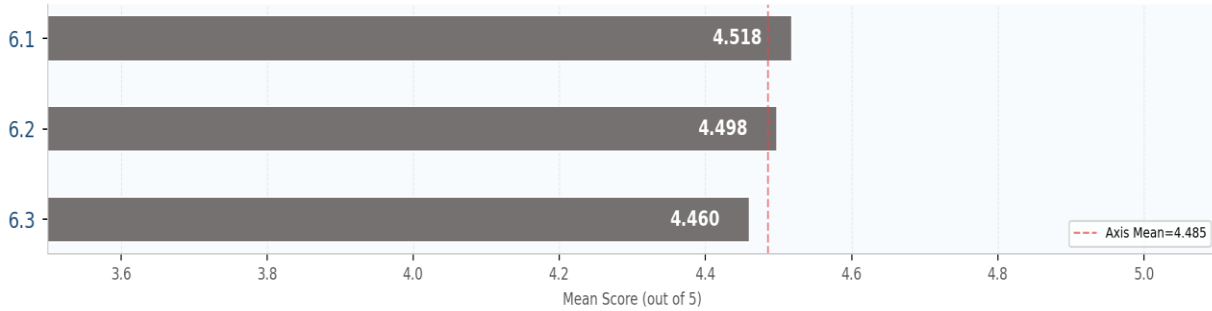
المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري	الوسيط	N
المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.485	0.711	5	895

ترتيب معايير المحور السادس: التنظيم والإدارة تنازلياً

جدول ٧٣. الإحصاء الوصفي لمعيار.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف المعياري
1	وضوح التعليمات لضيوف الرحمن	4.518	0.729
2	تنظيم والتوزيع	4.498	0.756
3	إدارة الشكاوى والملاحظات	4.46	0.779

التمثيل البياني لمعايير المحور السادس: التنظيم والإدارة



شكل ٧. متوسطات معايير المحور السادس: التنظيم والإدارة مرتبةً تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ٧٤. دليل رموز الشكل ٧.

6.1	وضوح التعليمات للنزلاء
6.2	تنظيم التسكين والتوزيع
6.3	إدارة الشكاوى والملاحظات

١,١٦,٩ القراءة التحليلية والدلالة التشغيلية

بلغ متوسط محور التنظيم والإدارة 4.485، وهو مستوى جيد وقريب من حد الممتاز، مع تقارب متوسطات معايير الثلاثة. وتشير هذه النتيجة إلى أداء متوازن نسبياً، بينما تبقى إدارة الشكاوى والملاحظات أولوية التحسين الأولى داخل المحور. وتتمثل الدلالة التشغيلية في توحيد قنوات استقبال الشكاوى، وتحديد زمن استجابة مستهدف، وتحليل أسباب الشكاوى المتكررة خلال الموسم.

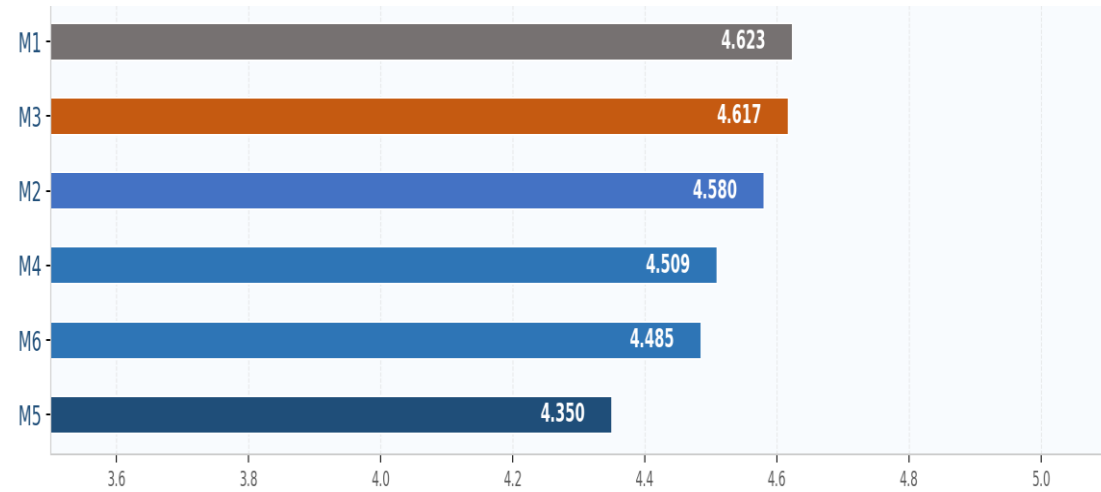
ثانياً: التحليل المقارن بين المحاور الستة

يعرض الجدول التالي مقارنة متوسطات المحاور الستة مرتبة تنازلياً.

جدول ٧٥. الإحصاء الوصفي لمعيار المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول.

المحور	المتوسط M	الانحراف المعياري SD	الوسيط	N
المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.623	0.539	5	906
المحور الثالث: السلامة والأمان	4.617	0.641	5	906
المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.58	0.577	4.833	906
المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.509	0.717	4.833	906
المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.485	0.711	5	895
المحور الخامس: جودة الخدمات	4.35	0.718	4.5	901

التمثيل البياني المقارن بين المحاور



شكل ٨. مقارنة متوسطات المحاور الستة مرتبة تنازلياً.

دليل رموز الشكل:

جدول ٧٦. دليل رموز الشكل ٨.

المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	M1
المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	M2
المحور الثالث: السلامة والأمان	M3
المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	M4
المحور الخامس: جودة الخدمات	M5
المحور السادس: التنظيم والإدارة	M6

تحليل المقابلات

وصف عينة الدراسة Sample Profile .

يعرض هذا القسم الخصائص العامة لعينة الدراسة كما وردت في البيانات المقدمة، مع التركيز على حجم الاستجابات، ومتوسط الخبرة المهنية، وعدد الخلايا النصية التي خضعت للتحليل النوعي. جدول ٧٧. يعرض هذا القسم الخصائص العامة لعينة الدراسة كما وردت في البيانات المقدمة، مع التركيز على حجم الاستجابات، ومتوسط الخبرة المهنية، وعدد الخلايا النصية التي خضعت للتحليل النوعي.

إجمالي الاستجابات	51 مشاركاً
متوسط الخبرة المهنية	10 سنوات
إجمالي الخلايا النصية المحللة	306 خلية نتج عنها 48 ملاحظة نوعية فعلية

جدول ٧٨. توزيع المنشآت حسب التصنيف الرسمي.

تصنيف الفندق	التكرار	النسبة المئوية %
3 نجوم	12	23.5%
نجمة واحدة	10	19.6%
نجمتين	10	19.6%
5 نجوم فاخر	8	15.7%
4 نجوم	7	13.7%
5 نجوم	4	7.9%

جدول ٧٩. توزيع المشاركين حسب الفئة الوظيفية.

الفئة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية %
موظف استقبال	13	25.5%
مدير مناوب	4	7.8%
نائب مدير	3	5.9%
إدارة عليا مدير عام، مقيم، موارد بشرية	8	15.7%
وظائف إدارية وفنية أخرى	23	45.1%

2. إحصائيات مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

تم الاعتماد على مقياس الدرجات من 5 وفقاً للتقرير الوصفي المرفق، ويبين هذا القسم المتوسطات الحسابية العامة لمحاور القياس، إضافة إلى توزيع الاستجابات عبر مستويات التقييم المختلفة.

جدول ٨٠. المتوسطات الحسابية العامة للمحاور.

المحور القياسي	المتوسط الحسابي من 5
تحسين جودة الخدمات للحجاج والمعتمرين	4.88
قابلية المعايير للتطبيق الميداني	4.76

4.76	تعزيز ممارسات الاستدامة والبيئة
4.75	رفع جاهزية الفندق خلال المواسم
4.70	تقليل الحوادث أو الأعطال أو الشكاوى

جدول ٨١. تكرار الاستجابات لكل مستوى تقييم.

المؤشر	ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف
قابلية التطبيق	42	8	1	0
تحسين الجودة	47	3	1	0
رفع الجاهزية	45	2	4	0
تقليل الحوادث/الشكاوى	42	6	3	0
تعزيز الاستدامة	43	7	0	1

3. التحليل الإحصائي المقارن Cross-Tabulation

يبين التحليل المقارن الفروق النسبية في بعض المؤشرات وفقاً لتصنيف الفندق، وكذلك بحسب المستوى الوظيفي للمستجيبين، بما يسمح بقراءة أدق لأنماط التقييم داخل العينة.

جدول ٨٢. متوسط تقييم "تقليل الحوادث والشكاوى" حسب التصنيف من ٤.

متوسط التقييم الرقمي	تصنيف الفندق
4.00	5 نجوم فاخر
3.90	نجمة واحدة
3.83	3 نجوم
3.14	4 نجوم

جدول ٨٣. تباين التقييمات حسب المستوى الوظيفي من ٤.

المؤشر	فئة الإدارة والإشراف	موظفو الأمامية	الخطوط
قابلية التطبيق	3.73	3.88	
تحسين جودة الخدمات	3.96	3.84	
تعزيز الاستدامة	3.85	3.76	

4. نتائج التحليل النوعي تكرار الكلمات والموضوعات

يُظهر التحليل النوعي أبرز الكلمات الدالة والموضوعات التشغيلية المتكررة في المقترحات والملاحظات النصية، بما يبرز الجوانب العملية التي تكررت في إجابات المشاركين.

جدول ٨٤. الكلمات الدالة الأكثر وروداً في المقترحات.

الكلمة الدالة	تكرار الورد
مواقف	8
تدريب	6
للموظفين	6
ضبابية / وضوح	4
الطاقة / عداد / مكيفات	4

جدول ٨٥. القضايا التشغيلية المتكررة وصف النمط.

الموضوع المشترك	طبيعة التكرار في النصوص
المواقف	مطالبة بتوفير مواقف عامة أو خاصة للموظفين وضيوف الرحمن.
التدريب	دعوات لرفع الكفاءة المهنية والإدارية للكادر البشري.
الاشتراطات	ملاحظات حول "ضبابية" بعض المعايير واختلاف تفسيرها.
الإهلاك	إشارات إلى تأثير كثافة استخدام ضيوف الرحمن على استدامة المعايير.

التحليل الوصفي للنوعي للملاحظات الميدانية

إلى جانب البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات، أسفرت الملاحظات الميدانية لجامعي البيانات والمقابلات المفتوحة مع ضيوف الرحمن عن مجموعة من المدخلات الوصفية التي تعكس طبيعة التجربة السكنية والبيئة التشغيلية المحيطة بفنادق المنطقة المركزية خلال موسم رمضان، ويمكن وصفها في المحاور الآتية:

أولاً: السياق التشغيلي العام والطلب السياحي

- **معدلات الإشغال والطلب:** أظهرت الملاحظات الميدانية وصول نسب الإشغال في فنادق المنطقة المركزية إلى 100% وتحديداً في العشر الأواخر من رمضان. وتركزت تفضيلات الغالبية العظمى من ضيوف الرحمن على الإقامة في المنطقة المركزية لضمان القرب من الحرم المكي.
- **تأثير تنوع التأشيرات والإطلالة:** لوحظ أن تنوع التأشيرات السياحية والشخصية أسهم بشكل مباشر في رفع حجم الإقبال. كما وُصف عنصر "الإطلالة على الحرم" كعامل حاسم في تحديد مستويات الطلب وتبرير التباين في أسعار الإقامة.

ثانياً: التحديات الوصفية للبيئة المحيطة والبنية التحتية

رصدت الملاحظات الميدانية ضغطاً واضحاً على البنية التحتية المحيطة بمقار السكن بسبب الكثافة البشرية العالية، وتلخصت أبرز المشاهدات الوصفية في:

- **التنظيم والمرافق العامة:** لوحظ قصور في اللوحات الإرشادية متعددة اللغات، وغياب لمواقف السيارات المخصصة للموظفين، بالإضافة إلى عدم توفر نقاط كافية لمياه الشرب في الطرق المؤدية للفنادق.
- **حركة المشاة والمصلين:** أظهرت المشاهدات وجود تحديات في إدارة الحشود خارج الفنادق، شملت تداخل صفوف الرجال والنساء أوقات الصلوات، وعدم تهيئة بعض الأرصفة والمنظر العام لاستيعاب المصلين.

ثالثاً: الوصف الميداني لواقع الخدمات الفندقية بحسب التصنيف

عكست الملاحظات تبايناً في طبيعة التحديات والميزات بناءً على فئة تصنيف الفندق، وذلك على النحو التالي:

- **فنادق فئة نجمة ونجمتين:** تركزت أغلب الملاحظات الوصفية في هذه الفئة حول جودة المرافق وإجراءات الدخول. شملت المشاهدات: قدم الأثاث وتدني مستوى النظافة ظهور روائح في الفرش، ضيق مساحات دورات المياه، ضعف شبكة الإنترنت، ومحدودية خدمات الطعام. كما برزت تحديات تشغيلية ولوجستية تمثلت في طول فترات الانتظار في الاستقبال بسبب الفجوة بين موعد الوصول وموعد التسكين، بطء وضعف كفاءة المصاعد، صعوبة وصول وسائل النقل لمقار السكن بسبب إغلاق الطرق مثل الدائري الأول، بالإضافة إلى غياب غرف مخصصة للمدخنين، وبعض الملاحظات حول ضعف مصداقية بعض الموظفين.

• فنادق فئة 3 و 4 نجوم:

اتسم الوصف الميداني لهذه الفئة بالإيجابية بشكل عام، حيث لوحظت انسيابية في حركة الدخول والخروج، ومستوى عالٍ من التعاون بين الموظفين والمُعتمَرين. كما رُصد التزام واضح بتطبيق المعايير المحددة، وتقديم مبادرات إضافية كتقديم الهدايا للنزلاء، والاهتمام الملحوظ بخدمة الفئات الخاصة وذوي الإعاقة.

• فنادق فئة 5 نجوم فاخرة:

عكس الوصف الميداني لعينة شملت 100 نزِيل في 5 فنادق فاخرة مستوى عاماً من الرضا المرتفع، مع رصد ملاحظات محددة ترتبط بأوقات الذروة وتوقعات ضيوف الرحمن مقابل السعر. شملت هذه الملاحظات: الازدحام في مناطق بوفيه الإفطار، بطء المصاعد خلال أوقات الصلوات، وبطء إجراءات تسجيل الدخول. كما وردت إشارات متفرقة وبسيطة حول سرعة استجابة خدمة الغرف، وتذبذب جودة الإنترنت، وبعض الملاحظات الدقيقة حول مستوى نظافة الغرف التي لا تتوافق مع التكلفة المالية العالية للإقامة من وجهة نظر بعض ضيوف الرحمن.

١٧-١. المناقشة التكميلية وحدود الاستنتاج

تظهر المقارنة الوصفية أن نقاط القوة تتركز في الموقع والسلامة واستمرارية الخدمات الأساسية، في حين تتركز أولويات التحسين في الإنترنت وإجراءات الدخول والخروج والمصاعد وكفاية المساحة. ويتفق هذا النمط نوعياً مع الأدبيات المعروضة في الإطار النظري التي تنظر إلى جودة السكن بوصفها تجربة تجمع الموقع والمبنى والسلامة والراحة والخدمات؛ إلا أن اختلاف الأدوات والفترات الزمنية يمنع إجراء مقارنة رقمية مباشرة بين المتوسطات. كما أن تصميم الدراسة وصفي تقييبي، لذلك لا تفسر العلاقات باعتبارها سببية، ولا تعد الفروق الحسابية دالة إحصائية ما لم تخضع لاختبارات استدلالية مستقلة.

5. لوحة المؤشرات

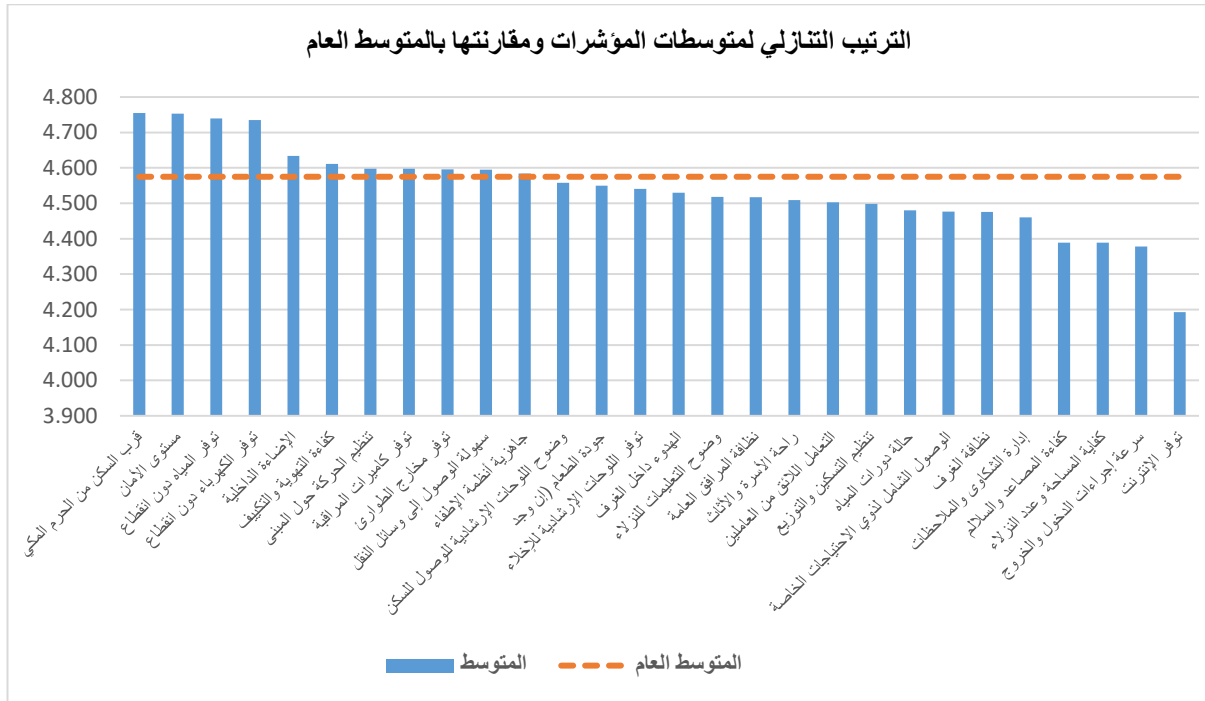
دراسة جودة مساكن الحجاج والمُعتمَرين – المنطقة المركزية رمضان 1447هـ

1. بطاقة تعريف الدراسة

جدول ٨٦.١. بطاقة تعريف الدراسة.

البيان	القيمة
عينة ضيوف الرحمن	906 مستجيب
عينة مقدمي الخدمة	51 مسؤول ومقدم خدمة
نسبة الإشغال المرصودة	100% خلال العشر الأواخر
منهجية القياس	كمي + نوعي

2 صوت ضيف الرحمن



شكل ٩. صوت ضيف الرحمن.

2. صوت ضيف الرحمن - أولويات التحسين

جدول ٨٧. ترتيب المعايير حسب المتوسط الحسابي.

الترتيب	المعيار	متوسط التقييم	الملاحظة
1	كفاءة شبكة الإنترنت	٥ / ٤,١٩	أقل مؤشر أداء
2	سرعة إجراءات الدخول والخروج	٥ / ٤,٣٨	يبطئ إجراءات الاستقبال في الذروة
3	كفاية مساحة الغرف	٥ / ٤,٣٩	محدودية المساحات
4	كفاءة المصاعد والسلالم	٥ / ٤,٣٩	ضغط أوقات الذروة

3. صوت مقدمي الخدمة

جدول ٨٨. صوت مقدمي الخدمة.

المحور	الوصف
الأثر الإيجابي	مرونة معايير وزارة السياحة ساهمت في رفع الجاهزية
التحدي الرئيسي	ارتفاع معدل الإهلاك للأثاث والمرافق
الأثر المالي	ضغط كبير على ميزانيات الصيانة

4. التحديات حسب التصنيف

جدول ٨٩.٤. التحديات حسب التصنيف.

التصنيف	التحدي الرئيسي	الوصف
5 نجوم	إدارة الحشود	بطء المصاعد وازدحام البوفيه
1-2 نجمة	اللوجستيات والجودة	تقديم الأثاث وصعوبة الوصول

5 التحديات الحضرية

جدول ٩٠.٥. التحديات الحضرية.

نوع التحدي	الوصف
الوصول	إغلاق الطرق يعيق الوصول
الخدمات	نقص نقاط مياه الشرب
التنظيم	تداخل صفوف الصلاة
النقل	غياب مواقف الموظفين

6. النتيجة الجوهرية

جدول ٦.٩١. النتيجة الجوهرية.

البعد	الاستنتاج
المفهوم	الجودة تجربة متكاملة
العناصر	الوصول – المصاعد – المرافق
التحدي	ضعف التكامل
التوجه	تكامل الجهات

6. الخلاصة

تُشير النتائج مجتمعة إلى أن جودة "المسكن" في المنطقة المركزية لم تعد تقتصر على حدود الغرفة الفندقية، بل هي تجربة متكاملة تبدأ من سهولة الوصول عبر الطرق المحيطة، وتمر بكفاءة المرافق الأساسية المصاعد أوقات الذروة، وتنتهي بمستوى الخدمات الفندقية. إن تحسين هذه التجربة يتطلب حلولاً تكاملية تتجاوز مشغلي الفنادق لتشمل مخططي التنمية الحضرية والجهات المنظمة لإدارة الحشود.

7. التوصيات الاستراتيجية لمتخذي القرار

تُبنى هذه التوصيات على النتائج الكمية (٩٠.٦ من ضيوف الرحمن) والنوعية (٥١ مسؤولاً ومقدم خدمة عبر ٥١ منشأة) والملاحظات الميدانية التي تناولتها هذه الدراسة خلال موسم رمضان، مرتبة بحسب الجهة المعنية.

١-١٨. ١. وزارة السياحة – تنظيم القطاع الفندقى

- التوصية: معالجة ضبابية بعض الاشتراطات عبر دليل تشغيلى موحد الصياغة، مع برنامج حوافز صيانة للمنشآت الأكثر تأثراً بارتفاع معدل إهلاك الأثاث والمرافق نتيجة الكثافة.

١-١٩. ٢. وزارة الحج والعمرة / الجهات المنظمة – التنسيق التشغيلى

- التوصية: تنسيق مؤسسى أوسع بين الجهات المشرفة على النقل والإسكان والتنظيم الدينى خلال العشر الأواخر، حيث تصل نسبة الإشغال إلى ١٠٠٪، لمعالجة ضعف التكامل بين الوصول والمصاعد والمرافق.

١-٢٠. ٣. أمانة العاصمة المقدسة ومخطوط التنمية الحضرية

- التوصية: توفير مواقف مخصصة للموظفين وضيوف الرحمن (المطلب الأكثر تكراراً في مقترحات المشاركين)، وزيادة نقاط مياه الشرب، ومعالجة إغلاق الطرق المعيق للوصول، إلى جانب إعادة تنظيم الأرصفة والممرات لفصل حركة المصلين ومنع تداخل صفوف الرجال والنساء أثناء أوقات الصلاة.

٢١-١. ٤. مشغلو المنشآت الفندقية

- التوصية: إعطاء الأولوية لأضعف معايير الأداء: كفاءة شبكة الإنترنت (٥/٤, ١٩)، وسرعة إجراءات الدخول والخروج (٥/٤, ٣٨)، وكفاءة المصاعد وكفاية مساحة الغرف (٥/٤, ٣٩)، مع تنفيذ برنامج تدريب لرفع الكفاءة المهنية للكادر، ومعالجة تحديات كل فئة تصنيف على حدة: تحديث الأثاث والنظافة في فئتي ١-٢ نجمة، وإدارة ازدحام البوفيه وبطء المصاعد في فئة ٥ نجوم وقت الذروة.

٢٢-١. ٥. إدارة الطلب الموسمي

- التوصية: الاستفادة من تنوع التأشيرات السياحية والشخصية كعامل رافع للإقبال، عبر خطط سعة استيعابية مرنة للعشر الأواخر تحديداً، حيث تتركز الذروة الفعلية للإشغال والضغط على المرافق.

موسم الحج 1447 هـ

1. الملخص التنفيذي

تمهيد

يُقدم هذا الملخص التنفيذي النتائج الأولية لدراسة قياس جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة خلال موسم الحج 1447هـ. اعتمدت الدراسة على منهجية التثليث (Triangulation) لضمان دقة وواقعية النتائج، حيث شملت تحليل استبانات ضيوف الرحمن (764 استجابة)، ومقابلات مع مقدمي الخدمة (55 استجابة)، بالإضافة إلى رصد الملاحظات الميدانية لجامعي البيانات. وقد سُجلت نسب إشغال بلغت 100% خلال موسم الحج، مما وضع منظومة الإسكان والبيئة المحيطة تحت اختبار تشغيلي حقيقي.

1. أبرز نتائج المحاور الكمية – تقييم الحجاج

- أظهر الحجاج مستوى مرتفعاً جداً من الرضا عن جودة المساكن، مع تركز التحديات في جوانب تقنية ومكانية محددة:
- نقاط القوة: حقق معيار مستوى الأمان أعلى تقييم بمتوسط 4.941، يليه توفر المياه (4.925)، وتوفر كاميرات المراقبة (4.925)، مما يعكس الاهتمام الاستثنائي بالسلامة والبنية التحتية الأساسية في موسم الحج.
- الفجوات التشغيلية: سجّل معيار توفر الإنترنت أدنى متوسط (4.520)، يليه كفاية مساحة الغرفة (4.564)، وجودة الطعام (4.612). وأكدت تعليقات الحجاج أن ضيق الغرف وتذبذب الإنترنت يمثلان أبرز معوقات تجربة السكن.
- التصنيف الفندقية: تباين لافيت بحسب تصنيف الفندق أظهر أن فئة "نجمتان" هي الأضعف أداءً بشكل شبه ثابت عبر المحاور الستة (خصوصاً محوري الراحة والخدمات، بمتوسطات 4.511 و 4.498)، بينما تنافس فئة النجمة الواحدة فئة 5 نجوم فاخر في مستوى الرضا العام — نمط معاكس للتوقع الشائع (انظر الجدول الجديد في نهاية قسم النتائج الكمية).

2. أبرز نتائج التحليل النوعي – مقدمو الخدمة

- أكدت الأغلبية العظمى مرونة وقابلية تطبيق معايير وزارة السياحة ومساهمتها في رفع الجاهزية خلال موسم الحج (متوسط 4.764).
- أبرز مقدمو الخدمة تحديات تتعلق بتعدد الجهات المصدرة للتصاريح وغياب منصة تسجيل موحدة، إذ اضطر بعض الفنادق إلى تسجيل أكثر من 3000 حاج يدوياً.
- أشارت الفنادق الأقل تصنيفاً إلى ارتفاع معدل الإهلاك للمرافق والأثاث نتيجة الكثافة العددية، مما يرفع تكاليف الصيانة الدورية.
- رصدت المقابلات أيضاً غياب إنذار مسبق قبل تطبيق المخالفات (خصوصاً من الجهات البلدية)، وتأخر صرف المستحقات المالية للفنادق بما يؤثر على السيولة التشغيلية ورواتب الموظفين.

3. أبرز نتائج الملاحظات الميدانية

- فنادق 1-2 نجمة: تمركزت التحديات في قِدم الأثاث وصعوبة الوصول اللوجستي بسبب إغلاق الطرق خلال موسم الحج.
- فنادق 5 نجوم: اتجهت التحديات نحو إدارة الحشود وتكدس المصاعد أوقات الصلوات وازدحام البوفيه.
- الفجوة الزمنية للتسكين: رُصدت إشكالية عدم توافق مواعيد وصول الحملات مع مواعيد تسجيل الدخول الفندقي.

2. خطة الدراسة

٢-١ مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود التنظيمية الكبيرة والتزام فنادق المنطقة المركزية بمعايير وزارة السياحة، إلا أن موسم الحج يفرض تحديات استثنائية تكشف عن فجوات حقيقية في تجربة ضيوف الرحمن. لا تقتصر هذه الفجوات على جودة المرافق الداخلية فحسب، بل تمتد لتشمل البيئة العمرانية المحيطة، وتعدد الجهات الرقابية وتشعب التصاريح، والكفاءة التشغيلية في أوقات الذروة.

٢-٢ أهداف الدراسة

- قياس مستوى جودة مساكن الحجاج والمُعتمرين في المنطقة المركزية من وجهة نظر ضيوف الرحمن.
- تقييم أثر موسم الحج على الكفاءة التشغيلية للفنادق (إجراءات الدخول، المصاعد، خدمات الطعام).
- رصد التحديات المرتبطة بالبيئة العمرانية والبنية التحتية المحيطة بالمساكن.
- تحليل الفروق في جودة الخدمات بناءً على فئة تصنيف الفندق.
- تقييم فاعلية المنظومة التنظيمية والرقابية لإسكان الحجاج.

٢-٣ أسئلة الدراسة

- ما مستوى رضا الحجاج والمُعتمرين عن جودة المساكن في المنطقة المركزية؟
- ما أبرز التحديات التشغيلية للفنادق بمختلف تصنيفاتها خلال موسم الحج؟
- إلى أي مدى تؤثر البيئة العمرانية المحيطة على جودة التجربة السكنية؟
- ما مدى كفاءة المنظومة التنظيمية في دعم إسكان الحجاج؟

٢-٤ منهجية الدراسة

- مجتمع الدراسة: مساكن الحجاج والمُعتمرين الواقعة في المنطقة المركزية بمكة المكرمة.
- عينة الدراسة: عينات من فئات مختلفة من مساكن الحجاج في المنطقة المركزية.

- أدوات جمع البيانات: استبانة للتزلاء، مقابلات مع مشغلي الفنادق، الملاحظات الميدانية.
- أساليب التحليل: الإحصاء الوصفي (M, SD ، الوسيط، التوزيعات التكرارية)، والتحليل النوعي، مع استبعاد إجابات "لا أعلم" من حساب المتوسطات الرقمية لجميع المعايير على مقياس من ١ إلى ٥ (ممتاز=٥، جيد=٤، مقبول=٣، ضعيف=٢).

- حدود الدراسة: المنطقة المركزية بمكة المكرمة، موسم الحج 1447هـ

3. الإطار النظري والدراسات السابقة

١-٣ تمهيد

يمثل إسكان الحجاج والمعتمرين أحد المكونات الرئيسة في منظومة تجربة ضيوف الرحمن، إذ لا يقتصر دوره على توفير مكان للإقامة فحسب، بل يمتد ليشمل جودة البيئة السكنية، وسهولة الوصول، وكفاءة الخدمات، والسلامة، والراحة، والقدرة التشغيلية على التعامل مع مواسم الذروة. وتكتسب مساكن المنطقة المركزية أهمية خاصة بسبب قربها من المسجد الحرام وارتفاع الكثافة البشرية خلال موسم الحج.

٢-٣ مفهوم جودة مساكن ضيوف الرحمن

يمكن النظر إلى جودة مساكن ضيوف الرحمن باعتبارها مستوى التوافق بين احتياجات التزليل ومتطلبات الإقامة الآمنة والمريحة، وبين ما توفره المنشأة السكنية من مرافق وخدمات. ولا تنحصر الجودة في مستوى الغرفة أو الأثاث، بل تشمل عناصر متعددة منها: قرب السكن من الحرم، كفاءة المصاعد، توافر المياه والكهرباء، النظافة، السلامة، وضوح الإرشاد، وسرعة إجراءات الدخول والخروج.

٣-٣ أبعاد جودة السكن في مواسم الذروة

١-٣-٣ الموقع وسهولة الوصول

يشمل قرب السكن من الحرم المكي، سهولة الوصول لوسائل النقل، وضوح اللوحات الإرشادية، وسهولة الحركة حول المبنى.

٢-٣-٣ المبنى والبنية التحتية

يرتبط بكفاءة المصاعد والسلالم، استمرارية الكهرباء والمياه، كفاءة التهوية والتكييف، حالة دورات المياه، وملاءمة المبنى لذوي الاحتياجات الخاصة.

٣-٣-٣ السلامة والأمان

يشمل توافر مخارج الطوارئ، جاهزية أنظمة الإطفاء، كاميرات المراقبة، لوحات الإخلاء، والشعور العام بالأمان.

٤-٣-٣ الراحة وتجربة السكن

يتعلق بنظافة الغرف والمرافق، راحة الأسرة والأثاث، الهدوء داخل الغرف، كفاية المساحة، وجودة الإضاءة.

٥-٣-٣ جودة الخدمات والتشغيل

يرتبط بسرعة إجراءات الدخول والخروج، استجابة العاملين، توفر الإنترنت، جودة الطعام، وإدارة الحشود.

٦-٣-٣ المنظومة التنظيمية والرقابية

يشمل وضوح المعايير التنظيمية، تبسيط إجراءات التصاريح، مستوى التنسيق بين الجهات، وتوفير منصة رقمية موحدة لتسجيل الحجاج.

٤-٣ الدراسات السابقة

١-٤-٣ الحربي (1991) – إسكان المعتمرين في رمضان 1411هـ

تناولت واقع إسكان المعتمرين في رمضان وخلصت إلى أن كثيرًا من المعتمرين يعتمدون على المعرفة الشخصية في البحث عن السكن. وأوصت بإنشاء لجنة للإشراف على مساكن المعتمرين ومراقبة النظافة والسلامة.

٢-٤-٣ أونال (1994) – تأجير المساكن للحجاج وضوابط الإسكان

ركزت على الجوانب التنظيمية لتأجير المساكن ودعت إلى تبسيط إجراءات التصاريح، وفرض عقوبات للمخالفين، ومرونة في تقدير المساحة اللازمة لكل حاج.

٣-٤-٣ مكي (د.ت.) – إسكان الحجاج في مكة المكرمة

أشارت إلى أهمية توزيع إسكان الحجاج لتخفيف الضغط على المنطقة المركزية، وأوصت بإمكانية توجيه بعض الحجاج للسكن خارجها للحصول على خدمات أفضل.

٤-٤-٣ إدريس (2004) – الآثار المستقبلية للمشروعات التطويرية

أكدت ضرورة مخطط عمراني شامل يراعي ظروف المنطقة واحتياجات مستخدميها، وأن جودة السكن لا تنفصل عن التخطيط العمراني المحيط.

٥-٤-٣ الألفي (2014) – إسكان الحجاج: دراسة عمرانية اقتصادية

ركزت على الأبعاد العمرانية والاقتصادية لإسكان الحجاج، وأوصت بزيادة الرقابة على المنشآت وفرض جزاءات على المخالفات ووضع معايير لتوظيف العاملين.

٦-٤-٣ إدريس وآخرون (2018) – المعايير التصميمية لواجهات مباني الإسكان

تناولت الجوانب التصميمية والأمنية والبيئية، وأوصت بإخضاع التصاميم لتقييم مخاطر قبل البناء، والالتزام باشتراطات الأمن والسلامة، واستخدام مواد صديقة للبيئة.

٥-٣ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

توضح الدراسات السابقة أن جودة مساكن الحجاج تتأثر بعوامل متداخلة تشمل التنظيم والرقابة، والموقع، والمساحة، والنظافة، والسلامة، والتصميم، وكفاءة التشغيل، والبيئة العمرانية. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الأدبيات في بناء إطار تقييمي شامل يدمج البيانات الكمية والنوعية والملاحظات الميدانية، مضيئةً بعداً تنظيمياً معاصراً يتعلق بتعدد الجهات الرقابية وإشكاليات المنصات الرقمية.

٦-٣ الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إسكان الحجاج، إلا أن كثيراً منها ركز على جانب محدد دون تقديم تقييم ميداني متكامل. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية في تقديم قراءة وصفية شاملة لجودة مساكن الحجاج خلال موسم الحج 1447هـ، بالاعتماد على أكثر من مصدر للبيانات.

4. النتائج

يعرض هذا الجزء الوصفي المنظم للنتائج المستخلصة من استبانات ضيوف الرحمن (764 مستجيباً) ومقابلات مقدمي الخدمة (55 مشاركاً). يشمل عرض المتوسطات الحسابية والتوزيعات التكرارية وترتيب المعايير بحسب مستويات التقييم، مع الأشكال البيانية المصاحبة.

٤-أ المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول

يشتمل هذا المحور على 4 معايير. $N = 764$

١-١ موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 1. الإحصاء الوصفي لمعيار موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
١-١ موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم	4.862	0.453	5	763

ب. التوزيع التكراري:

جدول 2. التوزيع التكراري لمعيار موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	688	90.1%	764
جيد	4	48	6.3%	764
مقبول	3	24	3.1%	764
ضعيف	2	3	0.4%	764
لا أعلم	—	1	0.1%	764

٢-١ سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 3. الإحصاء الوصفي لمعيار سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٢-١ سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن	4.828	0.514	5	761

ب. التوزيع التكراري:

جدول 4. التوزيع التكراري لمعيار سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	668	87.4%	764
جيد	4	63	8.2%	764
مقبول	3	22	2.9%	764
ضعيف	2	8	1.0%	764
لا أعلم	—	3	0.4%	764

٣-١ وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 5. الإحصاء الوصفي لمعيار وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٣-١ وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن	4.809	0.529	5	752

ب. التوزيع التكراري:

جدول 6. التوزيع التكراري لمعيار وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	647	84.7%	764
جيد	4	74	9.7%	764
مقبول	3	23	3.0%	764
ضعيف	2	8	1.0%	764
لا أعلم	—	12	1.6%	764

٤-١ سهولة الحركة حول المبنى

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 7. الإحصاء الوصفي لمعيار سهولة الحركة حول المبنى.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٤-١ سهولة الحركة حول المبنى	4.896	0.388	5	763

ب. التوزيع التكراري:

جدول 8. التوزيع التكراري لمعيار سهولة الحركة حول المبنى.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	701	91.8%	764
جيد	4	50	6.5%	764
مقبول	3	7	0.9%	764
ضعيف	2	5	0.7%	764
لا أعلم	—	1	0.1%	764

ملخص المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول الكلي

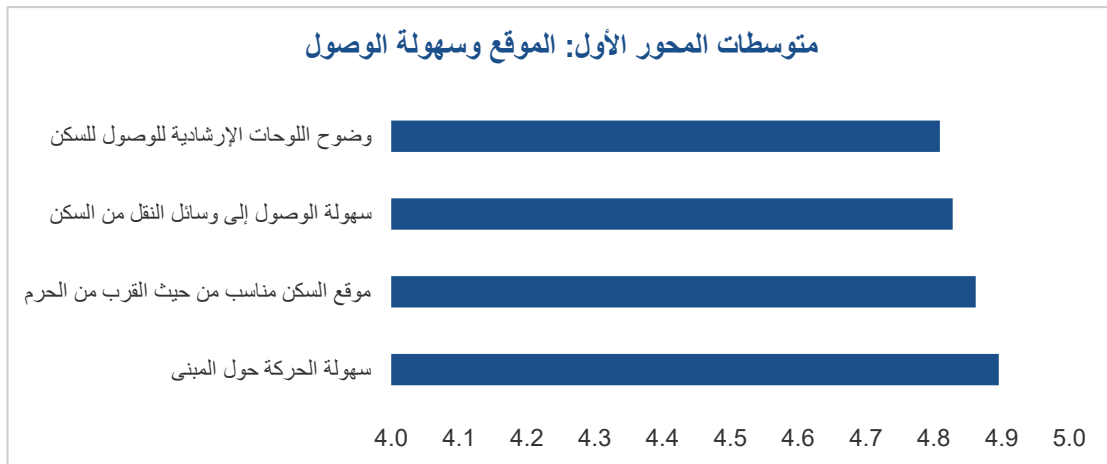
جدول 9. الإحصاء الوصفي للمحور الأول: الموقع وسهولة الوصول.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.849	0.475	5	764

جدول 10. ترتيب معايير المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول تنازلياً.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف SD
1	سهولة الحركة حول المبنى	4.896	0.388
2	موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم	4.862	0.453
3	سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن	4.828	0.514
4	وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن	4.809	0.529

شكل 1. متوسطات معايير المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول مرتبةً تنازلياً.



٤-ب المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية

يشتمل هذا المحور على 6 معايير. N = 764

٢-١ كفاءة المصاعد والسلالم

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 11. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاءة المصاعد والسلالم.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
١-٢ كفاءة المصاعد والسلالم	4.806	0.604	5	761

ب. التوزيع التكراري:

جدول 12. التوزيع التكراري لمعيار كفاءة المصاعد والسلالم.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	673	88.1%	764
جيد	4	47	6.2%	764
مقبول	3	22	2.9%	764
ضعيف	2	19	2.5%	764
لا أعلم	—	3	0.4%	764

٢-٢ الكهراء مستقرة بشكل مستمر

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 13. الإحصاء الوصفي لمعيار الكهراء مستقرة بشكل مستمر.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٢-٢ الكهراء مستقرة بشكل مستمر	4.918	0.327	5	759

ب. التوزيع التكراري:

جدول 14. التوزيع التكراري لمعيار الكهراء مستقرة بشكل مستمر.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	707	92.5%	764
جيد	4	44	5.8%	764
مقبول	3	6	0.8%	764
ضعيف	2	2	0.3%	764
لا أعلم	—	5	0.7%	764

٣-٢ المياه متوفرة بشكل مستمر

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 15. الإحصاء الوصفي لمعيار المياه متوفرة بشكل مستمر.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٣-٢ المياه متوفرة بشكل مستمر	4.925	0.334	5	762

ب. التوزيع التكراري:

جدول 16. التوزيع التكراري لمعيار المياه متوفرة بشكل مستمر.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	717	93.8%	764
جيد	4	37	4.8%	764
مقبول	3	4	0.5%	764
ضعيف	2	4	0.5%	764
لا أعلم	—	2	0.3%	764

٤-٢ كفاءة التهوية والتكييف

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 17. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاءة التهوية والتكييف.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٤-٢ كفاءة التهوية والتكييف	4.860	0.447	5	762

ب. التوزيع التكراري:

جدول 18. التوزيع التكراري لمعيار كفاءة التهوية والتكييف.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	681	89.1%	764
جيد	4	59	7.7%	764
مقبول	3	18	2.4%	764
ضعيف	2	4	0.5%	764
لا أعلم	—	2	0.3%	764

٥-٢ جودة دورات المياه

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 19. الإحصاء الوصفي لمعيار جودة دورات المياه.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٥-٢ جودة دورات المياه	4.706	0.665	5	762

ب. التوزيع التكراري:

جدول 20. التوزيع التكراري لمعيار جودة دورات المياه.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	610	79.8%	764
جيد	4	97	12.7%	764
مقبول	3	38	5.0%	764
ضعيف	2	17	2.2%	764
لا أعلم	—	2	0.3%	764

٦-٢ الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 21. الإحصاء الوصفي لمعيار الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٦-٢ الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	4.825	0.517	5	720

ب. التوزيع التكراري:

جدول 22. التوزيع التكراري لمعيار الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	632	82.7%	764
جيد	4	56	7.3%	764
مقبول	3	26	3.4%	764
ضعيف	2	6	0.8%	764
لا أعلم	—	44	5.8%	764

ملخص المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية الكلي

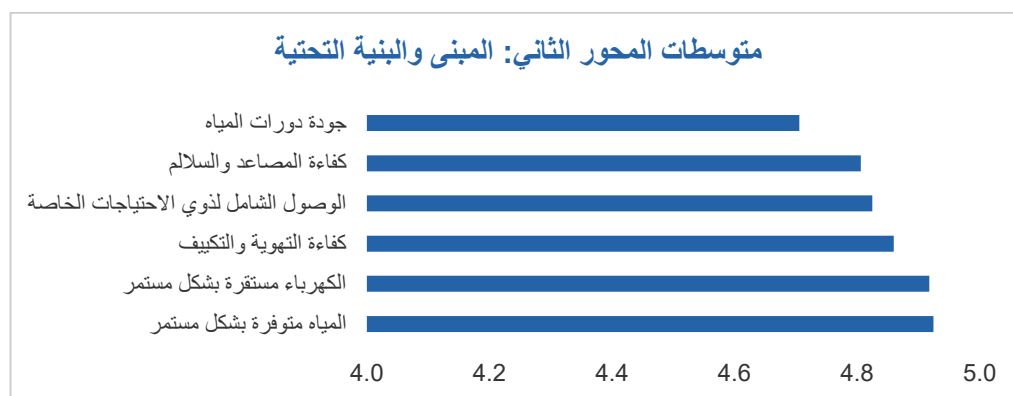
جدول 23. الإحصاء الوصفي للمحور الثاني: المبنى والبنية التحتية.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.840	0.504	5	764

جدول 24. ترتيب معايير المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية تنازلياً.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف SD
1	المياه متوفرة بشكل مستمر	4.925	0.334
2	الكهرباء مستقرة بشكل مستمر	4.918	0.327
3	كفاءة التهوية والتكييف	4.860	0.447
4	الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	4.825	0.517
5	كفاءة المصاعد والسلالم	4.806	0.604
6	جودة دورات المياه	4.706	0.665

شكل 2. متوسطات معايير المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية مرتبة تنازلياً.



٤-ت المحور الثالث: السلامة والأمان

يشتمل هذا المحور على 5 معايير. N = 764

١-٣ توفر مخارج الطوارئ

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 25. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر مخارج الطوارئ.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
١-٣ توفر مخارج الطوارئ	4.888	0.415	5	715

ب. التوزيع التكراري:

جدول 26. التوزيع التكراري لمعيار توفر مخارج الطوارئ.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	656	85.9%	764
جيد	4	43	5.6%	764
مقبول	3	11	1.4%	764
ضعيف	2	5	0.7%	764
لا أعلم	—	49	6.4%	764

٢-٣ جاهزية أنظمة الإطفاء

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 27. الإحصاء الوصفي لمعيار جاهزية أنظمة الإطفاء.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٢-٣ جاهزية أنظمة الإطفاء	4.905	0.357	5	718

ب. التوزيع التكراري:

جدول 28. التوزيع التكراري لمعيار جاهزية أنظمة الإطفاء.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	661	86.5%	764
جيد	4	50	6.5%	764
مقبول	3	3	0.4%	764
ضعيف	2	4	0.5%	764
لا أعلم	—	46	6.0%	764

٣-٣ توفر كاميرات المراقبة

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 29. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر كاميرات المراقبة.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٣-٣ توفر كاميرات المراقبة	4.925	0.321	5	718

ب. التوزيع التكراري:

جدول 30. التوزيع التكراري لمعيار توفر كاميرات المراقبة.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	674	88.2%	764
جيد	4	36	4.7%	764
مقبول	3	6	0.8%	764
ضعيف	2	2	0.3%	764
لا أعلم	—	46	6.0%	764

٤-٣ توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 31. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٤-٣ توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء	4.871	0.473	5	720

ب. التوزيع التكراري:

جدول 32. التوزيع التكراري لمعيار توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	658	86.1%	764
جيد	4	40	5.2%	764
مقبول	3	13	1.7%	764
ضعيف	2	9	1.2%	764
لا أعلم	—	44	5.8%	764

٥-٣ مستوى الأمان

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 33. الإحصاء الوصفي لمعيار مستوى الأمان.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٥-٣ مستوى الأمان	4.941	0.277	5	762

ب. التوزيع التكراري:

جدول 34. التوزيع التكراري لمعيار مستوى الأمان.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	724	94.8%	764
جيد	4	32	4.2%	764
مقبول	3	5	0.7%	764
ضعيف	2	1	0.1%	764
لا أعلم	—	2	0.3%	764

ملخص المحور الثالث: السلامة والأمان الكلي

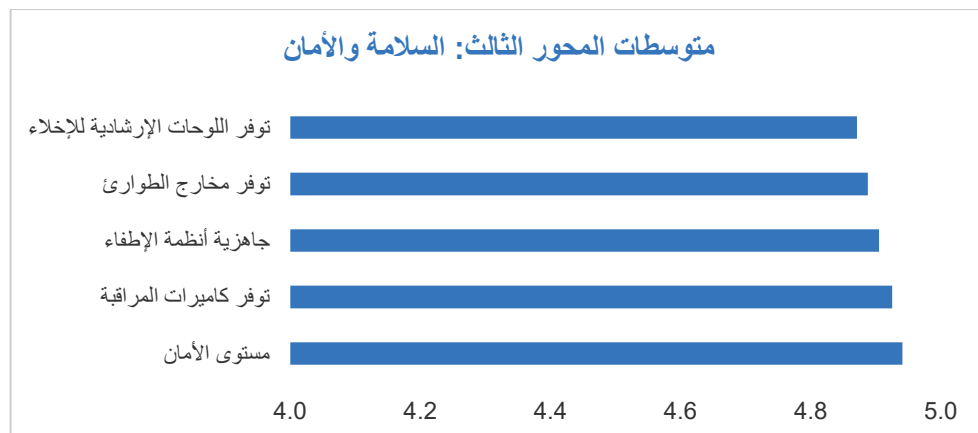
جدول 35. الإحصاء الوصفي للمحور الثالث: السلامة والأمان.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور الثالث: السلامة والأمان	4.906	0.375	5	764

جدول 36. ترتيب معايير المحور الثالث: السلامة والأمان تنازلياً.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف SD
1	مستوى الأمان	4.941	0.277
2	توفر كاميرات المراقبة	4.925	0.321
3	جاهزية أنظمة الإطفاء	4.905	0.357
4	توفر مخارج الطوارئ	4.888	0.415
5	توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء	4.871	0.473

شكل 3. متوسطات معايير المحور الثالث: السلامة والأمان مرتبة تنازلياً.



٤-ث المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن

يشتمل هذا المحور على 6 معايير. N = 764

١-٤ نظافة الغرف

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 37. الإحصاء الوصفي لمعيار نظافة الغرف.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
١-٤ نظافة الغرف	4.750	0.669	5	761

ب. التوزيع التكراري:

جدول 38. التوزيع التكراري لمعيار نظافة الغرف.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	648	84.8%	764
جيد	4	58	7.6%	764
مقبول	3	33	4.3%	764
ضعيف	2	22	2.9%	764
لا أعلم	—	3	0.4%	764

٢-٤ نظافة المرافق العامة

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 39. الإحصاء الوصفي لمعيار نظافة المرافق العامة.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٢-٤ نظافة المرافق العامة	4.760	0.645	5	762

ب. التوزيع التكراري:

جدول 40. التوزيع التكراري لمعيار نظافة المرافق العامة.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	646	84.6%	764
جيد	4	71	9.3%	764
مقبول	3	23	3.0%	764
ضعيف	2	22	2.9%	764
لا أعلم	—	2	0.3%	764

٣-٤ راحة الأسرة والأثاث

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 41. الإحصاء الوصفي لمعيار راحة الأسرة والأثاث.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٣-٤ راحة الأسرة والأثاث	4.723	0.693	5	761

ب. التوزيع التكراري:

جدول 42. التوزيع التكراري لمعيار راحة الأسرة والأثاث.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	632	82.7%	764
جيد	4	71	9.3%	764
مقبول	3	34	4.5%	764
ضعيف	2	24	3.1%	764
لا أعلم	—	3	0.4%	764

٤-٤ الهدوء داخل الغرف

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 43. الإحصاء الوصفي لمعيار الهدوء داخل الغرف.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٤-٤ الهدوء داخل الغرف	4.785	0.586	5	759

ب. التوزيع التكراري:

جدول 44. التوزيع التكراري لمعيار الهدوء داخل الغرف.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	650	85.1%	764
جيد	4	67	8.8%	764
مقبول	3	30	3.9%	764
ضعيف	2	12	1.6%	764
لا أعلم	—	5	0.7%	764

٥-٤ كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 45. الإحصاء الوصفي لمعيار كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٥-٤ كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج	4.564	0.855	5	760

ب. التوزيع التكراري:

جدول 46. التوزيع التكراري لمعيار كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	570	74.6%	764
جيد	4	92	12.0%	764
مقبول	3	55	7.2%	764
ضعيف	2	43	5.6%	764
لا أعلم	—	4	0.5%	764

٦-٤ جودة الإضاءة الداخلية

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 47. الإحصاء الوصفي لمعيار جودة الإضاءة الداخلية.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٦-٤ جودة الإضاءة الداخلية	4.834	0.458	5	761

ب. التوزيع التكراري:

جدول 48. التوزيع التكراري لمعيار جودة الإضاءة الداخلية.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	659	86.3%	764
جيد	4	81	10.6%	764
مقبول	3	18	2.4%	764
ضعيف	2	3	0.4%	764
لا أعلم	—	3	0.4%	764

ملخص المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن الكلي

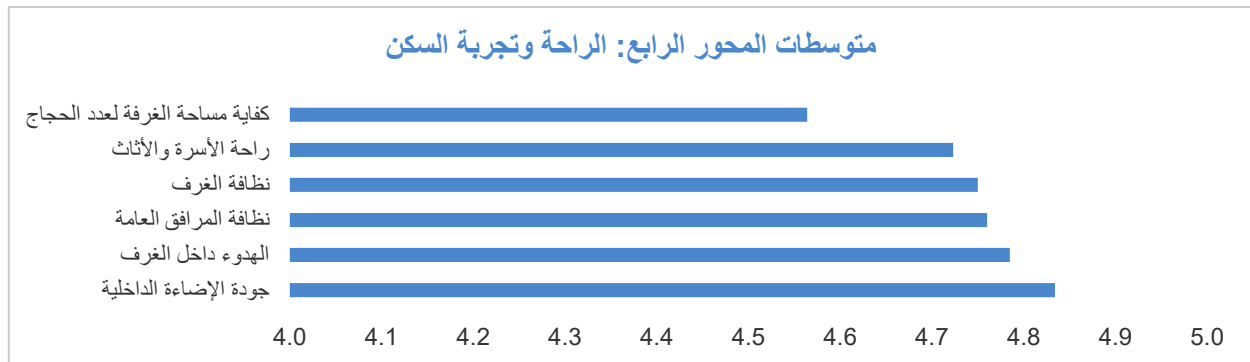
جدول 49. الإحصاء الوصفي للمحور الرابع: الراحة وتجربة السكن.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.736	0.667	5	764

جدول 50. ترتيب معايير المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن تنازلياً.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف SD
1	جودة الإضاءة الداخلية	4.834	0.458
2	الهدوء داخل الغرفة	4.785	0.586
3	نظافة المرافق العامة	4.760	0.645
4	نظافة الغرفة	4.750	0.669
5	راحة الأسرة والأثاث	4.723	0.693
6	كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج	4.564	0.855

شكل 4. متوسطات معايير المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن مرتبة تنازلياً.



٤-ج المحور الخامس: جودة الخدمات

يشتمل هذا المحور على 4 معايير. N = 764

١-٥ سرعة إجراءات الدخول والخروج

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 51. الإحصاء الوصفي لمعيار سرعة إجراءات الدخول والخروج.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
١-٥ سرعة إجراءات الدخول والخروج	4.832	0.518	5	764

ب. التوزيع التكراري:

جدول 52. التوزيع التكراري لمعيار سرعة إجراءات الدخول والخروج.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	679	88.9%	764
جيد	4	48	6.3%	764
مقبول	3	31	4.1%	764
ضعيف	2	6	0.8%	764
لا أعلم	—	0	0.0%	764

٢-٥ توفر الإنترنت

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 53. الإحصاء الوصفي لمعيار توفر الإنترنت.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٢-٥ توفر الإنترنت	4.520	0.822	5	756

ب. التوزيع التكراري:

جدول 54. التوزيع التكراري لمعيار توفر الإنترنت.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	515	67.4%	764
جيد	4	158	20.7%	764
مقبول	3	44	5.8%	764
ضعيف	2	39	5.1%	764
لا أعلم	—	8	1.0%	764

٣-٥ جودة الطعام (إن وجد)

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 55. الإحصاء الوصفي لمعيار جودة الطعام (إن وجد).

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٣-٥ جودة الطعام (إن وجد)	4.612	0.816	5	585

ب. التوزيع التكراري:

جدول 56. التوزيع التكراري لمعيار جودة الطعام (إن وجد).

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	451	59.0%	764
جيد	4	73	9.6%	764
مقبول	3	29	3.8%	764
ضعيف	2	32	4.2%	764
لا أعلم	—	179	23.4%	764

٤-٥ التعامل اللائق من العاملين

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 57. الإحصاء الوصفي لمعيار التعامل اللائق من العاملين.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٤-٥ التعامل اللائق من العاملين	4.830	0.539	5	764

ب. التوزيع التكراري:

جدول 58. التوزيع التكراري لمعيار التعامل اللائق من العاملين.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	683	89.4%	764
جيد	4	40	5.2%	764
مقبول	3	33	4.3%	764
ضعيف	2	8	1.0%	764
لا أعلم	—	0	0.0%	764

ملخص المحور الخامس: جودة الخدمات الكلي

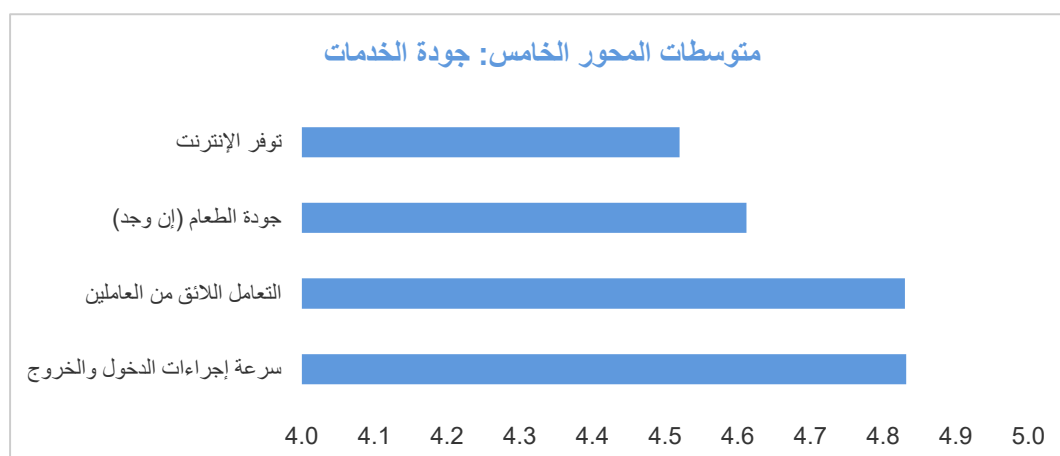
جدول 59. الإحصاء الوصفي للمحور الخامس: جودة الخدمات.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور الخامس: جودة الخدمات	4.704	0.694	5	764

جدول 60. ترتيب معايير المحور الخامس: جودة الخدمات تنازلياً.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف SD
1	سرعة إجراءات الدخول والخروج	4.832	0.518
2	التعامل اللائق من العاملين	4.830	0.539
3	جودة الطعام (إن وجد)	4.612	0.816
4	توفر الإنترنت	4.520	0.822

شكل 5. متوسطات معايير المحور الخامس: جودة الخدمات مرتبة تنازلياً.



٤-ح المحور السادس: التنظيم والإدارة

يشتمل هذا المحور على 3 معايير. N = 764

١-٦ وضوح التعليمات للحجاج

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 61. الإحصاء الوصفي لمعيار وضوح التعليمات للحجاج.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
١-٦ وضوح التعليمات للحجاج	4.869	0.465	5	747

ب. التوزيع التكراري:

جدول 62. التوزيع التكراري لمعيار وضوح التعليمات للحجاج.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	681	89.1%	764
جيد	4	40	5.2%	764
مقبول	3	20	2.6%	764
ضعيف	2	6	0.8%	764
لا أعلم	—	17	2.2%	764

٢-٦ تنظيم التسكين والتوزيع

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 63. الإحصاء الوصفي لمعيار تنظيم التسكين والتوزيع.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٢-٦ تنظيم التسكين والتوزيع	4.827	0.488	5	762

ب. التوزيع التكراري:

جدول 64. التوزيع التكراري لمعيار تنظيم التسكين والتوزيع.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	663	86.8%	764
جيد	4	69	9.0%	764
مقبول	3	27	3.5%	764
ضعيف	2	3	0.4%	764
لا أعلم	—	2	0.3%	764

٣-٦ إدارة الملاحظات والشكاوى

أ. الإحصاء الوصفي:

جدول 65. الإحصاء الوصفي لمعيار إدارة الملاحظات والشكاوى.

المعيار	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
٣-٦ إدارة الملاحظات والشكاوى	4.847	0.535	5	727

ب. التوزيع التكراري:

جدول 66. التوزيع التكراري لمعيار إدارة الملاحظات والشكاوى.

الاستجابة	القيمة	التكرار	النسبة من الكلي %	N
ممتاز	5	659	86.3%	764
جيد	4	39	5.1%	764
مقبول	3	15	2.0%	764
ضعيف	2	14	1.8%	764
لا أعلم	—	37	4.8%	764

ملخص المحور السادس: التنظيم والإدارة الكلي

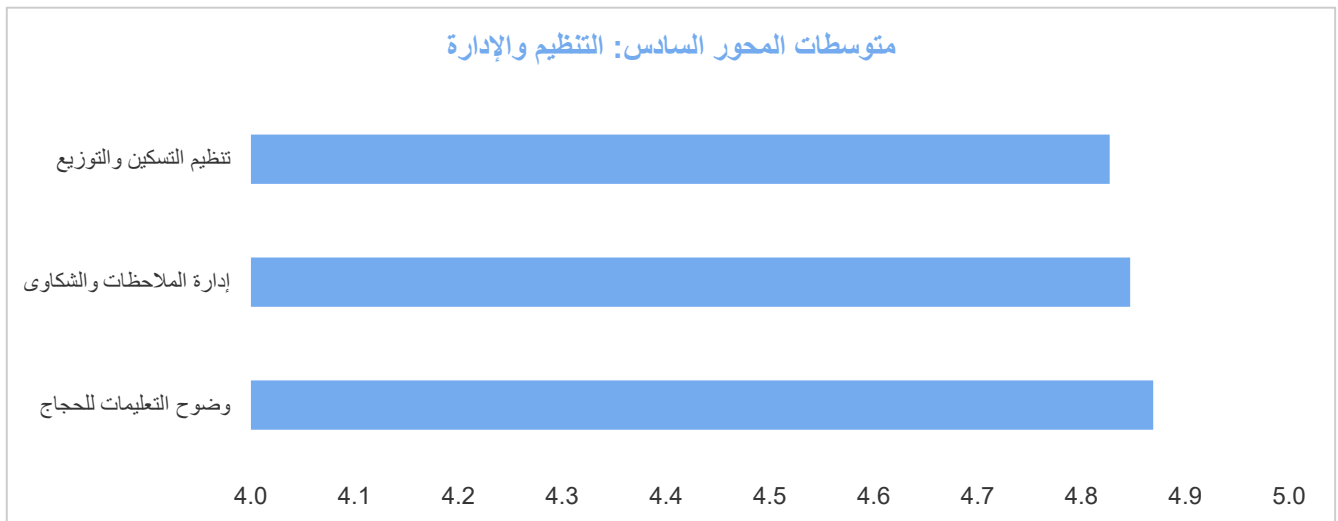
جدول 67. الإحصاء الوصفي للمحور السادس: التنظيم والإدارة.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.847	0.497	5	764

جدول 68. ترتيب معايير المحور السادس: التنظيم والإدارة تنازلياً.

الترتيب	المعيار	المتوسط M	الانحراف SD
1	وضوح التعليمات للحجاج	4.869	0.465
2	إدارة الملاحظات والشكاوى	4.847	0.535
3	تنظيم التسكين والتوزيع	4.827	0.488

شكل 6. متوسطات معايير المحور السادس: التنظيم والإدارة مرتبة تنازلياً.

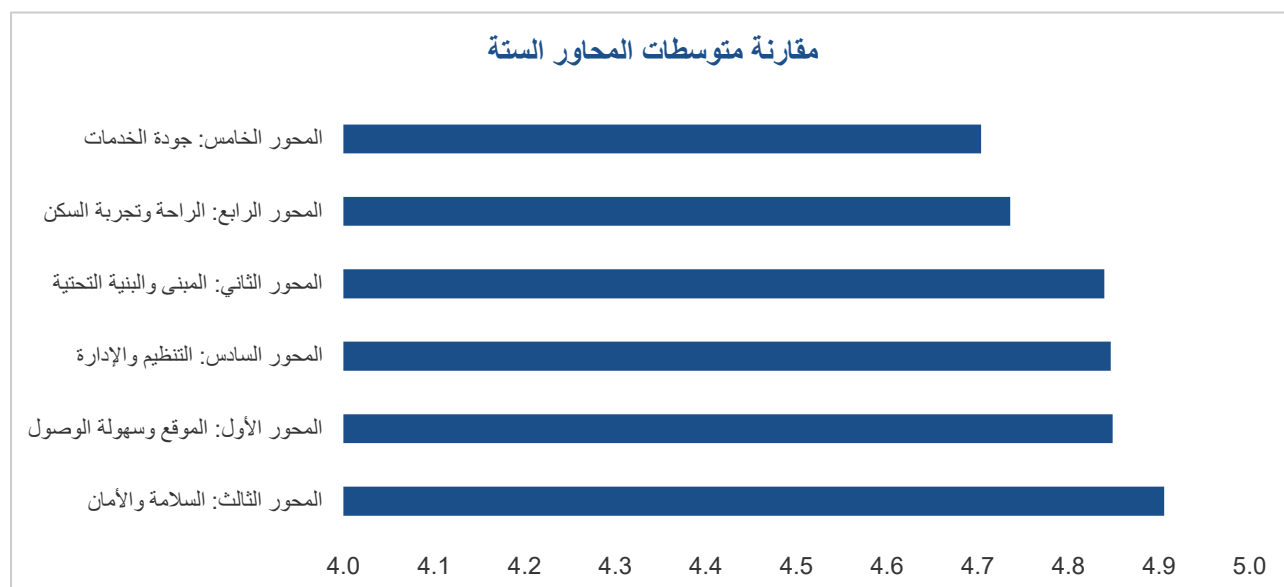


التحليل المقارن بين المحاور الستة

جدول 69. مقارنة متوسطات المحاور الستة مرتبة تنازلياً.

المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
المحور الثالث: السلامة والأمان	4.906	0.375	5	764
المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.849	0.475	5	764
المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.847	0.497	5	764
المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.840	0.504	5	764
المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.736	0.667	5	764
المحور الخامس: جودة الخدمات	4.704	0.694	5	764

شكل 7. مقارنة متوسطات المحاور الستة مرتبة تنازلياً.



التحليل المقارن حسب تصنيف الفندق (منظور الحجاج)

يستكمل هذا التحليل الهدف الرابع من أهداف الدراسة (تحليل الفروق في جودة الخدمات بناءً على فئة تصنيف الفندق)، بتطبيقه على بيانات الحجاج الأساسية (764 مستجيباً) بعد أن اقتصر التحليل السابق (جدول 74) على عينة مقدمي الخدمة الأصغر. يعرض الجدول التالي متوسط تقييم الحجاج لكل محور من المحاور الستة مفصلاً حسب تصنيف الفندق.

جدول 81. متوسطات محاور تقييم الحجاج (من 5) حسب تصنيف الفندق.

تصنيف الفندق	المحور 1: الموقع	المحور 2: المبنى	المحور 3: السلامة	المحور 4: الراحة	المحور 5: الخدمات	المحور 6: التنظيم
1 نجمة	4.930	4.917	4.937	4.907	4.856	4.934
نجمتان	4.804	4.737	4.824	4.511	4.498	4.573
3 نجوم	4.773	4.843	4.961	4.643	4.593	4.942
4 نجوم	4.868	4.853	4.906	4.855	4.726	4.913
5 نجوم	4.705	4.655	4.871	4.554	4.793	4.810
5 نجوم فاخر	4.901	4.893	4.907	4.893	4.860	4.942

ترتيب المعايير حسب متوسط التقييم (من ٥) والمتوسط العام

يعرض هذا التحليل متوسط تقييم الحجاج لكل معيار من المعايير الثمانية والعشرين على مقياس من ١ إلى ٥ (ممتاز=٥، جيد=٤، مقبول=٣، ضعيف=٢، باستثناء إجابات "لا أعلم")، مرتبةً تنازلياً من الأعلى تقييماً إلى الأدنى، وذلك تماشياً مع أسلوب العرض المعتمد في تقرير رمضان لضمان اتساق المنهجية بين التقريرين.

جدول ٨٢. ترتيب المعايير الثمانية والعشرين حسب متوسط التقييم (من ٥) تنازلياً.

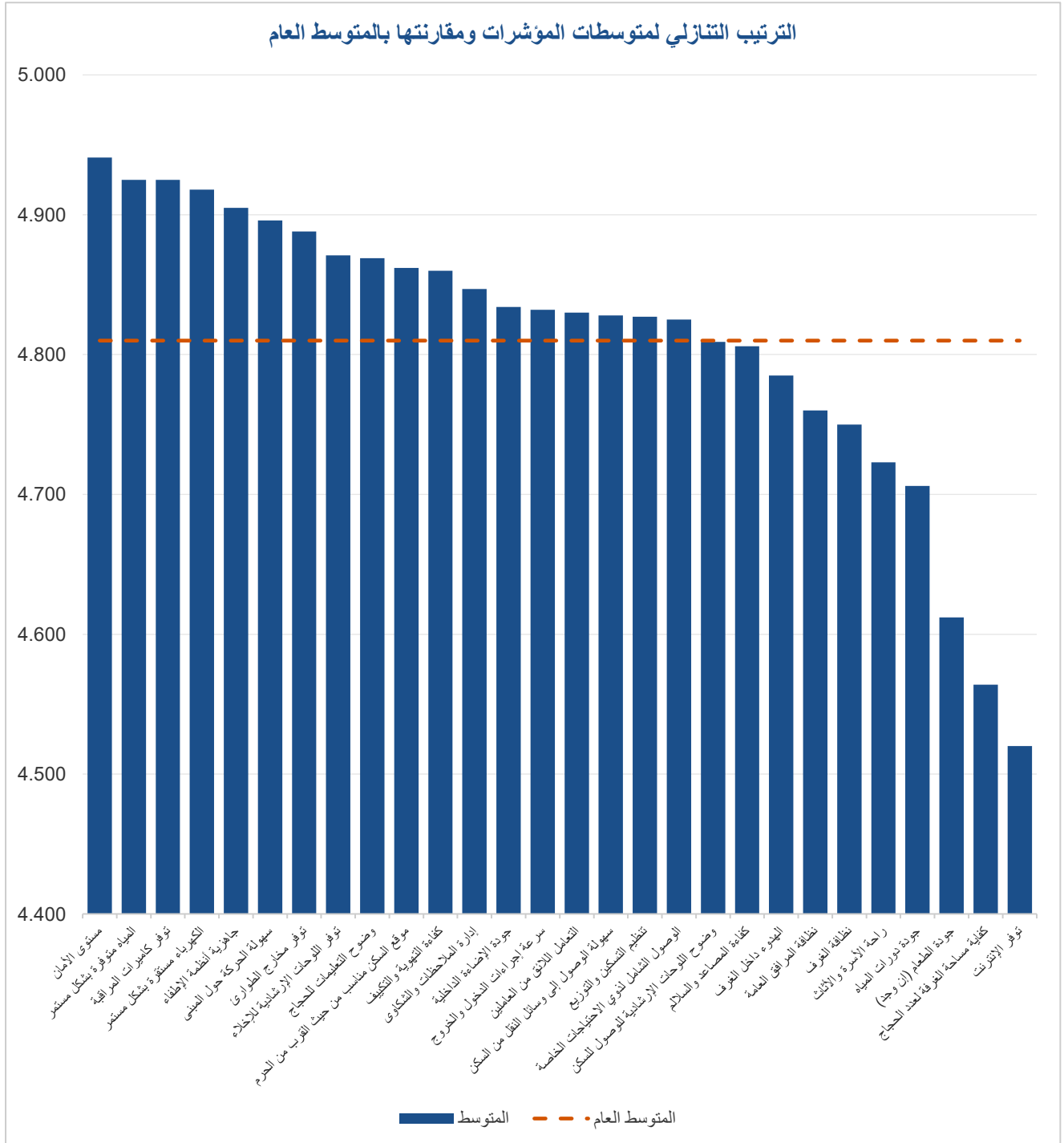
الترتيب	المعيار	المحور	المتوسط (من ٥)
1	مستوى الأمان	المحور الثالث: السلامة والأمان	4.941

الترتيب	المعيار	المحور	المتوسط (من ٥)
2	المياه متوفرة بشكل مستمر	المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.925
3	توفر كاميرات المراقبة	المحور الثالث: السلامة والأمان	4.925
4	الكهرباء مستقرة بشكل مستمر	المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.918
5	جاهزية أنظمة الإطفاء	المحور الثالث: السلامة والأمان	4.905
6	سهولة الحركة حول المبنى	المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.896
7	توفر مخارج الطوارئ	المحور الثالث: السلامة والأمان	4.888
8	توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء	المحور الثالث: السلامة والأمان	4.871
9	وضوح التعليمات للحجاج	المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.869
10	موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم	المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.862

الترتيب	المعيار	المحور	المتوسط (من ٥)
11	كفاءة الهوية والتكيف	المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.860
12	إدارة الملاحظات والشكاوى	المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.847
13	جودة الإضاءة الداخلية	المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.834
14	سرعة إجراءات الدخول والخروج	المحور الخامس: جودة الخدمات	4.832
15	التعامل اللائق من العاملين	المحور الخامس: جودة الخدمات	4.830
16	سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن	المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.828
17	تنظيم التسكين والتوزيع	المحور السادس: التنظيم والإدارة	4.827
18	الوصول الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.825
19	وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن	المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	4.809

الترتيب	المعيار	المحور	المتوسط (من ٥)
20	كفاءة المصاعد والسلالم	المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.806
21	الهدوء داخل الغرف	المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.785
22	نظافة المرافق العامة	المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.760
23	نظافة الغرف	المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.750
24	راحة الأسرة والأثاث	المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.723
25	جودة دورات المياه	المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4.706
26	جودة الطعام (إن وجد)	المحور الخامس: جودة الخدمات	4.612
27	كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج	المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4.564
28	توفر الإنترنت	المحور الخامس: جودة الخدمات	4.520
-	المتوسط العام	-	4.81

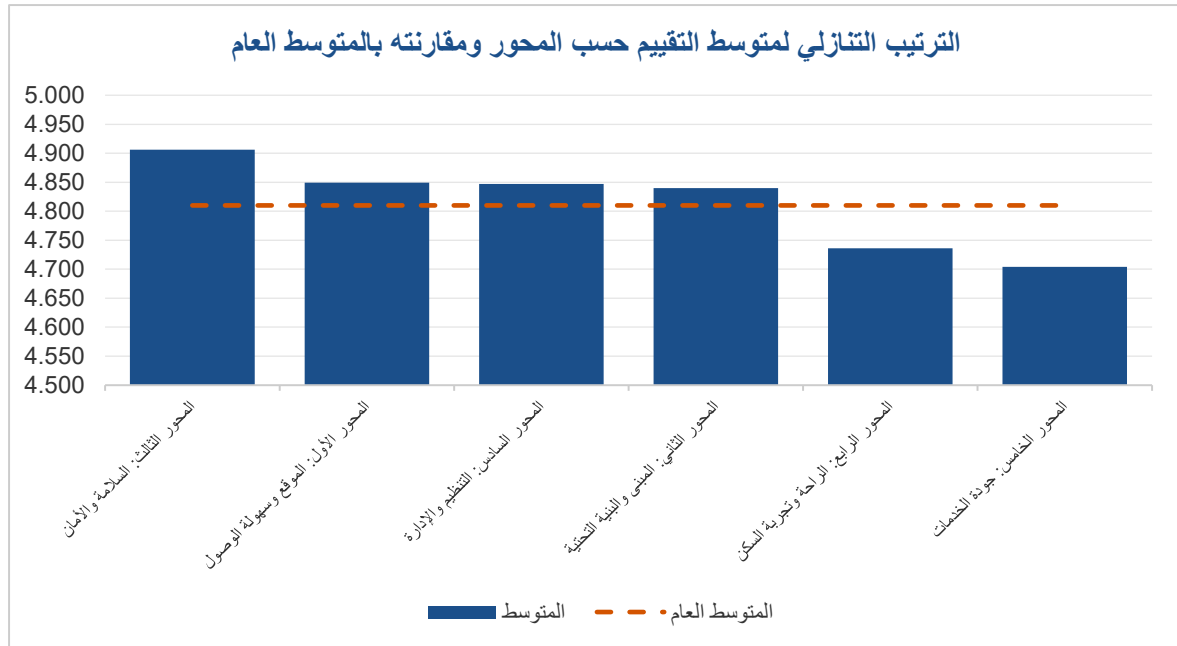
شكل ٩. ترتيب المعايير الثمانية والعشرين حسب متوسط التقييم (من ٥)، مع المتوسط العام.



جدول ٨٣. متوسط التقييم الإجمالي لكل محور من المحاور الستة (نتيجة مجمعة)، مرتبة تنازلياً.

المحور	N	المتوسط (من ٥)
المحور الثالث: السلامة والأمان	3633	4.906
المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول	3039	4.849
المحور السادس: التنظيم والإدارة	2236	4.847
المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية	4526	4.840
المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن	4564	4.736
المحور الخامس: جودة الخدمات	2869	4.704
المتوسط العام	20867	4.81

شكل ١٠. متوسط التقييم الإجمالي لكل محور (من ٥)، مع المتوسط العام.



المتوسط العام لتقييم جميع المعايير الثمانية والعشرين هو ٤,٨١ من ٥ (وهي نفس النتيجة تقريباً سواء احتُسبت كمتوسط بسيط للمتوسطات الفردية أو كمتوسط مجمّع على مستوى كل الاستجابات: ٤,٨١١ و ٤,٨١٢ على التوالي)، وهو ما يعكس مستوى تقييم مرتفعاً جداً بشكل عام عن جودة مساكن الحجاج والمعتمرين.

يُظهر الترتيب التفصيلي أن أعلى المعايير تقييماً تتركز في محوري السلامة والأمان والبنية التحتية (مستوى الأمان ٤,٩٤١، المياه متوفرة بشكل مستمر ٤,٩٢٥، توفر كاميرات المراقبة ٤,٩٢٥)، بينما تتركز أدنى التقييمات في محور جودة الخدمات ومحور الراحة: توفر الإنترنت (٤,٥٢٠)، كفاية مساحة الغرفة لعدد الحجاج (٤,٥٦٤)، وجودة الطعام (٤,٦١٢). وعلى مستوى المحاور، يتصدّر محور السلامة والأمان الترتيب بمتوسط ٤,٩٠٦، بينما يأتي محور جودة الخدمات في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٤,٧٠٤، رغم أن جميع المحاور الستة تجاوزت ٤,٧ من ٥. يتّسق هذا الترتيب مع نتائج المتوسطات الحسابية للمحاور (جدول ٦٩)، ويرشّح محوري الخدمات والراحة كأولوية أولى للتحسين رغم أن مستوى التقييم العام مرتفع.

تحليل المقابلات مع مقدمي الخدمة

١. وصف عينة الدراسة

جدول 70. الخصائص العامة لعينة مقدمي الخدمة.

البيان	القيمة
إجمالي الاستجابات	55 مشاركاً
متوسط الخبرة المهنية	أكثر من 9 سنوات
إجمالي الخلايا النصية المحللة	55 استجابة × 14 محوراً تقييمياً

جدول 71. توزيع المنشآت حسب التصنيف الرسمي.

تصنيف الفندق	التكرار	النسبة %
3 نجوم	17	30.9%
نجمتين	15	27.3%
4 نجوم	12	21.8%
نجمة واحدة	6	10.9%
5 نجوم فاخر	3	5.5%
5 نجوم	2	3.6%

جدول 72. توزيع المشاركين حسب الفئة الوظيفية.

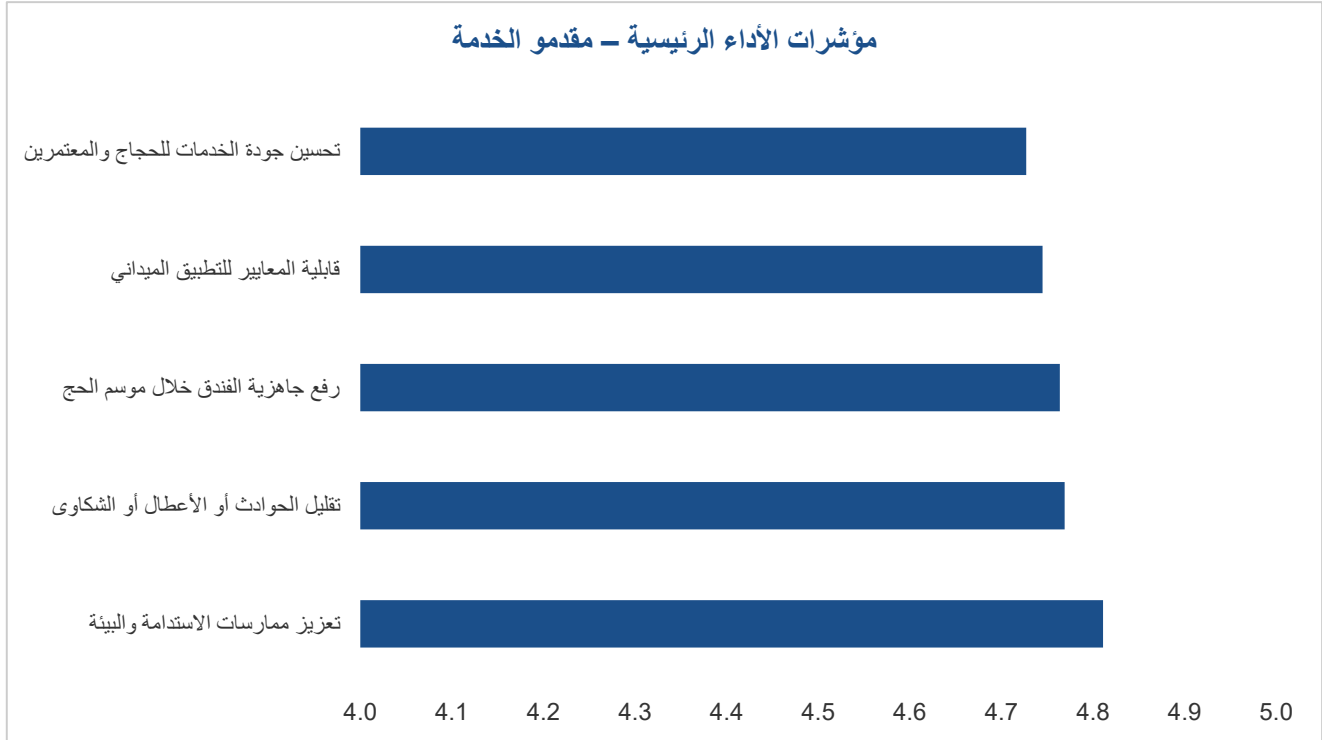
الفئة الوظيفية	التكرار	النسبة %
موظف استقبال	10	18.2%
مدير عام (GM)	6	10.9%
مدير استقبال / مكاتب أمامية	7	12.7%
مدير قطاع الغرف	3	5.5%
وظائف إدارية وتشغيلية أخرى	29	52.7%

٢. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

جدول 73. المتوسطات الحسابية للمحاور التقييمية لمقدمي الخدمة (من 5).

المحور التقييمي	المتوسط M	N
تعزيز ممارسات الاستدامة والبيئة	4.811	53
تقليل الحوادث أو الأعطال أو الشكاوى	4.769	52
رفع جاهزية الفندق خلال موسم الحج	4.764	55
قابلية المعايير للتطبيق الميداني	4.745	55
تحسين جودة الخدمات للحجاج والمعتمرين	4.727	55

شكل 8. متوسطات مؤشرات الأداء الرئيسية لمقدمي الخدمة.



٣. التحليل المقارن حسب التصنيف الفندقي

جدول 74. متوسطات التقييم حسب تصنيف الفندق للمحاور الرئيسية الخمسة.

تعزيز الاستدامة	تقليل الحوادث	رفع الجاهزية	تحسين الجودة	قابلية التطبيق	تصنيف الفندق
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5 نجوم فاخر
5.00	4.50	3.50	4.00	5.00	5 نجوم
4.25	4.00	4.75	4.92	4.67	4 نجوم
5.00	4.76	4.82	4.76	4.59	3 نجوم

تعزيز الاستدامة	تقليل الحوادث	رفع الجاهزية	تحسين الجودة	قابلية التطبيق	تصنيف الفندق
4.60	4.73	4.80	4.73	4.87	نجمتين
4.50	4.50	4.83	4.33	4.83	نجمة واحدة

٤. نتائج التحليل النوعي للمقابلات

جدول 75. الموضوعات الأكثر تكراراً في ملاحظات مقدمي الخدمة.

الموضوع الرئيسي	طبيعة التكرار في النصوص
تعدد الجهات الرقابية	شكاوى من تداخل الصلاحيات وتكرار الجولات من جهات متعددة بنفس البنود
توحيد المنصات والتصاريف	مطالبات متكررة بمنصة موحدة تجمع وزارتي السياحة والحج وبيانات الحجاج
ربط الأنظمة (شموس-نسك)	مطالبات بربط شمس بنسك لتجنب التسجيل اليدوي لآلاف الحجاج
المخالفات دون إنذار مسبق	شكاوى متكررة من غياب إنذار قبل تطبيق المخالفات (خصوصاً من الجهات البلدية)، مع طلب مهلة يوم أو يومين قبل التطبيق
تأخر المستحقات المالية	تأخر صرف مستحقات الفنادق يؤثر على السيولة التشغيلية ورواتب الموظفين، ويضطر بعض المنشآت للاستدانة
وضوح الاشتراطات	ملاحظات حول ضبابية بعض المعايير وتعارض التعاميم مع التصنيف

التحليل الوصفي النوعي للملاحظات الميدانية

أولاً: السياق التشغيلي العام

- وصلت نسب الإشغال في فنادق المنطقة المركزية إلى 100% خلال موسم الحج، مع تركيز تفضيلات الحجاج على الإقامة القريبة من المسجد الحرام لضمان أداء المناسك بيسر وطمأنينة.
- وُصف عنصر "الإطالة على الكعبة المشرفة" كعامل حاسم في تحديد مستويات الطلب وتبرير التباين الكبير في أسعار الإقامة بين الفنادق.

ثانياً: التحديات الوصفية للبيئة المحيطة

- لوحظ قصور في اللوحات الإرشادية متعددة اللغات، وغياب مواقف مخصصة للموظفين، ونقص في نقاط مياه الشرب في الطرق المؤدية للفنادق.
- أظهرت المشاهدات تحديات في إدارة الحشود خارج الفنادق في أوقات الذروة، لا سيما قبيل الصلوات وبعدها وأثناء الذهاب لأداء المناسك.
- رصدت الملاحظات إشكالية الفجوة بين مواعيد وصول الحملات والبعثات ومواعيد تسجيل الدخول الفندقي الرسمي.

ثالثاً: الوصف الميداني بحسب التصنيف

فنادق فئة نجمة ونجمتين

تركزت المشاهدات حول: قِدَم الأثاث وتدني مستوى النظافة في بعض الوحدات، ضيق مساحات دورات المياه، ضعف شبكة الإنترنت، صعوبة وصول وسائل النقل بسبب إغلاق الطرق في موسم الحج، وطول فترات الانتظار في الاستقبال.

فنادق فئة 3 و4 نجوم

اتسم الوصف الميداني بالإيجابية عموماً، مع ملاحظة انسيابية في حركة الدخول والخروج، والتزام واضح بتطبيق المعايير، ومستوى ملحوظ من التعاون بين الموظفين وضيوف الرحمن.

فنادق فئة 5 نجوم فاخرة

عكست الملاحظات مستوى عاماً من الرضا المرتفع، مع ملاحظات محددة تتعلق بأوقات الذروة: ازدحام مناطق البوفيه، بطء المصاعد أثناء أوقات الصلوات، وبعض الملاحظات حول عدم تناسب مستوى الخدمة مع السعر المرتفع في موسم الحج.

5. لوحة المؤشرات

دراسة جودة مساكن الحجاج والمعتمرين – المنطقة المركزية – موسم الحج 1447هـ

١. بطاقة تعريف الدراسة

جدول 76. بطاقة تعريف الدراسة.

البيان	القيمة
عينة ضيوف الرحمن	764 مستجيباً
عينة مقدمي الخدمة	55 مشاركاً
عدد المحاور المقاسة	6 محاور – 28 معياراً
نسبة الإشغال المرصودة	100% خلال موسم الحج
منهجية القياس	كهي + نوعي (Triangulation)

٢. صوت ضيف الرحمن – أولويات التحسين

جدول 77. ترتيب المعايير الأدنى أداءً حسب متوسط التقييم.

الترتيب	المعيار	متوسط التقييم	الملاحظة
1	توفر الإنترنت	5 / 4.520	أدنى مؤشر أداء
2	كفاية مساحة الغرفة	5 / 4.564	محدودية المساحات
3	جودة الطعام (إن وجد)	5 / 4.612	يحتاج متابعة

٣. صوت مقدمي الخدمة

جدول 78. أبرز نتائج مقدمي الخدمة.

المحور	الوصف
الأثر الإيجابي	مرونة معايير وزارة السياحة ساهمت في رفع جاهزية الفنادق خلال موسم الحج
التحدي الرئيسي	تعدد الجهات الرقابية وغياب منصة موحدة لتسجيل الحجاج وإصدار التصاريح
الأثر التشغيلي	ارتفاع معدل الإهلاك للأثاث والمرافق وضغط كبير على ميزانيات الصيانة

٤. التحديات حسب التصنيف

جدول 79. أبرز التحديات حسب تصنيف الفندق.

التصنيف	التحدي الرئيسي	الوصف
5 نجوم	إدارة الحشود	بطء المصاعد وازدحام البوفيه في أوقات الذروة
3 - 4 نجوم	التنسيق التنظيمي	تعدد التصاريح وصعوبة ربط الأنظمة الرقمية
1 - 2 نجمة	اللوجستيات والجودة	تقادم الأثاث وصعوبة الوصول وإغلاق الطرق

٥. التحديات الحضرية

جدول 80. التحديات الحضرية المرصودة.

نوع التحدي	الوصف
الوصول اللوجستي	إغلاق الطرق يعيق وصول الحافلات ووسائل النقل للفنادق
الخدمات المحيطة	نقص نقاط مياه الشرب والمرافق على الطرق المؤدية للحرم

نوع التحدي	الوصف
إدارة الحشود	ضغط هائل على الأرصفة والممرات في أوقات الصلوات والمناسك
التنسيق الرقمي	غياب منصة موحدة يُنقل كاهل فرق الاستقبال بالتسجيل اليدوي

6. الخلاصة

تُشير النتائج مجتمعة إلى أن مستوى جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة خلال موسم الحج 1447 هـ جاء مرتفعاً بشكل لافت، إذ تراوحت متوسطات المحاور الستة بين 4.704 و4.906 من أصل 5 درجات. وقد تصدر محور السلامة والأمان قائمة المحاور بأعلى متوسط (4.906)، مما يعكس الاهتمام الاستثنائي بمعايير السلامة في موسم يشهد أكبر تجمع بشري منظم في العالم.

كما كشف التحليل حسب تصنيف الفندق عن نمط لافت: فئة "نجمتان" هي الأضعف أداءً بشكل شبه ثابت عبر معظم المحاور، بينما تنافس فئة النجمة الواحدة فئة 5 نجوم فاخر في مستوى رضا الحجاج — ما يشير إلى أن التصنيف الرسمي للفندق ليس مؤشراً حتمياً على جودة التجربة الفعلية لضيوف الرحمن.

غير أن هذه المتوسطات المرتفعة تكشف بدقة أكبر عن الفجوات الحقيقية: فمعيّار توفر الإنترنت (4.520) وكفاية مساحة الغرفة (4.564) يمثلان أبرز نقاط الضعف، وهي فجوات تتفاقم في ظل الكثافة البشرية الاستثنائية لموسم الحج.

وعلى صعيد مقدمي الخدمة، كشفت المقابلات عن تحديات هيكلية تتجاوز حدود المنشأة الفندقية، في مقدمتها: تعدد الجهات الرقابية وتشعب التصاريح، وغياب منصة رقمية موحدة تربط وزارة السياحة ووزارة الحج وبيانات الحجاج.

تُشير النتائج إلى أن جودة مسكن الحاج لم تعد تقتصر على حدود الغرفة الفندقية، بل هي تجربة متكاملة تبدأ من سهولة الوصول عبر الطرق المحيطة، وتمر بكفاءة المنظومة التنظيمية، ولا تنتهي بمستوى الخدمات الفندقية. إن تحسين هذه التجربة يستوجب حلولاً تكاملية تتجاوز مشغلي الفنادق لتشمل مخططي التنمية الحضرية والجهات التنظيمية والمطورين التقنيين المعنيين بتوحيد منصات إسكان الحجاج.

7. التوصيات الاستراتيجية لمتخذي القرار

تُبنى هذه التوصيات على النتائج الكمية (٧٦٤ حاجاً) والنوعية (٥٥ مشاركاً من مقدمي الخدمة عبر ٤٥ منشأة فندقية) والملاحظات الميدانية التي تناولتها هذه الدراسة، وتستهدف الجهات المعنية بمنظومة إسكان ضيوف الرحمن في المنطقة المركزية بمكة المكرمة، مرتبة بحسب الجهة المعنية ثم بحسب أولوية التنفيذ.

١. توصيات لوزارة السياحة – تنظيم القطاع الفندقي

- التصنيف والصيانة والمخالفات: ربط التصنيف الفندقي الرسمي بمؤشرات أداء دورية من استبيانات الرضا (لا بمعايير الترخيص الإنشائية فقط)، مع تقديم حوافز تمويلية للصيانة الوقائية واعتماد مهلة إنذار وتصحيح قبل المخالفات غير الجسيمة.

٢. توصيات لوزارة الحج والعمرة – التنسيق التشغيلي

- التنسيق التشغيلي والمالي: توحيد أنظمة التسجيل (شموس-نسك) لإنهاء التسجيل اليدوي وازدواجية التفتيش، مع تسريع صرف مستحقات الفنادق وتنسيق مواعيد وصول الحملات مع مواعيد تسجيل الدخول الفندقي.

٣. توصيات لمخططي التنمية الحضرية وأمانة العاصمة المقدسة

- البنية التحتية المحيطة: تخصيص مسارات ونوافذ زمنية لحافلات نقل الحجاج، وتحسين نقاط مياه الشرب واللوحات الإرشادية متعددة اللغات، وتنظيم إدارة الحشود حول المنشآت في أوقات الذروة.

٤. توصيات لمشغلي المنشآت الفندقية

- أولويات التشغيل الفندقي: رفع سعة الشبكة اللاسلكية وتحسين استغلال مساحة الغرف (أضعف معيارين: ٤,٥٢٠ و ٤,٥٦٤ من ٥)، مع معالجة تحديات كل فئة تصنيف على حدة وتعميم ممارسات الفئتين ٣-٤ نجوم الأعلى أداءً.

٥. التحول الرقمي والتكامل المؤسسي – أولوية عابرة للجهات

- منصة موحدة: إطلاق منصة رقمية مشتركة بين وزارتي السياحة والحج تربط شمس بنسك، لتوحيد التسجيل والتفتيش ورفع بيانات الإشغال والصيانة والمخالفات عبر بوابة واحدة.

٦. أولويات التنفيذ

- إجراءات سريعة (خلال موسم واحد): تعزيز الشبكة اللاسلكية في نقاط الذروة، اعتماد مهلة الإنذار قبل المخالفات غير الجسيمة، توفير نقاط مياه ولوحات إرشادية إضافية حول المنشآت.
- إجراءات متوسطة المدى (موسم إلى موسمين): ربط الأنظمة الرقمية (شموس-نسك)، مراجعة آلية صرف المستحقات المالية، إطلاق برنامج حوافز الصيانة الدورية.
- إجراءات استراتيجية (متوسطة إلى طويلة المدى): إعادة ربط التصنيف الفندقي بمؤشرات أداء دورية، وتطوير حلول عمرانية دائمة لإدارة الحشود والوصول اللوجستي حول المنطقة المركزية..



@Hajj_uqu



<https://uqu.edu.sa/hajj>



hajj@uqu.edu.sa

