
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين
لأبحاث الحج والعمرة
قياس رضا الحجاج
عن الخدمات المقدمة لهم
في موسم حج ١٤٤٧هـ
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

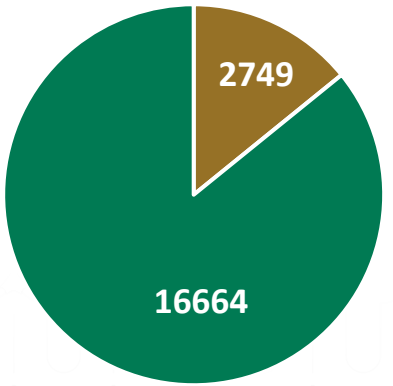

بسم الله الرحمن الرحيم



إحصاءات استطلاع الرأي

إجمالي العينة 19,413

توزيع العينة وفقا لجهة القدوم

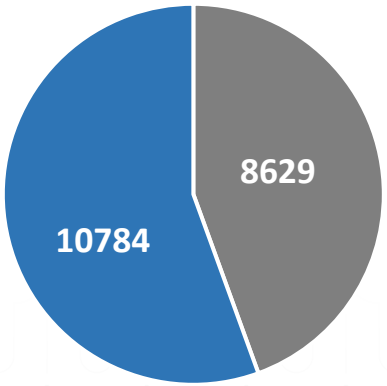


من داخل المملكة
14,16%

من خارج المملكة
85,84%

من خارج المملكة ■ من داخل المملكة ■

توزيع الجنس



ذكر
58,28%

أنثى
41,72%

انثى ■ ذكر ■

محاور قياس الرضا



المحور البيئي



محور السكن والإعاشة



محور تيسير المناسك



محور الرعاية الصحية



محور الأمن

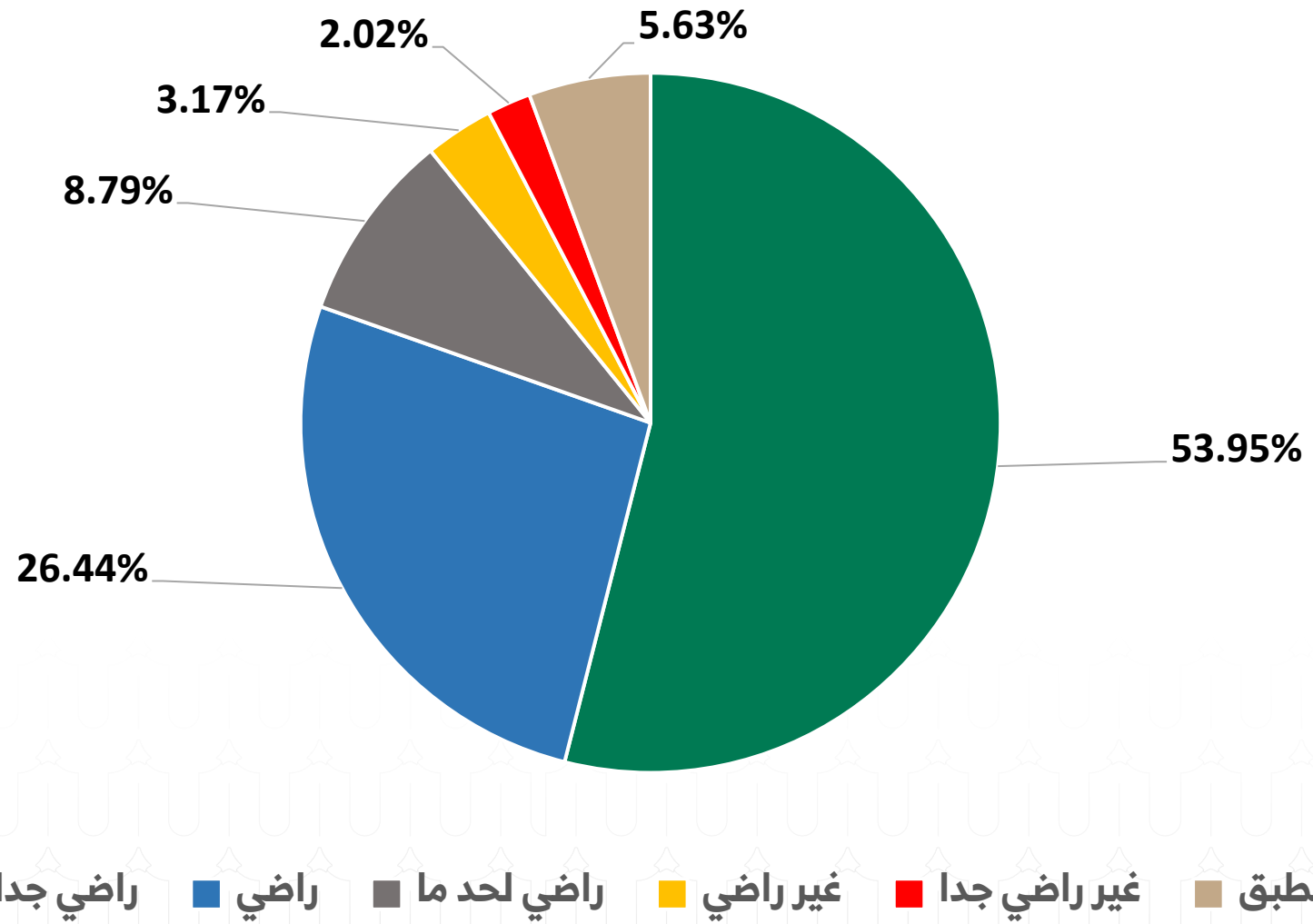


محور النقل والتنقل



محور السلع والخدمات

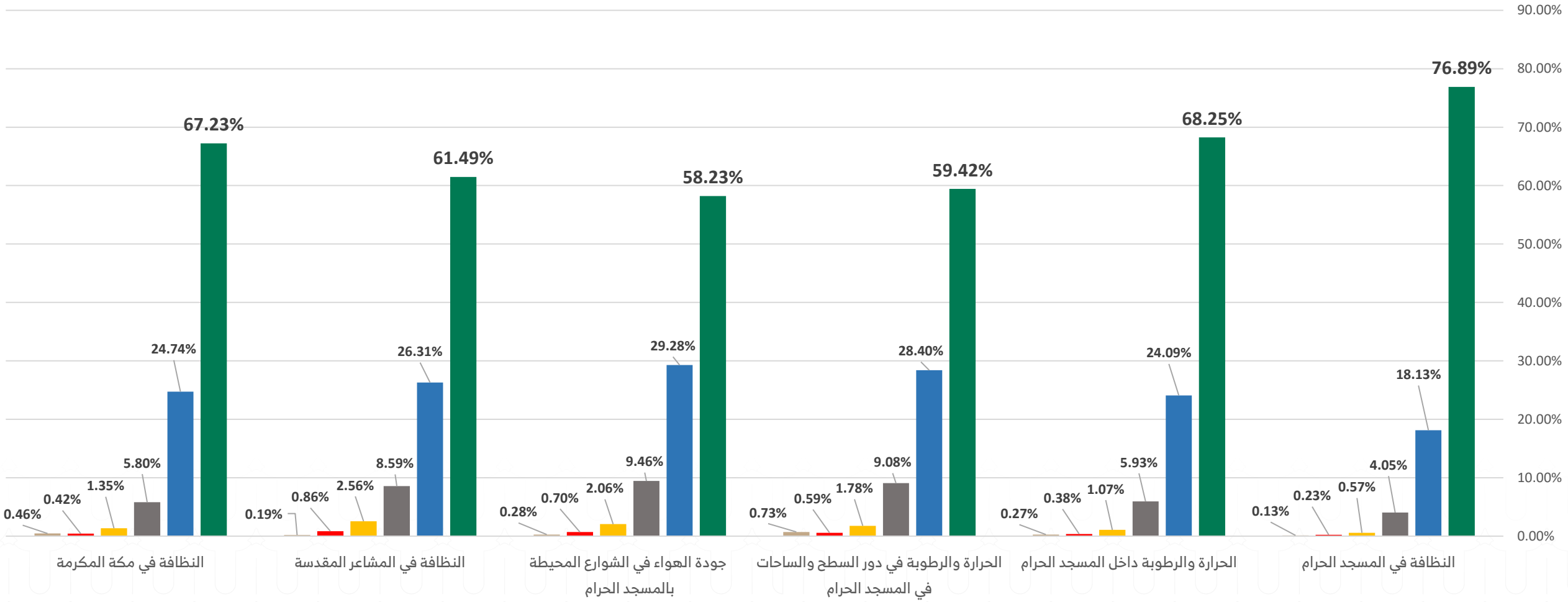
نسبة الرضا العام



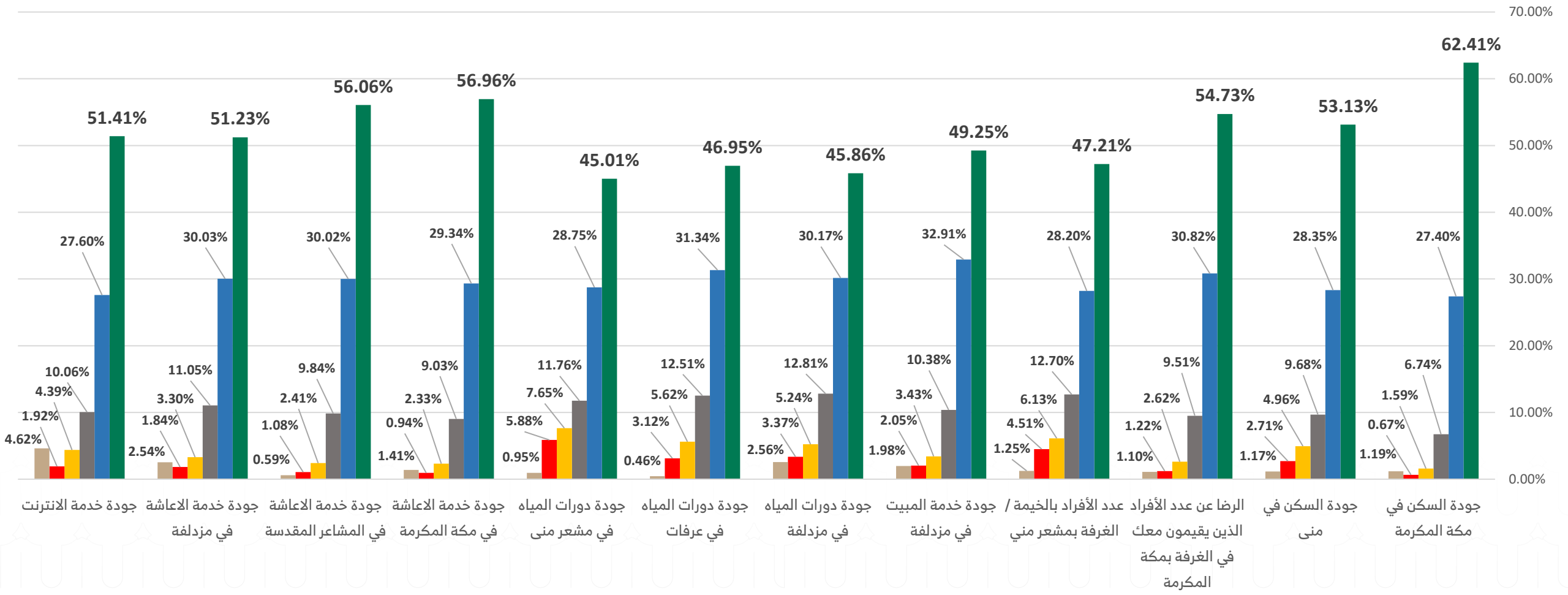
نسبة الرضا على مستوى المحاور



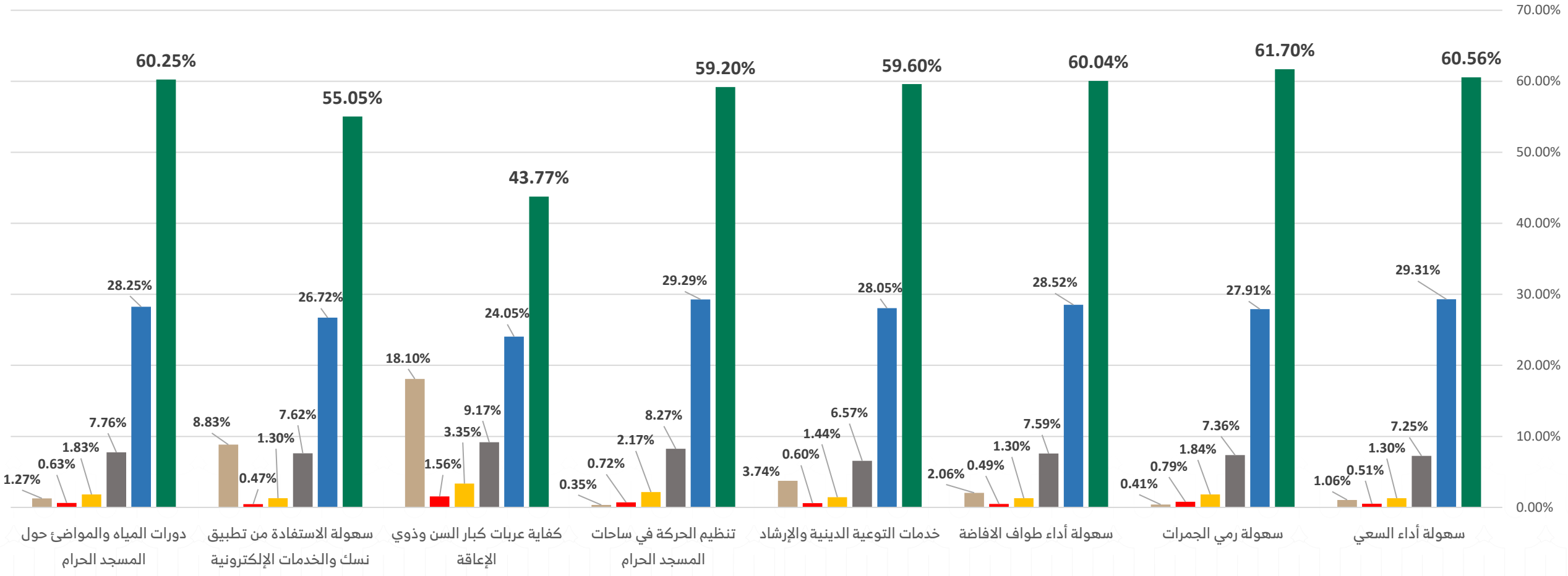
المحور البيئي



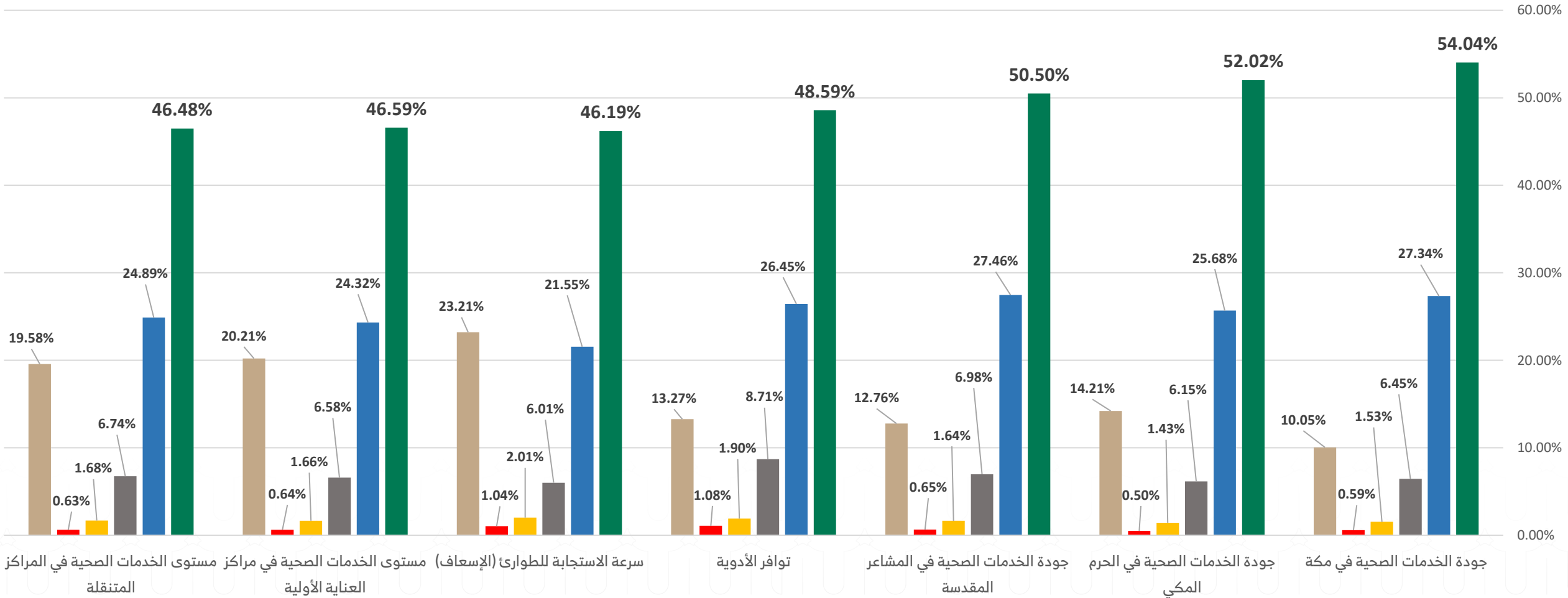
محور السكن والإعاشة



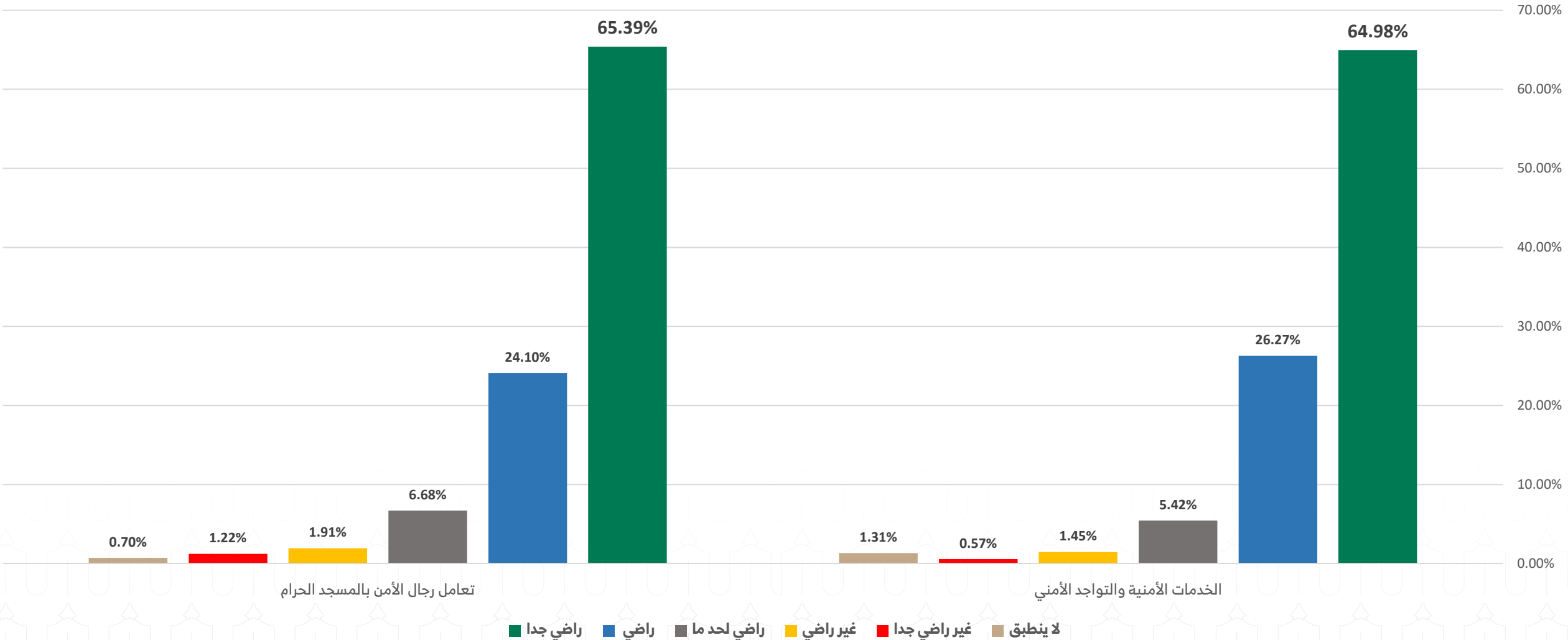
محور تيسير المناسك



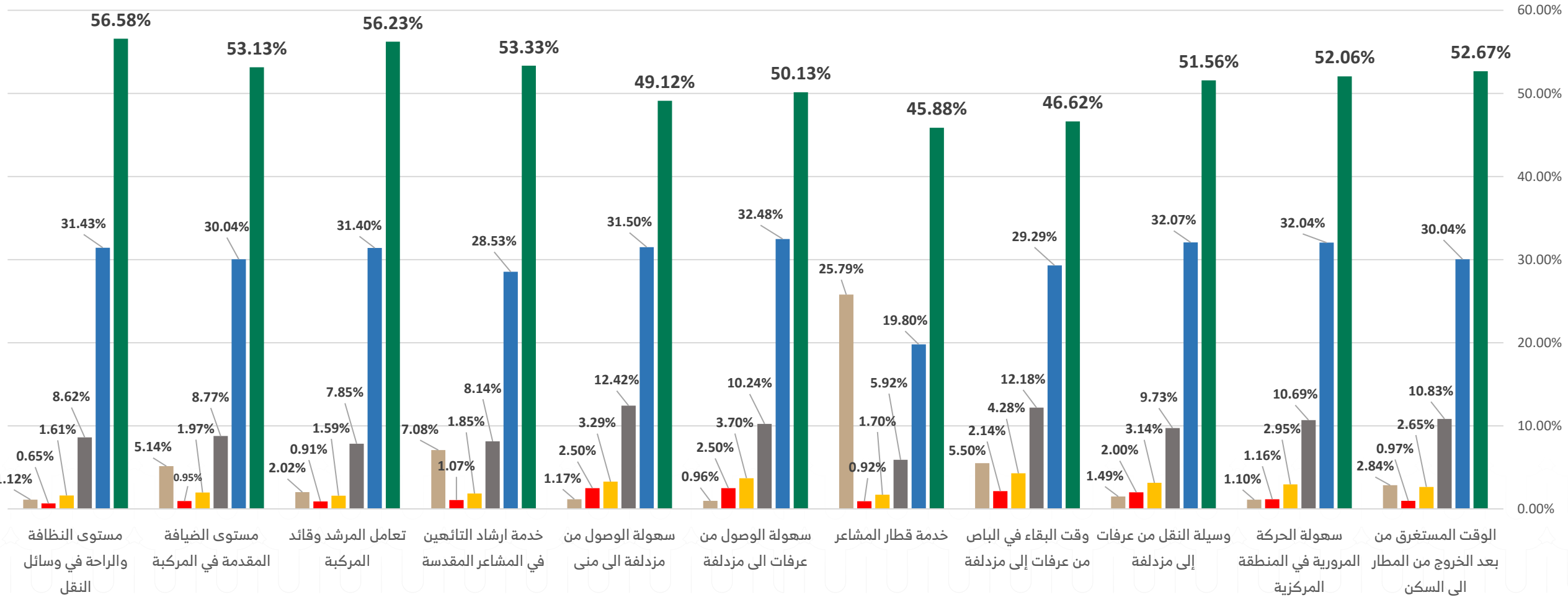
محور الرعاية الصحية



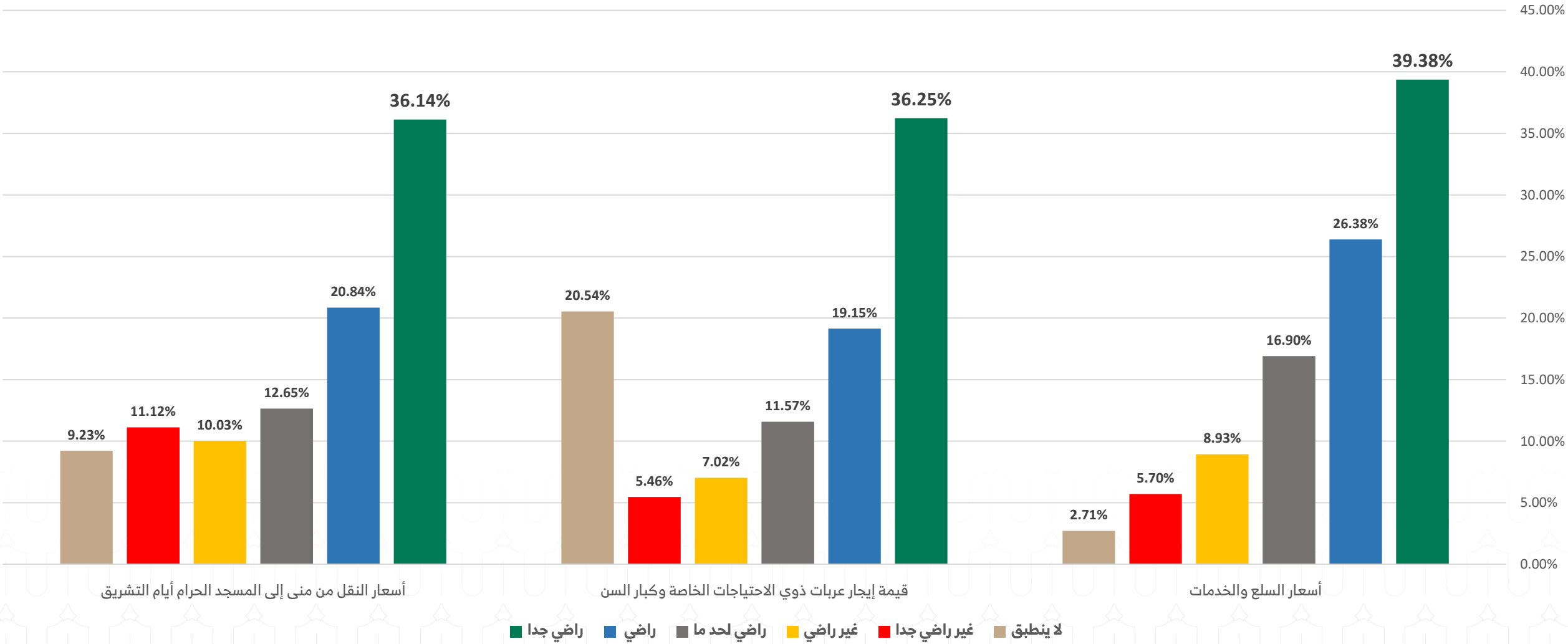
محور الأمن


70.00%
60.00%
50.00%
40.00%
30.00%
20.00%
10.00%
0.00%
0.70%
1.22%
1.91%
6.68%
24.10%
65.39%
1.31%
0.57%
1.45%
5.42%
26.27%
64.98%
تعامل رجال الأمن بالمسجد الحرام
الخدمات الأمنية والتواجد الأمني
راضي جدا
راضي
راضي لحد ما
غير راضي
غير راضي جدا
لا ينطبق

محور النقل والتنقل



محور السلع والخدمات

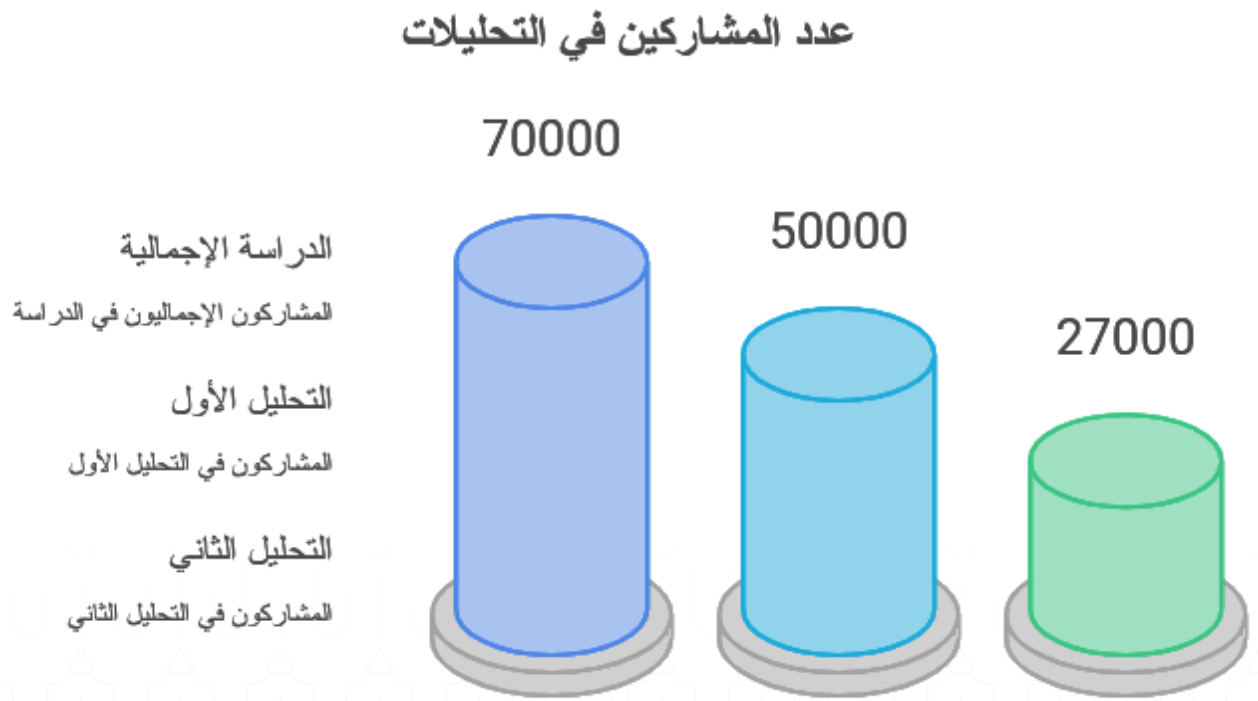




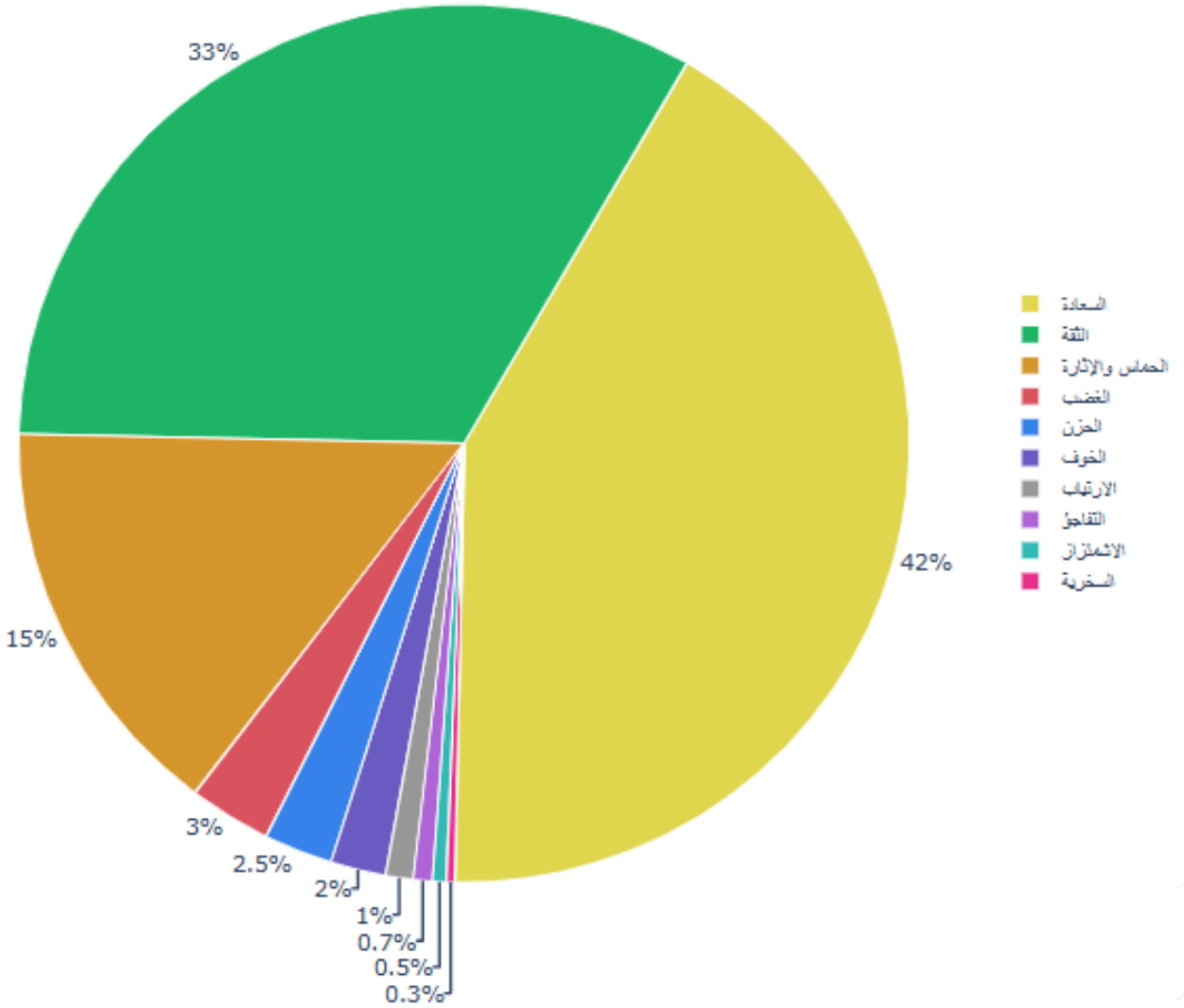
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين
لأبحاث الحج والعمرة

تحليل المشاعر

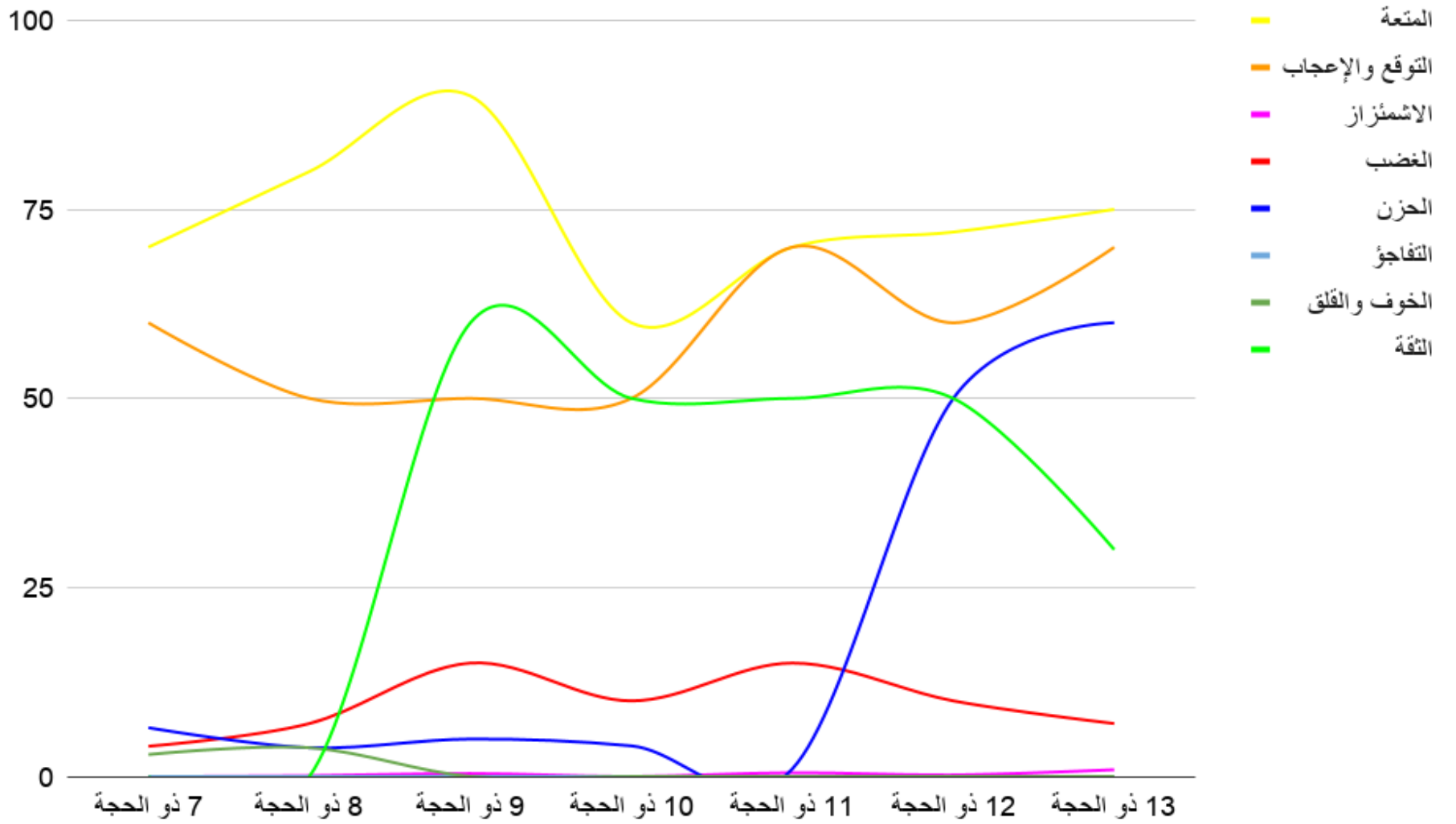
أبرز نتائج تحليل المشاعر



المشاعر العامة خلال الموسم حسب نموذج العمل للرموز الشكلية

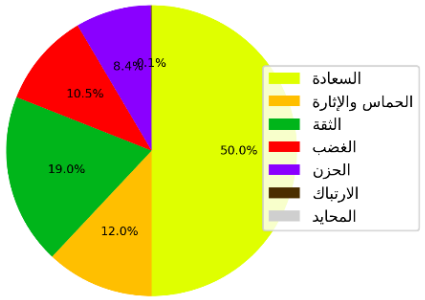


المشاعر الإيجابية والسلبية مقسمة حسب التواريخ

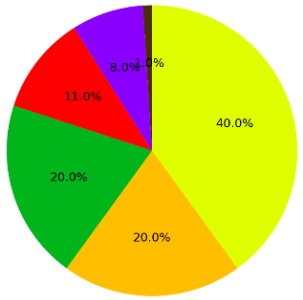


المشاعر بحسب البنود الرئيسية

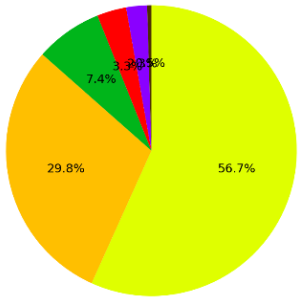
السكن والمخيمات



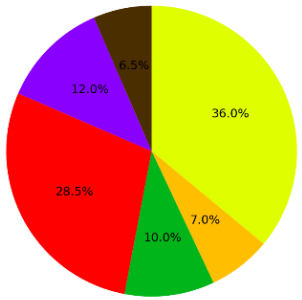
الصحة والإسعاف



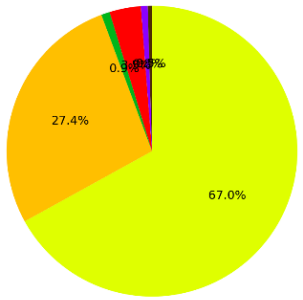
الخدمات العامة والنظافة



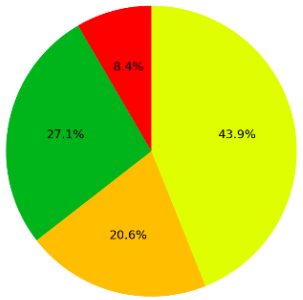
السعر والتكاليف



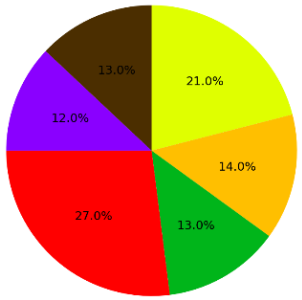
الإعاشة والتغذية



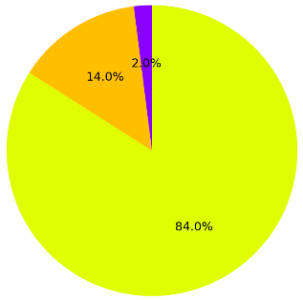
السياسة



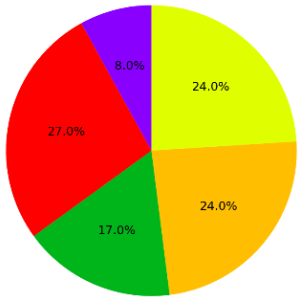
الحركة والتفويج والنقل



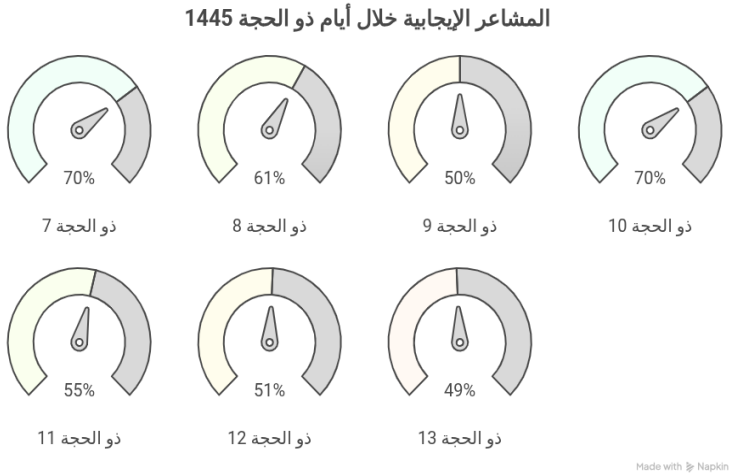
النسك والعبادة

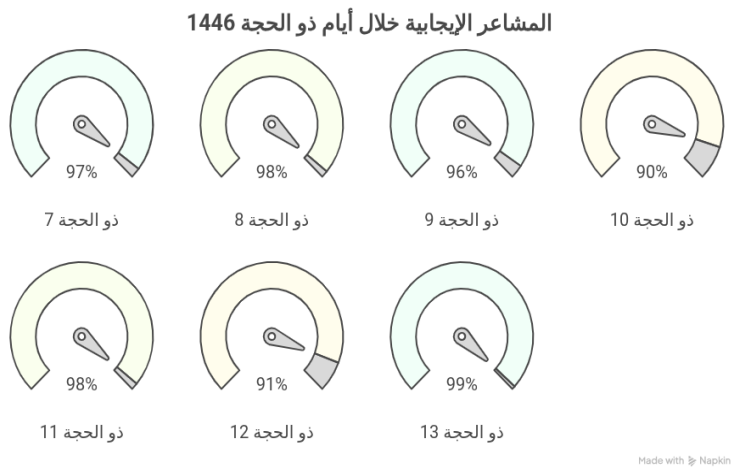


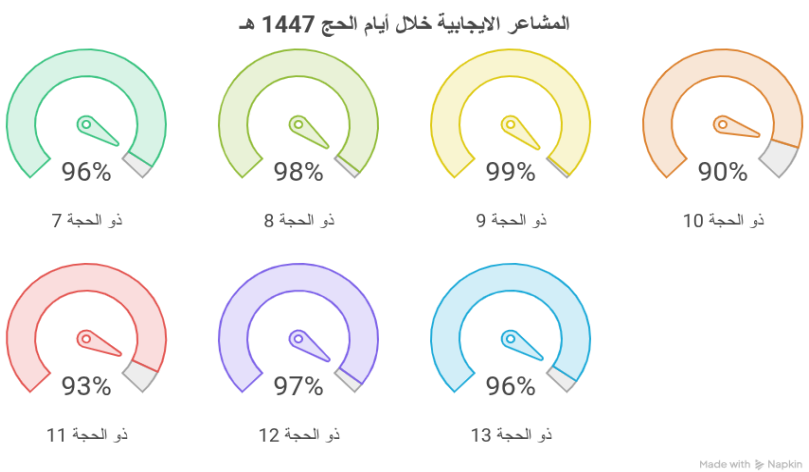
بطاقة نسك والتعليم



المقارنة بين المشاعر لمواسم حج ١٤٤٥ و ١٤٤٦ و ١٤٤٧







أبرز نقاط التحديات لحجاج الداخل

- تفرق حجوزات أفراد العائلة الواحدة وتوزعهم على حملات مختلفة.
- صعوبة استخدام تطبيق "نسك" في إتمام عمليتي الحجز والدفع.
- فقدان بعض أفراد العائلة لحجوزاتهم بسبب تأخرهم في سداد رسوم الحملة.
- آلية ومواعيد طرح الباقات كانت مبهمة وغير واضحة للغاية.
- ارتفاع الأسعار بشكل كبير جداً مقارنة بالسنوات الماضية.
- صعوبة الوصول إلى نقاط التجمع ومشاكل النقل، مما اضطر المستفيدين لإجراء حجوزات سفر بأنفسهم للوصول إلى مدينة جدة.
- صعوبة الحصول على التوعية النظامية أو استيعابها.
- تسبب الربط التقني بين تطبيق "نسك" ووزارة الصحة في حدوث بعض الإشكاليات المتعلقة بتسجيل التطعيمات.
- صعوبة بالغة في آلية إتمام الحجز مع إضافة مرافق.
- صعوبة تجربة المستخدم بشكل عام داخل التطبيق.
- إخلاف بعض شركات حجاج الداخل بوعودها بتوفير حلاقين، حيث لم يحضروا في اليوم العاشر من ذي الحجة، مما شكل تحدياً كبيراً للحجاج في مسألة الحلق بعد رمي جمرة العقبة.

أبرز نقاط التحديات لحجاج الخارج

- صعوبة التواصل والتعامل مع الوفود المختلفة بسبب حاجز اللغة، بالإضافة إلى عدم دعم تطبيق "نسك" للغات متعددة، مما جعل تجربة الاستخدام صعبة.
- عدم وصول التنبيهات والمعلومات المتعلقة بالأسعار إلى المستفيدين.
- افتقار الكثير من المستفيدين إلى المعرفة التقنية، ومواجهتهم لمشكلة تسجيل الخروج التلقائي من تطبيق "نسك" وعدم تمكنهم من تسجيل الدخول فيه مرة أخرى.
- عدم وضوح جداول التفويج ليومي التاسع والعاشر من ذي الحجة.
- تسببت التحديات السياسية في بعض البلدان بحدوث حالة من الإرباك.
- وجود اعتراضات على قلة أعداد الحجاج المسموح بها (الحصص المخصصة).
- بروز عدة صعوبات ونقاط ألم في عملية التفويج بشكل عام.
- صعوبة بالغة في حجز زيارة "الروضة الشريفة" عبر التطبيق، مما أدى إلى عدم تمكن الكثيرين من الحصول على تصريح.
- صعوبة كبيرة في إتمام حجوزات عربات الجولف.
- نقل كبار السن داخل المشاعر المقدسة.

توصيات بناء على تحليل المشاعر

- يتضح أن ارتفاع التفاعل الإيجابي على وسائل التواصل مرتبط بجهود التنظيم وسلاسة التفويج واستخدام التقنية الذكية، مما يشير إلى أهمية الاستمرار في تسليط الضوء على هذه الجهود خلال الأيام المتبقية من الحج.
- الأنماط العاطفية المرتبطة بالخدمات (مثل السعادة العالية مع خدمات النسك والعبادة، والغضب المرتفع تجاه بطاقات نسك والتنقل) تدعو إلى معالجة مواضع الغموض، خاصة في الخدمات التقنية والتنظيمية.
- يُوصى بزيادة التوضيح والتفاعل المباشر على المنصات، خاصة فيما يتعلق ببطاقات نسك والخدمات الجديدة، لتقليل الشكاوى والارتباك.
- توقعات رضا الحجاج ((CSATتشير إلى احتمالية ارتفاع ملحوظ، خاصة في الخدمات التي حظيت بتفاعل إيجابي عالي مثل: الإعاشة والعبادة والتنقل. ونتوقع أن تحقق هذه الخدمات نسب رضا أعلى في الأيام القادمة إن استمر الأداء بنفس المستوى.
- من جانب آخر، هناك امتعاض متزايد بين الحجاج لعدم تمكنهم من زيارة الروضة الشريفة قبل الحج، ما قد يؤدي إلى تراجع طفيف في مؤشر الرضا العام، خصوصًا من الجنسيات القادمة من خارج المدينة المنورة. لذا يُوصى بإيصال رسالة واضحة عن فرص الزيارة بعد الحج وإمكانية حجزها عبر نسك لتخفيف الأثر وتبسيط آلية الحجز وتحسين قدرة التطبيق على استيعاب الضغط.

توصيات بناء على تحليل المشاعر

- تطوير تطبيق نسك من خلال تحسين تجربة المستخدم، وتبسيط واجهات الحجز لمراعاة المعرفة التقنية لجميع فئات المستخدمين، وتوفير لغات متعددة في التطبيق لتسهيل استخدامه على الوفود من مختلف الجنسيات.
- حل المشاكل التقنية لتطبيق نسك مثل خروج المستخدمين التلقائي ومعالجة مشاكل الربط بين تطبيق "نسك" ووزارة الصحة لضمان التحديث الفوري لسجلات التطعيم.
- تعديل نظام الحجز برمجياً لضمان ارتباط أفراد العائلة بحملة واحدة، وتبسيط خطوات إضافة المرافق وتوفير خيارات دفع مرنة وتمديد مهل السداد لتجنب الإلغاء التلقائي للحجوزات.
- دراسة تكاليف الباقات لضمان تنافسيتها ومناسبتها لجميع الفئات مقارنة بالسنوات الماضية والإعلان المبكر والواضح عن مواعيد وآليات طرح الباقات وتفاصيلها.
- توفير حلول نقل ميسرة إلى نقاط التجمع، وتسهيل حجز عربات الجولف، وتخصيص مسارات ومركبات لكبار السن في المشاعر.
- إلزام الحملات بوعودها التعاقدية وفرض رقابة صارمة لضمان جودة الخدمة.
- تحسين وصول الإشعارات والتنبيهات للمستفيدين لفرص الحجز والتنبيه قبل إلغائه، وتقديم التوعية النظامية والتقنية بقوالب بسيطة ومفهومة.

توصيات بناء على تحليل المشاعر

- الإعلان عن جداول تفويج دقيقة ومبسطة، خصوصاً في أوقات الذروة يومي ٩ و١٠ ذي الحجة.
- وبالنظر إلى الأداء الرقمي لتطبيق نسك، يتضح أن الرحلة الرقمية المتكاملة لعبت دورًا كبيرًا في تقليل تصعيد القضايا الجماهيرية، حيث استخدم التطبيق أكثر من ٧٩٨,٠٠٠ حاجٍ بفعالية، مع ١٠ ملايين عملية دخول للتطبيق مما وفر وسيلة تفاعلية فورية للعبادة والتنقل والتوجيه، وساهم في ضبط المشاعر السلبية والحد من التذمر.



أبرز الإيجابيات

1

البيئة والنظافة

أهم الايجابيات

- انتشار جيد لعمال النظافة في المشاعر عامة وعلى طرق المشاة وجسر الجمرات خاصة.
- نقل النفايات في أوقات مناسبة والتزام بعض المخيمات بعدم تكديس النفايات في مخارج المخيمات.
- جودة الهواء في سكن الحجاج.
- ارتفاع مستوي النظافة في مكة المكرمة والحرم المكي.
- حازت كثافة الحجاج في الغرف بسكن مكة على رضا الحجاج.

2

التغذية والإعاشة

أهم الايجابيات

- توزيع المياه للحجاج من رجال الأمن والقطاع غير الربحي.
- توفر الماء والعصائر في مبرات على مداخل مزدلفة.
- جودة خدمات الاعاشة في مكة المكرمة

3

التوعية والإرشاد

أهم الايجابيات

- مساعدة قوى الأمن للتائهين وتوجيههم لمراكز الارشاد.
- حازت بطاقة نسك وتطبيقها واستخدامها على رضا كافة المجموعات
- سيادة الشعور بالأمن والأمان والتواجد الدائم لرجال الشرطة ومساعدتهم لضيوف الرحمن
- سرعة استجابة منظومة الشكاوى التابعة لوزارة الحج والعمرة

4

الخدمات الصحية الوقائية

أهم الايجابيات

- عرض بيانات للحجاج بالمراكز الصحية عبر مسح بطاقة نسك.
- انتشار الخدمات الصحية للحجاج وتقديمها بشكل جيد وزمن مقبول.
- انتشار سيارات الإسعاف بجوار النقاط الحرجة والمواقع المهمة.
- توزيع أكياس الثلج للحد من الاجهاد الحراري (الهلال الأحمر).
- حالات الاجهاد الحراري تم مباشرتها من قبل الهلال الأحمر ضمن المستهدفات الزمنية.

5

الخدمات والبنية التحتية

أهم الايجابيات

- نقاط جديدة وخدمات أمتعة في المسجد الحرام.
- توفر المياه الباردة في البرادات في المشاعر.
- المرشات تعمل في المشاعر بشكل أفضل وانخفاض في مواقع تسرب المياه منها.
- تخصيص مسارات خاصة لعربات الغولف لكبار السن والاسعاف.
- انخفاض في حالات الطفح حول دورات المياه.
- تظليل الممرات الجانبية وتكييفها لتحسين المناخ العام داخل المخيم.
- جاهزية المخيمات بشكل مبكر ومقدمي الخدمات.

6

الأمن والسلامة

أهم الايجابيات

- تغليف المناطق الحادة والخطرة بأغطية اسفنجية.
- تفويج الحجاج الى جسر الجمرات بمرافقة رجال الامن لتفادي تكتل الحشود وكذلك في ساحات المسجد الحرام.
- ارتفاع في التزام الحجاج بمواعيد الطواف والتفويج الى المسجد الحرام.
- لم يتم تسجيل حالات دهس وحوادث بشكل كبير خلال أيام الحج.

7

النقل والتفويج

أهم الايجابيات

- استحسان الحجاج لاستخدام القطار من حيث كفاءة التنظيم والتشغيل والسرعة.
- أشاد الحجاج على مستوى نظافة الحافلات وتعامل المنظمين عليها خلال تنقلهم في المشاعر.
- تحسن واضح في مستوى التنسيق وسرعة اتخاذ القرار بعد ضم العديد من المهام التشغيلية تحت مظلة المركز العام للنقل مما ساهم في تسهيل المتابعة وسرعة الاستجابة.
- وجود تنظيم جيد في أغلب المواقع لحركة الحشود وانضباط ملحوظ في أغلب محاور النقل خصوصاً خارج أوقات الذروة.
- نجاح الخطة الأمنية في نقاط الفرز وانخفاض زمن الفحص الأمني في معظم النقاط.
- توفر خدمة الأجرة في المواقع المخصصة.

8

إدارة الحشود وتنظيم الحركة

أهم الايجابيات

- انخفاض ملحوظ في أعداد المفترشين في الطرقات نتيجة لفعالية ضبط المخالفين وجهود الجهات الأمنية والتنظيمية.
- جاهزية الحواجز الخاصة بتفويج الحجاج في المشاعر والمسجد الحرام بوقت مبكر.
- زيادة في انسيابية الحركة المرورية على كافة المحاور.
- توفر خدمات النقل الى المسجد الحرام بانتظام واستمرارية.
- تواجد كثيف لقوى الأمن لتنظيم حركة الحشود في المناطق الحرجة بجوار جسر الجمرات.
- تنظيم الحركة الى مشعر منى اثناء تواجد الحجاج في مزدلفة.

جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين
لأبحاث الحج والعمرة

أبرز الملاحظات

1

البيئة والنظافة

أهم الملاحظات

- تعرض الحجاج لمشكلات في التسكين وبخاصة في تبديل الفنادق التي تم الاتفاق عليها نتيجة لعدم التزام الشركات بالتعاقدات، حيث تم الاتفاق على فنادق قريبة من الحرم أو في نطاقه، ولكن الواقع كان على عكس ذلك وتم تبديل الفنادق أكثر من مرة لمسافات أبعد بكثير عن المتفق عليها، مما اضطرهم لاستخدام وسائل مواصلات وتنقلات لم تكن في الحسبان للوصول إلى المنطقة المركزية، وتلك المشكلة صادفت غالبية الحجاج من مختلف الجنسيات في المدينة المنورة ومكة المكرمة.
- من اهم أسباب عدم رضاء الحجاج عن المبيت في مزدلفة هو زيادة أعداد الحجاج وضيق المساحات المخصصة لهم، بالإضافة إلى اغلاق السياج الحديدي عليهم مما عرضهم للسير مساحات كبيرة جداً للدخول أو الخروج أو المرور من السياج الحديدي.
- غياب عمال النظافة في مخيمات عرفات ومزدلفة.
- وقوع بعض مواقع المخيمات داخل مزدلفة وخارج حدود منى.

2

التغذية والإعاشة

أهم الملاحظات

- تكررت شكاوى الحجاج من قلة كميات الطعام المقدمة في منى وعرفات ومزدلفة ومواعيد تقديم الوجبات حيث كان طعام الإفطار يقدم لهم بعد صلاة الظهر، ونوعيته غير جيدة.

3

التوعية والإرشاد

أهم الملاحظات

- عانى الحجاج من صعوبة حجوزات الروضة الشريفة في تزامن حجوزات الروضة مع مواعيد الصلاة وعندما يخفقوا في الدخول يحتاج حجز اخر ويكون ذلك بعد (٣٦٥) يوم. مما أضطرهم إلى اللجوء إلى - السوق السوداء - لشراء الحجوزات بمبلغ (٥٠) ريال ممن قاموا بالحجز من قبل ليتمكنوا من الدخول للروضة قبل مغادرتهم المملكة، فضلاً عن عدم قدرتهم على التعامل مع الأجهزة الذكية.
- انقطاع التواصل بين الحجاج والشركات وعدم وجود ردود على اسئلتهم من مسئولي الشركات.

4

الخدمات الصحية الوقائية

أهم الملاحظات

- عدم وجود طبيب مرافق في بعض البعثات مما استدعى إلى نقل بعض المرضى باستخدام سيارات الأجرة للعيادات الطبية، وعند الوصول إليها تبين عدم توفر الأدوية اللازمة للحالات.
- تسجيل حالات من الاجهاد والتعب نتيجة للوقوق والانتظار بين الحجاج.
- تسجيل حالات اجهاد حراري بين كبار السن والحجاج التائهين.
- الاستخدام المفرط للمنبهات الضوئية والصوتية لمركبات الامن والاسعاف سبب في تسجيل حالات تشوش بصري وعدم التركيز حيث سجلت نسبة الضوضاء في عدد من المناطق لأكثر من ٩٦ ديسيبل.

5

الخدمات والبنية التحتية

أهم الملاحظات

عدم كفاية دورات المياه في بعض مخيمات الدول غير العربية بمشعر منى حيث كانت قليلة بالنسبة لأعدادهم مما أدى لطول فترات الانتظار أمام دورات المياه وبخاصة لكبار السن.

شكوى الحجاج من التكدس بمخيمات منى مما ادى إلى سوء التهوية وذلك يفسر افتراش الكثير من الحجاج خارج المخيمات.

مبالغة أصحاب البقالة في أسعار السلع وسوء تعاملهم مع بعض الجنسيات بمنطقة العزيزية. فعندما يطلبوا منهم الاعتدال في السعر يتعرضوا للطرد إلى خارج المحل.

عدم توفر مياه الشرب في بعض الفنادق وعند سؤال المسؤولين في الفنادق أثناء إجراء الدراسة أفادوا بعدم مسؤوليتهم عن ذلك وان توفير مياه الشرب مسؤولية الشركات.

انقطاع المياه في دورات المياه بالفنادق نتيجة لتأخر وصول صهريج المياه للفنادق.

المبالغة في أسعار السلع والخدمات بالمنطقة المركزية وبخاصة البقالات والهدايا وتأجير عربات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

6

الأمن والسلامة

أهم الملاحظات

تسجيل عدد من الحرائق في عدد من الحاويات والمخازن بين المخيمات.

تسجيل عدد من مواقع الاسياخ والعناصر الحادة المعدنية في طرقات الحافلات نتيجة لأعمال التطوير في المشاعر.

تسجيل عدد من حالات فقدان أغطية المناهل وفتحات تصريف السيول.

استمرار خطر الصعق الكهربائي نتيجة تجمع المياه أسفل البرادات.

7

النقل والتفويج

أهم الملاحظات

- تأخر الحافلات في التفويج من عرفات إلى منى ومن منى إلى مزدلفة.
- عدم توفر حافلات لنقل الحجاج من الفنادق إلى الحرم أدى إلى لجوئهم إلى استخدام سيارات الأجرة للتنقل من وإلى الحرم.
- اغلاق اغلب الطرق والشوارع بمنى ومزدلفة بالإضافة إلى ضيقها أثر سلبياً على تنقلات الحجاج.
- رفض الحافلات التوجه من عرفات إلى مزدلفة وإصرار السائقين على العودة إلى منى بالحجاج، بحجة وجود مشكلة في الملصقات الموجودة على الحافلات مما اضطر الحجاج للسير على الاقدام مسافات طويلة جدا والدخول إلى مزدلفة (من فتحة سلك) للمبيت بها.
- عدم تنظيم الانتقال من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة حيث عانى الحجاج واجبروا على مغادرة الفندق وتركتهم الشركة يوم كامل لحين تدبير وسيلة نقلهم إلى مكة المكرمة مع وعد الشركة بتدبير فندق أخر لهم وهذا لم يحدث.
- المبالغة في أسعار سيارات الأجرة أثناء التنقل داخل مكة المكرمة حيث بلغت ما قيمته (١٠٠٠) ريال.

8

إدارة الحشود وتنظيم الحركة

أهم الملاحظات

- تكدس الحجاج أمام مداخل الأبراج والمخيمات نتيجة النزول العشوائي وعدم انتظار مقدمي الخدمة من أجل استقبال الحجاج وتوجيههم الى مهاجعهم.
- تكدس الحجاج في أبراج كدانة مما أدى إلى عدم كفاية أعداد الحمامات ومياه الشرب.
- تكدس الحجاج ووقوفهم في الطرقات لانتظار الحافلات مما يعيق الحركة.
- إدارة الحشود حول ساحات المسجد الحرام وضعف منظومة الارشاد التي سببت التيه بين الحجاج.
- سوء معاملة المنظمين داخل الحرم للحجاج وبخاصة من الجنسيات التي لا تجيد اللغة العربية، عندما منعوهم من الجلوس في الساحات بطريقة غير لائقة وهم كبار السن يحتاجون إلى استراحة لاستكمال السير.


جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين
لأبحاث الحج والعمرة
@HAJJ_UQU
www.uqu.edu.sa/hajj
hajj@uqu.edu.sa