



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

**جامعة أم القرى**

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



**ملخصات الأبحاث**

**الملتقى العلمي الأول لأبحاث الحج**

ذو القعدة ١٤٢١هـ

## مقدمة

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على من أرسله بالهدى والحق والبيّنات، وبعد:

فقد كان سعي المعهد لإقامة ( الملتقى العلمي الأول لأبحاث الحج ) - الذي اقترحه وصدرت به الموافقة الكريمة من ولاية الأمر حفظهم الله - حرصاً منه على تفعيل دراساته وتحقيق الغايات المرجوة بها في بحث قضايا الحج وتطوير خدمات وعلاج مشكلاته على أسس علمية مستنيرة، إذ يهدف المعهد إلى أن يجعل منه مناسبة سنوية، يقدم فيه الباحثون خلاصة لنتائج دراساتهم خلال الموسم المنصرم، ويدعي إليه الجهات الحكومية المعنية والأجهزة المختصة بتقديم الخدمات لضيوف الرحمن.

ولا تخفى أهمية اتصال الباحثين من المعهد بالمختصين من كافة الجهات المعنية - في تفاهم علمي مباشر حول قضايا الحج وخدماته وعلاج المشكلات التي تناولتها الأبحاث - في تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها المعهد - كمركز أبحاث ومرجع استشاري لكافة الأجهزة الرسمية المعنية بالحج والتي يجتد لها طاقاته وقدراته وإمكاناته العلمية والبشرية وموارده المالية، والوصول بها إلى مراحل التطبيق والدخول إلى حيز التنفيذ.

وفي هذا الكتيب يسرّ المعهد أن يقدم خلاصات من أبحاث الملتقى، نرجو أن تساعد في التعريف بالقضايا التي تناولتها إلى حين التمكن من إصدار الأبحاث كاملة وما ينتهي إليه الملتقى - في شأنها - من قرارات وتوصيات.

ولا يسعنا - في هذا التقديم - إلا أن نتوجه بالشكر إلى الله العليّ القدير على ما أعان ويسرّ، وبالعرفان والتقدير إلى أولي الأمر منا في هذه الديار التي

خصّها الله بالقيام على بيته واستقبال وقده وإكرام ضيفه، إذ لم يدخروا وسعاً  
من جهد أو نفقة في مساندة المعهد ودعم توجهاته، ومنها الموافقة على عقد هذا  
الملتقى العلمي وتيسير إجراءاته، وإلى صاحب السمو الملكي الأمير عبدالمجيد  
بن عبدالعزيز بما أولاه من شرف رعايته له وافتتاحه.

شكر الله لهم وأحسن على الخير جزاءهم ..

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين ،،،

عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

د. أسامة بن فضل البار

## الجلسة الأولى

### بناء مقياس خدمات الحج

- ١ - بناء مقياس لتقويم خدمات الحج.  
« د. سامي بن ياسين برهمين ».
- ٢ - المعدلات الفعلية لاستخدام بعض خدمات  
الحجاج في مكة المكرمة.  
« د. عادل بن محمد بن ياسين وآخرون ».
- ٣ - بناء مقياس لتقويم خدمات الحج في مطار  
الملك عبدالعزيز الدولي بجدة.  
« أ.د. سالم بن أحمد سحاب وآخرون ».

# بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج

دراسة من إعداد

د. سامي بن ياسين برهمين

قال الله تعالى: ﴿ وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ (٧) أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ (٨) وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ ﴾ (الرحمن: ٧-٨)، وقد ورد عن النبي ﷺ أنه قال: « إِنَّ اللَّهَ يَحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَنَهُ ».

لقد أوضحت دراسة موسعة قام بها الباحث أن نجاح أي مناسبة كبيرة يعتمد على عاملين رئيسيين هما: برنامج المناسبة، وجودة المرافق والخدمات المتاحة.

ومن المعروف أن الحج عبادة ذات برنامج ديني - محدد، وبالتالي فإن نجاح موسم الحج يمكن أن يقاس بمدى جودة وفعالية المرافق والخدمات المهيأة.

إن عدم وجود مقياس مبني على أسس علمية لتقويم مرافق وخدمات الحج يجعل الحكم على نجاح موسم ما من الصعوبة بمكان وربما يتأثر بدوافع مختلفة، وفي هذه الحالة لا يمكن تطوير وتحسين أداء وجودة المرافق والخدمات بسهولة في مواسم الحج التالية.

وحيث إن حكومة هذا البلد المعطاء ممثلة في وزارة الحج والجهات الأخرى ذات الصلة لا تدخر جهداً ولا مالاً في سبيل تيسير أداء فريضة الحج على المسلمين فإن هذه الدراسة تهدف إلى بناء مقياس لتقويم جودة وفعالية المرافق والخدمات في موسم الحج الأمر الذي سوف يعين المسؤولين في مختلف الجهات الحكومية والخاصة على اتخاذ القرارات الصائبة نحو التطوير والتحسين عاماً بعد عام.

إن وجود مثل هذا المقياس سوف يتيح مجالات أوسع للاتصال وتبادل المعلومات والخبرات بين جميع مقدمي الخدمة لضيوف الرحمن، وسوف يسهم - بإذن الله - في توحيد الجهود وترشيد استخدام الموارد وتجويد الخدمات.

إنّ بناء مثل هذا المقياس أصبح ممكناً . حسب الدراسات المبدئية . خاصة وأنّ هناك عدة مقاييس ومؤشرات قد تم بناؤها واستخدامها في شتى المجالات العلمية والاجتماعية والاقتصادية ويتكون المقياس المقترح من مجموعة (سلة) مؤشرات تمثل الخدمات بالغة الأهمية لموسم الحج مثل الأمن العام والسلامة، النقل والمرور، الإسكان، الاستقبال والتوديع في المطار.

لقد تم تكوين فريق عمل في موسم الحج الماضي ١٤٢٠هـ بدء بالمرحلة الأولى من المشروع وهي تمثل وضع مواصفات / معايير كمية لعدد من خدمات الحج الأساسية . كما هو مذكور لاحقاً، وتم رسم الإطار النظري المبدئي للمقياس، وسوف تستمر الدراسة في موسم حج هذا العام لوضع الصيغة الرياضية للمقياس. ومن المتوقع تجربة المقياس ومعايرته في موسم حج عام ١٤٢١هـ إن شاء الله.

# دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات

## لحجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة

دراسة من إعداد

د. عادل بن محمد أحمد بن ياسين

أ.د. عبدالحميد أحمد البس

د. خالد بن محمد البراق

### الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى وضع معايير لخدمات حجاج بيت الله الحرام وذلك بتحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج لهذه الخدمات مع تقييم لمستواها وبالتالي مقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية للأنشطة المشابهة، وهذه الخدمات هي:

• خدمات مؤسسات الطوافة.

• خدمات مكاتب الزمامة.

• خدمات إسكان الحجاج.

ونظراً لاختلاف مستويات حجاج بيت الله الحرام الثقافية والاجتماعية، إضافة إلى اختلاف طبيعة مناسك الحج عن غيرها من الأنشطة السياحية المشابهة والتي لا يمكن معها تطبيق معدلات ومعايير تلك الأنشطة عليها، فإن غاية الدراسة قياس جودة الخدمات في الحج بما يلي:

١ - تحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج للخدمات المختلفة.

٢ - تقييم مستوى الخدمات المقدمة للحجاج باختلاف فئاتهم ومقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية للأنشطة المشابهة.

٣ - معرفة رأي الحجاج في الخدمات المقدمة ووجهة نظرهم فيها من حيث الكم والنوع.

٤ - وضع معايير ثابتة لهذه الخدمات بما يحقق أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام.

٥ - التعرف على المعايير والأنظمة المعمول بها والتحري عن مدى ملاءمتها لحجاج بيت الله الحرام.

### **منهجية البحث وطريقة إجرائه:**

لمعرفة وتحديد المعدلات الفعلية للخدمات وتحقيقاً للأهداف المرجوة من البحث فإنه اتبع ما يلي:

١ - حصر جميع المكاتب الميدانية للطواف، وفروع مكتب الزمازمة الموحد، ومناطق سكن الحجاج.

٢ - تسجيل وملاحظة سلوك الحجاج في استخدام الخدمات، وحصر زمن الاستخدام وزمن الانتظار للحصول على جميع الخدمات المطلوبة.

٣ - عمل استبيانات للتعرف على خلفية وثقافة الحجاج ومقدمي الخدمة والتحري عن مدى قناعتهم ورضاهم عن الخدمات.

### **مجال وحدود الدراسة:**

شملت الدراسة (٣٠) مكتباً من مكاتب الخدمات الميدانية بواقع (٥) مكاتب لكل مؤسسة من مؤسسات الطواف الست لمختلف جنسيات الحجاج، كما شملت



الدراسة (١٠) فروع لمكتب الزمازمة الموحد من مجموع (١٣) فرعاً. أيضاً اشتملت الدراسة على (١٥٠) عمارة لسكنى الحجاج على أساس قطاع عرضي لمكة المكرمة، كما أخذ بعين الاعتبار جنسيات الحجاج المختلفة، كذلك جميع بعثات الحج لمختلف دول العالم الإسلامي والأقليات المسلمة. وفيما يخص عينات الحجاج لاستبيانها، فقد تم تغطية جميع عينات الحجاج بمختلف جنسياتهم وجهات قدومهم، وقد استعين بطلاب الدراسات العليا في جامعة أم القرى والجامعة الإسلامية من لغاتهم الأم هي لغات العينات حرصاً على دقة المعلومة. وقد تم تجميع ما يلي:

(١٣٧٢)	استبانة حاج.
(٨٥)	استبانة مكاتب طوافة
(٣٥)	استبانة زمازمة
(٥٣)	استبانة عقارين
(٦٢)	استبانة بعثات الحج
(١٥٩)	استمارة حصر زمن انتظار أمام المصعد
(٣١)	استمارة حصر زمن ركاب الباص.
(٣٧)	استمارة حصر زمن تفريغ العفش
(٧٦)	استمارة معلومات عن مكتب

وتم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً خلال الأيام السبعة التي تسبق صعود الحجاج

إلى منى وذلك لضمان أكبر عدد من العينات.

وتوضح الصفحات التالية ملخصاً نهائياً للآراء المقترحة والمعمول بها

للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة إضافة إلى رأي فريق البحث.

ملخص نهائي للآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
١	زمن الانتظار في الباص لحين وصولهم مقر السكن:	١٥ دقيقة	٣٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	-	١٥ دقيقة
٢	الزمن المستغرق لإنزال العفش من الباص:	١٥ دقيقة	٣٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	-	١٥ دقيقة
٣	عدد عمال العفش الذين يقومون بإنزال العفش:	عامل واحد لكل ٥ حجاج	عامل واحد لكل ٣ حجاج	عامل واحد لكل ٨ حجاج	٨ عامل لكل باص	٨ عامل لكل باص	عامل واحد لكل ٨ حجاج
٤	الزمن المستغرق لوصول المعلومات إلى الحاج من مكتب الخدمات الميدانية:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	-	-	ساعة واحدة
٥	عدد أفراد فريق مجموعة الخدمات الميدانية الذين يشرفون على عملية الاستقبال والنقل:	موظف واحد لكل ٥٠ حاج	موظف واحد لكل ٣٠ حاج	موظف واحد لكل ٥٠ حاج	-	٥ أشخاص لكل باص	٣ موظفين لكل باص
٦	زمن الانتظار في حالة انقطاع الماء عن سكن الحجاج:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	٤ ساعات	ساعة واحدة
٧	زمن الانتظار في حالة انقطاع الكهرباء:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	٣ ساعات	ساعة واحدة
٨	زمن الانتظار للحصول على المصعد:	٥	٥	٥	-	-	٥
	عدد المنتظرين للحصول على المصعد:	-	-	-	٥	-	٥

تابع ملخص نهائي للآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
٩	زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في أجهزة التبريد والمرحبة وبرادات المياه وأعطال الإضاءة والمصعد:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعتين	ساعة واحدة
١٠	زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في التمديدات الصحية بما فيها السيفونات:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعتين	ساعة واحدة
١١	زمن الانتظار بشأن الشكاوي التي يتقدم بها الحجاج لأعضاء المكتب:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	-	ساعة واحدة
١٢	معدل عدد الحجاج لكل عامل نظافة واحد:	عامل واحد لكل ٤٠ حاج	عامل واحد لكل ٦٠ حاج	عامل واحد لكل ٦٠ حاج	عامل واحد لكل ٦٠ حاج	-	عامل واحد لكل ٥٠ حاج
١٣	عدد الحجاج المستخدمين لحاوية نظافة واحدة:	١٠ حجاج	٤٠ حجاج	١٠ حجاج	٢٠ حجاج	حاوية لكل	٢٠ حجاج
١٤	عدد المرات التي يتم فيها تنظيف العمارة بما فيها دورات المياه والطرق ومداخل العمارة:	٣ مرات يومياً	مرتين يومياً	مرتين يومياً	من ٢ - ٣ مرات يومياً	٣ مرات يومياً	٣ مرات يومياً
١٥	زمن الانتظار لدخول دورة المياه:	٥ دقائق	٥ دقائق	٥ دقائق	٥ دقائق	-	٥ دقائق
١٦	معدل عدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة:	دورة مياه لكل ٦٠ حاج	دورة مياه لكل ١٠ حجاج	دورة مياه لكل ٦ حجاج	دورة مياه لكل ١٠ حجاج	-	دورة مياه لكل ١٠ حجاج

تابع ملخص نهائي للأراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
١٧	الزمن الذي ينتظره الحاج لإرشاده لمقر سكنه:	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	-	نصف ساعة
١٨	الزمن المستغرق لإرسال الإسعاف إلى الحاج:	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	-	نصف ساعة
١٩	كمية مياه زمزم التي يتم توزيعها على مقر الحاج:	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠	جالون واحد لكل حاج ٢٠
٢٠	عدد المرات التي يتم فيها تزويدهم بماء زمزم:	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً
٢١	عدد المرات التي يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحاج للتحري عن أي نقص أو خلل في الخدمات:	٣ مرات يومياً	مرتين يومياً	مرة واحدة يومياً	-	-	مرتين يومياً
٢٢	عدد الأمتار المربعة لكل حاج في سكن الحاج بمكة المكرمة:	٢٢.٥ م <sup>٢</sup> لكل حاج	٢٤ م <sup>٢</sup> لكل حاج	٢٢.٥ م <sup>٢</sup> لكل حاج	-	٢٢.٥ م <sup>٢</sup> لكل حاج	٢٣ م <sup>٢</sup> لكل حاج

# بناء مقياس تقويم خدمات الحج بصالة الحجاج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي

دراسة من إعداد

أ.د. سالم بن أحمد سحاب

د. سهيل بن فضل البار

د. طه عبدالقادر عمارة

د. سامي بن ياسين برهمين

## مقدمة:

بعد وضع مقاييس للأداء من أهم عناصر الجودة الشاملة التي تعني بها العديد من مؤسسات وشركات وأجهزة القطاعين العام والخاص ونظراً لارتباط القطاعات الخدمية بأعداد كبيرة من الجمهور، فقد بات من المهم لهذه القطاعات تحسين خدماتها. وتطويرها باستمرار حتى تكون على مستوى توقعات عملائها ومتلقى خدماتها، وحجاج بيت الله الحرام وضيوفه الكرام أولى بالرعاية والاهتمام والحرص الدائم على تقديم الأفضل لهم، ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة التي تعد جزءاً من دراسة شاملة لوضع مقاييس لكافة خدمات الحج.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المقياس المناسب لأداء الخدمة بناءً على الإمكانيات المتاحة في المرافق وكفاءة مقدميها من منسوبي الجهات العاملة، ولكي يتم وضع هذا المقياس بدقة بداية من تصنيف الخدمات من حيث الأفراد الذين

يقدمونها والجهات التي تشرف عليها والمرافق التي تتم من خلالها يلزم الاستعانة  
بآراء جهات ثلاث مرتبطة بهذه الخدمة وهي:

- الحجاج ( المتلقون للخدمة ) .

- الجهات المقدمة للخدمة .

- الباحثون .

### التوصيات:

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة مايلي :

١ - ضرورة إرفاق بطاقات الجوازات ووزارة الحج ومكتب الوكلاء الموحد وما  
يثبت سداد الحاج لأجور النقل والخدمات مع جواز سفر الحاج عند إصدار  
تصريح الحج له في القنصلية السعودية في بلده لتيسير إجراءات استقباله  
بصالة الحجاج في المطار .

٢ - توجيه الحجاج القادمين من المدينة المنورة مع أمتعتهم إلى صالة الحجاج  
مباشرة حتى يرحلوا منها إلى مكة المكرمة خاصة أن إجراءات استقبالهم  
قد تمت بالفعل من قبل في منفذ الدخول .

٣ - العمل على زيادة المساحة المخصصة لطاولة مكتب الوكلاء الموحد خارج  
الصالات في الممرات الضيقة المؤدية إليها للحد من ظاهرة تكديس  
الحجاج .

٤ - وضع لوحات مضاءة خارج صالات الوصول مباشرة تشير إلى أماكن تجمع  
حجاج كل جنسية في حيز من منطقة البلازا .

٥ - وضع لوحات مضاءة مرتفعة أعلى برادات مياه الشرب ودورات المياه  
للرجال والنساء لتيسر وصولهم إليها .

٦ - زيادة الطاقة الاستيعابية لمواقف الحافلات غرب منطقة البلازا لتفي باحتياجات جميع الحجاج الذين تم استكمال إجراءاتهم للترحيل إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.

٧ - زيادة العناية بنظافة دورات المياه ومعالجة تراكم المياه في أرضياتها.

٨ - ضرورة وجود جهة إشرافية عليا لتنظيم العمل في صالة الحجاج، ويلجأ إليها لحل المشكلات الطارئة.

٩ - زيادة عدد مفتشي الجمارك للرحلات ذات العدد الكبير خصوصاً عند التعامل مع الجنسيات ذات الظروف الخاصة.

١٠ - زيادة عدد العمال الذين يساعدون في حمل الأمتعة من قسم الجمارك إلى قسم مكتب الوكلاء الموحد مما يقلل الفترة التي يستغرقها الحجاج بين هاتين المنطقتين.

١١ - زيادة عدد العربات المخصصة لكبار السن لنقلهم من الصالات الداخلية إلى أماكن تجمع الحجاج في منطقة البلازا.

مقياس زمن الخدمات حسب تسلسلها في الصالات الداخلية  
بصالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

مسلسل	نوع الخدمة	ث	ق	س
١	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى صالة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة ووقت وصولهم إلى صالة مكاتب الجوازات	٤٦	٢٢	-
٢	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى صالة مكاتب الجوازات وبدء إجراءات أول حاج بها	٢٥	١٣	-
٣	مقياس الزمن بين وقت بدء إجراءات أول حاج بمكاتب الجوازات ووقت إنهاء إجراءات آخر حاج بها	٥٠	١	١
٤	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى مكاتب وزارة الحج ووقت بدء الإجراءات له.	٣٦	-	-
٥	مقياس الزمن بين وقت بدء إجراءات أول حاج بمكاتب وزارة الحج ووقت إنهاء إجراءات آخر حاج بها	٥٠	٢	١
٦	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى قسم التفتيش الشخصي ووقت بدء التفتيش الشخصي له	٢٩	١	-
٧	مقياس الزمن بين وقت بدء التفتيش الشخصي لأول حاج بقسم التفتيش الشخصي ووقت إنهاء التفتيش لآخر حاج به	-	٥٩	-
٨	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى قسم الأمتعة ووقت وصول أول حقيبة إليه	٤٤	١٥	-
٩	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حقيبة إلى قسم الأمتعة ووقت وصول الحجاج إلى قسم الجمارك	٤٧	٢١	-
١٠	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى قسم الجمارك ووقت بدء التفتيش الجمركي لأول حاج	١٦	٢	-
١١	مقياس الزمن بين وقت بدء إجراء التفتيش الجمركي لأول حاج ووقت إنهاء التفتيش الجمركي لآخر حاج	-	٥١	-
١٢	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى باب المغادرة للصالة ووقت وصوله إلى مكتب الوكلاء الموحد (١)	١٥	٢	-
١٣	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى مكتب الوكلاء الموحد (١) ووقت بدء خدمة أول حاج فيه	٥٨	١	-
١٤	مقياس الزمن بين وقت بدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد (١) ووقت إنهاء خدمة آخر حاج به	٤	٥	١
١٥	مقياس الزمن بين وقت خروج أول حاج من مكتب الوكلاء الموحد ووقت خروج آخر حاج منه	٢٢	١	١



مقياس زمن الخدمات المقدمة للحجاج في منطقة البلازا  
بصالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

س	ق	ث	نوع الخدمة	مسلسل
-	١٩	٤٠	مقياس الزمن بين تسليم الجوازات لمكتب الوكلاء الموحد (٢) ووقت الطلب من الحجاج التجمع استعداداً لركوب الحافلة	١
-	١٠	٣٥	مقياس الزمن بين وقت الطلب من الحجاج التجمع لركوب الحافلة وبداية وقوفهم في صف	٢
-	١٠	٢٤	مقياس الزمن بين بداية وقوف الحجاج في صف ووقت دخولهم الحافلة	٣
-	١٢	٤	مقياس الزمن بين وقت دخول الحجاج الحافلة ووقت اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج	٤
-	٢٦	٣٦	مقياس الزمن بين بداية وقت تحميل أمتعة الحجاج ووقت اكتمال تحميلها.	٥

المقياس الإجمالي لأوقات الخدمات بمنطقة البلازا

س	ق	ث	نوع الخدمة	مسلسل
١	٥	٥٥	مقياس الزمن بين وقت تسليم الجوازات لمكتب الوكلاء الموحد (٢) ووقت تحريك الحافلة إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.	١
١	-	٥٦	مقياس الزمن بين وقت وقوف الحجاج في صف ووقت تحرك الحافلة إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٢
-	٤٨	٥٣	مقياس الزمن بين وقت دخول الحجاج الحافلة ووقت تحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٣
-	٣٨	٤٩	مقياس الزمن بين وقت اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج ووقت تحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.	٤

## الجلسة الثانية

### النقل والمرور في الحج

- ١ - حركة المشاة واستعمال الأراضي في مشعر منى.  
« د. مساعد بن عبدالله المسيند ».
- ٢ - إمكانية استخدام المسارات المتحركة في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة.  
« د. مجدي بن محمد حريري وآخرون ».
- ٣ - دراسة استخدام الحافلات الترددية.  
« أ.د. أحمد البدوي طه وآخرون ».

# حركة المشاة واستعمال الأراضي في مشعر منى

دراسة من إعداد

د. مساعد بن عبدالله المسيند

كلية العمارة والتخطيط - جامعة الملك سعود (الرياض)

## هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين نمط استعمالات الأراضي وحركة الحجاج المشاة في مشعر منى وتطوير نموذج للتوقع المستقبلي للتأثير المتبادل بين استعمالات الأراضي وحركة المشاة، حيث ركزت الدراسة على محاولة التعرف على أنماط استعمالات الأراضي وحركة المشاة مع التركيز على حجم التأثير بينهما والعوامل المؤثرة على أنماط حركة المشاة في منى.

بالنسبة لاستعمالات الأراضي في منى فما زالت الاستعمالات السكنية (المخيمات) هي السمة السائدة، تليها عناصر شبكة النقل ثم الخدمات العامة والاستعمالات الحكومية. ولم يكن لحركة المشاة القادمين من مكة إلى منى خلال اليوم الثامن من ذي الحجة تأثير ملموس على طرق منى نظراً لقلتهم وتركزهم حول طريق المشاة مقارنة باليوم العاشر والذي بلغ عدد الحجاج المشاة القادمين فيه من مزدلفة أقل من ٧٠٠,٠٠٠ حاج وخاصة على طريق المشاة وبعض طرق المركبات الرئيسية.

وشكلت رحلات المشاة يومي العاشر والحادي عشر من ذي الحجة النصيب الأكبر من مجموع الرحلات حيث كانت رحلات رمي الجمرات أكثر أنواع الرحلات ارتباطاً بالمشي، يلي ذلك الرحلات المتعلقة بالاحتياجات اليومية للحجاج كالطعام واستخدام دورات المياه والهاتف. وكان لممر المشاة الرئيسي وطريقي ٣ (الملك عبدالعزيز) و ٨ (الملك فهد) دور هام في استيعاب حركة الحجاج المشاة كعناصر ربط لمناطق الكثافات العالية ومراكز الخدمات بمنطقة الجمرات. أما الخصائص الشخصية

والثقافية وأماكن إقامة الحجاج فقد كان لها تأثير واضح على معدل رحلات المشي وخاصة للحجاج المقيمين في وسط منى أو بالقرب من منطقة الجمرات.

وقد خلصت الدراسة إلى الدور المتزايد لاستعمالات الأراضي وأنماط حركة المشاة في تحديد الشكل والهيكل العمراني لمشعر منى. كما أكدت التأثير الواضح لكل منهما على الآخر، حيث برزت ممرات المشاة كعنصر رئيسي ومؤثر على الاستعمالات الأخرى للأراضي - وفي نفس الوقت - أثرت استعمالات الأراضي على أنماط حركة المشاة في منى. فبالإضافة إلى العوامل الشخصية والحضارية للحجاج فقد كان لعناصر استعمالات الأراضي المختلفة دور رئيسي في تحديد حجم وأنماط حركة المشاة في منى. ومن جهة أخرى فقد كان لتركز حركة المشاة دور مؤثر على توزيع استعمالات الأراضي والخدمات وحجم الجاذبية للاستعمالات المختلفة داخل منى.

وكان من أهم التوصيات التي استنبطت خلال هذه الدراسة الحاجة إلى تطوير مخطط استراتيجي شامل للمشاعر المقدسة للتعامل مع المؤثرات التي تواجهها أو ستواجهها في المستقبل، على أن يركز المخطط على عملية التكامل بين المشاعر المقدسة بما في ذلك الحرم المكي الشريف ومدينة مكة المكرمة.

أما بالنسبة لمشعر منى، فلا بد أن يراعى المخطط الاستراتيجي العناصر الثلاثة الرئيسية المكونة للهيكل الوظيفي والعمراني للمشاعر: استعمالات الأراضي، الخدمات، وشبكة النقل وأنماط التنقل. حيث ينبغي تطوير استعمالات الأراضي بطريقة تضمن استيعاب المزيد من الحجاج في المستقبل مع بلورة شاملة لتوزيع الاستعمالات وزيادة كفاءتها الوظيفية وربط ذلك بالنظرة المستقبلية لتوزيع الخدمات وتطوير شبكة النقل.

كما ينبغي أن يركز المخطط على محاولة توزيع الخدمات بمختلف أنواعها بطريقة تضمن كفاءتها وتغطيتها لحجم الاحتياج المستقبلي، على ألا يكون لتوزيعها تأثير سلبي على استعمالات الأراضي أو حركة المركبات والمشاة في منى. وهناك

حاجة إلى مخطط شامل بعيد المدى لتطوير شبكة النقل وتشجيع أنماط التنقل غير الآلية سواءً بين المشاعر أو داخلها، حيث يمكن أن يوفر فرصة لتحسين الشبكة الحالية بطريقة ترفع من كفاءتها مع زيادة مستوى التكامل بين عناصر النقل وربط ذلك بتطوير استعمالات الأراضي وتوزيع الخدمات في مشعر منى والمشاعر المقدسة الأخرى.

ولا ينبغي إغفال الدور الرئيسي الذي تلعبه حركة المشاة في تحسين مستوى البنية العمرانية في المشاعر وبخاصة مشعر منى. إذ لا بد من تطوير مخطط استراتيجي شامل لشبكة المشاة وأنماط تنقلاتهم على أن يرتبط ويتكامل مع أنظمة النقل الأخرى. ويمكن أن يركز هذا المخطط على تطوير الشبكة الحالية للمشاة وتحسينها وتشجيع استخدام المشي كوسيلة رئيسية للتنقل ودراسة أفضل السبل للتعامل مع المؤثرات والمعوقات التي تحد من تطويرها.

# دراسة إمكانية استخدام المسارات المتحركة في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة

دراسة من إعداد

د. مجدي بن محمد حريري وآخرون

ترمي غاية هذا البحث إلى التحقق من مدى إمكانية استخدام المسارات المتحركة في الحج وجدوى استخدامها، بغرض تشجيع المشي كأحد الاستراتيجيات المهمة لتلبية متطلبات نقل الأعداد المتزايدة من الحجاج. ولتحقيق هذه الغاية فإنه يلزم التعرف على خصائص المسارات المتحركة والجوانب الفنية المتعلقة بها، والتعرف - كذلك - على خصائص الحجاج المشاة في القطاعات ( عرفات - مزدلفة ، مزدلفة - منى ، منى - الحرم ) وفي المنطقة المركزية وتحديد حجم الطلب على هذه المسارات ودراسة كل من الجدوى الاقتصادية، والتشغيلية، والبيئية لهذه المسارات مقارنة بكل من الحافلة والقطار، وكذلك تحديد أوليات تنفيذها بين المشاعر. ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام المنهج الاستطلاعي التحليلي المقارن، وقد تضمنت خطة البحث مراجعة الدراسات السابقة وجمع المعلومات المتعلقة باستطلاع الحجاج والمصلين في المسجد الحرام في الحج ورمضان المبارك، وحصر عدد المشاة، وتم جمع بيانات متعلقة بمواصفات المسارات المتحركة عن طريق المراجع والعروض الفنية لإنشاء مثل هذه المسارات وعن طريق الزيارات الميدانية لمواقع هذه المسارات في بعض البلاد الأجنبية والاستعانة بالخرائط، وكذلك الحصول على تقدير التكاليف اللازمة لدراسة الجدوى الاقتصادية من جهات عديدة لمختلف وسائل النقل.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

**(أولاً: بالنسبة للمشاعر المقدسة:**

أ - ارتفاع نسبة الحجاج المشاة عموماً في هذه المناطق حيث تتراوح ما بين

٢٢٪ إلى ٣٥٪.

ب - تصل نسبة من واجهوا صعوبات في أثناء المشي إلى ٣٤,٦٪ بين عرفات ومزدلفة، و ٤٨,٢٪ بين مزدلفة ومنى، و ٥٣,٣٪ بين منى والحرم. وقد اتضح منهم ارتفاع نسبة الحجاج المشاة الذين يعانون من الإجهاد والتعب وطول المسافة حيث تبلغ النسبة ٤١,٩٪، ٣٤,٨٪، و ٥٤,٤٪ في المسافات الثلاث على الترتيب.

ج - أفاد ٦٧,١٪، ٧١,٦٪، ٨٠,٧٪ من الحجاج المشاة في المسافات الثلاث على الترتيب بإمكانية استخدام وسيلة أخرى غير المشي نظراً لل صعوبات في أثناء المشي.

د - أن نسبة من سبق لهم استخدام السلالم المتحركة تعتبر عالية حيث تتراوح بين ٦٣,٩٪ إلى ٨٠,٣٪ في المناطق الثلاث، وأن من لم يستخدمها فيرجع السبب الأكبر إلى عدم توافرها في أماكنهم الأصلية والخوف من استخدامها.

و - بالنسبة لأفضلية استخدام وسائل النقل لدى الحجاج المشاة تبين أنه للمسافة من عرفات إلى مزدلفة يأتي القطار كأفضلية أولى، يليه المسارات المتحركة، يليها الحافلة ثم المشي. أما بالنسبة للمسافة من مزدلفة إلى منى فإن المسارات المتحركة تأتي في الترتيب الأول، يليها القطار، ثم الحافلة ثم المركبات الصالون وأخيراً المشي. وبالنسبة للمسافة من منى إلى الحرم فإن الحافلة تأتي في المقام الأول، يليها القطار، ثم المسارات المتحركة ثم الصالون ثم المشي.

ز - تم تقدير حجم الطلب على استخدام المسارات المتحركة خلال ساعة الذروة على النحو التالي:

١ - ١٧٩, ١٨٣ شخص/الساعة في المسافة بين عرفات ومزدلفة.

٢ - ٨٤٥, ١٤١ شخص/الساعة في المسافة من مزدلفة - منى.

٣ - ٧٧١, ١٥١ شخص/الساعة في المسافة من منى - الحرم.

ويظهر من ذلك ارتفاع حجم الطلب على استخدام المسارات المتحركة.  
ح - أشارت النتائج إلى أنه يمكن إعطاء أولوية في إنشاء المسارات المتحركة للقطاع منى - الحرم ثم مزدلفة - منى ثم عرفات - مزدلفة.

### ثانياً: بالنسبة للمنطقة المركزية:

يتضح من التحليلات السابقة التي تم إجراؤها على عينة من المصلين في المسجد الحرام خلال العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك النتائج التالية:

أ - ارتفاع نسبة الذين يعرفون السلالم المتحركة ويستخدمونها حيث تصل إلى ٧٣,٩٪، وتصل نسبة الذين يعرفون المسارات المتحركة ولا يستخدمونها إلى ١٤,١٪.

ب - هناك ارتفاع في حجم الطلب على المسارات المتحركة بالمنطقة المركزية. ويلاحظ أن أعلى حجم طلب هو في شارع عبد الله بن الزبير رضي الله عنه والمسجد الحرام حيث إنهما متوازيان، يليهما شارع إبراهيم الخليل عليه السلام ثم شارع جبل الكعبة.

ج - اتضح من النتائج طلب كثير على أنفاق أجياد السد. ويوضح هذا إمكانية الاستفادة من المسارات المقترحة سابقاً حيث تخدم في الحج ورمضان على حد سواء.

د - هناك طلب كثير على المسارات المتحركة في شوارع المنطقة المركزية ويستدعي ذلك دراسة مستقبلية لتحديد مواقع المسارات المتحركة في مثل هذه الشوارع وأولويات تنفيذها.

لذا فإن البحث يوصي بما يلي:

أ - أهمية استخدام المسارات المتحركة في المشاعر المقدسة نتيجة لارتفاع نسبة المشاة الذين يواجهون صعوبة في المشي وارتفاع حجم الطلب على هذه المسارات.



ب - إعطاء أولوية لتنفيذ المسار في القطاع (منى - الحرم) للأسباب التالية:

١ - انخفاض تكلفة نقل الراكب في هذا القطاع باستخدام المسارات المتحركة عنه في حالة القطارات.

٢ - انخفاض نسبة من يعانون في هذا القطاع، ويجدون صعوبة في أثناء المشي حيث تصل هذه النسبة إلى ٣٢,٣٪ بسبب الإجهاد والتعب مقارنة بنسبة ٨,٢٥٪، ٢٢٪ في القطاعين (عرفات - مزدلفة) و (مزدلفة - منى) على الترتيب.

٣ - ارتفاع نسبة الذين يقفون للراحة في هذا القطاع عنه في القطاعات الأخرى، وتصل هذه النسبة إلى ٤٣,١٪ مقارنة بنحو ٣٥,٤٪ و ٣٥,٧٪ في القطاعين (عرفات - مزدلفة)، و (مزدلفة - منى) على الترتيب.

ج - بالنسبة لاستخدام المسارات في هذه المنطقة فإنه يوصي بإجراء دراسة أخرى تفصيلية لتحديد المواقع المناسبة للمسارات المتحركة وألويات تنفيذها.

د - تنفيذ مشروع تجريبي للمسارات المتحركة وذلك بهدف الحصول على متغيرات واقعية لاستخدام المسارات المتحركة، والتعرف على مدى تفاعل الحجاج عملياً في المشاعر المقدسة، وبيان الإيجابيات والسلبيات لهذه المسارات. ويقترح أن يكون المسار المتحرك يشمل مسارين بطول ٢٠٠ متر لكل منهما، وترك مسافة بينهما حوالي ١٠٠ متر وذلك في القطاع (منى - الحرم). ويقترح أن يكون الموقع بعد نهاية الجمرات بمسافة ١٠٠ متر في الطريق المظلل للمشاة، ويتوقع أن تبلغ التكلفة في هذه الحالة حوالي ١٧ مليون ريالاً.

# إمكانية استخدام الحافلات الترددية

## كنظام نقل بين المشاعر المقدسة

دراسة من إعداد

د. أحمد البدوي طه عبدالمجيد وآخرون

### غاية الدراسة:

تكمن غاية هذا البحث في التحقق من إمكانية استخدام الحافلات الترددية كنظام نقل للحجاج بين المشاعر وذلك بعد التأكد من استيفاء النظام المقترح للمتطلبات الشرعية لانتقال الحجاج ومدى ملاءمة النظام المقترح للخصائص الاجتماعية للحجاج، وكذلك التحقق من مدى ملاءمة نظام النقل الحالي واستعمالات الأراضي الحالية لتطبيق النظام المقترح.

وفي سبيل تحقيق ذلك فقد تم مراجعة أحكام الحج الخاصة بحركة الحجاج بين مكة المكرمة ومنى وعرفات ومزدلفة من خلال آراء الفقهاء، كما شملت هذه الدراسة جمع البيانات الخاصة بخصائص حركة الحجاج كجنسياتهم وأعمارهم ومذاهبهم الفقهية ومدى تطبيقهم لها والتزامهم بها، ومستوياتهم التعليمية وحملهم الأمتعة ومدى تقبلهم للنظام المقترح وملاءمته لهم من حيث أسلوب صعودهم للحافلات وحملهم الأمتعة وأماكنها وتوقيت مغادرتهم المشاعر ومدى تقبلهم للتأخير وذلك عن طريق أخذ عينة من الحجاج تم تحديدها إحصائياً.

كما شملت الدراسة جمع بيانات حركة المرور التي تتمثل في الخصائص الهندسية للطرق من أطوال وعروض لشبكة المشاعر، وكذلك أعداد المركبات أثناء التصعيد والإفاضة من عرفات ومزدلفة ثم من مزدلفة إلى منى وأعداد المشاة وأزمنة الانتقال بين المشاعر.

## نتائج وتوصيات الدراسة:

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات يختص بعضها بالنظام الحالي والآخر بإمكانية استخدام الحافلات الترددية، فمن الصعوبات الموجودة حالياً أثناء الإفاضة من عرفات أن مستوى الخدمة على مختلف الطرق يصل إلى درجات غير مقبولة خلال الساعات الأولى للإفاضة فيما ماعدا بعض الحالات القليلة، كما أن هناك تداخلاً كبيراً بين حركة المشاة والمركبات حيث تبين أن هناك نسبة مشغولة من عرض كل طريق بالمشاة وتختلف هذه النسبة من طريق لآخر، وأن أكثر الطرق فقداً للطاقة الاستيعابية هو طريق رقم ٤ ، يليه طريق ٧ ثم ٨.

كما اتضح من النتائج أن أكثر الساعات التي يتم فيها فقد للطاقة الاستيعابية لطرق المركبات هي من ٧ - ٨ مساءً بسبب المشاة، وتصل الطاقة الاستيعابية المفقودة لطرق المركبات بسبب تداخل المشاة في نظام النقل الحالي إلى ٧٦٦٥ مركبة ساعة وبالنسبة لتحليل حركة المركبات في مزدلفة فقد أوضحت النتائج انخفاض نسبة المواقع المتوفرة إلى عدد المواقع المطلوبة حيث تصل تلك النسبة في المتوسط إلى ١٧,٦٪ لجميع المواقع.

ويمكن تحسين نظام النقل الحالي عن طريق تحمل تكاليف مادية عالية مثل إنشاء طرق جديدة أو توسيع الطرق الحالية أو إدخال وسائل نقل عالية السعة مثل السكك الحديدية أو عن طريق عدم تحمل تكاليف عالية ويكون ذلك بمنع المركبات الصالون التي أظهر منعها الوصول إلى مستويات خدمة مقبولة أو استخدام الحافلات الترددية، إلا أن تنفيذ الحل بمنع المركبات الصالون يعوقه بعض المعوقات منها ارتفاع نسبة من يستخدم هذه المركبات كمركبة خاصة حيث تصل نسبتهم إلى حوالي ٦٦٪ كما أن هناك صعوبة في تخصيص بعض الطرق لهم ومنعهم من باقي الطرق في نظام النقل الحالي، هذا بالإضافة إلى أن المركبات الصالون تنقل ٤١٢٤٢٥ حاجاً، ونقل هذا العدد من الحجاج يحتاج إلى حوالي ٨٢٤٩ رحلة بالحافلات الكبيرة أو حوالي ١٦٤٩٨ رحلة بالحافلات الصغيرة، وحيث إن توفير هذا العدد من الرحلات الإضافية

بالحافلات غير متيسر فإن منع السيارات الصالون منعاً باتاً لا يمكن تطبيقه في الوقت الحالي.

أما من حيث استخدام الحافلات الترددية فقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة خاصة بعد التعرف على الخصائص الاجتماعية لحجاج الخارج والداخل، وكذلك كيفية تحميلهم للأمتعة حسب كل مؤسسة، وكذلك نسب الحجاج في كل مؤسسة من حيث تغييرهم وسيلة النقل المستخدمة من عرفات وإمكانية استخدامهم لوسيلة أخرى غير تلك التي تم استخدامها من عرفات، وكذلك إمكانية تطبيق نظام النقل بالحافلات الترددية.

وقد اتضح أن مؤسسة حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا ودول آسيا الوسطى هي الأنسب للبدء في تطبيق تجربة النقل بالحافلات الترددية نظراً لارتفاع المستوى التعليمي والتنظيمي لدى حجاج هذه المؤسسة وقلة الأمتعة التي يحملونها معهم إلى عرفات حيث إن أكثر من ٥٠٪ من حجاج هذه المؤسسة يحملون أمتعة خفيفة وحوالي ٤١٪ منهم لا يحملون أمتعة على الإطلاق، إضافة إلى أن نسبة كبيرة منهم أبدوا استعدادهم للبقاء حتى قبل منتصف الليل نظير قمتهم بخدمة أفضل تتمثل في سرعة انتقالهم، كما أفاد أكثر من ٨٦٪ من حجاج هذه المؤسسات الأخرى، وقد تضمنت هذه الدراسة الخطة التشغيلية لنقل حجاج مؤسسة تركيا خلال تجربة محدودة عبر المسار الجنوبي لطريق رقم (٩).

كذلك تقضى الخطة التشغيلية بضرورة غلق طريق رقم ٩ الجنوبي وفصله بالكامل عن الحركة المرورية من بداية ذي الحجة حتى العاشر منه، وقد أوضحت نتائج نموذج المحاكاة الذي تم استخدامه في هذه الدراسة أن استخدام هذا الطريق لنقل حجاج مؤسسة تركيا فقط لا يتسبب في حدوث ازدحام أثناء التصعيد إلى عرفات على الطرق الأخرى.

أما بخصوص حركة الإفاضة من عرفات إلى مزدلفة فقد أشارت النتائج إلى تأثر طريق رقم (٨) حيث انخفضت سرعة المركبات المستخدمة لهذا الطريق من ٣٥

كم/ساعة إلى ١٢ كم/ساعة، مع ملاحظة أن سرعة المركبات على طريق (٧) ظلت كما هي بعد غلق الطريق (٤٧ كم/ساعة) مما يمكن اعتباره سرعة مقبولة، لذا يوصى في هذه الحالة بتدخل رجال المرور لتوجيه بعض المركبات بعيداً عن طريق رقم (٨) وتحويلها إلى طريقي رقم ٧ ، ٩ الشمالي حتى يخف الضغط المروري على طريق رقم (٨) وبالتالي يمكن رفع سرعة المركبات المستخدمة له، ولذا فإن نجاح الخطة التشغيلية لمشروع نقل الحجاج بالحافلات الترددية يعتمد على تضافر جهود كافة الجهات وفي مقدمتهم رجال المرور.

كما أوضحت الخطة التشغيلية أنه بتطبيق النظام المقترح يتحقق العديد من الفوائد الاقتصادية والتشغيلية والبيئية حيث يمكن تقليص عدد الحافلات المستخدمة لنقل حجاج مؤسسة تركيا من عرفات إلى مزدلفة ثم إلى منى إلى ٦٠٨ حافلة فقط بدلاً من ١٢٠٠ حافلة في النظام المعتاد، مما يعني وفراً للاقتصاد الوطني، كما سيساهم هذا النظام في تخفيف العبء على الحجاج حيث سيقبل زمن الانتقال من عرفات إلى مزدلفة إلى نصف ساعة فقط دون انتظار طويل للحجاج داخل الحافلات كما هو في نظام النقل الحالي، علاوة على تقليل تلوث الهواء والضوضاء.

## الجلسة الثالثة

### الدراسات الاجتماعية

- ١ - سبل إرشاد الحجاج للمرافق والخدمات.  
« أ.د. ثروت السيد حجازي »
- ٢ - الزحام عند الجمرات في الحج.  
« د. علي الحكمي + د. عبدالله الصبيح »
- ٣ - تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين  
الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر  
الحجاج.  
« أ.د. عبدالحكيم موسى + د. سامي برهين »

# سبل إرشاد الحجاج للمرافق والخدمات

دراسة من إعداد

أ.د. ثروت السيد حجازي

## مقدمة:

الإرشاد هو رسالة تحمل تعليمات لصالح مجموعة من الأفراد ويلزم أن يكون هناك قدر من الفهم بين الرسالة والأفراد، لهذا فإن إرشاد الحجاج والمعتمرين يعتمد على أن تكون هناك صلة مشتركة بحيث تصل إلى الغالبية من الحجاج والمعتمرين ويعملون بما في محتواها.

ومن المعروف أن الرسالة تنجح كلما كانت أقرب للمرسل إليه ووسائل نقل الرسالة (وسائل الاتصال) تعددت ولكن تظل اللغة اللفظية هي الأكثر تداولاً بين المجتمع الواحد وإذا انتقلت إلى مجتمع آخر بشقافة أخرى فذلك يلزم التوضيح وأحيانا الترجمة وتظل مع ذلك قاصرة على مجتمع المتعلمين دون الأميين، ولهذا اتخذت الدراسات إرشاد الحجاج منهجاً آخر لابتكار لغة للتخاطب بين الجهات المعنية داخل حكومة المملكة العربية السعودية وبين الحجاج والمعتمرين لإرشادهم للمرافق والخدمات وهي لغة الرمز الشكلي والرمز اللوني.

## الرمز الشكلي:

بدأت دراسات إرشاد الحجاج في المعهد منذ عام ١٤١٤هـ، وهدفت آنذاك إلى إرشاد الحجاج بالمشاعر، وذلك عن طريق اختصار لغة الاتصال المتبادلة ( اللفظية ) سواء المقروءة منها أو المسموعة، وعمد هذا الاختصار إلى استخدام مجموعة من الرسوم المجردة يوافق عليها المتعاملون مع الخدمات والمرافق وتشير إليها بوضوح.

وفي هذه الدراسة حددت صفات تعميمية ومعرفية مشتركة يمكن اعتبارها أسساً لإرشاد الحجاج والمعتمرين إلى المرافق والخدمات، وكذلك صنفت مجموعة الدلالات التي يتم التعرف عليها للإسهام في تشكيل الرمز الذي يطرح بديلاً عن اللغة اللفظية ويمكن إيجاز تلك الأسس التي بناءً عليها تم اختيار الرمز بديلاً من اللغة إلى:

١ - تباين اللغات وكثرتها حتى بين القومية الواحدة.

٢ - فقدان الاتصال اللغوي بين القومية الواحدة (المتعلمين والأمين).

٣ - أن تباين الثقافات يؤدي إلى اختلاف السلوك تجاه المرفق والخدمة.

وبناء على ما سبق ابتكرت رموز شكلية دالة على الخدمة، وعرضت على الحجاج ضمن رموز عالمية (متعامل بها) للوصول إلى الأشكال الأكثر دلالة على الخدمة من وجهة نظر الحجاج واختيرت مجموعة من الرموز والأشكال تسهم في إرشاد الحجاج في المشاعر.

وأعقبت تلك الدراسة بأخرى لاستكمال الرموز الدالة على الخدمات بالمواقيت عام ١٤١٦هـ بناء على توجيه إمارة مكة المكرمة لاعتماد تلك اللغة الشكلية إلى جانب اللغات الأكثر استخداماً وطرحت خدمات أخرى لم تدرج في السابق وتم الاستقرار على خمسة وأربعين رمزاً، واتخذت خطوات اللوحات ضمن خطة إدارة الطرق.

### الرمز اللوني:

في عام ١٤١٥هـ اتخذ شكل آخر من أشكال التخاطب مع المعتمرين والحجاج لتسهيل دخول وخروج المصلين من المسجد الحرام، وذلك عن طريق استخدام اللون،



والأكثر فهما داخل المسجد الحرام، فأظهرت النتائج أن اللون كأساس للإرشاد هو الأكثر تفهما للغالبية من المستطلعين، فوضعت أربع لوحات على المدخلين الرئيسيين من جهة المطاف.

ثم توالى الدراسات التقويمية (رمضان ١٤١٦هـ)، (رمضان ١٤١٨هـ)، للتعرف على سلوكيات الحجاج والمعتمرين، لاستنباط خطة إرشاد متكاملة تربط بين المسجد الحرام والمناطق المحيطة به وذلك بناء على خطاب معالي الرئيس العام لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ٣٠/٧/١٤١٨هـ وبرقية صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية الموجهة إلى صاحب السمو الملكي وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العليا بإعداد الدراسة اللازمة لإرشاد متكامل حول وداخل وخارج المسجد الحرام في ٨/١٢/١٤١٨هـ.

# الزحام عند الجمرات في الحج

## «دراسة نفسية اجتماعية»

دراسة من إعداد

د. علي بن صديق الحكمي

د. عبدالله بن ناصر الصبيح

كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

يعتبر رمي الجمرات من أشق مناسك الحج بسبب الزحام الشديد وحركة الحجاج غير المنتظمة في أثناء الرمي مما قد ينتج عنه حوادث وإصابات. وتهدف هذه الدراسة إلى استطلاع سلوك الحجاج عند رمي الجمرات ومعرفة بعض العوامل الاجتماعية والنفسية التي لها ارتباط بالزحام عند هذه الشعيرة ومن ثم تقديم التوصيات بكيفية التعامل معها.

وتفترض الدراس الحالية أن هناك العديد من العوامل بجانب العوامل الطبيعية وسعة المكان لها علاقة بالازدحام عند الجمرات ومنها مستوى الوعي عند الحجاج ومعرفته بأحكام الرمي والأسلوب الذي يرمي به الجمرات ومدى رؤية إرشادات السير وفهمها والتقييد بها والشعور بالخطر في أثناء رمي الجمرات بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل مستوى الحاج التعليمي والمجتمع الذي قدم منه.

وقد أجريت الدراسة في منطقة منى في يوم العيد واليومين الأول والثاني من أيام التشريق من موسم حج عام ١٤١٥هـ. وقد شارك في هذه الدراسة ٥٢٢ حاجاً يمثلون ٤٠ جنسية. وتم جمع المعلومات من الحجاج في أماكن متنوعة في منى تشمل منطقة الجمرات والمخيمات التي يسكن فيها الحجاج.

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج التي يُرجى أن تسهم في إيجاد بعض الحلول لمشكلة الازدحام، ومن هذه النتائج أن معظم الحجاج يقومون باختيار وقت

الرمي بأنفسهم وأنّ معظمهم يفضل الرمي بعد الزوال رغم أنّه أكثر الأوقات ازدحاماً وأنهم يعرفون ذلك. كما اتضح من الدراسة أنّ المطوفين أو المشرفين على حملة الحج قد يختارون أوقاتاً غير مناسبة ليرمي فيها الحجاج الجمرات. كما بينت الدراسة أنّ نسبة كبيرة من الحجاج تقوم بالرمي في مجموعات بعضها كبيرة مما يؤدي إلى زيادة الازدحام ويطء حركة تدفق الحجاج إلى منطقة الجمرات واضطراب الحركة في المنطقة المحيطة بالجمرات. كما بينت هذه الدراسة أنّ الحجاج يواجهون مشكلات عدة في طريقهم للجمرات وأثناء رمي الجمرات. ومعظم هذه المشكلات يمكن إرجاعها إلى قلة مستوى الوعي عند بعض الحجاج.

كما توصلت الدراسة إلى أنّ هناك نسبة لا بأس بها من الحجاج ليست لديها معرفة كاملة بأحكام الرمي والرخص المتعلقة به مما قد يؤدي للازدحام وتوصلت الدراسة كذلك إلى أنّ هناك نسبة من الحجاج لا تحرص على اتباع الإرشادات المنظمة لسير الحجاج، كما أنّ هناك نسبة منهم يرون أنّ اتباع الإرشادات لن يمنع الازدحام عند منطقة الجمرات.

وقد ناقشت الدراسة مدلولات هذه النتائج وقدمت توصيات يمكن الأخذ بها للتخفيف من مشكلة الازدحام عند الجمرات وآثارها السلبية.

# تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج

دراسة من إعداد

د. عبدالحكيم موسى مبارك

د. سامي بن ياسين برهمين

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التالي :

- ١ - تحديد سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي بعض الخدمات المهمة والحجاج، بما يؤدي إلى إعطاء مقدمي الخدمات صورة عن أدائهم بهدف تعزيز الإيجابيات وتلافي السلبيات وتطوير الخدمات بأبعادها الإنسانية والمعنوية.
- ٢ - تحديد مستوى أداء بعض الخدمات الأساسية بأبعادها المعنوية من وجهة نظر الحجاج.
- ٣ - تحديد الإيجابيات والسلبيات في التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج بما يؤدي إلى تحديد أوجه النقص لهذا الجانب المهم في صناعة وتقديم الخدمات.

## إجراءات البحث:

- ١ - تم تصميم استبانة تكونت من ثمانية أجزاء تغطي أسئلة البحث.
- ٢ - تم تحديد الصدق الظاهري للاستبانة من خلال أخذ آراء بعض المحكمين من المختصين المشاركين في تنفيذ أبحاث معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج عام ١٤١٩هـ.

٣ - تم اختيار عشرة طلاب جامعيين مدرين يتحدثون اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية والأردو والملايو والهوسا ولعدم توفر طالب يتحدث اللغة التركية ترجمت الاستبانة إلى اللغة التركية بواسطة د. سعد الدين أونال ( التركي الجنسية - الباحث بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ).

٤ - ورغبة في أن يكون الحاج المشارك في الدراسة قد جرب معظم الخدمات المقدمة له فقد بدأ التطبيق الفعلي لأداة البحث ( الاستبانة ) على الحجاج بمنى يوم السبت ١٠/١٢/١٤١٩ هـ وكانت حصيلة اليوم الأول ٢٢٠ استبانة، وكانت حصيلة اليوم الثاني ١١/١٢/١٤١٩ هـ ٢٧٤ استبانة وكانت حصيلة بقية الأيام ٥٣٦ استبانة، واستبعدت (٢٤) استبانة عند إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي لعدم اكتمال بياناتها.

٥ - كانت عينة الدراسة الفعلية ( ١٠٠٦ حاجاً ) وهي عينة معبرة حسب المعايير الإحصائية.

### أهم نتائج الدراسة:

- ١ - هناك عدم رضا بين أوساط الحجاج عن مقدمي خدمات الاستقبال بنسب لا تقل عن ٤,١١٪ ولا تزيد عن ٧,٣٤٪ .
- ٢ - هناك عدم رضا بين الحجاج عن سائقي المركبات بنسب لا تقل عن ٢٠٪ ولا تزيد عن ٤١,٦٪ .
- ٣ - هناك عدم ارتياح بين الحجاج عن مسئولى مكاتب الخدمات الميدانية بنسب لا تقل عن ٦,١٨٪ ولا تزيد عن ١,٣٢٪ .
- ٤ - هناك عدم رضا بين الحجاج من الباعة بنسب لا تقل عن ٣,٢١٪ ولا تزيد عن ٥,٣٨٪ .

٥ - هناك عدم ارتياح بين الحجاج عن مسئولية مكاتب الأدياء بالمدينة المنورة  
بنسب لا تقل عن ٦,٨٪ ولا تزيد عن ١٦,٨٪.

٦ - هناك عدم رضا بين الحجاج من رجال الأمن بنسب لا تقل عن ١٧,٥٪  
ولاتزيد عن ٢٥,٧٪.

### أهم توصيات الدراسة:

أوصت الدراسة بأهمية إعداد نظام لتقويم أداء مقدمي الخدمات العامة مع  
تكثيف الدورات التدريبية لهم بهدف تأهيلهم معرفياً ومهارياً ووجدانياً لتطوير  
قدراتهم ورفع مستوى أدائهم.

## الجلسة الرابعة

### الدراسات الاقتصادية

١. التقدير الاقتصادي لحد الاستطاعة في الحج ومدى الالتزام به.  
«د. أحمد الحسني + أ.د. عبدالقادر عطية».
٢. تقدير أثر إنفاق الحجاج على الإنفاق الاستهلاكي في المملكة العربية السعودية.  
«د. أحمد أبو الفتوح الناقة».

# التقدير الاقتصادي

## لحد الاستطاعة في الحج وتحديد مدى الالتزام به

دراسة من إعداد

د. أحمد بن حسن الحسني

أ.د. عبدالقادر محمد عطية

### مقدمة الدراسة:

من بين الظواهر السلبية التي تظهر أثناء موسم الحج الزحام الشديد في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة بوجه عام، وفي أماكن العبادة والمشاعر المقدسة بوجه خاص، بالإضافة إلى انتشار ظاهرتي الافتراش والتسول ولعل من أسباب هذه الظواهر قدوم بعض المسلمين غير القادرين على تحمل تكاليف الحج بالرغم من أنه قد لا يكون مفروضا عليهم فكما هو معلوم أن من شروط وجوب الحج الاستطاعة، حيث يقول سبحانه وتعالى: ﴿ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ﴾ (آل عمران: ٩٧)، ومن هنا تبرز ضرورة الاهتمام بتقدير حد الاستطاعة في الحج الذي يشير إلى القيمة التي يتعين أن تتوفر لدى الفرد حتى يكون مستطيعا ولا شك أن تقدير حد الاستطاعة يساعد المسلمين على تطبيق شرع الله في هذا الصدد.

### أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى تقدير حد الاستطاعة في الحج لعدد إحدى عشرة جنسية من حجاج الخارج، وتحديد مدى الالتزام به من قبل هذه الجنسيات ويمكن حصر أهداف الدراسة بصورة محددة في ثلاث نقاط:

١ - قياس حد الاستطاعة في الحج وفقا لما حددته الشريعة الإسلامية من شروط.



٢ - تحديد مدى التزام المسلمين القادمين من مختلف الدول بحد الاستطاعة.

٣ - بناء قاعدة بيانات اقتصادية عن إنفاق الحجاج في مختلف المجالات.

### خطة الدراسة:

تقع هذه الدراسة في تسعة مباحث بالإضافة إلى المقدمة وأهداف الدراسة وأهميتها وتمثل هذه المباحث في :

المبحث الأول : المفهوم الشرعي للاستطاعة في الحج.

المبحث الثاني : المفهوم الاقتصادي لحد الاستطاعة في الحج.

المبحث الثالث : عناصر حد الاستطاعة في الحج.

المبحث الرابع : وصف عينات الدراسة.

المبحث الخامس : التقدير الاقتصادي لحد الاستطاعة في الحج

المبحث السادس : تحديد مدى الالتزام بحد الاستطاعة في الحج.

المبحث السابع : تنظيم الحج في الدول الإسلامية وعلاقته بالاستطاعة.

المبحث الثامن : تقدير القيمة المتوقعة لحد الاستطاعة في الحج.

المبحث التاسع : نتائج وتوصيات.

### عينات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على خمسة أنواع من العينات هي : عينة الدول التي بلغ عددها إحدى عشرة دولة، وعينة الحجاج التي بلغ عددها ١٩٦١ حاجاً، وعينة الوحدات السكنية التي بلغ عددها ٢٩٤ موزعة بين مكة المكرمة والمدينة المنورة بنسبة ٧٠٪ ، ٣٠٪ على التوالي، وعينة المطاعم التي بلغ عددها ١١٢ مطعماً موزعة بين مكة المكرمة والمدينة المنورة بنسبة ٧٣٪ ، ٢٧٪ على التوالي، وعينة مؤسسات الطوافة التي بلغ عددها ٦ مؤسسات.

## بعض نتائج الدراسة:

١ - تقدير حد الاستطاعة في الحج : تتباين قيم حد الاستطاعة من دولة إلى أخرى، فلا يوجد هناك حد استطاعة واحد لجميع الحجاج، وإنما يوجد أكثر من مستوى تبعاً لعدد من العوامل ووفقاً لبيانات عام ١٤٢٠هـ كان أعلى حد استطاعة بالعينة هو للحاج الذي يأتي من نيجيريا جواً، وأدنى حد استطاعة كان للحاج الذي يأتي من سوريا عن طريق البر، وقد بلغ الحد الأول ٩٠٥٣ ريال سعودي، في حين بلغ الأخير ٣٠٨٥ ريال سعودي شاملاً زيارة كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة.

٢ - هيكل حد الاستطاعة : يختلف هيكل حد الاستطاعة من دولة لأخرى، ويوضح الجدول التالي هذا الهيكل كمتوسط لمستوى دول العينة :

### هيكل حد الاستطاعة في الحج في دول العينة بموسم ١٤٢٠هـ

م	بند	متوسط مرجع لدول العينة (ريال سعودي)	نسبة %
١	تكاليف التنقلات	٣٣٢٧	٥٣,٣ %
٢	تكاليف الإسكان (مكة، المدينة، المشاعر)	١٥٧٩	٢٥,٣ %
٣	تكاليف الطعام	٨٥٤	١٣,٧ %
٤	خدمات الطعام	٢٩٤	٤,٧ %
٥	مستلزمات الإحرام والطوارئ	١٨٢	٣,٠ %
		٦٢٣٢	١٠٠ %

ومن الواضح بالجدول أعلاه أن أهم عناصر حد الاستطاعة هي التنقلات والتي تمثل ٥٣,٣ % . يليها تكاليف الإسكان التي تمثل ٢٥,٣ % ، ثم تكاليف الطعام التي تمثل ١٣,٧ % وتعد هذه العناصر الثلاثة هي الأهم في حد الاستطاعة حيث تمثل ٩٢,٣ % مجتمعة.

٣ - تحديد مدى الالتزام بحد الاستطاعة : أثبتت الدراسة أنه لم يلتزم كل الحجاج بحد الاستطاعة حيث تراوحت نسبة عدم الالتزام بين ٢٠ % - ٢٥ % من عينة الحجاج عام ١٤٢٠هـ.

# تقدير أثر إنفاق الحجاج على الإنفاق الاستهلاكي في المملكة العربية السعودية

دراسة من إعداد

د. أحمد أبو الفتوح علي الناقة

## هدف الدراسة:

انصبت هذه الدراسة على تقدير أثر إنفاق الحجاج على الإنفاق الاستهلاكي. ولتحقيق هذا الهدف، بدأت بصياغة نموذج يضع الأساس النظري لعلاقة الإنفاق الاستهلاكي بإنفاق الحجاج، وأكثر النماذج ملاءمة هو نموذج دورة الحياة، كنموذج يدخل إنفاق الحجاج والدخل القومي كمتغيرين مفسرين للإنفاق الاستهلاكي في المملكة العربية السعودية في الفترة (١٩٦٨م - ١٩٩٦م).

## أهم نتائج الدراسة:

١ - من العرض الوصفي لإنفاق الحجاج في الفترة محل البحث، اتضح أنّ المتوسط السنوي لإنفاق الحجاج تميز بالتقلب، فمن متوسط (٦, ٥) بليون ريال في الفترة (١٩٦٨م - ١٩٧٩م) ارتفع إلى ٩, ٤٧ بليون ريال (١٩٨٠م - ١٩٨٩م) ثم تناقص إلى ٦, ٧١٥ بليون (١٩٧٩م - ١٩٩٠م). وأرجعت الدراسة السبب الرئيسي لتقلب إنفاق الحجاج إلى تقلب أعداد الحجاج، وأنّ متوسط إنفاق الحجاج لعب دوراً ثانوياً.

٢ - أنّ الميل الحدي للاستهلاك طويل الأجل المحفوز بإنفاق الحجاج للفترة (١٩٦٨م - ١٩٩٦م) يساوي (٠, ٩٧٩٣)، وهذا يعني أنّ كل ١٠٠ ريال من إنفاق الحجاج تحفز الإنفاق الاستهلاكي بمقدار ٩٦, ٩٣ ريال بعد مرور

ثلاث سنوات على حدوث هذا الإنفاق، كما أن الميل الحدي للاستهلاك من الدخل القومي يساوي (٠,٧٩٦٩٤) وهو ما يعني أن كل ١٠٠ ريال من الدخل القومي تحفز الإنفاق الاستهلاكي بمقدار يساوي ٧٩,٦٩ ريالاً، في نفس سنة تحقق الدخل.

٣ - أن الميل الحدي للاستهلاك من إنفاق الحجاج أكبر من الميل الحدي للاستهلاك من الدخل القومي، والسبب الرئيسي أن الدخل المتولد من إنفاق الحجاج يتميز بوجود (أثر ثروة) أو أثر أرصدة حقيقية - *Real bal- ance effect*، وهذا الأثر ينجم عن تركيب قدر كبير من الأرصدة النقدية، والتي تمثل دخلاً وثروة في نفس الوقت ومن ثم فإن إنفاق الحجاج له أثران على الإنفاق الاستهلاكي:

**الأثر الأول:** أثر الأرصدة الحقيقية: وهو يؤثر طردياً على الإنفاق الاستهلاكي، طبقاً لمنطق *Don patinkin*.

**الأثر الثاني:** أثر الدخل: وهو يمارس أثراً طردياً على الإنفاق الاستهلاكي على النحو الذي يشير إليه نموذج دورة الحياة ونموذج الدخل الدائم لميلتون فريدمان.

أما الدخل القومي فيؤثر على الإنفاق الاستهلاكي من خلال أثر الدخل القومي، وحيث إن مجموع ( أثر الأرصدة الحقيقية + أثر الدخل ) الناجم عن إنفاق الحجاج أكبر من أثر الدخل الناجم عن الدخل القومي، فإن الميل الحدي للاستهلاك من إنفاق الحجاج سيكون أكبر من الميل الحدي للاستهلاك من الدخل القومي.

٤ - أن دالة الإنفاق الاستهلاكي المقدرة تتوافق مع التوقع النظري المسبق لنماذج دالة الاستهلاك طويلة الأجل، لأن ثابت الدالة لا يختلف معنوياً عن الصفر.

٥ - توصلت الدراسة إلى أن المتوسط السنوي المقدّر للإنفاق الاستهلاكي المحفوز بإنفاق الحجاج بدأ بقيمة صغيرة تساوي (٢.١٥٦) بليون ريال في الفترة (١٩٦٨م - ١٩٧٣م)، ثم ارتفع إلى ٩.٨٤ بليون ريال في الفترة (١٩٧٤م - ١٩٨٢م)، ثم تناقص إلى ٧.٢٤٥ بليون ريال في الفترة (١٩٨٣م - ١٩٩٦م)، وهذا التزايد والتناقص يعكس ارتباطاً وثيقاً بالتغيرات التي تطرأ على إنفاق الحجاج، وهي تغيرات تعزى بصفة أساسية إلى تغير أعداد الحجاج، وبصفة ثانوية إلى تغير متوسط إنفاق الحجاج.

٦ - عند مقارنة أثر إنفاق الحجاج بأثر الدخل على الإنفاق الاستهلاكي وجد أن نسبة الاستهلاك المحفوز بإنفاق الحجاج إلى الاستهلاك المحفوز بالدخل القومي صغيرة ومتوسطها السنوي في فترة الدراسة (١٩٦٨م - ١٩٩٦م) يساوي (٩٧٩٦،٤٪)، وهذا يعزى بصفة أساسية إلى تناقص الإنفاق الاستهلاكي المحفوز بإنفاق الحجاج، مع اتجاه عام إلى تزايد الإنفاق الاستهلاكي المحفوز بالدخل. فارتفاع مستوى الدخل القومي المحفوز بزيادة الصادرات من البترول - مع ترسيخ عادات استهلاكية جديدة - وقفت وراء كبر حجم الاستهلاك المحفوز بالدخل في المملكة العربية السعودية.

### التوصيات:

إن إنفاق الحجاج يتحدد بمتغيرين: أعداد الحجاج، ومتوسط إنفاق الحاج الواحد - وكلا المتغيرين يعتبر متغيراً خارجياً، ولكن يمكن لصانع السياسة أن يؤثر على الأعداد المقبولة من الحجاج من كل دولة إسلامية، وبالطبع فإنّ القيد المفروض هو مساحة المشاعر المقدسة خصوصاً في منى ولكن يمكن لصانع السياسة أن يؤثر في

توليفة الحجاج، فمثلاً يقيد عدد الحجاج من داخل المملكة لصالح زيادة أعداد الحجاج من خارج المملكة، ومن ثم يعتبر تغيير توليفة الحجاج متغير سياسة *Policy variable* يمكن أن يتم التحكم فيه وتغييره بواسطة قرار صانع سياسة قبول الحجاج.

أما عن متوسط إنفاق الحاج فيرتبط بمتوسط الدخل الفردي للدول التي جاء منها الحجاج، وهذا المتوسط بدوره يرتبط بالظروف الاقتصادية لتلك الدول، مما يجعل متوسط إنفاق الحاج متغيراً خارجياً *Exogenous variable* بالنسبة لصانع السياسة ومتخذ القرار في المملكة، إلا أنه يمكن حفز الحجاج على الإنفاق من المبالغ التي يحتفظون بها إذا تم وضع سياسة لإنتاج مجموعة من السلع والخدمات التي تناسب ظروف كل حاج من حيث متوسط الدخل والأذواق، وتشتمل تلك السلع والخدمات أساساً على المواد الغذائية والسكن والمواصلات وسلع الهدايا وغيرها بحيث يتم تنويع العرض بما يتوافق مع الاختلافات بين الحجاج.

## المحتويات

الصفحة	عنوان البحث
٥	المقدمة
٧	الجلسة الأولى: بناء مقياس خدمات الحج
٨	بناء مقياس لتقويم خدمات الحج د. سامي بن ياسين برهمين
١٠	المعدلات الفعلية لاستخدام بعض خدمات الحجاج في مكة المكرمة د. عادل بن محمد بن ياسين وآخرون
١٦	بناء مقياس لتقويم خدمات الحج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة أ.د. سالم بن أحمد سحاب وآخرون
٢١	الجلسة الثانية: النقل والمرور في الحج
٢٢	حركة المشاة واستعمال الأراضي في مشعر منى د. مساعد بن عبدالله المسيند
٢٥	إمكانية استخدام المسارات المتحركة في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة د. مجدي بن محمد حريري وآخرون
٢٩	دراسة استخدام الحافلات الترددية أ.د. أحمد البدوي طه عبدالمجيد وآخرون
٣٣	الجلسة الثالثة: الدراسات الاجتماعية
٣٤	سبل إرشاد الحجاج للمرافق والخدمات أ.د. ثروت السيد حجازي
٣٧	الزحام عند الجمرات في الحج د. علي بن صديق الحكمي - د. عبدالله بن ناصر الصبيح

## المحتويات

الصفحة

عنوان البحث

- تقديم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم  
من وجهة نظر الحجاج ..... ٣٩  
أ.د. عبدالحكيم موسى مبارك - د. سامي بن ياسين برهمين
- الجلسة الرابعة: الدراسات الاقتصادية ..... ٤٣
- التقدير الاقتصادي لحد الاستطاعة في الحج ومدى الالتزام به ..... ٤٤  
د. أحمد بن حسن الحسني - أ.د. عبدالقادر محمد عطية
- تقدير أثر إنفاق الحجاج على الإنفاق الاستهلاكي في المملكة العربية  
السعودية ..... ٤٧  
د. أحمد أبو الفتوح الناقة
- المحتويات ..... ٥١

مطابع جامعة أم القرى