

تقييم برنامج الحج منخفض التكلفة

أحمد محمد هلالى، طارق بن محمد العقلا، ماجد أحمد باوزير
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

ملخص البحث:

يندرج هذا البحث تحت ما يسمي بالبحوث التقييمية وهي تطبيق لأساليب البحث الاجتماعي في دراسة المشروعات الكبرى المتصلة بتقديم الخدمات الانسانية». فإن العملية البحثية هنا يمكن اعتبارها نوع من تقويم البرامج والمشروعات، وهذا بالفعل ما تم في هذا البحث من خلال تقويم برنامج الحج منخفض التكلفة وأثاره ونتائجه والخدمات الإنسانية التي يقدمها. ترجع أهمية هذه الدراسة لما يلي:

- ١- الوقوف على آراء المستفيدين (الحجاج) من الخدمات التي يقدمها برنامج منخفض التكلفة، للعمل على تحسينها وتجويدها بصورة دائمة.
 - ٢- استطلاع آراء المسئولين عن الشركات المقدمة للخدمة في هذا البرنامج ومدى جدواه الاقتصادية.
 - ٣- التعرف على وجهة نظر المسئولين الحكوميين في البرنامج وتطويره.
- وتمثل الهدف العام للدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تقييم برنامج حج منخفض التكلفة من وجهة نظر الحجاج والمؤسسات والمسئولين خلال موسم حج ١٤٣٧هـ.

الأهداف الفرعية: يتفرع من الهدف الرئيس للدراسة عدة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:

- ١- تحديد إيجابيات وسلبيات برنامج الحج منخفض التكلفة، وأهميته في منظومة حجاج الداخل.
- ٢- قياس مدى رضا الحجاج عن مستوى الخدمات المقدمة من قبل شركات برنامج حج منخفض التكلفة.
- ٣- التعرف على وجهات نظر القائمين على المؤسسات والشركات المشتركة في برنامج الحج منخفض التكلفة.
- ٤- الوقوف على آراء المسئولين الحكوميين بوزارة الحج المنوط بهم الاشراف على البرنامج.

نوعية البيانات :

- (أ) بيانات ثانوية: من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بموضوع دراستنا الحالية
- (ب) بيانات ميدانية: وسوف يتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، وذلك بالتطبيق على الحجاج المشتركين في برنامج الحج منخفض التكلفة.
- (ج) بيانات كمية: الحصول على تلك البيانات من التقارير والإحصاءات التي تصدرها الجهات الحكومية (وزارة الحج) وشبه الحكومية (المجلس التنسيقي لمؤسسات وشركات حجاج الداخل) المنوط بها التعامل مع برنامج الحج منخفض التكلفة.
- (د) بيانات نوعية: من خلال إجراء مقابلات متعمقة مع مقدمي الخدمة من الشركات والمؤسسات والمشرفين الحكوميين على البرنامج. عينة البحث: العينة طبقية روعي في تصميمها ان تكون نسبة الشركات حسب كل فئة في العينة هي تقريباً نفس نسبتها في المجتمع

تطور برنامج الحج منخفض التكلفة^(١):

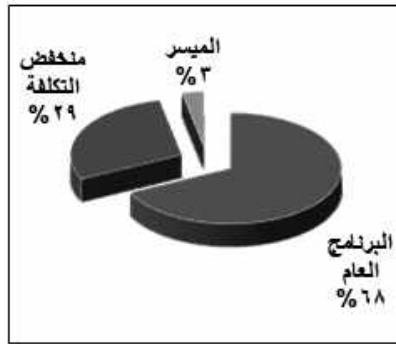
لقد مر برنامج الحج منخفض التكلفة بمراحل متعددة منذ بدايته عام ١٤٣٠ هـ حتى الآن كما يلي:

- ١٤٣٠ هـ بداية البرنامج وقبول الشركات بخدمات مخصصة لها وعدد محدد وتراوح أسعارها ما بين ١٣٠٠ إلى ٣٩٠٠ ريال.
- ١٤٣٤ هـ تم تخفيض عدد الأعداد بنسبة ٥٠% وذلك للتوسعة وتم تحديد الأسعار ما بين ٢٥٠٠ إلى ٥٠٠٠ ريال، وكان التوزيع وفقاً لرغبة الشركة في المشاركة في البرنامج بالإضافة إلى حصتها في البرنامج العام ، وكان من ضمن الحوافز المقدمة للشركات للمشاركة في البرنامج اختيار المخيمات.
- ١٤٣٥ هـ تم تسجيل نصف عدد الحجاج اليكترونيا والنصف الآخر عن طريق مكاتب الشركات ، وبلغ عدد المخيمات المخصصة للحج منخفض التكلفة ٥٥ مخيم.
- ١٤٣٦ هـ زادت نسبة الإقبال على البرنامج وبلغ عدد المخيمات المخصصة له ٧٠ مخيم، وعدد الشركات المشاركة فيه ١٤٠ شركة ؛ كذلك مثلت نسبة الحجاج الذين ينتمون لهذا البرنامج نسبة ٢٩% من إجمالي حجاج الداخل كما يوضح الجدول والشكل التاليين:

جدول (١) التوزيع النسبي والكمي لحجاج الداخل في العام ١٤٣٦ هـ

الفئة	ك	%
البرنامج العام	١١٧٨١٤	٦٧,٨%
منخفض التكلفة	٥٠٣٤١	٢٩%
الميسر	٥٥٧٥	٣,٢%
المجموع	١٧٣٧٣٠	١٠٠%

شكل (١) التوزيع النسبي لحجاج الداخل في العام ١٤٣٦ هـ



- ١٤٣٧ هـ ارتفع عدد المخيمات إلى ٧٧ مخيم وشاركت في البرنامج ١٣٤ شركة. وبموجب دراسة علمية قامت بها وزارة الحج تم تغيير فئات وأسعار وشرائح البرنامج؛ كما ارتفعت نسبة المشاركة في البرنامج حيث بلغت ٣٣% من حجاج الداخل كما يوضح الجدول والشكل التاليين:

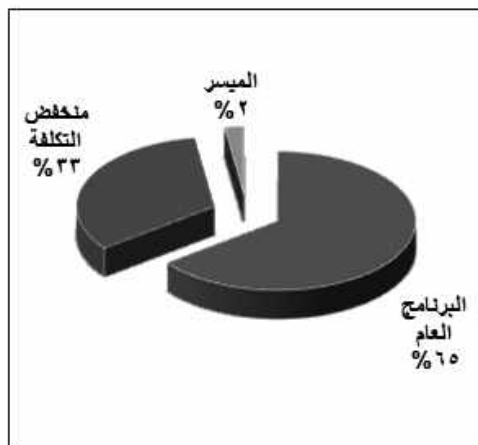
جدول (٢) جدول (٢) التوزيع النسبي والكمي لحجاج الداخل في العام ١٤٣٧ هـ

الفئة	ك	%
البرنامج العام	١١٦٩٥٢	٦٤,٧٠%

(١) مقابلة ميدانية مع الأستاذ فايز البركاتي مدير عام حجاج الداخل بوزارة الحج .

منخفض التكلفة	٥٩٨.٥	٣٣ %
الميسر	٣٩٩٨	٢,٣٠ %
المجموع	١٨.٧٥٥	١٠٠ %

شكل (٢) التوزيع النسبي لحجاج الداخل في العام ١٤٣٧هـ

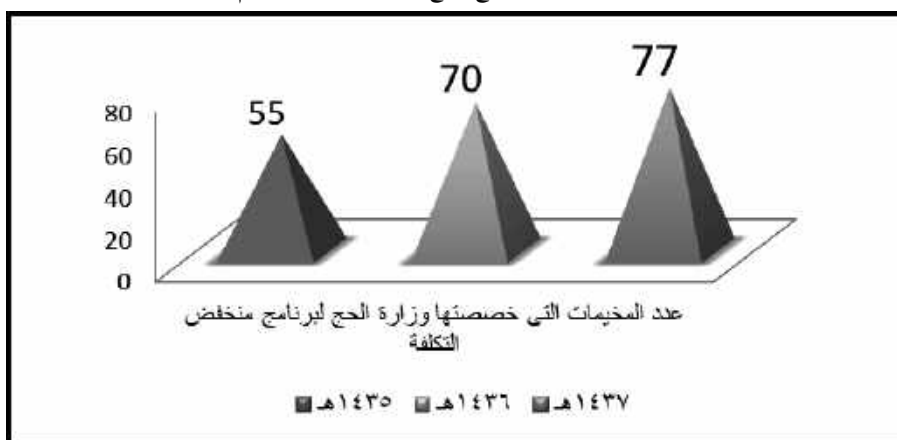


- يوضح الجدول والشكل التاليين تطور أعداد المخيمات خلال الأعوام من ١٤٣٥هـ - ١٤٣٧هـ، حيث بلغ معدل الزيادة ٢٧,٢ % عام ١٤٣٦هـ، ونسبة ١٠ % خلال عام ١٤٣٧هـ

جدول (٣) توزيع المخيمات الخاصة بالحج منخفض التكلفة خلال السنوات الثلاث الأخيرة

السنة	عدد المخيمات	معدل الزيادة
١٤٣٥هـ	٥٥	--
١٤٣٦هـ	٧٠	٢٧,٢ %
١٤٣٧هـ	٧٧	١٠ %

شكل (٣) تطور المخيمات المخصصة لبرنامج الحج منخفض التكلفة أعوام ١٤٣٥هـ - ١٤٣٧هـ

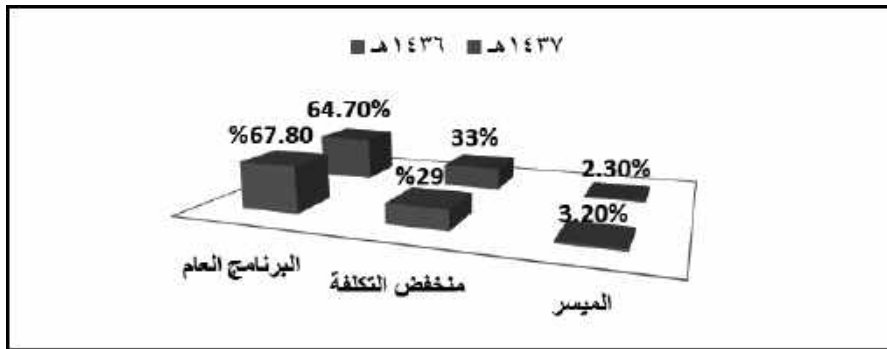


- ومن اللافت للنظر زيادة الإقبال على برنامج الحج منخفض التكلفة خلال الأعوام الماضية ليرتفع عدد الحجاج المشاركين فيه من ٥٠٣٤١ حاج عام ١٤٣٦هـ بنسبة ٢٩%، إلى ٥٩٨٠٥ حاج بنسبة ٣٣% عام ١٤٣٧هـ

جدول (٤) يوضح التطور أعداد الحجاج المشاركين ببرنامج الحج منخفض التكلفة أعوام ١٤٣٦هـ/١٤٣٧هـ

الفئة	١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ		نسبة الزيادة	نسبة النقصان
	ك	%	ك	%		
البرنامج العام	١١٧٨١٤	٦٧,٨%	١١٦٩٥٢	٦٤,٧%	--	٣,١-%
منخفض التكلفة	٥٠٣٤١	٢٩%	٥٩٨٠٥	٣٣%	+٤%	--
الميسر	٥٥٧٥	٣,٢%	٣٩٩٨	٢,٣%	--	٠,٩-%
المجموع	١٧٣٧٣٠	١٠٠%	١٨٠٧٥٥	١٠٠%		

شكل (٤) التوزيع النسبي لحجاج الداخل أعوام ١٤٣٦هـ/١٤٣٧هـ



فئات وشرائح البرنامج^(١):

ينقسم برنامج الحج منخفض التكلفة خلال العام ١٤٣٧هـ إلى ست شرائح وفقاً لفئة المخيم:

فئة المخيم	أ	ب	ج	د	هـ
النقل بالحافلات	٣٨٩٦	٣٧٧٢	٣٦٤٧	٣٥٢٢	٣٢٩٧
النقل بالقطارات	٤١٤٧	٤٠٨٥	٣٨٩٧	٣٧٧٢	٣٥٤٧

١- الدراسات السابقة :

لقد تناولت الدراسات السابقة موضوع تقييم برنامج حجاج الداخل بصفة عامة والمنخفض التكلفة بصفة خاصة كما سيتضح من خلال العرض التالي:

(١) دراسة هاشم بكر حريري الاستطلاعية لتنظيم ابواب حجاج الداخل ١٤٠٦هـ

(١) موقع وزارة الحج ، <https://localhaj.haj.gov.sa/LHB/pages/BookingType.xhtml?dswid=٣٩٢٣>.

- ٢) دراسة فواز الدهاس وآخرون: دراسة تقييمية لأوضاع المؤسسات التجارية السعودية التي تخدم حجاج الداخل ١٤٠٨ هـ
- ٣) دراسة سلطان سعيد مقصود بخاري وآخرون: دراسة عن مؤسسات حجاج الداخل وما تقدمه من خدمات للحجاج السعوديين خلال موسم الحج ١٤١٤ هـ
- ٤) دراسة عبدالقادر صالح بكر: أداء مؤسسات حجاج الداخل: دراسة ميدانية ١٤١٦ هـ
- ٥) دراسة سالم بن احمد سحاب وآخرون: دراسة أثر تنظيم اعداد حجاج الداخل من السعوديين باستخدام النمذجة الرياضية ١٤١٩ هـ
- ٦) دراسة سامي برهمن وآخرون: بناء مقياس لخدمات مؤسسات حجاج الداخل ١٤٢١ هـ
- ٧) دراسة سالم سحاب وآخرون تحديد احتياجات مؤسسات حجاج الداخل في الخيام المطورة ١٤٢٢ هـ
- ٨) دراسة محمد بن فواز العميري وآخرون: قياس مستوي جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل وأثرها على رضا الحاج ١٤٢٤ هـ
- ٩) دراسة محمد بن فواز العميري وآخرون: قياس رضا الحجاج عن التكلفة المدفوعة لأداء فريضة الحج مقارنة بجودة الخدمات المقدمة له من مؤسسات حجاج الداخل لعام ١٤٢٥ هـ
- ١٠) دراسة محمود محمد كسناوي وآخرون: مدي استجابة حجاج الداخل لتعليمات التفويج إلى جسر الجمرات ١٤٢٨ هـ
- ١١) دراسة عبدالرحمن مارية وآخرون: دراسة مدي استجابة حجاج الداخل بالحصول على تصريح الحج وأثر ذلك على الاقتراض في مدي ١٤٢٩ هـ
- ١٢) دراسة محمد على الشريف: تقييم برنامج الحج منخفض التكلفة وأثره في مكافحة بعض الظواهر السلبية ١٤٣١ هـ
- ١٣) دراسة الغزالي: العقد المبرم بين الحاج ومؤسسات الداخل: دراسة فقهية وتقييمية ١٤٣٢ هـ
- ١٤) دراسة السيد محمد السريتي وآخرون: تقييم برنامج الحج منخفض التكلفة من وجهة نظر الحجاج والمؤسسات: موسم حج ١٤٣٦ هـ

٢- عينة البحث و مبررات اختيارها:

العينة طبقية روعي في تصميمها ان تكون نسبة الشركات حسب كل فئة في العينة هي تقريبا نفس نسبتها في المجتمع كما يوضح الجدول التالي:

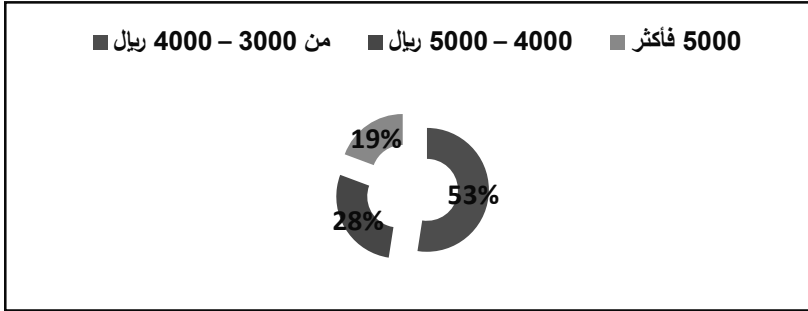
جدول (٥) التوزيع النسبي لمفردات عينة البحث

الفئة	نسبتها في المجتمع	نسبتها في العينة
أ	١٦ %	١١ %
ب	٦ %	٧ %
ج	٨ %	١١ %
د	٢٠ %	١٨ %
هـ	٥٠ %	٥٤ %

وهكذا تشكلت العينة من ١٠٧٤ مفردة من حجاج برنامج منخفض التكلفة، بالإضافة إلى تطبيق دليل مقابلة على مجموعة من مديري وأصحاب شركات ومؤسسات العاملة في برنامج الحج منخفض التكلفة قوامها ١٠ بالإضافة إلى الأمين العام للمجلس التنسيقي لحجاج الداخل، ومدير عام إدارة حجاج الداخل بوزارة الحج. ليصبح مجموع ادلة المقابلة التي تم تنفيذها ١٢ حالة

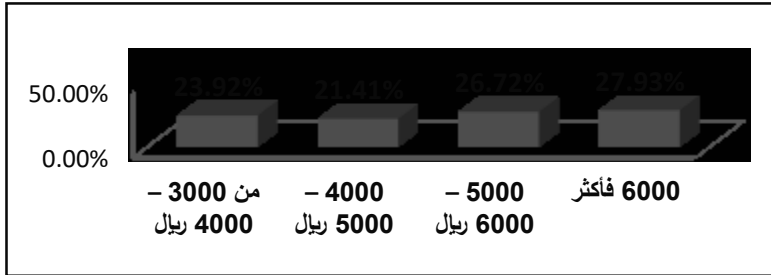
أ) البعد الاقتصادي للحج منخفض التكلفة:

شكل (٥) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً للمبلغ المدفوع للشركة أو المؤسسة



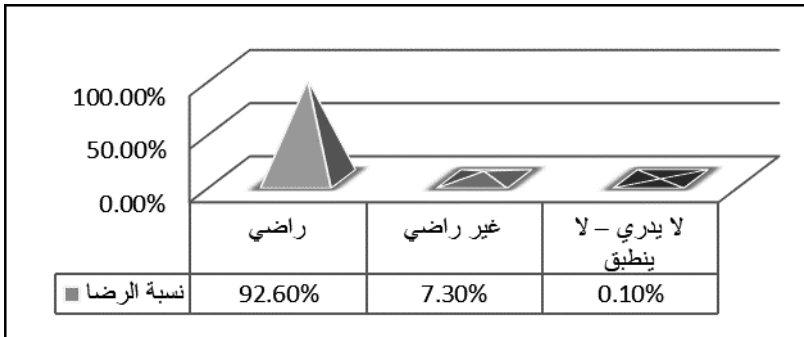
ب) تكلفة الرحلة الاجمالية:

شكل (١٧) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لتكلفة الرحلة الكلية على الحاج



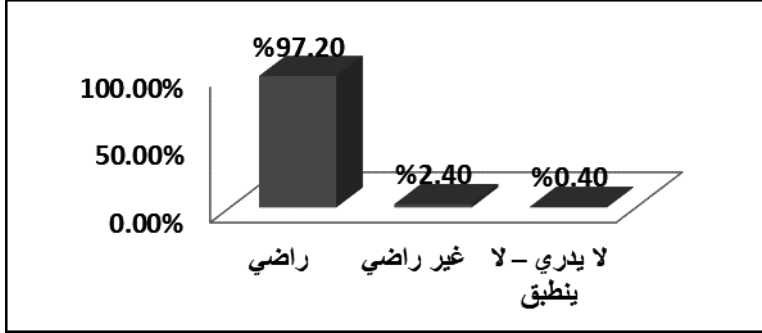
ج) رضا المبحوثين عن جملة تكلفة رحلة الحج:

شكل (١٨) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوى رضا الحاج عن جملة تكلفة رحلة الحج



(د) رضا المبحوثين عن خدمات المؤسسة أو الشركة:

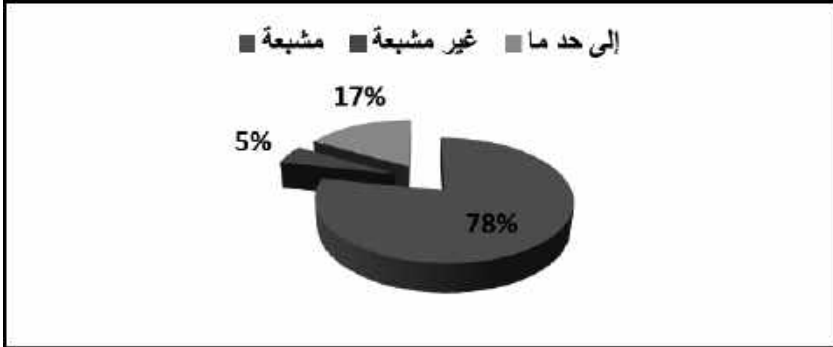
شكل (١٩) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي رضا الحاج عن خدمات المؤسسة أو الشركة التابع لها



٣- تقييم خدمات التغذية:

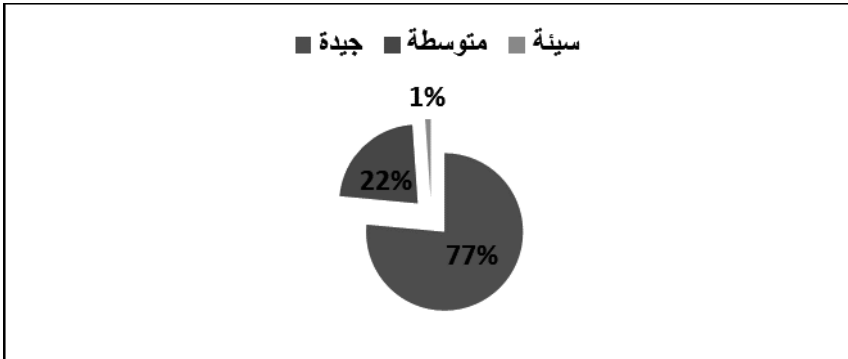
(أ) مدى إشباع الوجبات الغذائية :

شكل (٢٠) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمدي إشباع الوجبة الغذائية



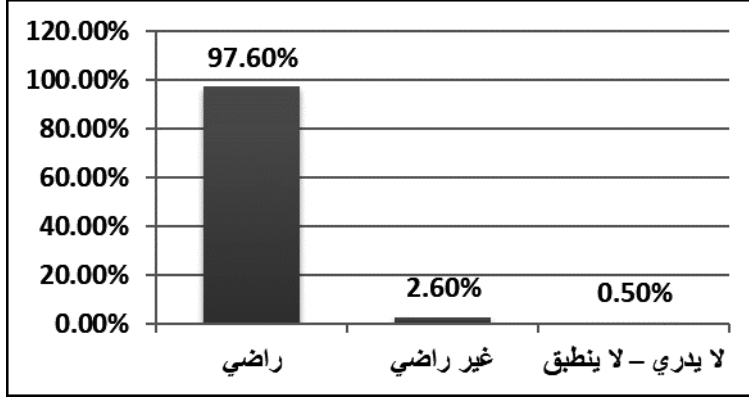
(ب) جودة الوجبات الغذائية :

شكل (٢٢) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لرأيهم في جودة الوجبات



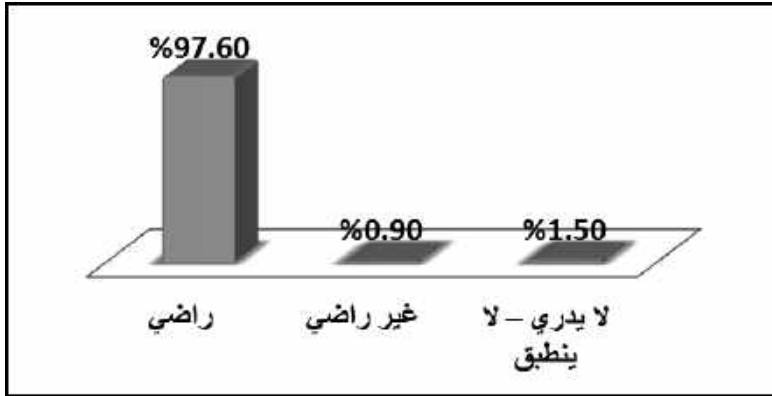
ج) الرضا عن نظافة الوجبات :

شكل (٢٣) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوى الرضا عن نظافة الوجبات



د) الرضا عن نظافة مقدمي الوجبات:

شكل (٢٤) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوى الرضا عن نظافة مقدمي الوجبات



٤- تقييم خدمات النقل :

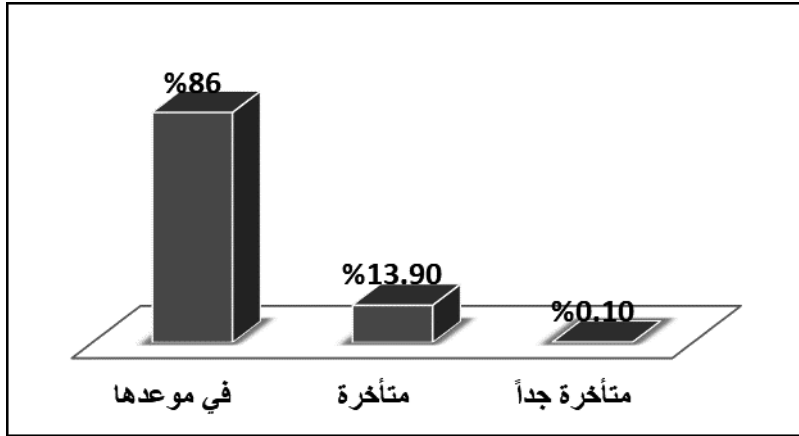
أ) وسيلة القُدوم إلى مكة المكرمة :

شكل (٢٦) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لوسيلة قُدوم الحجاج إلى مكة المكرمة



(ب) الدقة في مواعيد النقل :

شكل (٢٧) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لرأي الحجاج في مواعيد النقل



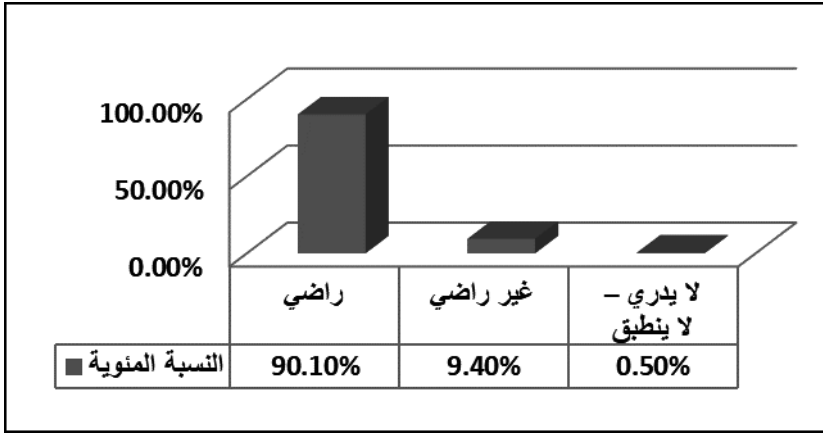
(ج) مستوى المركبات :

شكل (٢٨) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لرأيهم في مستوى المركبات



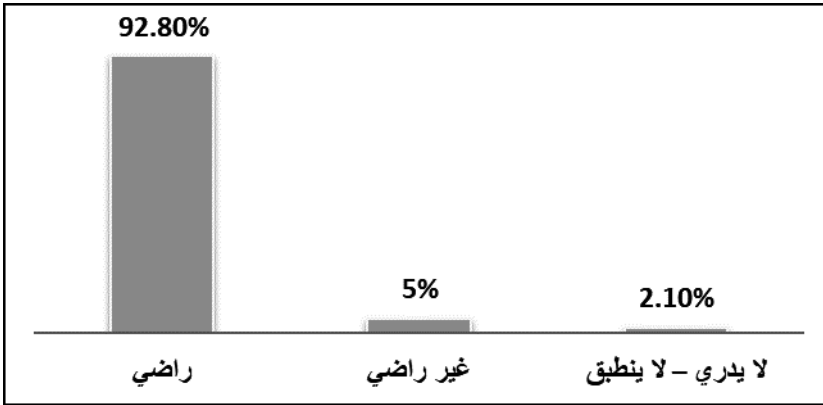
(د) الرضا عن سهولة التنقلات لأداء الشعائر :

شكل (٢٩) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوى الرضا عن سهولة التنقلات لأداء المشاعر



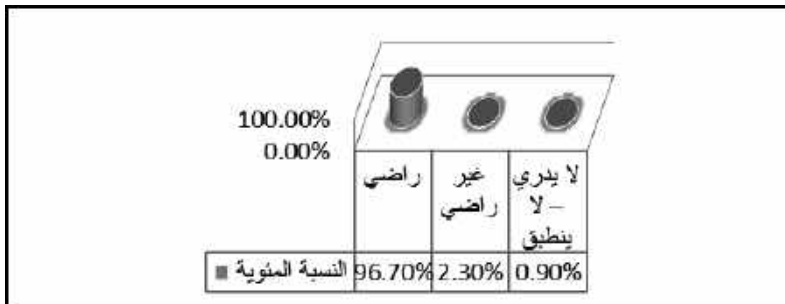
هـ) الرضا عن معاملة سائقي المركبات :

شكل (٣٠) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن معاملة سائقي المركبات



و) الرضا عن مستوى الخدمة في قطار المشاعر :

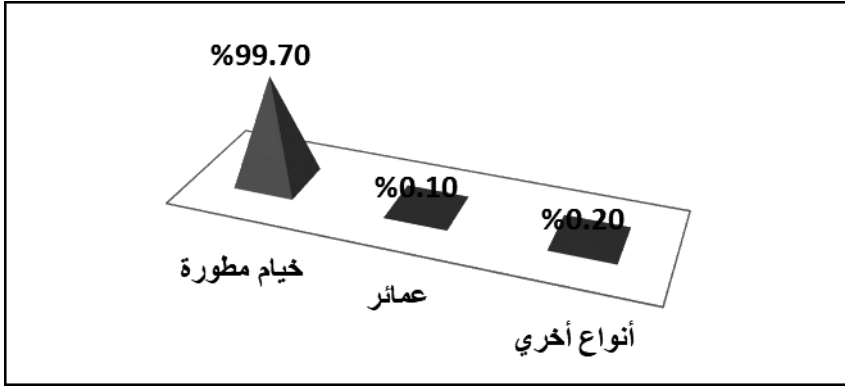
شكل (٣٢) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن الخدمة في قطار المشاعر



٥- تقييم خدمات السكن :

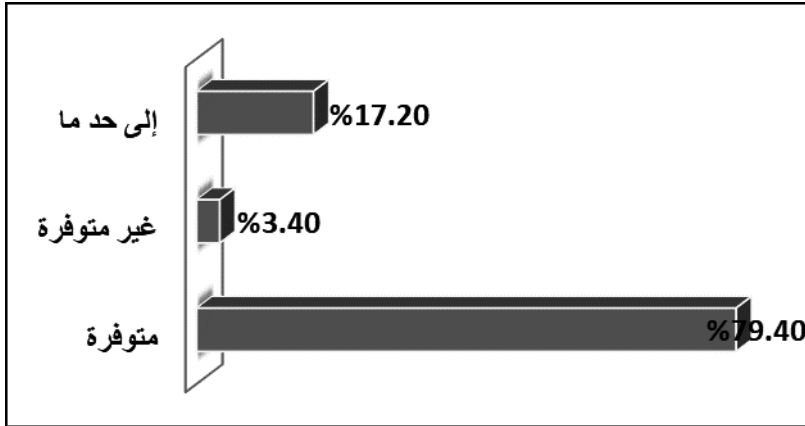
(أ) نوع السكن :

شكل (٣٤) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لنوع السكن



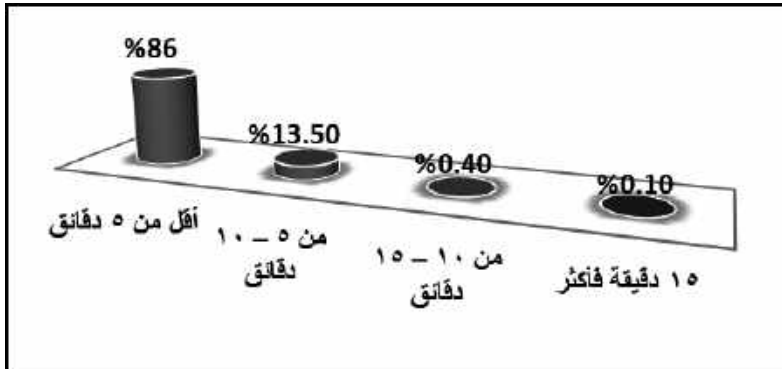
(ب) توافر أدوات النظافة بالسكن :

شكل (٣٥) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لتوافر الخدمات بالسكن مثل المغاسل وأدوات النظافة



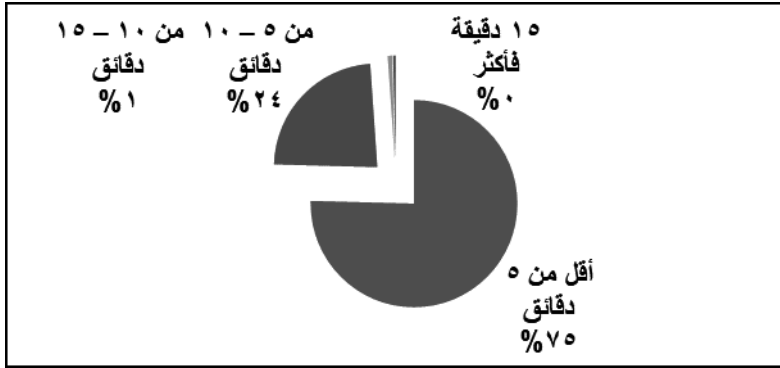
(ج) زمن الانتظار أمام دورات المياه في مشعر مي :

شكل (٣٦) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لزمن انتظار الحجاج أمام دورات المياه في مي



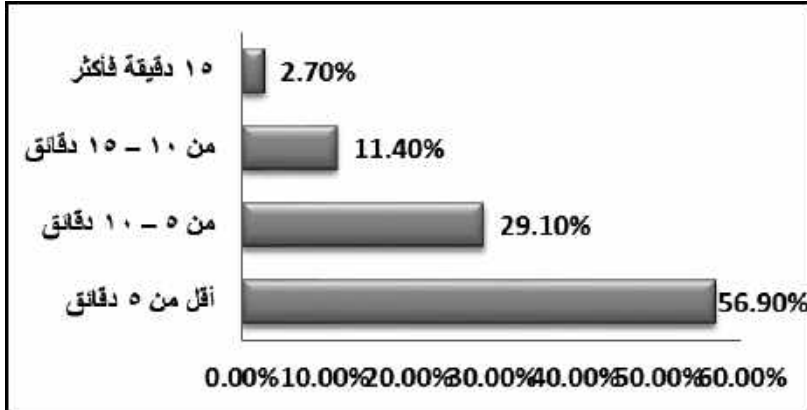
(د) زمن الانتظار أمام دورات المياه في مشعر عرفات :

شكل (٣٧) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لزمان انتظار الحجاج أمام دورات المياه في عرفات



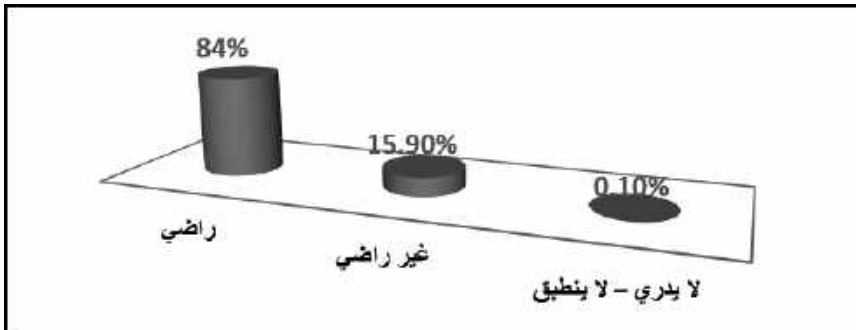
(هـ) زمن الانتظار أمام دورات المياه في مشعر مزدلفة :

شكل (٣٨) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لزمان انتظار الحجاج أمام دورات المياه في مزدلفة



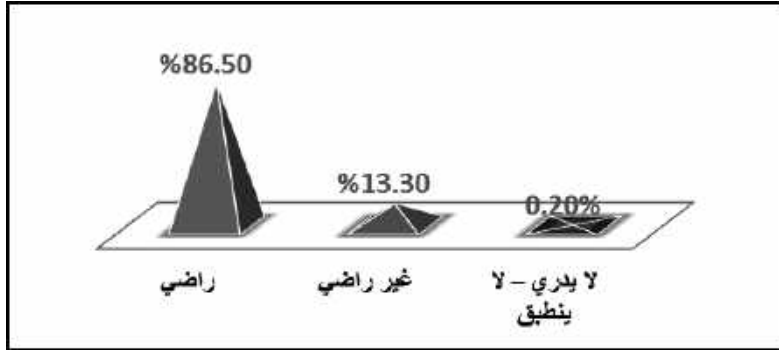
(و) مستوى الرضا عن دورات المياه في منى :

شكل (٤٢) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن دورات المياه بمكة



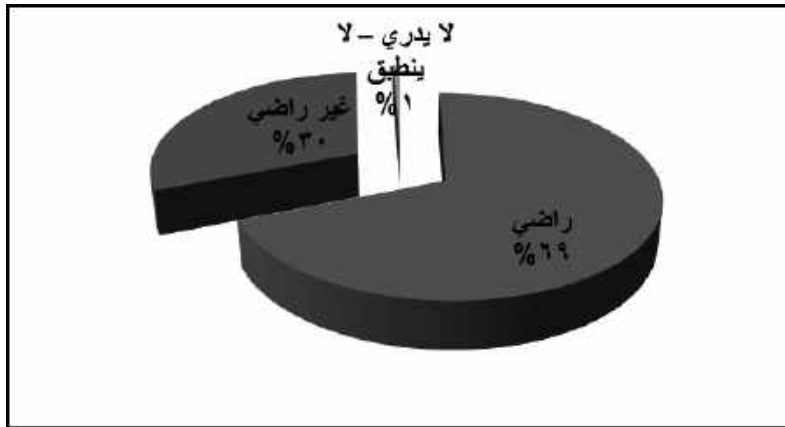
(ز) مستوى الرضا عن دورات المياه في عرفات :

شكل (٤٣) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن دورات المياه بعرفات



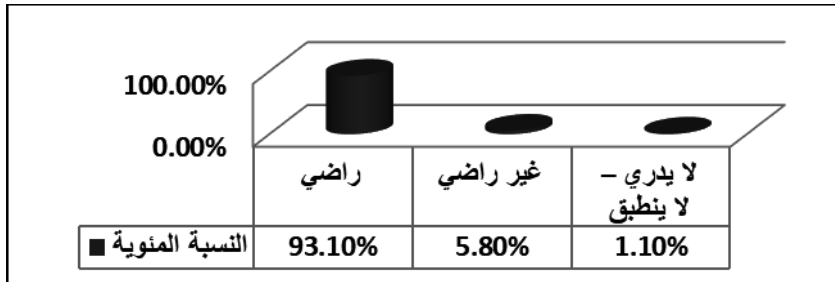
ح) الرضا عن دورات المياه في مزدلفة :

شكل (٤٤) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن دورات المياه بمزدلفة



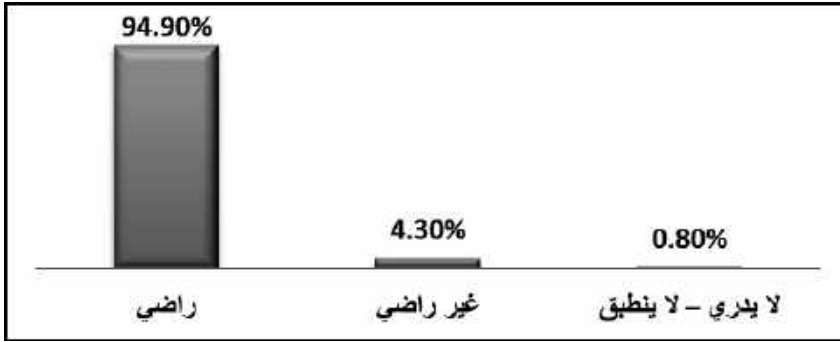
ط) الرضا عن عدد الأفراد المقيمون بالغرفة في متي :

شكل (٤٥) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن عدد الأفراد المقيمين بالغرفة / الخيمة



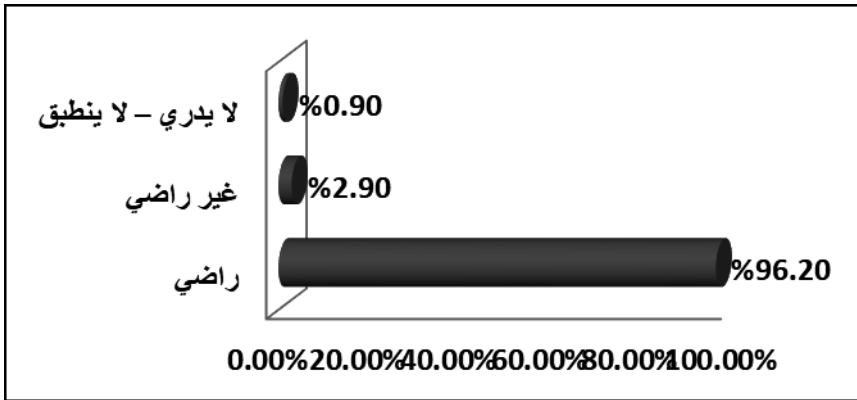
ي) مستوي الرضا عن نظافة السكن :

شكل (٤٦) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن نظافة السكن



ك) الرضا عن مستوى تعامل العاملين بالسكن:

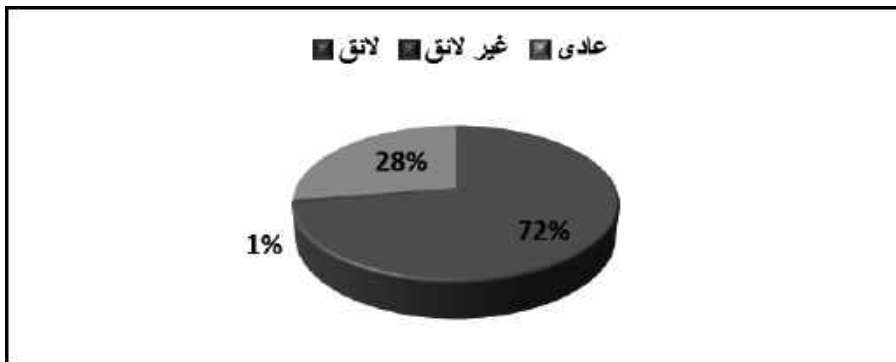
شكل (٤٧) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لمستوي الرضا عن تعامل العاملين بالسكن



٦- تقييم أداء المؤسسات والشركات العاملة:

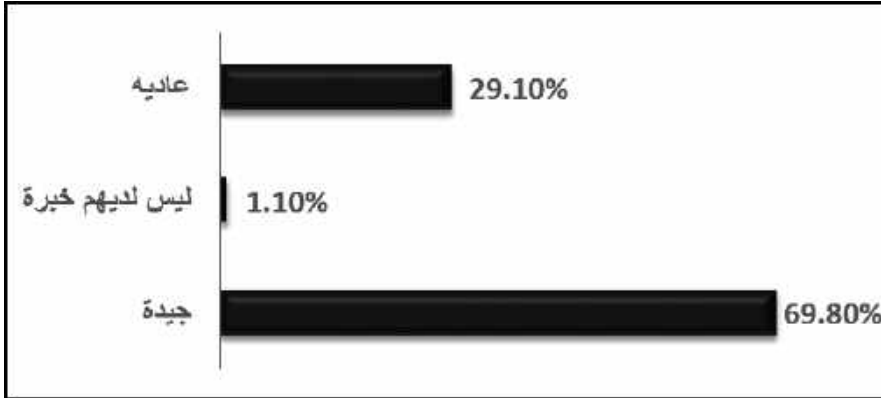
أ) خدمة الاستقبال

شكل (٤٨) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لآراء الحجاج في استقبال المؤسسة أو الشركة



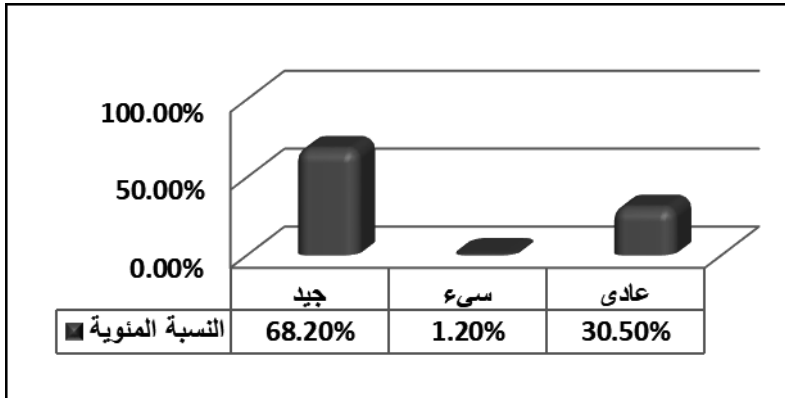
ب) خبرة العاملون في المؤسسة او الشركة في التعامل مع الحجاج:

شكل (٤٩) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لآراء الحجاج في مستوى خبرة العاملين بالشركات مع الحجاج



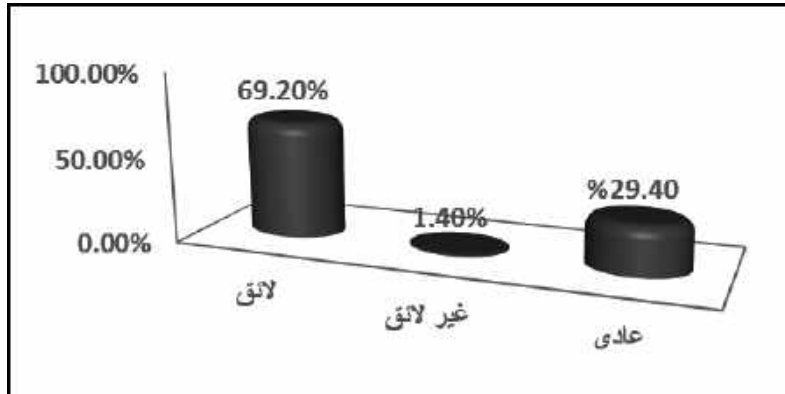
ج) مستوى أداء العاملون في المؤسسة:

شكل (٥٠) التوزيع النسبي لمفردات العينة وفقاً لآراء الحجاج في مستوى أداء العاملين في المؤسسات والشركات



د) الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة أو الشركة:

شكل (٥١) التوزيع النسبي لآراء الحجاج في الخدمة الصحية المقدمة من الشركات والمؤسسات



استخلاص النتائج:

أولاً: تطور برنامج الحج منخفض التكلفة:

- خلال السنوات الثلاث الأخيرة زاد الاقبال على المشاركة في برنامج الحج منخفض التكلفة وبخاصة في السنة الأخيرة التي جاءت فيها نسبة الزيادة ٤%، بخلاف البرامج الأخرى التي لوحظ فيها انخفاضاً ملحوظاً مثل البرنامج العام انخفض بنسبة ٣,١% في العام ١٤٣٧هـ عن عام ١٤٣٦هـ، والميسر بنسبة ٠,٩% عن عام ١٤٣٦هـ
- قامت وزارة الحج بزيادة اعداد المخيمات المخصصة للحج منخفض التكلفة خلال الفترة من ١٤٣٥هـ (٥٥) مخيم، إلى ١٤٣٦هـ (٧٠) مخيم، حتى وصلت إلى (٧٧) مخيم في العام ١٤٣٧هـ

ثانياً: تقييم خدمات الشركات المشتركة في برنامج حج منخفض التكلفة المقدمة إلى حجاج بيت الله الحرام:

التغذية: كشفت الدراسة عن ان ما يزيد عن ثلث أرباع عينة البحث أكدوا بأن الوجبة المقدمة لهم مشبعة؛ ونسبة أكثر بقليل تؤكد أنها تأتي في وقتها وأنها جيدة، اما عن مستوى نظافة الوجبات فإن الغالبية العظمي تؤكد انها راضية عن مستوى تلك النظافة، وكذلك نظافة مقدميها، وجاءت نسبة تقترب من ٩٩% من مفردات العينة لتؤكد رضائهم عن تعامل مقدمي الوجبات مما يؤكد اهتمام الشركات بتلك الخدمة.

النقل: احتلت الحافلات الغالبية العظمي من وسيلة القدوم إلى مكة المكرمة بنسبة تفوق على ثلث أرباع مفردات العينة. وعن آراء الحجاج في مواعيد النقل أكدت نسبة عالية ٨٦% أن تلك الحافلات تأتي في موعدها، بينما أفادت النسبة المتبقية ١٤% انها تتأخر. كما جاء مستوى الحافلات الناقلة للحجاج مرتفع للغاية حيث أفاد ٧٠% منهم ان حالتها ممتازة، بينما أفادت نسبة ٢٠% أنها جيدة، وأخيراً ١٠% تؤكد ان حالتها متوسطة. وعن سهولة التنقل للمشاعر فإن أكثر من ٩٠% من الحجاج أكد أنهم راضين عن سهولة التنقل للمشاعر المقدسة. أكدت نسبة كبيرة جداً من الحجاج أنهم راضين عن معاملة سائقي المركبات ومشرفيها. وعن خدمة قطار المشاعر فإنها استحوذت على رضا ما يقرب من ٩٧% من الحجاج. كما أن الغالبية العظمي من الحجاج راضين عن النقل من مدهم الأصلية إلى مكة المكرمة.

السكن: كشفت الدراسة عن أن الخيام المطورة هي سكن الحجاج في منطقة المشاعر المقدسة بينما لا يوجد سكن لهم بمكة المكرمة، مع توافر الخدمات مثل المغاسل وأدوات النظافة. ولم يمثل الوقوف أمام دورات المياه بمني أو عرفات مشكلة حيث جاءت أقل من خمس دقائق للغالبية العظمي من الحجاج، بينما مثلت مشكلة كبيرة في مشعر مزدلفة، ويعود ذلك لقلّة أعداد دورات المياه في هذا المشعر المقدس وزيادة عدد اعداد الحجاج المتزايد.

كشفت الدراسة عن توافر مياه الشرب بمني وعرفات بشكل مرضي لمفردات عينة البحث بينما تراجع مستوى الرضا في مشعر مزدلفة مما يؤكد وجود مشكل في مياه الشرب في هذا المشعر المقدس. وعن الرضا عن دورات المياه: فقد تراوحت نسبة الرضا عنها في مني وعرفات ما بين ٨٤% لمني، و٨٦,٥% لعرفات، وهبط مستوى الرضا عند الحجاج في مزدلفة إلى ٦٩%. نسبة عالية من الحجاج أعربوا عن رضائهم عن عدد الافراد المقيمون بالغرفة أو الخيمة، وعن رضائهم عن مستوى نظافة السكن، وعن المتعاملين معهم فيه من قبل الشركات والمؤسسات.

تقييم خدمات المؤسسات: كان الرأي الغالب بين أفراد عينة البحث حول الرضا عن خدمة الاستقبال بالمؤسسة هو أنه كان لائقاً، وعن خبرة العاملين بالمؤسسة أكدت غالبية مفردات العينة بأنها جيدة، وأن مستوى أداء العاملين بالمؤسسة مستوى جيد، وأن الخدمات الصحية لائقة.

ثالثاً: وجهات نظر القائمين على المؤسسات والشركات المشتركة في برنامج الحج منخفض التكلفة:

تعتبر الخدمات المقدمة للحجاج هي المحك الرئيس لتحديد فئات البرنامج إلا ان آراء المسؤولين عن الشركات بالنسبة لتلك الخدمات ومدى إشباعها لاحتياجات الحجاج جاءت مخيبة للأمال كما سنوضح فيما يلي:

السكن: يعتقد الباحثون أنه كافي أو جيد وفقاً لتعبيرهم إلا ان الغالبية العظمي أكدت ان السكن في منطقة المشاعر فقط.

التغذية : أكدت غالبية المبحوثين أنها مابين عادية وجيدة وليس فيها إبداع، إلا أن أحد المبحوثين أكد أن التغذية سيئة وقليلة الجودة لأن شراء مكونات التغذية من خضار وخلافة دائماً تكون اقل جودة "للحج المنخفض".

النقل : عادة ما تكون باصات النقل محددة الموديلات بالعقد وهي تبدأ من ٢٠٠٧م إلا أنها أقل كفاءة من التي تستخدمها نفس الشركات في البرنامج العام.

الخدمات الصحية : على الرغم من توفير بعض الشركات طبيب مرافق للحجاج إلا أن الخدمات تحتاج لتحسين وليست جيدة. وعن وجود خدمات اخرى تقدم للحجاج من جانب المؤسسات والشركات أكدت مفردات العينة بأنها نادره جداً.

رابعاً: آراء المسؤولين الحكوميين بوزارة الحج:

من الصعوبات التي واجهت المسار الالكتروني عدم تحمل البوابة العدد الضخم للزوار داخل البوابة والذي تجاوز ٢,٥ مليون زائر في عام ١٤٣٦هـ

توصيات الدراسة:

- ١- التوسع في برنامج الحج منخفض التكلفة لتغطية الطلب المتزايد عليه ، فعلي وزارة الحج زيادة أعداد المخيمات المخصصة لهذا البرنامج، وكذلك العمل على التقارب بين المخيمات والجمرات قدر الامكان.
- ٢- الإبقاء على المسار الالكتروني لأنه أكثر عدلاً ويحقق الفائدة المرجوة من البرنامج
- ٣- دمج حصص بعض الشركات بكامل عددها لبرنامج منخفض التكلفة.
- ٤- إعادة النظر في أجور العاملين بالشركات في برنامج الحج منخفض التكلفة لأن بعض الشركات تستحضر عمالة بأقل الاجور للعمل في البرنامج مما يؤثر سلباً على بعض الخدمات.
- ٥- النظر في شكاوي الشركات من تدني أسعار الحج منخفض التكلفة مام يدفعهم قدماً نحو عدم الاعتناء الكامل ببعض الخدمات أو تقديمها بصورة منقوصة للحجاج.
- ٦- لوحظ وجود أعداد لم تستغل في البرنامج العام حتى نهاية فترة التقديم للحج ، تقترح الدراسة أن تقوم وزارة الحج بتحويل تلك الأماكن المخصصة للبرنامج العام والتي لم تستغل لأخر وقت إلى برنامج الحج منخفض التكلفة لتلبية الطلب المتزايد عليه.
- ٧- ضرورة إيجاد حل لمشكلات دورات المياه بمشعر مزدلفة حيث باتت تمثل مشكلة عامة بين مختلف فئات الحجاج في البرنامج وغير البرنامج، وتقترح الدراسة التوسع الرأسي في بناء أدوار متعددة فوق دورات المياه لزيادة عددها للحد من زمن الانتظار امامها.
- ٨- كذلك أوضحت مشكلة مياه الشرب مشكلة عامة بمشعر مزدلفة المقدس فالساعات التي يقضيها الحجاج فيها يعانون من نقص حاد في مياه الشرب ، فتقترح الدراسة توجيه القائمين على العمل الخيري بأن يقوموا بتوزيع مياه شرب بمزدلفة، أو ارسال وايتات لسقاية الحجاج في مزدلفة للحد من استغلال بائعي المياه ونقصها.
- ٩- إحكام الرقابة على شركات النظافة في أماكن سكن الحجاج، والمتابعة المستمرة لهم.
- ١٠- الاهتمام بصيانة المخيمات وسكن الحجاج بوقت كاف والتأكيد على عمل توصيلات المياه بصورة ممتازة وكذا التكييفات والصرف الصحي وغيرها من الخدمات الأخرى.