المؤشرات التشغيلية للحج والعمرة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتطوير الخدمات الأساسية الفعاله للحجاج والمعتمرين "حالة حزمة الحج والعمرة بالمدينة المنورة"

محمد بن إبراهيم بن محمد الفاروقي
أمانة منطقة المدينة المنورة

ملخص البحث:

لقد منَّ الله على المملكة العربية السعودية بخصوصية تميزها عن كافة بقاع الأرض عندما اختارها مهبطًا للوحي ومهدًا للرسالة، وحبا الخالق -سبحانه -مكة المكرمة والمدينة المنورة مميزات لا تتوفر بغيرها من مدن العالم باعتبارها واجهة دينية حضارية فهي مأوى أفئدتهم ومحط رحالهم لأداء مناسك الحج والعمرة وبهما المقدسات الإسلامية حيث ظلت عبر العصور الإسلامية موضع اهتمام وعناية. وأولت المملكة العربية السعودية على عاتقها الحفاظ على مكانة مكة المكرمة والمدينة المنورة كبلاد يشد لها الرحال لوجود المسجد الحرام والمسجد النبوي ولمكانتهما عند المسلمين حيث يتوافد عليها أعداد كبيرة من الحجاج والمعتمرين كل عام يصل إلي حوالي ٨ مليون حاج ومعتمر ،ومستهدف لها ببرنامج التحول الوطني حتى عام ٢٠٢٠م ١٧,٥ مليون حاج ومعتمر منهم (٢,٥مليون حاج و١٥ مليون معتمر)، لذا كان لزامًا على المسئولين في المملكة العربية السعودية القيام بعمليات التخطيط والتنظيم لخدمتهم وإنشاء حزمة لمؤشرات الحج والعمرة داخل المراصد الحضرية حتى يمكن من خلالها تقييم أداء الخدمات والتسهيلات المقدمة والتي تعتبر ذات طبيعة خاصة لكل من مكة المكرمة والمدينة المنورة خاصة.

كما جاء في أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠م أن تكون المملكة مجتمعًا حيويًا قيمه راسخة من خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لاستقبال ضيوف الرحمن المعتمرين من ٨ ملايين إلى ٣٠ مليون معتمر. مما يتطلب أن تكون المدينة المنورة مجهزة ومؤهلة لاستيعاب هؤلاء الحجاج والمعتمرين عام ٢٠٣٠م.

وتكتسب المدينة المنورة حاليًا أهمية متزايدة في إطار منظومة العمران الوطني، بالإضافة لدورها الديني العالمي، ويرتبط ذلك بصفة أساسية بموقعها الجغرافي والتاريخي على تقاربها النسبي مع مجموعة من المراكز الحضرية الكبرى للمملكة، وتضم المدينة المنورة معظم الخدمات الاجتماعية والدينية والتعليمية والصحية والترفيهية، وبها جميع فروع الوزارات وهيكلها الإداري شبه متكامل. وهناك استثمارات اقتصادية ضخمة جدًا في المدينة المنورة في جميع القطاعات الاقتصادية.

فرضية البحث: يسعى البحث إلى توظيف المؤشرات التشغيلية بالمرصد الحضري بالمدينة المنورة في متابعة تحقيق استراتيجيات رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتطوير خدمات الخدمات الأساسية الفعاله للحجاج والمعتمرين.

هدف البحث: تهدف هذه الورقة البحثية إلى إلقاء الضوء على:

١- إطار حزمة مؤشرات الحج والعمرة المستخدم بالمرصد الحضري المحلي بالمدينة المنورة.
٢- المساهمة في تقييم الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والارتقاء بها بأسلوب علمي منظم.
٣- استخدام القاعدة المعرفية في استمرار العمل على تطوير سياسات وبرامج الحجاج والمعتمرين القادمين إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة وطرح مقترحات تطويرية وتقنية للارتقاء.

أهمية البحث: وتأتي أهمية البحث في إطار الحاجة إلى تطوير حزمة للمؤشرات التشغيلية للحج والعمرة بالمراصد الحضرية بكل من المدينة المنورة ومكة المكرمة قادرة على ترسيخ أسس التخطيط التشاركي القائم على المعرفة من خلال التنسيق بين الجهات المعنية.

هيكل البحث: يحتوي البحث على عدد من العناصر التي تشكل الهيكل العام للبحث وهي على النحو التالي:

١- ماهية المراصد الحضرية ودورها في أعمال الحج والعمرة بالمدينة المنورة.

٢- عرض وتقييم تجربة مرصد المدينة المنورة في مجال مؤشرات الحج والعمرة وإدارة الأزمات لقياس الأداء الحضري.

٣- أهمية تطوير وبناء مؤشرات تشغيلية لأنشطة الحج والعمرة خلال الفترة المقبلة.

٤- دور مؤشرات الحج والعمرة في دعم متخذي القرار والأعمال التخطيطية.

٥- المقترحات والتوصيات لتوجيه السياسات التنموية وصناعة القرار لإدارة أعمال الحج والعمرة مستقبليًا بالمدينة المنورة.

١. ما هية المراصد الحضرية ودورها في أعمال الحج والعمرة بالمدينة المنورة.

إن البنية الحضرية للمدينة المنورة لا تمثل نمطًا تقليديًا للمدن ذات الحجم المماثل، للعديد من الأسباب التي يجب وضعها في الاعتبار وأهمها النوعية الخاصة لدورها الوظيفي (عاصمة إسلامية عالمية) وتراثها الثقافي والحضري التقليدي الذي يضفي نوعًا من الخصوصية على بنيتها الاجتماعية والاقتصادية.

وقد تعطي القراءة الأولية السريعة لملامح وخصائص تدفقات السياحة الدينية، والتي سجلت حوالي ٦ مليون زائر خلال عام ١٤٣٦هـ (١,٦٥ مليون حاج في موسم الحج، و٤,٣٥ مليون معتمر علي مدار العام مع تركز موسمي نسبي)، بواقع ٦,٢ زائر لكل فرد من سكان المدينة في فئات العمر المختلفة، أو حوالي ١٣ زائر لكل السكان فوق ١٥ عامًا، والتي تعطي إنطباعا بأنها تشكل مكون محوري في الإقتصاد المحلي، خاصة مع إعتبار قيمة مؤشر متوسط الإنفاق الكلي للسائح (٥٠٠ ريال/يوم) ومتوسط مدة إقامة ٩,٨ ليلة سياحية، وهو ما يوفر تدفقات مالية إفتراضية سنوية قدرها ٢٩,٤ بليون ريال، بواقع متوسط نصيب للفرد قدره حوالي ٢٣٠٠٠ سنويًا، وذلك لعام ١٤٣٦هـ، وهو ما يشكل في واقع الأمر حوالي ¼ (٢٣%) من المتوسط التقديري لنصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي، والذي بلغ ٩٩٦٣٧ ريالًا في عام ١٤٣٦هـ (مع إعتبار إختلاف المصطلحين، وبغض النظر عن أسلوب حساب الناتج المحلي الإجمالي)، مع اعتبار إحتمالات النمو المستقبلي للدخل من قطاع السياحة في إطار معدل النمو السنوي للمعتمرين والذي يقترب من ٦%.

وإن الدلالة المباشرة للأرقام السابق ذكرها تشير بوضوح إلى أن تدفقات السياحة الدينية تشكل المكون الغالب والأساسي في الهيكل الإقتصادي بالمدينة المنورة، في إطار خصوصية عالية لهذا المقصد الديني العالمي ودوره الوظيفي الخاص، وهو ما يواكب تحقيق الهدف الفرعي/ التنفيذي بأهداف التنمية المستدامة "وضع سياسات تهدف إلى تعزيز السياحة المستدامة التي توفر فرص العمل وتعزز الثقافة والمنتجات المحلية بحلول عام ٢٠٣٠م".

وبما أن البيانات والمعلومات المطلوبة تمثل عنصرًا أساسيًا لعملية الرصد التي تمثل عصب التفكير بالنسبة لراسم السياسة وصانع القرار وهو المعني بالتعامل مع واقعه في ظل الاهتمام باستيعاب خصوصيته وما تحيط به من متغيرات وإعطاء الجدية الكاملة لاستخدام وتوظيف عملية الرصد للتطوير والنهوض بالتنمية، وإذا كانت المعلومات على تلك الدرجة من الأهمية والأثر الفاعل في إيصال المعرفة وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف الحاضر ودقة التنبؤ بالمستقبل وتدعيم عوامل النمو العلمية والفنية والمادية فإن القيام بعملية صنع القرار في أي من المجالات بوجه عام ومجال تنمية السياحة المستدامة بوجه خاص دونما الارتكاز على المعلومات يفقد متخذ القرار الاستفادة من عامل جوهري وربما حاسم لضمان تحقيق الهدف لذي يتطلع إليه بقراراته المتخذة بل ويقود ذلك في حالات مختلفة إلى التعرض لتقديرات خاطئة والوقوع في اتخاذ قرارات غير موفقة.

ويجدر بنا الإيضاح أن دور الرصد الحضري بالنسبة لصانع القرار وإن كان يتخذ أبعاداً ومفاهيم شاملة، إلا أنه يتباين في مستوياته وآثاره ارتباطًا بتباين مستويات التطور والواقع الذي يؤدي مفعوله فيه، وفي كل الأحوال فإن الأثر الفعلي لذلك الدور يتحدد عمليًا بمدى إنتاج وتبادل المعلومات (المعرفة) واستخدامها كمرجعية شرطية لازمة لعملية اتخاذ القرار.

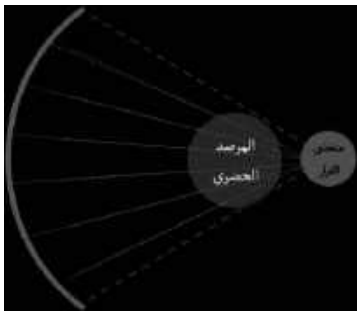
لذا تعتبر المراصد الحضرية من أهم الأدوات لعملية الرصد على مدار الأعوام الماضية منذ بداية القرن الحادي والعشرين حيث عرف بأنه مركز متخصص يعمل على جمع وتحليل واستخدام المؤشرات الحضرية في إعداد سياسات التنمية الحضرية على جميع المستويات ومتابعتها وتقييمها. كما يرصد الأوضاع والأشكال الحضرية وتغذية صناعة القرار في شئون التنمية الحضرية بالمعلومات على المستوى الإقليمي والوطني والمحلي.

وقد عبر عنه البعض بأنه مركز يعمل على تحديد الاحتياجات التنموية للمدينة والتجمعات السكانية المحيطة بها في إطار مجموعة من الأولويات، وتوفير وإدارة المعلومات اللازمة للتطور العمراني والتخطيطي في المدينة والإطار المحيط المقترح من قبل برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية والتي طرحت منظومة المراصد الحضرية والتي من شأنها تسهيل عمليات جمع وتنظيم المعلومات من خلال شبكة اتصالات بين المراصد لتسهيل مهامها والمساعدة في بناء قدرات المراصد المحلية.

كما تعمل المراصد الحضرية بدافع الرغبة في تطوير نظام معلومات قائم على المعارف والذي يمكن استخدامه بصورة مطلقة لدعم وضع برامج وسياسات حضرية أكثر وعياً بالواقع الحضري للتجمعات الحضرية، وتمثيله كأداة لمعاونة صانع القرار في التعرف على المشاكل التي تعاني منها المدينة ومتابعة تطور تلك المشاكل (سلبًا أو إيجابًا) ووضع السياسات والبرامج التنفيذية للتغلب عليها وفي النهاية يعتبر المرصد الحضري النهج الجديد لقاطرة التنمية الحضرية المستدامة.

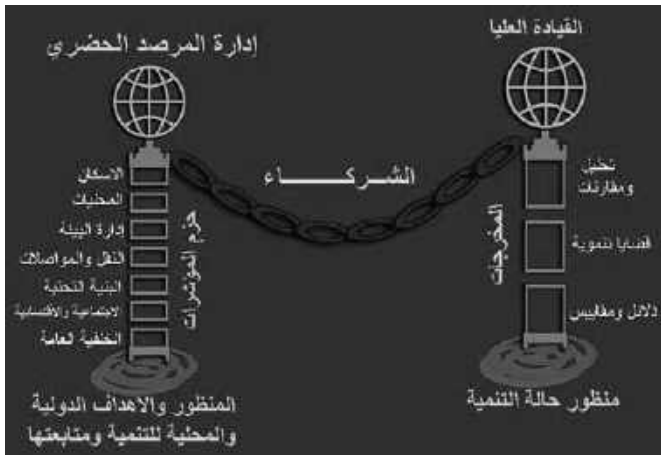
ويمكن للمراصد الحضرية أن تأخذ أشكالًا عديدة، لكنها تشترك في الأهداف العامة التالية والتي تم استنباطها من المرجعيات النظرية والتجربة العملية من خلال:

- تأسيس وتنمية قواعد المعرفة الخاصة والمرتبطة بتفعيل استخدام المؤشرات الحضرية في عمليات اتخاذ القرارات ومتابعتها وتقييمها ضمن إطار عملية التنمية العمرانية المستدامة "التنمية التي تلبي حاجات المواطن اليومية دون التأثير على مقدرة الآخرين في تحقيق احتياجاتهم في المستقبل".
- خلق نظم مراقبة حضرية مستدامة لمساندة عمليات التخطيط والإدارة المحلية، وربط البيانات بالسياسات.
- تعزيز القدرة المحلية بغية إعداد واستخدام المؤشرات الحضرية التي تسهل تجميع البيانات المبوبة على مستوى المدينة والمستويات الفرعية من المدينة.
- تعزيز الإدارة المحلية لنظم المؤشرات الحضرية وتعزيز ثقافة المراقبة والتقويم في القطاع الحضري.
- مرجع استشاري لمتخذ القرار في إعداد سياسات التنمية الحضرية والعمرانية وتطوير الخدمات البلدية.
- بناء القدرات على توليد المعلومات وإدارتها وتحليلها ونشرها بطرق منتظمة واستخدامها في اتخاذ القرار وإعداد السياسات والإستراتيجيات التنموية.
- رصد الأوضاع الحضرية والقضايا ذات الأولوية في التنمية على المستوى الوطني أو المحلي، وتقديم الدعم المعرفي لصناع القرار والمعنيين بشكل دوري منتظم عن واقع وتطور هذه الظواهر والمشكلات.
- مساعدة المسئولين في توضيح التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية والعمرانية والسكانية والبيئية داخل تجمع معين واستخدام تلك المعرفة في إعداد خطط عمل أكثر كفاءة وفاعلية.
- العمل مع مجموعات الشركاء لتطوير وإعداد إطار المؤشرات الحضرية وتحديد دور كل شريك في إنتاجها.
- توفير قاعدة معلومات حضرية ومنهجية لجمع المؤشرات وتقديم التدريب ليشمل جميع المفاهيم المعرفية بالمؤشرات الحضرية.
- التعاون مع المراصد الحضرية الإقليمية أو المحلية الأخرى داخل الدولة الواحدة لتبادل الخبرات والمناهج والوسائل ونشر وتوزيع المعلومات.
- وسيلة داعمة لإدارة التنمية الحضرية بكل حيادية وشفافية للتنبؤ بنتائج برامج التنمية.



شكل (١): يوضح دور المرصد الحضري لإعطاء رؤية حيادية وشفافة لمتخذي القرار

ولذلك باتت المراصد الحضرية تقدم تقارير لترصد بدقة وبواقعية حقائق الأوضاع الراهنة في القطاعات المختلفة (السكان والاقتصاد والإسكان والعمران والبنية التحتية..إلخ), و بما يحدد نقاط التميز والتفوق في تحقيق الأهداف الموضوعة (الخطط الخمسية والثانوية, الأهداف التنموية للألفية...إلخ), و كذلك يعرض للمشاكل والإخفاقات في قطاعات معينة, وبما يؤدي - افتراضا – إلي دق أجراس الخطر, بالنسبة للمشاكل الملحة وذات الأولوية, والتي تشكل خطورة علي قطاعات كبيرة من المجتمع.كما هو موضح بالشكل (٢).



شكل (٢): الهيكل والمنظور التنموي للمراصد الحضرية

ومن خلال إلقاء الضوء على أهمية المراصد الحضرية في تلبية احتياجات المجتمع التي تزداد مع مرور الوقت، ظهرت أهمية دور المرصد الحضري في أعمال الحج والعمرة بالمدينة المنورة على النحو التالي:

- توفير مجموعة متنوعة من المعرفة لتحسين عمليات الإدارة والتخطيط الحضري ، ويتأتى ذلك من خلال تطوير قواعد المعرفة لكي تخدم عملية التخطيط بشكل مرض حيث لا غنى للخطط عن المؤشرات فيه ليستطيع استكشاف الحاضر ورؤية ملامح المستقبل.
- دور المراصد الحضرية في تطوير أعمال الحج والعمرة بالمدينة المنورة.
- القضاء على مظاهر الانعزال القطاعي المعرفي.

وأخيرًا يأتي التساؤل لماذا الرصد الحضري؟ وما علاقته بمتخذ القرار؟ والذي يمكن تلخيصه في التالي:

- تحويل الظواهر الملموسة نسبيًا بالمجتمع إلى خصائص يمكن قياسها ومقارنتها ومتابعتها.
- تقدم أسلوبًا حياديًا وعادلاً للجهات العليا لتقييم أداء الإدارات المختلفة.
- قياس مدى التطور الحادث في برامج التنمية الحضرية.

لذا فإن آليات العلاقة بين الرصد الحضري من خلال الاتساع الأفقي (المزيد من المتغيرات والمؤشرات) والاتساع الرأسي (لمزيد من التفاصيل في البيانات ومستويات التحليل المكاني .....إلخ) وصياغة ومتابعة سياسات التنمية من خلال التخطيط بالمشاركة لن يتاتى إلا من خلال رفع كفاءه الاتصال والتواصل الفعال والمستمر مع كل الأطراف المعنية والمستهدفة.

المراصد الحضرية ودورها في أعمال الحج والعمرة.

يعتبر مرصد الحج والعمرة وحدة عمل ذات طابع خاص تتناول جميع أنشطة الحج والعمرة على المستوي الحضري الأشمل لمكة المكرمة والمدينة المنورة، وهما الإطاران المكانيان اللذان يتواكبان مع الإطارين الزمانيين للحج والعمرة، وهما فترة وجود الحجيج والزوار لمكة المكرمة بأشهر الحج والعمرة.

من الأهداف العامة لمرصد الحج والعمرة والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- رصد أوضاع الحجاج والمعتمرين والزوار للمدينة المنورة في مختلف الأنشطة داخل المدينة.
- تقييم الخدمات المقدمة للزائرين والارتقاء بها بما يحقق للزائر الراحة والطمأنينة.
- تحسين جودة وبيئة العمل وتأهيل الموارد البشرية لتكون قادرة على تقديم الخدمات بكفاءة والمشاركة في تطويرها.
- استخدام القاعدة المعرفية في استمرار العمل على تطوير سياسات وبرامج الزائرين القادمين إلى المدينة المنورة وطرح مقترحات تطويرية وتقنية للارتقاء.

وتتمثل مهام واختصاصات المرصد الحضري في الآتي:

- اتخاذ القرارات بشأن اتجاهات العمل واعتماد آلية صياغة المخرجات وبرامج القضايا التي تدرس من خلال المرصد الحضري.
- اعتماد القضايا والمواضيع ذات الأهمية التي يتبناها المرصد في دوراته المختلفة.
- اعتماد حزم المؤشرات التي تعكس خصوصية المجتمع المحلى إضافة لمجموعة الحد الأدنى من المؤشرات الحضرية التي تعهدت الأسرة الدولية بإنتاجها.
- التزام مشاركة الأطراف المعنية بتنمية المنطقة في الحوار البناء بمصداقية وشفافية.

في حين تمثلت مهام واختصاصات المرصد الحضري في أعمال الحج والعمرة في التالي:

- قياس أداء الخدمات المقدمة للزائرين ووضع السياسات المقترحة لتطويرها.
- تحليل البيانات بصورة حيادية ووضعها أمام متخذي القرار لإدارة تدفقات الزائرين بالمدينة المنورة.
- وضع سياسات وآليات لتطوير أساليب العمل وبرامج الأداء.
- تنفيذ أعمال المسوح الميدانية الاجتماعية الاقتصادية للزائرين للمدينة المنورة لتقييم الخدمات المقدمة للارتقاء بها.
- إنشاء قاعدة معرفية لأوضاع الزائرين للمدينة المنورة.
- مرجع استشاري للجهات العاملة بالحج باستخراج مؤشرات شفافة ودقيقة.

كما تتمثل الغاية من إنشاء هذه النوعية من الحزم المتخصصة في صياغة وتوجيه سياسات، وأهداف التنمية الحضرية الشاملة والمستدامة من خلال:

- مواجهة التحديات الحضرية المتزايدة والتي تحتاج إلى الرصد الحضري.
- تحديد وجمع البيانات اللازمة للحج والعمرة.
- إنتاج وتحليل المؤشرات الحضرية للحج والعمرة.
- متابعة التغير في عمليات تطوير الخدمات بالحج والعمرة.
- دعم متخذي القرار، ومعدي سياسات التنمية.
- رسم صورة واضحة المعالم للخصائص الاجتماعية والاقتصادية لمجتمع الزائرين بالمدينة المنورة.

- تحسين جودة وبيئة العمل وتأهيل الموارد البشرية.
- التوصيف العام لأهم القضايا والتحديات التي تقابل الحجاج والمعتمرين.

٢. عرض وتقييم تجربة مرصد المدينة المنورة في مجال مؤشرات الحج والعمرة وإدارة الأزمات لقياس الأداء الحضري أثناء مواسم الحج والعمرة.

ومن خلال عرض وتقييم تجربة مرصد المدينة المنورة ومكة المكرمة في مجال مؤشرات الحج والعمرة كما هو موضح بالجدول (١)

جدول (١): أوجه المقارنة بين مرصد المدينة المنورة ومكة المكرمة لمؤشرات الحج والعمرة

بنود المقارنة	مرصد المدينة المنورة	مرصد مكة المكرمة
سنة التأسيس	١٤٢٥هـ (وتم إدخال حزمة لمؤشرات الحج والعمرة عام ١٤٢٧هـ)	١٤٣١هـ وتم إدخال حزمة لمؤشرات الحج والعمرة منذ إنشاءه
الجهة المستضيفة	أمانة المدينة المنورة (إدارة التنمية)	أمانة العاصمة المقدسة
التعريف	وحدة معرفية ضمن المرصد الحضري للمدينة المنورة لمتابعة وقياس أداء الخدمات المقدمة أثناء موسم الحج والعمرة والمساهمة في رصد القضايا والتحديات وصياغة السياسات التنموية المستهدفة بالتنسيق بين الجهات المعنية وذات العلاقة	مركز متخصص يعمل على جمع وتحليل المؤشرات الحضرية المساهمة في إعداد سياسات التنمية الحضرية لموسم الحج والعمرة والمشاعر المقدسة على جميع المستويات ومتابعتها وتقييمها، كما أنه يساهم في التنسيق بين الجهات المعنية وذات العلاقة بعمليات التنمية الحضرية من أجل توحيد الرؤى لاتخاذ القرارات الصائبة.
الهدف	رسم صورة واضحة المعالم للخصائص الاجتماعية والاقتصادية لمجتمع الزائرين أثناء موسم الحج والعمرة والزيارة، ومن ثم استخلاص العديد من المؤشرات الحضرية التي تخدم هذا المجتمع محل الدراسة بشكل خاص.	إنتاج مؤشرات حضرية للخدمات المقدمة في موسم الحج والعمرة، ودراسة الأحوال البيئية والاجتماعية والاقتصادية والعمرانية المصاحبة لموسم الحج والعمرة من خلال إتاحة المؤشرات الحضرية التي تقيس أدائها خلال الموسم
محاور الارتكاز	إنشاء قاعدة معرفية لأوضاع الزائرين للمدينة المنورة وتحليل البيانات بصورة حيادية ووضعها أمام متخذي القرار لإدارة تدفقات الزائرين بالمدينة المنورة	رصد وتوثيق البيانات والمعلومات وتحليلها وتحويلها إلى مؤشرات اجتماعية واقتصادية وبيئية تكون داعمة لصانعي القرارات.
المؤشرات	١٥ مؤشرًا أساسيًا و ٣٠ مؤشرًا ثانويًا موزعة على سبع محاور رئيسة	٨٥ مؤشرًا خاص بموسم الحج و١٣٥ مؤشرً خاص بموسم العمرة موزعة على ثمان حزم أساسية

ومن خلال دراسة الجدول (١) تبين التالي:

- عدم وجود نظام رصد موحد وإطار حاكم قادر على إدارة أعمال الحج والعمرة لدعم متخذي القرار.
- هناك حد أدنى من مؤشرات الرصد متفق عليها يجب أن تكون لبنة لقاعدة معرفية.
- عدم وجود مجلس استشاري موحد لإدارة عملية التنمية بين المدينتين وتحديد المؤشرات ذات الصلة والمطلوب قياسها بين كل من مرصد المدينة المنورة ومرصد مكة المكرمة.
- اختلاف الاصطلاحات ومفاهيم القياس مما يتطلب توحيدها.

إحصائيات إدارة تدفقات الحج والعمرة بالمدينة المنورة

نظرًا لخصوصية حالة المدينة المنورة باعتبارها مقصدًا لملايين المسلمين سنويًّا لزيارة المسجد النبوي الشريف تهدف مؤشرات الحج والعمرة إلى توفير بيانات ومعلومات شاملة ودقيقة عن أعداد الحجاج والمعتمرين حسب طرق وجنسيات قدومهم للاستفادة منها في إعداد الخطط والبرامج اللازمة لتأمين الخدمات لوفود مدينة المصطفى صلى الله عليه وسلم والسهر على راحتهم.

ويتم الحصول على هذه البيانات من خلال فرع وزارة الحج بمنطقة المدينة المنورة أو من خلال بيانات مصلحة الإحصاءات العامة - وزارة الاقتصاد والتخطيط، ويوضح الجدول التالي إحصاءات عامة عن الحج والعمرة على مستوى حاضرة المدينة المنورة.

ولقد قامت منطقة المدينة المنورة وبحكم دورها في خدمة ضيوف الرحمن وزوار مدينة المصطفى -صلى الله عليه وسلم =من الحجاج والمعتمرين بإعداد خطة وبرنامج عمل على أساس المؤشرات المنتجة لمضاعفة الخدمات وحشد كافة الطاقات البشرية والمادية والآليات اللازمة لتقديم أعلى مستويات من الخدمة. ونلاحظ من هذه البيانات النتائج التالية:

- ارتفاع نسب زيارة المدينة المنورة والمكوث فيها من قبل المعتمرين خلال الفترة من (١٤٣٣هـ – ١٤٣٧هـ) بنسبة ١٠٠%، وذلك لارتباط برامج العمرة بزيارة مكة والمدينة حيث يستخدم هذا المؤشر في تحديد الاحتياجات المطلوبة لخدمة الحجاج والمعتمرين.
- كذلك ارتفعت نسب زيارة المدينة المنورة والمكوث فيها من قبل الحجاج خلال نفس الفترة من ٩١,٩% إلى ٩٣,٣%.
- انخفاض نسب عدم زيارة الحجاج للمدينة خلال الفترة من (١٤٣٢هـ – ١٤٣٧هـ) من ٧,٦% إلى ٦,٧% من إجمالي الحجاج في مقابل ١,٩% إلى صفر % من إجمالي المعتمرين، مما يدل على ادراج الزيارة ببرامج الحج المتفق عليها مع حملات الحج، مع قدرة الطاقة الاستيعابية للفنادق في المدينة المنورة على استيعاب كل هذه الأعداد من الحجاج.
- ارتفاع استغلال مطار الأمير محمد بالمدينة المنورة وخاصة بعد التوجهات والخطط المقترحة لتحويله إلى مطار دولي لتخفيف العبء على مطار جدة الدولي حيث ارتفعت نسبة الحجاج الوافدين عبر مطار الأمير محمد إلى إجمالي الحجاج الوافدين للمدينة خلال الفترة من (١٤٣٣هـ – ١٤٣٧هـ) من ٢٨,٤% إلى ٤٣,١%.
- انخفاض نسبة الحجاج القادمين عبر مركز الهجرة إلى إجمالي الحجاج من ٦٦,٦% إلى ٥٥,١%.
- تشكل ضغوط الطلب على الإسكان الموسمي - والتي زادت في الفترات الأخيرة نتيجة لامتداد مواسم العمرة على مدار العام تقريبًا - عاملًا محوريًّا في ظهور بعض الاختناقات في قطاع الإقامة السياحي، كما تؤدي بشكل غير مباشر لارتفاع قيمة الإيجارات بالمدينة المنورة في بعض القطاعات المكانية.
- ارتفاع نسب التأشيرات لموسم العمرة للمصريين والباكستانيين خلال الفترة من (١٤٣٢هـ – ١٤٣٧هـ) من ١٥,٨٣% إلى ١٩,٨% للمصريين ومن ١٠,٦٤% إلى ١٣,٢% للباكستانيين، في حين انخفاض نسب التأشيرات لموسم العمرة خلال نفس الفترة للإيرانيين من ١٦,٢٨% إلى ٧,٧%.
- انعدام ظاهرة الافتراش للمعتمرين في ذروة موسم العمرة بالمدينة مما يعكس المراقبة والسيطرة على مواقع التجمع و مسارات الحركة و الأسواق وتنظيمها، وكذلك انخفضت نسبة الحجاج المتوفين بالمدينة المنورة من إجمالي الحجاج الوافدين إليها خلال الفترة من (١٤٣٢هـ – ١٤٣٧هـ) من ٠,٠١٢% إلى ٠,٠٠٠١%.

ويوضح الجدول (٢) أهم مؤشرات الحج والعمرة بين عامي ١٤٣٣/١٤٣٧هـ والتي ينتجها المرصد الحضري بالمدينة المنورة.

جدول(٢) أهم مؤشرات الحج والعمرة بين عامي ١٤٣٣/١٤٣٧هـ

المؤشر	عام ١٤٣٣هـ		عام ١٤٣٧هـ	
	حجاج	معتمرين	حجاج	معتمرين
نسبة (الحجاج / المعتمرين) القادمين لزيارة المدينة المنورة من إجمالي (الحجاج / المعتمرين) القادمين إلى المملكة	%٩١,٩	%٩٨,١	% ٩٣,٣	%١٠٠

- نسبة (الحجاج / المعتمرين) القادمين عبر المنافذ المختلفة من إجمالي (الحجاج / المعتمرين) القادمين إلى المدينة المنورة	%٢٨,٤	%٧٠,٧	%٤٣,١	%٢٠,٦
- نسبة (الحجاج / المعتمرين) القادمين براً	%٦٦,٦	%٢٩,٣	%٥٥,١	%٧٩,٤
نسبة (الحجاج / المعتمرين) المغادرين عبر المنافذ المختلفة من إجمالي (الحجاج / المعتمرين) المغادرين من المدينة المنورة:				
- مطار الامير محمد بن عبدالعزيز الدولي	%١٩,٢	%٥٢,١	%٢٧,٩	%١١,٩
- نسبة (الحجاج / المعتمرين) المغادرين براً	%٧٥,٢	%٤٧,٩	%٦٩,٤	%٨٨,١
نسبة الزيادة السنوية في أعداد (الحجاج / المعتمرين) القادمين للمدينة المنورة	%٤,٥-	%١٣,٨	%-٠,٠١	%-٠,٠٦
نسبة الحجاج المغادرين للمدينة المنورة من إجمالي الحجاج القادمين لزيارتها	%٩٩,٢	-	%٩٩,٤	-
نسبة حجاج الداخل إلى إجمالي الحجاج	%٤٤,٦		%٨,٩	
نسبة حجاج الداخل حسب الجنسيات:				
*سعودي	%٢٣,٣		%٦٥,٣	
*غير سعودي	%٧٦,٧		%٣٤,٧	
نسبة التأشيرات الصادرة حسب جنسيات المعتمرين:				
- دول عربية	%٣٨			%٣٤,٩
- دول آسيوية	%٤٥			%٤٢,١
- دول أوروبية	%٧,٥			%٧,٨
- اخرى	%٩,٥			%١٠,٢
نسبة وفيات الحجاج بالمدينة إلى إجمالي الحجاج القادمين للمدن	%٠,٠١٢		%٠,٠٠٠١	
متوسط عدد حالات الافتراش (للحجاج والمعتمرين)	صفر %	صفر %	صفر %	صفر %
نسبة الحجاج والمعتمرين بالمدينة إلى المقيمين من إجمالي زوار المدينة			%٥٥,٤	
الطاقة الاستيعابية للفنادق والمساكن المصرح لها لإسكان الحجاج			٣٣٢٧٤٣	

المصدر : مركز المرصد الحضري بالمدينة المنورة- إدارة التنمية بأمانة منطقة المدينة المنورة.

٣. أهمية تطوير وبناء مؤشرات تشغيلية لأنشطة الحج والعمرة.

تهدف عملية تطوير حزمة مؤشرات لأنشطة الحج والعمرة إلى دعم إدارة العملية التخطيطية والتنموية بهذا القطاع حيث يعتبر إيجاد إطار متكامل من المؤشرات التي تعكس الجوانب الحياتية المختلفة للحج والعمرة هو أمر في غاية الأهمية وذلك لأن العملية التنموية هي عملية كلية يصعب تجزئتها أو تفعيل جانب من جوانبها دون النظر إلى الجوانب الأخرى لذا ركز البحث على مجموعة مؤشرات لكي تكون لبنة يمكن من خلالها تطويرها والإضافة عليها وتتمثل هذه المؤشرات في التالي:

- نسبة الوافدين (القادمين) للحج والعمرة عبر المنافذ المختلفة.
- نسبة المغادرين للحج والعمرة عبر المنافذ المختلفة.
- نسبة المتخلفين (المتبقين) من الحجاج والمعتمرين بالمدينة المنورة ومكة المكرمة.
- نسبة الزيادة السنوية لأعداد الحجاج والمعتمرين.
- نسبة الحجاج والمعتمرين المستفيدين من الخدمات الصحية.
- نسبة الحجاج المتوفين إلى إجمالي الحجاج القادمين للمدينة.
- معدل التغيير في وسائل النقل المختلفة (الطائرات، الحافلات، ووسائل النقل البرية).

- متوسط نسبة إشغال النزل (الفنادق والشقق الموسمية) للحجاج والمعتمرين.
- معدل نمو الطاقة الاستيعابية للفنادق والوحدات السكنية.
- متوسط عدد الأفراد في الغرفة.
- نسبة المباني المخالفة (للأنظمة واللوائح) من إجمالي عدد التصاريح.
- نسبة الأطفال المتسولين من إجمالي المتسولين.
- التوزيع الجنسي للحجاج والمعتمرين (ذكورًا – إناثًا).
- التوزيع العمري للحجاج والمعتمرين (ذكورًا – إناثًا).
- معدل الحوادث (إصابات / وفيات) لكل ألف حاج.
- معدل التغيير في حوادث الحريق والإنقاذ والإسعاف التي تابعها الدفاع المدني.
- نسبة المخالفات للأسواق من إجمالي عدد المحلات.
- متوسط نصيب الحاج من استهلاك مياه الشرب.
- نصيب الحاج من العاملين خلال موسم الحج والعمرة في الجهات العاملة في الحج.
- نسبة التمثيل النسائي في أعمال الحج والعمرة من إجمالي العاملين.
- نصيب الحاج من النفايات الصلبة المنتجة.
- المتوسط اليومي لعدد المفترشين.
- نسبة حجاج الداخل حسب جنسيتهم.
- نسبة المعاقين من إجمالي الحجاج والمعتمرين.
- معدل الإنفاق على السكن والإعاشة والهدايا والمواصلات.
- معدل التردد على الحرم المكي والمسجد النبوي.
- مدة مكوث الحاج أو المعتمر في المسجد – الأسواق.
- هذا بالإضافة إلى مؤشرات أداء الخدمات من وصول للمسكن والتسكين وخلافه.

٤. دور مؤشرات الحج والعمرة في دعم متخذي القرار والأعمال التخطيطية.

تمثل التدفقات السياحية من الحجاج والمعتمرين على حاضرة المدينة المنورة وخاصة بعد رفع الطاقة الاستيعابية للمعتمرين من ٨ ملايين معتمر إلى ٣٠ مليون معتمر عام ٢٠٣٠ وما تتميز به من موارد نادرة وتنافسية يجب الاستفادة منها فى مجالات الاستثمار وتخطيط الأنشطة وتوزيعها مكانيًا مما يمنح المدينة الصبغة العالمية بتوجيه الصورة الذهنية للزائرين (Image) للحاضرة وإقليمها ككل وليس فقط نطاق النشاط الديني بالمدينة.

وإذا تم تبني هذا المنظور وهذه الرؤية فإن ذلك سينعكس على دور مؤشرات الحج والعمرة في دعم متخذي القرار والأعمال التخطيطية للحاضرة، وذلك على النحو التالي:

- المزج بين الأنشطة العالمية والأنشطة على المستويات التخطيطية المختلفة (مكونات وعناصر استعمالات الأراضى) ذي صبغة عالمية تلبي احتياجات الزائرين بمختلف جنسياتهم وثقافاتهم ومستوياتهم الاقتصادية، مما يتطلب مسطحات شاسعة لانتظار السيارات والحافلات وتخطيط شبكات متطورة للنقل لتسهيل الانتقال إلى الأجزاء المختلفة لإقليم الحاضرة.
- الدراسات السكانية والتي تضم خصائص الحجاج والمعتمرين الزائرين إلى جانب السكان المحليين والعلاقات التشابكية بينهما والتوزيع المكانى لكل نمط فى إطار النطاق العمراني لحاضرة المدينة المنورة.

- الهيكل الاقتصادي لإقليم حاضرة المدينة المنورة والذي يعتمد بصفة أساسية على التدفقات والفرص والموارد التنموية المرتبطة بالزائرين مثل تطوير السياحة لأنماط أخرى (مزارات – دينية)، إنشاء أسواق ووكالات للتجارة العالمية، أسواق متخصصة متنوعة بطرز معمارية تراثية، صناعات تكنولوجية (مدينة المعرفة الاقتصادية)، إنشاء بورصات عالمية، ويحقق دمج هذه الأنشطة الجديدة تدعيم استمرارية الأنشطة السياحية الدينية وتحقيق التنمية المستدامة.
- برنامج خدمات غير تقليدي: يضم أنماطاً إضافية (الخدمات الوطنية والإقليمية) إلى جانب الخدمات المحلية وفكرة توطين هذه الخدمات مكانياً بالإضافة إلى معدلات تخطيطية تتناسب مع الدور العالمي للحاضرة. ونرصد فيما يلي أهم هذه الخدمات:
  - خدمات السياحة الدينية (الحج والعمرة).
  - خدمات خاصة بالزوار من الحجاج والمعتمرين.
  - بنوك عالمية لخدمة الحجاج والمعتمرين والمقيمين.
  - مراكز أبحاث لقضايا البيئة والاستدامة في مواسم الحج والعمرة.
  - خدمات لوجستية وصحية لخدمة الحجاج والمعتمرين.
- شبكات للبنية الأساسية بمكونات ومعدلات ومعايير عالمية لتلبي احتياجات الزائرين بأنواعهم المختلفة بطريقة متنوعة.
- مفاهيم متطورة حول مركز المدينة حول الحرم النبوي من حيث نطاق تأثيره ومكوناته ومستوياته وتدرجه ومعايير تحديده ونظريات التوزيع المكاني لعناصره.
- القضايا البيئية المتنوعة والمعقدة والتي تحتاج إلى مداخل غير تقليدية لضمان استدامة التنمية العمرانية للمدينة.
- دراسات مختلفة لتخطيط برنامج الإسكان بمستوياته المختلفة، والذي يتطلب التوظيف الجيد للوحدات السكنية والفندقية (بأنواعها المختلفة) لاستمرارية الاستغلال طوال العام، ووضع اشتراطات وضوابط تخطيطية تتناسب مع الدور العالمى للمدينة.
- العلاقات الإقليمية للمدينة وأهمية توظيف البعد الإقليمي فى عملية التنمية المستهدفة للمخطط الاستراتيجي للمدينة.

كما يتمثل دور مؤشرات الحج والعمرة في أن تكون زيارة الحج والمعتمر للمدينة المنورة ميسرة تتوافر فيها السكينة والطمأنينة والأمن والسلامة التي تحقق لكل مسلم الراحة النفسية وتمكنه من أداء عبادته بيسر وسهولة وذلك من خلال دعم متخذي القرار والأعمال التخطيطية من خلال إلقاء الضوء على الآتي:

- توضيح الوظيفة العالمية للمدينة المنورة كمقصد لزيارات الحج والعمرة.
- الرصد الكمي والكيفي لحركة الزائرين من خلال الآتي:
  - حجم التدفقات السنوية وتطورها.
  - التوزيع النسبي لنوعيات وجنسيات الزائرين.
  - إدارة حركة الزائرين في موسم الحج.
  - وسائل الوصول إلى المدينة المنورة والسفر منها ونقاط الدخول والخروج.
  - الحركة الترددية على المسجد النبوي.
  - تقييم آلية الإنتقال للمواقع والمقاصد الفرعية ومدى تأهيلها للزيارة.
  - متوسطات فترات الإقامة وإرتباطها بأنماط الزيارات.
- الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمنظور السياحي والعائد الاقتصادي.
- إسكان (إيواء) الزائرين من خلال دراسة كل من:
  - الوضع الراهن لأنماط ونوعيات إسكان الزائرين.

- التقييم العام لمساكن الإيواء.
- الطاقة الاستيعابية المتاحة لإسكان الزائرين.
- القضايا والمشكلات التي تواجه إسكان الزائرين.

- تقييم عام لخدمات الحجاج والمعتمرين والزوار من خلال الدراسات الآتية:
  - دراسة خدمات الإعاشة والخدمات الحضرية.
  - دراسة خدمات النقل والمواصلات.
  - دراسة الخدمات الإسعافية والصحية.
  - دراسة الخدمات الأمنية.
  - دراسة خدمات التوعية والإرشاد الديني.
  - دراسة كفاءة أساليب وآليات الرقابة على تقديم الخدمات.
  - دراسة تقييم عام لكفاءة الخدمات – التقييم العام.
- تقييم عام لحالة الزائرين بموسم الحج والعمرة بالمدينة المنورة من خلال القضايا والتحديات والتوجهات الأساسية والسياسية سواء كانت المحلية أو الوطنية لتحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠م.

٥. المقترحات والتوصيات لتوجيه السياسات التنموية وصناعة القرار لإدارة أعمال الحج والعمرة مستقبليًا بالمدينة المنورة.

إنه بلا شك من أجل دعم سياسات التنمية وصناعة القرار لإدارة أعمال الحج والعمرة، يتطلب ذلك تطوير واستحداث إطار رصد يجمع فى داخلة كل مدخلات التنمية، ويمكن تلخيص أهم النتائج والتوصيات في التالي:

- ضرورة تطوير بنية المؤشرات التشغيلية للحج والعمرة واستخدامها كمعايير علمية للتخطيط وإدارة أعمال الحج والعمرة (نظام للمراقبة والمتابعة وقياس الأثر) بهدف:
- متابعة وتقييم مدى التقدم المحرز في تنفيذ خطط التنمية بالنسبة لأعمال الحج والعمرة.
- رسم السياسات المنشودة لتطوير أعمال الحج والعمرة باستخدام المؤشرات.
- تجسير الفجوة القائمة بين المخرجات الفنية للمراصد الحضرية والعمليات والأنشطة الفعلية لصناعة واتخاذ القرار.
- تحقيق التوازن والتكامل في صياغة وتنفيذ وتقييم الخطط من خلال تعزيز دور المراصد الحضرية.
- الحد من الانعزال القطاعي المعرفي لمؤسسات الحج والعمرة وإدماج المؤشرات في كل السياسات والخطط والبرامج التنموية " لا تنمية بدون مؤشرات".
- عدم فصل مؤشرات الرصد الحضري عن مؤشرات أداء وإدارة الحج والعمرة في الدراسات التكاملية لعملية التنمية المستدامة ومنظور حالة المدينة.
- تطوير قاعدة المعرفة وتوحيدها بين كل من مرصد المدينة المنورة ومكة المكرمة لاتساق النتائج وفعالياتها في دعم عملية التنمية واتخاذ القرار.

المراجـع:

١. مخرجات مركز المرصد الحضري بمنطقة المدينة المنورة، إدارة التنمية بأمانه منطقة المدينة المنورة.

٢. أمانة منطقة المدينة المنورة، الخصائص الاجتماعية الاقتصادية للزائرين في موسم الحج والعمرة (مرصد المدينة المنورة) ، يناير ٢٠١٢م.

٣. أمانة العاصمة المقدسة، مرصد الحج ومرصد العمرة (المرصد الحضري لمكة المكرمة)، ٢٠١٢-٢٠١١م.

٤. محمد السيد طلبة، الرصد الحضري وصناعة القرار للتنمية المستدامة "أسس التصميم التكاملي للمؤشرات"، رسالة ماجستير، كلية التخطيط العمراني والإقليمي- جامعة القاهرة، ٢٠١٠م.

٥. ماجد عثمان، الإحصاء ودعم القرار وصياغة السياسات العامة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ابريل ٢٠٠٧م.

٦. وزارة الحج والعمرة، مؤشرات الخصائص الإجتماعية والإقتصادية للزائرين بالمدينة المنورة ١٤٣١-١٤٣٢هـ، الإصدار رقم ٣٦.

٧. محمد السيد طلبة، دور المراصد الحضرية في دعم متخذي القرار وإدارة أعمال الحج والعمرة، الملتقى العلمي الثاني عشر لأبحاث الحج، مكة المكرمة ،١٤٣٣هـ