

استحداث مشروع متكامل لخدمة زوار بيت الله الحرام وفقاً لرؤية ٢٠٣٠م

إيمان متولي محمد عرفات
كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة

ملخص البحث:

طمحت الباحثة لاستحداث مشروع متكامل لخدمة زوار بيت الله الحرام وفقاً لرؤية ٢٠٣٠م، لذا قامت بعمل تصميم ثلاثة من الاستمارات، الأولى موجهة للحجاج والمعتمرين لمعرفة متطلباتهم وتوقعاتهم ونوع المنتجات المطلوبة، والثانية استمارة استبيان للتجار لمعرفة قوة السوق والمعوقات التي تواجههم وسبل حلها؛ فقد اهتمت رؤية ٢٠٣٠م بتشجيع القطاع الخاص وتسهيل أعماله لتحقيق الازدهار للوطن والرفاه للجميع، وأخيراً استمارة استبيان للشابات من طالبات جامعة طيبة لمعرفة ما يمكن أن تقدمه الفتاة السعودية من خدمات وإسهامات للارتقاء بالوطن، حيث أكدت رؤية ٢٠٣٠م على منح الفرص للجميع رجالاً ونساء.

أكدت الدراسة أن الزوار في حاجة لنشرات بها تعليمات الشعائر ودليل الأماكن الأثرية والزيارات، وقد أكد خمس العينة من الزوار أنهم في حاجة إلى وسيلة اتصال لمعرفة بعض الأخبار، مثل الرياضة وأخبار حملات الحج وعدد الحجاج والمعتمرين وجنسياتهم ومواعيد الزيارة للروضة الشريفة، وأعربوا عن أن القنوات المفضلة لهم هي الصحف والرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وهو ما يؤكد على حاجة الحجاج للمجال الإعلامي لتحقيق مزيد من راحتهم وحتى يتمكنوا من أداء فريضة الحج والعمرة بكل سهولة، كما أكدت رؤية ٢٠٣٠م وهو ما اتفق أيضاً مع إجابات الطالبات حيث أكدن جميعاً استعدادهن للعمل التطوعي لاسيما ربطه بالتدريب.

وجاء رأي الزائرين في المنتجات بأنها جيدة لكنهم شعروا بالإحباط لعدم استطاعتهم شراء بعض البضائع ولم يجدوها، مثل الملابس ذات الطابع الخاص لكل دولة وهو ما يستدعي تشكيل لجنة تدرس الزي لكل دولة، بعد إضافة شيء يميزها من المملكة أو كتابة وطباعة عبارات تدمج ما بين أذواق الزائرين وعبق المملكة في إطار إعداد مشروع متكامل لبيع منتجات صنع في مكة المكرمة. وأكدت إجابات كل الزائرين أنه بالرغم من أن معاملة البائعين طيبة إلا أن أسعار المنتجات مرتفعة جداً، واقترح التجار أن أفضل حل لمواجهة حركة الركود التجاري هو تخفيض إيجار المحلات حيث إن الإيجار مرتفع جداً ولا يواكب حركة المبيعات، العمل على زيادة أعداد المعتمرين والزوار طوال العام حتى تنتعش الحركة التجارية.

مقدمة:

تسعى المملكة العربية السعودية إلى خدمة زوار بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين وتحرص في ذلك على أن تكون هذه الخدمة على أعلى مستوى بحيث يتناسب مع ريادتها ومكانتها بين الأمم.

وبينما أعلن سمو الأمير محمد بن سلمان -حفظه الله- رؤيته الطموحة للمملكة ٢٠٣٠م. وجب على المجتمع، العمل بمقتضى هذه الرؤية والمشاركة في تحقيقها ومن أولويات تلك الرؤية خدمة الحجاج والمعتمرين.

لذا تسعى هذه الدراسة لتعزيز ثقافة العمل الجاد بين الطالبات والتوسع في التدريب لتوفير سوق العمل بتفعيل مشاركة المرأة ومساهمة المؤسسات والأفراد والجماعات، في ضوء رؤية ٢٠٣٠م.

وذلك من خلال عمل مشروع شامل متكامل يقوم على الصناعة والتجارة والتعليم. ومن أهم ملامح المشروع:

- ١- عمل مبادرة صناعة منتجات مكية، تحت شعار "صنع في مكة المكرمة" على غرار مشروع "صنع في المدينة"، ويحتاج هذا المشروع إنشاء مراكز تابعة له لتدريب الطالبات وتأهيلهم على الصناعة والتجارة، فهو عبارة عن منظومة متكاملة تبدأ من المواد الخام والصناعات اليدوية مرورًا بالتغليف والبيع وكيفية معاملة الزبائن، وطرق الإعلان عن المنتجات.
- ٢- عمل مشروع بنك الطعام للمحتاجين من الحجاج، يقوم على الفائض من المطاعم والفنادق، وفرزه وتغليفه مع التوصيل، ويقوم على ذلك المشروع الطلاب.
- ٣- تدريب طلبة كليات الطب والأسنان والصيدلة والتمريض في الإسعافات الأولية للحجاج.
- ٤- إنشاء صحيفة خاصة بأخبار الحج والحجاج والمعتمرين، لنشر الوعي لديهم وتصدر بعدة لغات، وتدريب طلاب وطالبات قسم الإعلام فيها.

الإجراءات المنهجية:

المشكلة البحثية تتمثل مشكلة الدراسة في عمل مشروع شامل متكامل يقوم على الصناعة والتجارة والتعليم، في ضوء رؤية ٢٠٣٠م. أهداف الدراسة عمل مشروع شامل متكامل يقوم على الصناعة والتجارة والتعليم، وفقًا لرؤية ٢٠٣٠م. تساؤل الدراسة ما الخطوات اللازمة لعمل مشروع شامل متكامل يقوم على الصناعة والتجارة والتعليم، وفقًا لرؤية ٢٠٣٠م؟ نوع الدراسة: استطلاعية وصفية.

منهج الدراسة: المنهج المسحي

أدوات الدراسة: استمارة استبيان للحجاج والمعتمرين، استمارة استبيان للشابات السعوديات من طالبات جامعة طيبة، استمارة استبيان للتجار.

الإطار النظري:

أكدت رؤية ٢٠٣٠م -كما جاء في ديباجتها- أنه دائمًا ما تبدأ قصص النجاح برؤية، وأنجح الرؤى هي تلك التي تبنى على مكان القوة. كما أكدت على أنه يوجد ثلاثة عوامل لإنجاح تلك الرؤية، تمثل مرتكزاتها وأهم ملامحها، العامل الأول هو: "وطن فيه الحرمين الشريفين"، أظهر بقاع الأرض، قبلة أكثر من مليار مسلم، وهذا هو العمق العربي والإسلامي، وعامل النجاح الثاني هو: "امتلاك بلادنا قدرات استثمارية ضخمة".^(١)

فمكانة المملكة في العالم الإسلامي تمكنها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمتين العربية والإسلامية، لذا لا بد أن تكون القوة الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنويع الاقتصاد وتحقيق استدامته.^(٢)

وجاء في المادة ١،٢،٣ من الرؤية: "تبوأ المملكة العربية السعودية مكانة مرموقة في العالم، وأصبحت عنوانًا لكرم الضيافة وحسن الوفادة، وفي هذا السياق، قمنا مؤخرًا بتنفيذ توسعة ثلاثة للحرمين الشريفين، وتطوير مطاراتنا وزيادة طاقتها الاستيعابية، كما أطلقنا مشروع "مترو مكة المكرمة"، استكمالاً لمشروع قطار المشاعر المقدسة وقطار الحرمين. بالإضافة إلى ذلك عززنا منظومة شبكة النقل من أجل تسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وتمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة بكل يسر وسهولة، وبفضل الله تضاعف عدد المعتمرين من خارج المملكة ثلاث مرات خلال العقد الماضي حتى بلغ ثمانين ملايين معتمر. ونحن لا ندخر وسعاً في بذل كل جهد وتوفير كل ما يلبي احتياجات ضيوف الرحمن ويحقق تطلعاتهم، ونؤمن بأن علينا أن نضاعف جهودنا

(١) <http://www.vision2030.gov.sa/> رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م، ص ١:٣.

(٢) المرجع السابق، ص ٤.

لبنقى رمزا لكرم الضيافة وحسن الوفادة، وسنعمل على إثراء رحلتهم الدينية وتجربتهم الثقافية من خلال التوسع في إنشاء المتاحف وتهيئة المواقع السياحية والتاريخية والثقافية وتنظيم زيارتها^(١).

وجاء في المادة الثانية من رؤية ٢٠٣٠م أن مهارات أبناء الوطن هي أهم الموارد "٢ اقتصاد مزدهر"

اقتصاد مزدهر.. فرصه مُثمرة

تعدّ مهارات أبنائنا وقدراتهم من أهم مواردنا وأكثرها قيمة لدينا، وسنسعى إلى تحقيق الاستفادة القصوى من طاقاتهم من خلال تبني ثقافة الجزة مقابل العمل، وإتاحة الفرص للجميع، وإكسابهم المهارات اللازمة التي تمكّنهم من السعي نحو تحقيق أهدافهم، ولتحقيق هذه الغاية، سوف نعزيز قدرة الاقتصاد على توليد فرص عمل متنوعة، كما سنفتح فصلاً جديداً في استقطاب الكفاءات والمواهب العالمية للعمل معنا والإسهام في تنمية اقتصادنا.^(١)

سيمنح اقتصادنا الفرص للجميع، رجالاً ونساءً، صغاراً وكباراً، لكي يسهموا بأفضل ما لديهم من قدرات، وسنركّز على التدريب المستمر الذي يزود أبنائنا بالمهارات التي يحتاجونها، وسنسعى إلى تحقيق أقصى استفادة من قدراتهم عبر تشجيع ثقافة الأداء.^(٢) نتعلّم لنعمل

سنواصل الاستثمار في التعليم والتدريب وتزويد أبنائنا بالمعارف والمهارات اللازمة لوظائف المستقبل. وسيكون هدفنا أن يحصل كل طفل سعودي - أينما كان - على فرص التعليم الجيد وفق خيارات متنوعة، وسيكون تركيزنا أكبر على مراحل التعليم المبكر، وعلى تأهيل المدرسين والقيادات التربوية وتدريبهم وتطوير المناهج الدراسية، كما سنعزيز جهودنا في مواءمة مخرجات المنظومة التعليمية مع احتياجات سوق العمل.^(٣)

سنسعى إلى سد الفجوة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، وتطوير التعليم العام وتوجيه الطلاب نحو الخيارات الوظيفية والمهنية المناسبة، وإتاحة الفرصة لإعادة تأهيلهم والمرونة في التنقل بين مختلف المسارات التعليمية. سنعمل مع المتخصصين لضمان مواءمة مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل، وسنعقد الشراكات مع الجهات التي توفر فرص التدريب للخريجين محلياً ودولياً، وننشئ المنصات التي تعنى بالموارد البشرية في القطاعات المختلفة من أجل تعزيز فرص التدريب والتأهيل.^(٤)

إن من أهم عوامل قوتنا هو شبابنا المفعم بالحيوية والنشاط خاصة إذا ما أحسنا تنمية مهاراتهم والاستفادة منها. وعلى عكس فإن الدول الأخرى التي يساورها القلق من تقدم سكانها في السن، إن أكثر من نصف السعوديين تقل أعمارهم عن خمس وعشرين عامًا، ويشكل ذلك ميزة يجب أن نحسن استثمارها من خلال توجيه طاقات شبابنا نحو ريادة الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.^٦

كما أن المرأة السعودية تعد عنصرًا مهمًا من عناصر قوتنا، إذ تشكل ما يزيد على ٥٠% من إجمالي عدد الخريجين الجامعيين. وسنستمر في تنمية مواهبها واستثمار طاقاتها وتمكينها من الحصول على الفرص المناسبة لبناء مستقبلها والإسهام في تنمية مجتمعنا واقتصادنا.^(٥) نضع من خلال هذه الوثيقة تصورًا واضحًا ورؤية طموحة لوطننا في عام ١٤٥٢ هـ ٢٠٣٠م وتعدّ هذه الوثيقة الخطوة الأولى في توجيهنا الجديد نحو تطبيق أفضل الممارسات العالمية في بناء مستقبل أفضل لوطننا. ولأجل تحقيق آمالنا وتطلعاتنا، بدأنا بالفعل بتنفيذ عدد من البرامج التي أسهمت ومهدت الطريق أمام بناء هذه الرؤية، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر-: برنامج الرؤى والتوجهات: لقد

(١) المرجع ذاته ، ص ٥ : ٧.

(٢) المرجع ذاته ، ص ١٥.

(٣) المرجع ذاته ، ص ١٦.

(٤) المرجع ذاته ، ص ١٥.

(٥) المرجع ذاته ، ص ١٧.

(٦) المرجع ذاته ، ص ١٧.

(٧) المرجع ذاته ، ص ١٦.

اعتمدنا ما رفعته أجهزتنا الحكومية من توجهات ورؤى ملائمة، حيث تمت مراجعة مهامها الحالية ومواءمتها مع احتياجاتنا المستقبلية، اعتماداً على الدراسات اللازمة والمقارنات المعيارية، وتحليل البرامج والخطط ومؤشرات قياس الأداء المحققة لها.(١)

نتائج البحث:

طمحت الباحثة لاستحداث مشروع متكامل لخدمة زوار بيت الله الحرام وفقاً لرؤية ٢٠٣٠م، لذا قامت بعمل تصميم ثلاثة من الاستثمارات، الأولى موجهة للحجاج والمعتمرين لمعرفة متطلباتهم وتوقعاتهم ونوع المنتجات المطلوبة، والثانية استثمار استبيان للتجار لمعرفة قوة السوق والمعوقات التي تواجههم وسبل حلها؛ فقد اهتمت رؤية ٢٠٣٠م بتشجيع القطاع الخاص وتسهيل أعماله لتحقيق الازدهار للوطن والرفاه للجميع، وأخيراً استثمار استبيان للشابات من طالبات جامعة طيبة لمعرفة ما يمكن أن تقدمه الفتاة السعودية من خدمات وإسهامات للارتقاء بالوطن، حيث أكدت رؤية ٢٠٣٠م على منح الفرص للجميع رجالاً ونساءً، فالمرأة السعودية تشكل أكثر من ٥٠% من خريجي الجامعات السعودية، وكانت نتائج الدراسة التحليلية كالتالي:

أولاً الحجاج

- ١- بالنسبة للجنسية فكانت السودان ٢٠% من إجمالي العينة تلاها كل من الجزائر وتونس وأندونيسيا ١٥% لكل منهم من إجمالي عينة المحيئين، ثم كل من العراق وماليزيا ١٠% لكل منهما وأخيراً ٥% لكل من المغرب، مصر، سوريا، الهند ٥.
- ٢- وبسؤال المحيئين عن أول شيء يشعرون باحتياجه عند نزولهم الأراضي المقدسة فاتفق ٤٥% من زائري الأراضي المقدسة على أن خطوط الجوال هي أهم شيء، واحتل المرتبة الثانية حاجة الزوار لنشرات بها تعليمات الشعائر ودليل الأماكن الأثرية والزيارات.

الحاجة	التكرارات	النسبة
خط هاتف للاتصال بالأهل	٩	٤٥%
نشرات بها تعليمات الشعائر	٦	٣٠%
دليل الأماكن الأثرية والزيارات	٦	٣٠%
(أخرى) مطاعم	١	٥%

- ٣- وبسؤالهم، هل أعجبت المطار وما الذي أعجبت فيه؟ أجابوا بنسبة ١٠٠% أنه أعجبهم لاتساعه وجمال تصميم المسجد به.
- ٤- وعن سؤال ما الذي افتقدته في المطار؟ أجاب ٥٥% بأنهم لم يفتقدوا أي شئ، بينما أجاب ٣٥% أنهم افتقدوا سرعة التنظيم، في حين أكد ١٠% على طول المشى داخل صالات المطار.
- ٥- وعن رأيهم في الفندق وما الذي تفتقده فيها؟ أجاب ٧٠% على أن الفنادق حازت على رضاهم، بينما أكد ٣٠% منهم أنها تحتاج إلى النظافة والسعة وخدمة العملاء.
- ٦- وأكد ٩٥% على سهولة التنقلات وأنها ميسرة لكنها غالبية الثمن، واتفق الجميع على أن الطرق جيدة جداً، بينما أكدوا أنها تحتاج إلى إنارة خاصة الطريق من مكة إلى المدينة المنورة.
- ٧- وعن سهولة الوصول إلى المطاعم أجاب ٩٠% على سهولة الوصول إلى المطاعم وأنها قريبة من الحرم.
- ٨- أما عن رأيهم في المطاعم أجاب ٦٥% أنها جيدة بالفعل، بينما أكد ٣٥% أنها غير مرضية ومرتفعة الثمن.
- ٩- وبالنسبة للمزارات اتفقت عينة الدراسة على الروحانيات العالية، وعبق الماضي.
- ١٠- وجاء رأي الزائرين في المنتجات على أنها جيدة في المرتبة الأولى حيث أكد على ذلك ٧٠% مقابل ٣٠%.
- ١١- أما عن المنتجات الأكثر شراءً من جهتهم فقد حظيت التمور والسجاد على المرتبة الأولى، بينما كانت الملابس والاكسسوار في المرتبة الثانية، في حين أتت الشكولاتة في المرتبة الأخيرة.

(١) المرجع ذاته، ص ٣٩.

- ١٢- وأعرب الزائرون عن إحباطهم لعدم استطاعتهم شراء بعض البضائع ولم يجدوها ، مثل الملابس ذات الطابع الخاص لكل دولة.
- ١٣- وأكدت إجابات كل الزائرين على أنه بالرغم من أن معاملة البائعين طيبة إلا أن أسعار المنتجات مرتفعة جداً.
- ١٤- أجمع الزائرون على عدم معرفتهم بأماكن الخدمة الطبية أو كيف يصلون إليها في حال إن احتاجوها، لأنها غير معلن عنها على الإطلاق، كما أن الإسعافات السريعة والطائرة تأتي متأخرة جداً.
- ١٥- أكد ٢٠% من الزوار على أنهم في حاجة إلى وسيلة اتصال لمعرفة بعض الأخبار، مثل الرياضة وأخبار حملات الحج وعدد الحجاج والمعتمرين وجنسياتهم ومواعيد الزيارة للروضة الشريفة، وأعربوا عن أن القنوات المفضلة لهم هي الرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي.
- ١٦- أعرب ٤٠% من الزوار أن التنظيم لا يزال يحتاج عناية ، خاصة عند الصلاة في المسجد الحرام، وعند الدخول للروضة الشريفة في المسجد النبوي .
- ١٧- واتفق الزوار على أن الشعب السعودي يتسم بالطيبة ولديه حسن الاستقبال لزوار بيت الله.
- ١٨- وبالطبع تعددت نصائحهم لمزيد من النهوض بالخدمة من أجل راحة الزوار، فكانت كالتالي:
- لابد من تخصيص جزء من الروضة الشريفة للنساء يكون مفتوحاً طوال اليوم من أجل تخفيف الضغط على أوقات الزيارة ولمزيد من التنظيم.
 - بيع المنتجات ذات الصناعات السعودية.
 - توحيد الأثمان.
 - خفض الأسعار.
 - توعية الزوار من الدول المختلفة بأهمية النظافة.
 - تعليم المشرفين والمنظمين بعض الكلمات في اللغات المختلفة حيث أنهم لا يعرفونها ويقولون كلاماً ويقصدون به شيئاً آخر.
 - عمل دليل إرشادي من الطالبات لتوجيه الزوار إلى الأبواب الصحيحة وأماكن الزيارة ومواعيدها.
- ١٩- وقد وجهت الباحثة بعض العبارات للزوار للتعرف على آرائهم تجاهها وهي كالتالي:

العبارة Statement	أوافق بشدة Agree quietly completely	أوافق Agree	محايد Neuter	لا أوافق Disagree	أرفض بشدة Disagree completely
١- أعجبني المطار	٣٥%	٥٥%	١٠%	٠%	٠%
٢- أعجبني الفندق	١٥%	٧٠%	٠%	١٥%	٠%
٣- أعجبني سهولة التنقلات locomotion	١٠%	٧٥%	١٠%	٥%	٠%
٤- أعجبني المطاعم	١٥%	٣٥%	٢٥%	٢٠%	٥%
٥- أعجبني المزارات	٥٥%	٤٥%	٠%	٠%	٠%
٦- أعجبني الأسواق التجارية shopping stores	١٠%	٣٠%	٣٥%	٢٥%	٠%
٧- أعجبني أسعار المنتجات	٥%	١٠%	١٥%	٢٥%	٤٥%

٥%	٢٠%	٢٥%	٢٥%	٢٥%	٨- أعجبتني معاملة التجار والبائعين & I admired the traders & sellers
١٠%	١٥%	٦٠%	١٠%	٥%	٩- أعجبتني الخدمة الطبية I admired the healthy care
٠%	٥%	٢٠%	٥٠%	٢٥%	١٠- أعجبتني التنظيم I admired the preparation
٥%	٠%	٠%	٥٥%	٤٠%	١١- أعجبتني حسن الاستقبال I admired the reception
٠%	٥%	١٥%	٣٥%	٤٥%	١٢- يتميز السعوديون بالطيبة I admired the kindness of Saudi people

ثانياً التجار:

١- تنوع النشاط التجاري ما بين:

مشغولات ذهبية وتلوا ١٥% من عينة الدراسة ، فضة ١٥% ، عطور ١٥% ، اكسسوار ١٠% ، قماش ١٠% ، ساعات ونظارات ١٠% ، ملابس ٥% ، سجاد الصلاة ومشغولات ٥% ، عبايات ١٠% ، مكتبة ٥% .

٢- أكثر الجنسيات إقبالاً على الشراء هم المصريون وذلك في الملابس والعطور والذهب، يليهم جنوب شرق آسيا خاصة في سجاد الصلاة والمفروشات والهدايا الخفيفة ، ثم المغرب العربي خاصة في الأحجار الكريمة والفضيات والاكسسوار ، هذا في حين أكد ٨٠% من التجار أن الزائرين يسألون على ماركات معينة وألبسة معينة تخص بلادهم ولا يجدها ، وهو ما اتفق مع ما ذكره الزائرون في إجاباتهم ، وهو ما يستدعي تشكيل لجنة تدرس ما الزي لكل دولة وتصنع هذه الأشياء بعد إضافة شئ يميزها من المملكة أو كتابة وطباعة عبارات تدمج ما بين أذواق الزائرين وعبق المملكة.

٣- وأكد ٩٥% من العينة على أنهم لا يتلقون دعماً من الدولة في حين ذكر ٥% أنه يوجد دعم غير مباشر عن طريق القروض وتسهيلات السداد.

٤- وبسؤال التجار عن تأثير التدهور الاقتصادي العالمي على قوة الشراء، فقد أجمع التجار على الرغم من أن أسعار السلع والبضائع لم ترتفع، بل بالعكس انخفضت إلا أن المبيعات قلت بنسب عالية جداً إثر ذلك تصل تتراوح ما بين ٥٠% إلى ٧٠%.

٥- واقترح التجار ورجال الأعمال أن أفضل حل لمواجهة حركة الركود التجاري هو:

- تخفيض إيجار المحلات حيث إن الإيجار مرتفع جداً ولا يواكب حركة المبيعات.
- العمل على زيادة أعداد المعتمدين والزوار طوال العام حتى تنتعش الحركة التجارية.
- توفير سلع أكثر تنوعاً وأقل سعراً.

ثالثاً الطالبات (الطالبات):

١- اتفقت الطالبات بنسبة ١٠٠% على أنهن يحملن بدور يقمن به في خدمة الحجاج والمعتمدين، كما أقررن جميعاً بأنهن توافقتن على أن يكون عملهن تطوعاً بدون أي مقابل مادي.

٢- وأكدت ٤٥% من الطالبات أن رغبتهن في أن تكون ساعات التطوع لديهن أكثر من ست ساعات، وأجاب ٣٥% من الطالبات عينة الدراسة بأنهم يرغبون في العمل التطوعي ما بين أربع إلى ست ساعات، في حين أجاب ٢٠% أنهن يرغبن في العمل التطوعي من ساعتين إلى أربع ساعات.

٣- أما المجالات التي يرغبن في العمل فيها فكانت كالتالي: ٢٥% يرغبن في الإرشاد والتنظيم والمشاركة في الحملات وتوجيه الحجاج والمعتمدين وإرشادهم ودلهم على الأماكن الصحيحة، وبنفس النسبة ٢٥% من الطالبات أبدن رغبتهن في العمل بالمجال الإعلامي ، حيث تعملن على نشر الوعي وخاصة الوعي الصحي، وتصميم الإعلانات والمنشورات، وعمل التوعية اللازمة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك عمل الإعلانات الفيلمية والأفلام القصيرة، وجاء في المرتبة الثانية وبنسبة ٢٠%

- من المجالات التي ترغبين بالعمل التطوعي فيها هي بنك الطعام حيث توزيع الأطعمة على الحجاج والمعتمرين المحتاجين، والمساهمة كذلك في إفطار الصائمين من المعتمرين، كما أكدت ٢٠% كذلك من الطالبات على أنهن على استعداد بالعمل في كل المجالات التي تتاح لهن أيًا كانت، وجاء بالمركز الأخير وبنسبة ٥% بأنهن ترغبين في رعاية المسنين ومساعدتهم في التنقل.
- ٤- وبسؤال الطالبات عن تفضيلاتهن بالعمل من خلال البيت أم بالاحتكاك المباشر مع الحجاج والمعتمرين أجابت ٩٥% من الطالبات عينة الدراسة بأنهن يودون العمل من خلال التواجد مع الحجاج والمعتمرين، في حين أكدت ٥% فقط أنهن يفضلن العمل من البيت.
- ٥- أكدت الطالبات عينة الدراسة بنسبة ١٠٠% على أنه من الأفضل ربط العمل التطوعي بمجال التخصص ، حيث سيمنحنهن مزيداً من الخبرة وصقل دراستهن بجانب عملهن التطوعي.
- ٦- وعن كيفية تفعيل مشروع بنك الطعام، أكدت الطالبات على ضرورة الإعلان هذا المشروع في كل مكان وخلال كل الوسائل لإرشاد الناس وتوعيتهم بأهمية الطعام، كما يجب تنظيم هذا المشروع القيم لتنظيم التوزيع على المحتاجين بشكل جيد.
- ٧- وبسؤال الطالبات عن ما الذي يمكن أن يقدموهن للارتقاء بخدمة الحجاج وزائري بيت الله الحرام، فكانت إجابتهن كالتالي:
- تنفيذ ما يوكل لهن من مهام بأفضل الطرق.
 - المبادرة بالكلمة الطيبة للحجاج والمعتمرين.
 - نشر ثقافة العمل التطوعي بين الطالبات وخاصة الطالبات الجامعيات وعمل مراكز تربط بينهن وبين القائمين على العمل التطوعي في الحرم.
 - قيام الطالبات من ذوات الخبرة في التطوع بعمل دورات للشابات حتى يتقنن العمل التطوعي وتستطعن تقديمه بأفضل الطرق.
 - عمل بنك أفكار لتلقي مشاركات الطالبات بأفكارهن في تطوير خدمة الحجاج والزوار.

مناقشة النتائج :

أكدت الدراسة أن أول شيء يشعر زوار بيت الله الحرام باحتياجه عند نزولهم الأراضي المقدسة هو خطوط الجوالا، وجاء حاجتهم في المرتبة الثانية لنشرات بها تعليمات الشعائر ودليل الأماكن الأثرية والزيارات، وقد أكد خمس العينة من الزوار أنهم في حاجة إلى وسيلة اتصال لمعرفة بعض الأخبار، مثل الرياضة وأخبار حملات الحج وعدد الحجاج والمعتمرين وجنسياتهم ومواعيد الزيارة للروضة الشريفة، وأعربوا عن أن القنوات المفضلة لهم هي الصحف والرسائل النصية ، ووسائل التواصل الاجتماعي، وهو ما يؤكد على حاجة الحجاج للمجال الإعلامي لتحقيق مزيدا من راحتهم وحتى يتمكنون من أداء فريضة الحج والعمرة بكل سهولة، كما أكدت رؤية ٢٠٣٠م، وهو ما اتفق أيضاً مع إجابات الطالبات حيث أكدن جميعاً استعدادهن للعمل التطوعي لا سيما ربطه بالتدريب، حيث سيمنحنهن مزيداً من الخبرة وصقل دراستهن بجانب عملهن التطوعي.

كما أكد الحجاج أن المطار حاز على إعجابهم لاتساعه وجمال تصميم المسجد به، لكنهم افتقدوا سرعة إنجاز الإجراءات ، كما لا قوا إجهادا من طول الممشى داخل صالات المطار.

وعن رأيهم في الفندقية فقد حازت على رضا ثلثي العينة، بينما أكد ثلث العينة تقريباً أنهم يقطنون الفنادق البعيدة عن الحرم وهي تحتاج إلى النظافة والسعة ولا تتوافر فيها خدمة العملاء.

أجمع الزائرون على عدم معرفتهم بأماكن الخدمة الطبية أو كيف يصلون إليها في حال إن احتاجوها، لأنها غير معلن عنها على الإطلاق، كما أن الإسعافات السريعة والطائرة تأتي متأخرة جداً. كما أعرب ٤٠% من الزوار أن التنظيم لا يزال يحتاج عناية، خاصة عند الصلاة في المسجد الحرام، وعند الدخول للروضة الشريفة في المسجد النبوي، وهو ما يؤكد على أهمية العمل التطوعي في التنظيم وفقاً لخطة معينة والمبادرة بنشر ثقافة العمل التطوعي بين الطالبات وخاصة الطالبات الجامعيات وعمل مراكز تربط بينهن وبين القائمين على

العمل التطوعي في الحرم، قيام الطالبات من ذوات الخبرة في التطوع بعمل دورات للشابات حتى يتقنن العمل التطوعي وتستطعن تقديمه بأفضل الطرق. وعمل بنك أفكار لتلقي مشاركات الطالبات بأفكارهن في تطوير خدمة الحجاج والزوار. وفي الوقت الذي أكد الجميع على سهولة التنقلات وأنها ميسرة لكنها غالبية الثمن، واتفق الجميع على أن الطرق جيدة جدًا، بينما تحتاج إلى إنارة خاصة الطريق من مكة إلى المدينة المنورة، وأقروا بسهولة الوصول إلى المطاعم وأنها قريبة من الحرم، إلا أنها مرتفعة الثمن، وهو ما يمكن مواجهة هذا الغلاء بإنشاء بنك الطعام، وعن كيفية تفعيل مشروع بنك الطعام، كما أكدت الطالبات على ضرورة الإعلان عن هذا المشروع في كل مكان ومن خلال كل الوسائل لإرشاد الناس وتوعيتهم بأهمية الطعام، كما يجب تنظيم هذا المشروع القيم تنظيمًا جيدًا لضمان التوزيع على المحتاجين بشكل جيد.

وجاء رأي الزائرين في المنتجات بأنها جيدة في المرتبة الأولى، أما عن المنتجات الأكثر شراءً من جهتهم فقد حظيت التمور والسجاد على المرتبة الأولى، بينما كانت الملابس والاكسسوار في المرتبة الثانية، في حين أتت الشكولاتة في المرتبة الأخيرة. وأعرب الزائرون عن إحباطهم لعدم استطاعتهم شراء بعض البضائع ولم يجدوها، مثل الملابس التي ذات الطابع الخاص لكل دولة وهو ما أكده ٨٠% من التجار أن الزائرين يسألون عن ماركات معينة وألبسة معينة تخص بلادهم ولا يجدونها، وهو ما اتفق مع ما ذكره الزائرون في إجاباتهم وهو ما يستدعي تشكيل لجنة تدرس ما الزي لكل دولة وتصنع هذه الأشياء بعد إضافة شيء يميزها من المملكة أو كتابة وطباعة عبارات تدمج ما بين أذواق الزائرين وعقب المملكة في إطار إعداد مشروع متكامل لبيع منتجات صنع في مكة المكرمة. وأكدت إجابات كل الزائرين أنه بالرغم من أن معاملة البائعين طيبة إلا أن أسعار المنتجات مرتفعة جدًا، ويرى التجار أن هذا نتاج تأثير التدهور الاقتصادي العالمي الذي خفض قوة الشراء، بنسب عالية جدًا إثر ذلك، والتي تتراوح ما بين ٥٠% إلى ٧٠%، واقترح التجار أن أفضل حل لمواجهة حركة الركود التجاري هو تخفيض إيجار المحلات حيث أن الإيجار مرتفع جدا ولا يواكب حركة المبيعات، العمل على زيادة أعداد المعتمرين والزوار طوال العام حتى تنتعش الحركة التجارية، توفير سلع أكثر تنوعًا وأقل سعرًا، وأكد أغلب التجار أنهم لا يتلقون دعمًا من الدولة، في حين ذكرت نسبة ضئيلة، أنه يوجد دعم غير مباشر عن طريق القروض وتسهيلات السداد.

توصيات البحث:

- ١- عمل شراكة بين الهيئة المشرفة على الحرمين الشريفين، و الجامعات السعودية الموجودة بمكة المكرمة والمدينة المنورة لاستقطاب الشباب والشابات ذوي التخصصات الطبية والإعلامية لتدريبهما على العمل التطوعي كل في مجاله، وبذلك يتم تدريب هؤلاء الطلبة والطالبات في مجالاتهم، وفي الوقت ذاته يستفيد منهم الوطن في خدمة الحجاج وتمكين الفتاة السعودية من العمل على رفعة الوطن.
- ٢- إنشاء بنك للطعام يقوم عليه شباب الجامعات.
- ٣- إنشاء مشروع "صنع في مكة المكرمة" على غرار مشروع "صنع في المدينة" والاستفادة من خبرتهم في المشروع، والتركيز على المنتجات التي أكد الحجاج على حاجتهم لها مثل، التمور، سجاد الصلاة، الأكسسوار، الذهب، الفضة، الملابس، خاصة ملابس ذات الطابع الخاص بكل دولة من الدول ذات الكثافة في الحج والعمرة.
- ٤- تخفيض إيجار المحلات وتقديم بعض التسهيلات للتجار.
- ٥- ضبط الرقابة على أسعار المنتجات والمواصلات والحرص على توحيدها وعدم تفاوتها.
- ٦- عمل مزيد من التسهيلات في إجراءات المطار خاصة للحجاج والمعتمرين.
- ٧- إعادة هيكلة تنظيم أماكن الصلاة في الحرم المكي، ودخول الروضة الشريفة.

الملاحق:

Haj Form	استمارة الحجاج
Nationality	الجنسية
Age	العمر
Gender	النوع
What is the most you feel that you need when arrived?	٢- ما أول شيء تشعر باحتياجه عند نزولك من الطائرة؟
- mobile line to call my family	- خط هاتف للاتصال بالأهل
- flyer contained Haj & Ommra religious rites	- نشرات بها تعليمات الشعائر
- restaurants	- مطاعم
- memorize	- أشياء تذكارية
- telephone guide book	- دليل أرقام هواتف الشركات والطوارئ ...
- shopping guide book	- دليل أماكن التسوق
- Islamic visiting guide book	- دليل الأماكن الأثرية والزيارات
- What is the most admired you in the airport ?	٣- ما الذي أعجبك في المطار ؟
What is the most you missed in the airport ?	٤- ما الذي افتقدته في المطار ؟
- What's your opinion on hotel services ?	٥- ما رأيك في الفنادق ؟
- What is the most you missed in the hostely ?	٦- ما الذي شعرت أنك تفتقده في الفنادق ؟
- Is it easy locomotion ?	٧- ما سهولة أو صعوبة تنقلاتك ؟
- Can you find restaurants easily ?	٨- ما رأيك في سهولة الوصول إلى المطاعم ؟
- What's your opinion on restaurants ?	٩- ما رأيك في المطاعم ؟
- What is the most admired you in Islamic visiting ?	١٠- ما أكثر شيء أعجبك في المزارات ؟
- What's your opinion on shopping centres ?	١١- ما رأيك في المنتجات المعروضة ؟
- What is the most admired you in the products?	١٢- ما أكثر المنتجات حظيت إعجابكم ؟
- What is the most products you missed?	١٣- ما المنتجات التي وددت أن تجدها ولم تجدها ؟
- What's your opinion on products prices ?	١٤- ما رأيك في الأسعار ؟
- What's your opinion on traders & sellers ?	١٥- ما رأيك في البائعين ؟
- What's your opinion on healthy care ?	١٦- ما رأيك في الخدمة الطبية ؟
- Do you need printed newspaper ?	١٧- هل تحتاجون صحيفة مطبوعة بها مواد صحفية معينة ؟
- What kind of information do you need to read?	١٨- ما المواد الصحفية التي ترغبون في قراءتها ؟
- What media channels do you prefer?	١٩- ما أفضل القنوات (الوسائل) الإعلامية لإرسال هذه الأخبار لكم
- What's your opinion on preparation & arranging ?	٢٠- ما رأيك في التنظيم ؟
- What's your opinion on reception?	٢١- ما رأيك في حسن الاستقبال ؟
- What's your concept about Saudi people ?	٢٢- كيف ترى الشعب السعودي ؟

- ٢٣- ما رأيك في الطرق؟
 -٢٤- ما نصيحتك للهبوض بالخدمة من أجل مزيدا من راحة الحجاج ؟
 services?

أرفض بشدة Disagree completely	لا أوافق Disagree	محايد Neuter	أوافق Agree	أوافق بشدة Agree quietly completely	العبارة Statement
					١٣- أعجبتني المطار I admired the airport
					١٤- أعجبتني الفندقة I admired the hostelry
					١٥- أعجبتني سهولة التنقلات I admired the locomotion
					١٦- أعجبتني المطاعم I admired the restaurant
					١٧- أعجبتني المزارات I admired the Islamic visiting
					١٨- أعجبتني الأسواق التجارية I admired the shopping stores
					١٩- أعجبتني أسعار المنتجات I admired the product's prices
					٢٠- أعجبتني معاملة التجار والبائعين I admired the traders & sellers
					٢١- أعجبتني الخدمة الطبية I admired the healthy care
					٢٢- أعجبتني التنظيم I admired the preparation
					٢٣- أعجبتني حسن الاستقبال I admired the reception
					٢٤- يتميز السعوديون بالطيبة I admired the kindness of Saudi people

استمارة التجار

العمر

التخصص (نوع النشاط التجاري)

١- ما أكثر الجنسيات إقبالا على الشراء؟

- ٢- ما نوعية المشتريات (البضائع) التي يركز عليها كل جنسية؟
- ٣- ما البضائع التي يسأل عليها كل جنسية ولا تجدها؟
- ٤- ما أكثر المواسم التي تحظى بإقبال المعتمرين على الشراء؟
- ٥- هل تتلقون دعمًا من الدولة؟
- ٦- هل هذا الدعم كافياً؟
- ٧- ما أثر التدهور الاقتصادي العالمي على قوة الشراء؟
- ٨- هل زادت أسعار السلع والبضائع؟
- ٩- كيف تواجهون ذلك؟
- ١٠- ما نصيحتك لمزيد من إنعاش الحركة التجارية والنهوض باقتصاد المملكة

استمارة الطالبات

النوع

التخصص

- ١- هل تحلم بدور تقوم به في خدمة الحجاج والمعتمرين؟
- ٢- ما المجالات والدور الذي تود القيام به؟
- ٣- هل توافق أن تعمل في خدمة الحجاج والمعتمرين دون مقابل مادي؟
- ٤- ما عدد الساعات التي يمكنك العمل التطوعي خلالها؟
- ٥- ما الأوقات التي تستطيع العمل خلالها؟
- ٦- ما تفضل العمل من خلال البيت، أم الاحتكاك المباشر مع الحجاج والمعتمرين؟
- ٧- ما رأيك في ربط العمل التطوعي بالتدريب في مجال تخصصك؟
- ٨- بوجهة نظرك كيف يمكن تفعيل مشروع بنك الطعام؟
- ٩- هل عملت بالعمل التطوعي في السنوات السابقة؟
- ١٠- ما الصعوبات التي واجهتك؟
- ١١- بوجهة نظرك، ما الذي يمكن أن يقدمه الطالبات للارتقاء بخدمة الحجاج وزائري بيت الله الحرام والأراضي المقدسة؟