

دراسة مقارنة زمنية لتقييم مستوى الخدمات من وجهة نظر المعتمرين

د. أيمن محمد مصطفى يوسف، د. سامي ياسين أحمد برهمين، د. أحمد محمد هلالى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تناولت هذه الدراسة المقارنة الزمنية لمستوى رضا المعتمرين عن جودة الخدمات المقدمة لهم في موسم عمرة رمضان على مدار ثلاث سنوات، حيث قام معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، وذلك في الأعوام ١٤٣٥-١٤٣٦-١٤٣٨ هـ. حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم بهدف معرفة مستوى تطوير جودة الخدمات. وتم استخدام السلسلة الزمنية للظاهرة محل الدراسة من خلال الفترة الزمنية المذكورة لمعرفة اتجاه المؤشر سواء في اطراد متزايد (اتجاه موجب) أو متناقص (اتجاه سالب)، كذلك تحديد الصورة الشاملة لمتخذي القرار في وضع سياسات التطوير من خلال احتساب متوسط نتائج المؤشرات التي تقيس الخدمات على مختلف المواسم في الخدمات المختلفة مثل الاجتماعية والعمرائية والاقتصادية والتقنية والأمنية وخدمات المسجد الحرام. وقد توصلت الدراسة إلى أهمية زيادة خطوط النقل العام داخل مكة المكرمة وضرورة تظليل المطاف في أوقات الظهيرة ومراعاة أسعار المنتجات والخدمات والاهتمام بتغطية خدمات الإنترنت وكذلك تطوير اللافتات الإرشادية للمستويات التعليمية المنخفضة والأمين.

مقدمة:

انطلاقاً من رؤية معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة في أن يكون المرجع العلمي الاستشاري الرائد في أبحاث الحج والعمرة والزيارة وتطبيقاتها، قام المعهد بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، وذلك في الأعوام ١٤٣٥-١٤٣٦-١٤٣٨ هـ حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم. ويعتبر خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف، ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل المستمرين. والغاية من ذلك تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في أهمية تسخير الطاقات والإمكانات في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه والتأكيد على رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات والارتقاء بجودة الخدمات.

التساؤل الرئيسي للدراسة:

ما هو مستوى التطور في جودة الخدمات المقدمة للمعتمرين في موسم عمرة رمضان للأعوام ١٤٣٥-١٤٣٦-١٤٣٨ وماهي أهم الخدمات الواجب القيام على تطويرها؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في تطور مستوى جودة الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والعمرائية والأمنية والتقنية وخدمات المسجد الحرام المقدمة للمعتمرين.

هدف الدراسة:

تصنيف مرئيات المعتمرين حول مستوى الخدمات في موسم العمرة (١٤٣٥هـ-١٤٣٦هـ-١٤٣٨هـ) في مكة المكرمة تبعا للخدمات الاقتصادية والاجتماعية والعمرائية والأمنية والتقنية والمسجد الحرام ووضع متوسطات للنتائج في السنوات لكي ترسم صورة شاملة عن المعتمرين والخدمات المختلفة المقدمة لهم.

الحدود الزمانية والمكانية:

تمت هذه الدراسة في عمرة رمضان (١٤٣٥هـ-١٤٣٦هـ-١٤٣٨هـ) بمدينة مكة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع هذه الدراسة هو معتمرو بيت الله الحرام بكل جنسياته. أما عينة الدراسة فهي في حدود ١٢٠٠ - ١٥٠٠ معتمر لكل عام من أعوام الدراسة.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج المقارن على أساس الزمن لمجموعة المؤشرات التي تقيس مستوى جودة الخدمات المختلفة للعمرة وتم وضعها في شكل سلسلة زمنية الهدف منها رصد اتجاه المؤشر سواء في اطراد متزايد (اتجاه موجب) أو متناقص (اتجاه سالب). كذلك تحديد الصورة الشاملة لمتخذي القرار في وضع سياسات التطوير من خلال احتساب متوسط نتائج المؤشرات التي تقيس الخدمات على مختلف المواسم في الخدمات المختلفة مثل الاجتماعية والعمرائية والاقتصادية والتقنية والأمنية وخدمات المسجد الحرام.

آلية المسح الميداني:

تم إعداد خطة شاملة للمسح الميداني بدأت بتصميم الاستبيان وتحديد الأسئلة المرتبطة بالمؤشرات المختلفة، ومن ثم برمجتها وإعدادها بالصورة اللازمة لجمع البيانات، والتي تمت بصورة إلكترونية، ثم بدأ بعد ذلك أعمال تطبيق استمارة الاستبيان الخاصة بالمسح الميداني على نطاق المعتمرين ميدانيا، وذلك بتشكيل فريق عمل ميداني من الباحثين الميدانيين الذين يتمتعوا بإجادة لغات المعتمرين المختلفة، حيث تم الاستعانة بطلاب جامعة أم القرى من الطلاب الوافدين من مختلف البلدان الذين يستطيعون التحدث بمختلف لغات المعتمرين، حيث تم تدريبهم وتعريفهم بالعمل من خلال اللقاءات التعريفية والتدريبية لهم، وشرح تفاصيل الاستبيان ومنهجه والغرض منه، والأسلوب العلمي الأدق للتعامل مع المعتمرين، وهي الفئة المستهدفة من حيث أسلوب وكيفية طرح الأسئلة والتفاصيل الفنية المتعلقة بإجراء المقابلات الميدانية.

الدراسات السابقة:

توجد الكثير من الدراسات السابقة قامت بها أكثر من جهة من أهمها:

- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة: وتنقسم دراساته إلى نوعين من الدراسات:
 - أولاً: الدراسات المتخصصة في مجال معين مثل:
 - تقييم المنشآت الغذائية بمكة المكرمة خلال موسم رمضان ١٤٣٥هـ.
 - تقييم جودة خدمات النقل المقدمة للزوار بالمدينة المنورة.
 - تقييم جودة إسكان الزائرين في المدينة المنورة.
 - دراسة ميدانية لتقييم خدمة وجبة إفطار صائم بساحات المسجد الحرام.
- التحليل: وعلى الرغم من تخصص هذه الدراسات في أحد المجالات الهامة للعمرة إلا أنها تفتقد طابع التقييم الشامل لرحلة العمرة من وجهة نظر المعتمرين.
- ثانياً: الدراسات الشمولية لمؤشرات التقييم للعمرة:
 - المرصد الحضري للعمرة ١٤٣٥-١٤٣٦هـ.
 - مقياس العمرة ١٤٣٨هـ.

التحليل: وتتميز هذه الدراسات بالنظرة الشمولية لتقييم العمرة.

- وزارة الحج والعمرة: وغير متاح الحصول على هذه الدراسات. وقد اعتمد البحث على الدراسات الشمولية في مجال المؤشرات للتقييم للعمرة بالإضافة إلى الأدبيات الخاصة بمجال المؤشرات قد تم ذكرها في مراجع البحث.

وسيتم تناول مؤشرات التقييم لمستوى جودة خدمات ومرافق العمرة، معايير اختيار المؤشرات، تصنيف المؤشرات، نتائج المؤشرات، الخلاصة، التوصيات، المراجع، وأخيراً الملحق كما يلي:

١- مؤشرات التقييم لمستوى جودة خدمات ومرافق العمرة:

يعمل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة على بناء منظومة متكاملة مؤشرات لتقييم مرافق وخدمات العمرة تكون أساساً علمياً في مساعدة متخذي القرار لتطوير مستوى جودة خدمات ومرافق العمرة. وتعتبر المؤشرات أداة فعالة لقياس خدمة أو نشاط ما، ويمكن الاستعانة بهذه المؤشرات في التعرف على أداء ومستوى الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات للمعتمدين.

١-١- نوعية المؤشرات محل الدراسة (الميدانية):

هي تلك المؤشرات التي لا تتوفر مباشرة من مصادرها الأساسية، كما لا تتوافر أيضاً جميعاً أو بعض بياناتها لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف الأخرى؛ ومن ثم لابد من القيام بالمسوح الميدانية للحصول على البيانات اللازمة لحسابها. ويقوم المعهد بإجراء المسوح الميدانية بهدف قياس مدى رضا ضيوف الرحمن على وجه التحديد، وأيضاً لاستيفاء أي فجوة أساسية في بيانات حساب بعض المؤشرات النوعية الضرورية.

١-٢- معايير اختيار المؤشرات:

تم اختيار مجموعة من المؤشرات التي تم انتاجها من خلال المعهد على أساس مجموعة من المعايير الآتية:

- أن يكون مهما بالنسبة للمعتمدين.

- أن يكون متاح البيانات.

- أن يكون مهما لمتخذي القرار.

- أن يكون معبراً عن الظاهرة محل الدراسة.

١-٣- تصنيف المؤشرات:

المؤشرات الديموجرافية:

- التوزيع النسبي للمعتمدين في المستوى التعليمي.

- التوزيع النسبي للمعتمدين وفقاً للفئة العمرية.

- التوزيع النسبي للمعتمدين وفقاً للحالة الاجتماعية.

المؤشرات العمرانية (النقل):

- توزيع مفردات العينة وفقاً لوسيلة النقل إلى مكة المكرمة.

- التوزيع النسبي لوسائل الانتقال من السكن إلى المسجد الحرام.

- وسيلة التنقل داخل مكة المكرمة.

المؤشرات العمرانية - الإسكان:

- التوزيع النسبي لأنماط (نوع) السكن في مكة المكرمة.

- عدد الأفراد في غرفة السكن.

المؤشرات الاجتماعية:

- الرضا عن خدمة التوعية والارشاد الديني.
- التوزيع النسبي لمصادر التوعية الدينية.

أنشطة خاصة بالمسجد الحرام:

- التوزيع النسبي لتوقيت أداء العمرة.
- نسبة الاستفادة من الإطعام الخيري في رمضان.
- الصلوات التي يؤديها المعتمر بالمسجد الحرام.
- التوزيع النسبي لزمن الانتظار أمام دورات المياه حول المسجد الحرام.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن مستوى تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن جودة التهوية وسهولة التنفس.

المؤشرات الاقتصادية:

- التوزيع النسبي لعدد مرات العمرة سابقاً.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة.

المؤشرات الإدارية:

- مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات في معابر القدوم.

المؤشرات الأمنية:

- وسيلة الإرشاد التي دلت المعتمر (الذين ضلوا الطريق فقط).
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن الخدمات الأمنية.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمات الطوارئ والمساعدة العامة.

المؤشرات التقنية:

- التوزيع النسبي لمستوى استخدام الإنترنت في العمرة.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمة الانترنت في مكة المكرمة.

٢- نتائج الدراسة:

تم في هذا الجزء من البحث استعراض أهم نتائج الدراسة كما يلي:

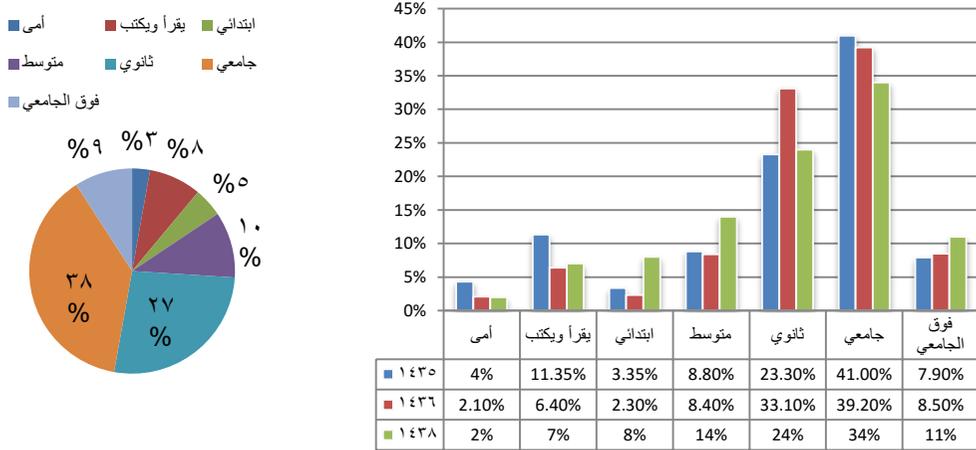
- أهم المؤشرات الديموغرافية.
- أهم المؤشرات العمرانية (النقل- الاسكان).
- أهم المؤشرات الاجتماعية.
- أهم المؤشرات الخاصة بخدمات المسجد الحرام.
- أهم المؤشرات الاقتصادية.
- أهم المؤشرات الأمنية.
- أهم المؤشرات التقنية.

المؤشرات طبقا للتصنيف

متوسط النتائج للسنوات

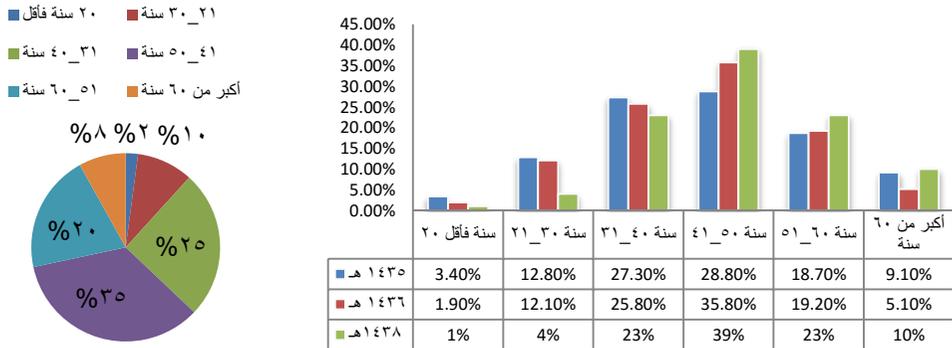
١-٢. المؤشرات الديموجرافية

١-١-٢. التوزيع النسبي للمعتمدين في المستوى التعليمي



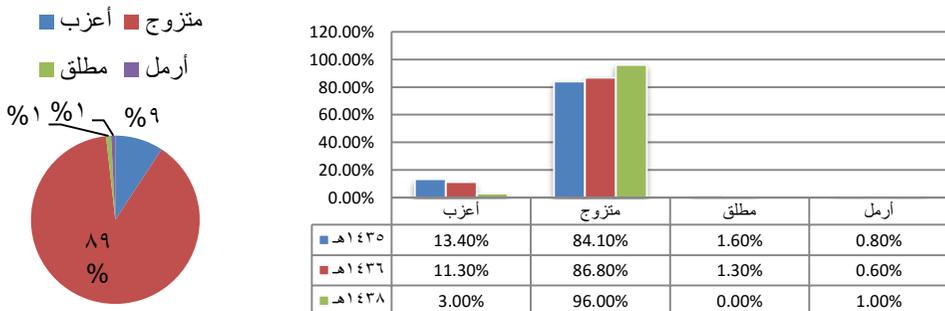
ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي ذات مستوى التعليم الجامعي ٣٨% والفئة الأقل هي الأمية ٣%

١-٢. التوزيع النسبي للمعتمدين وفقا للفئة العمرية



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي ذات العمر ٤١-٥٠ سنة ٣٥% والفئة الأقل هي من ٢٠ سنة فأقل ٢%

١-٢. التوزيع النسبي للمعتمدين وفقا للحالة الاجتماعية



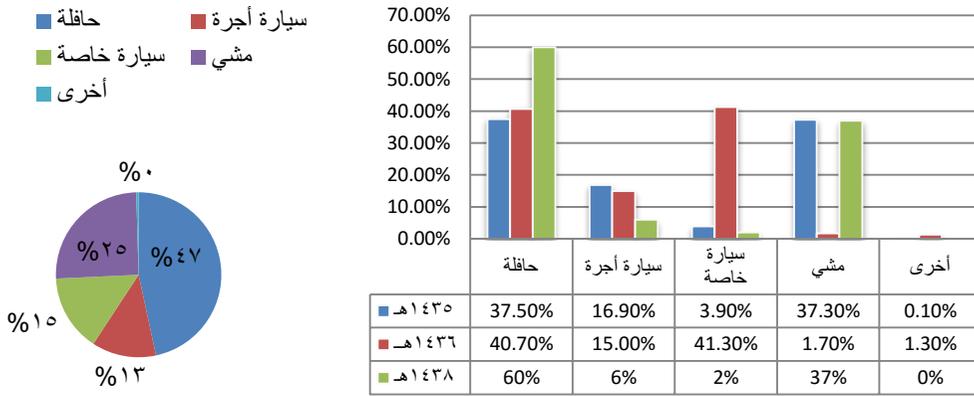
ونلاحظ من متوسط النتائج ان الفئة الأكثر هي متزوج ٨٩% والفئة الأقل هي ارمل ١%

٢-٢-١. توزيع مفردات العينة وفقاً لوسيلة النقل إلى مكة المكرمة



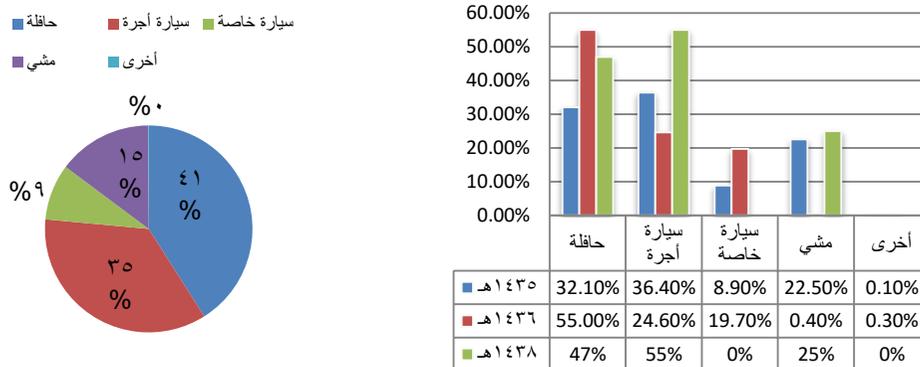
ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي الحافلة ٨٠% والفئة الأقل هي سيارة خاصة ٦%

٢-٢-٢. التوزيع النسبي لوسائل الانتقال من السكن إلى المسجد الحرام



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي حافلة ٤٧% والفئة الأقل هي سيارة أجرة ١٣%

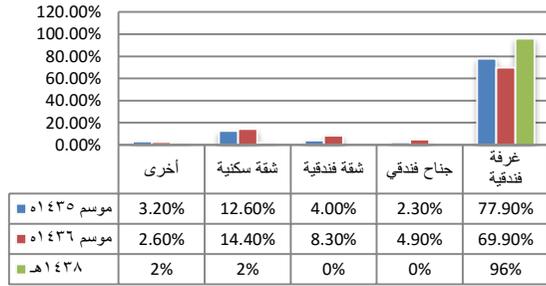
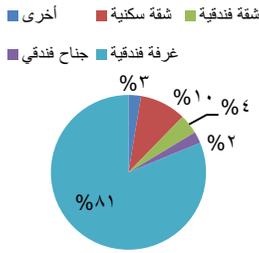
٢-٢-٣. وسيلة التنقل داخل مكة المكرمة



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي حافلة ٤١% والفئة الأقل هي سيارة خاصة ٩%

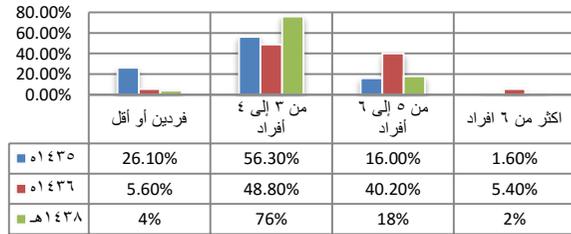
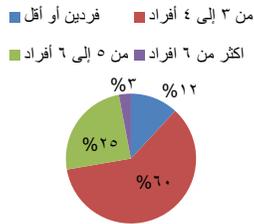
٣-٢. المؤشرات العمرانية - الإسكان:

١-٣-٢. التوزيع النسبي لأنماط (نوع) السكن في مكة المكرمة



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي غرفة فندقية 81% والفئة الأقل هي شقة سكنية 4%

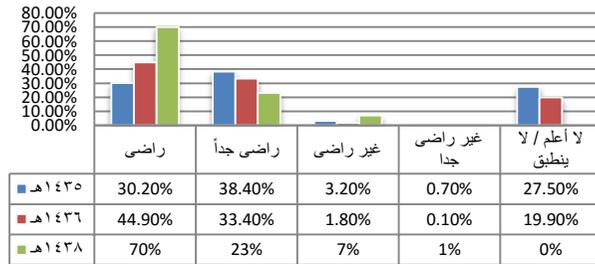
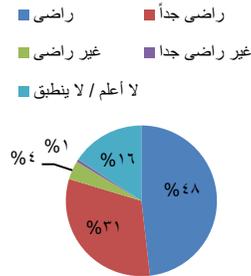
٢-٣-٢. عدد الأفراد في غرفة السكن



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي من ٣-٤ أفراد 60% والفئة الأقل هي أكثر من ٦ أفراد 3%

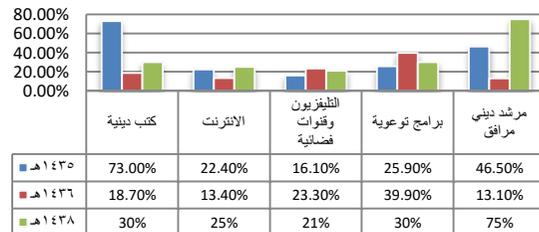
٤-٢. المؤشرات الاجتماعية:

١-٤-٢. الرضا عن خدمة التوعية والإرشاد الديني



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 79% والفئة الأقل هي عدم الرضا 5%

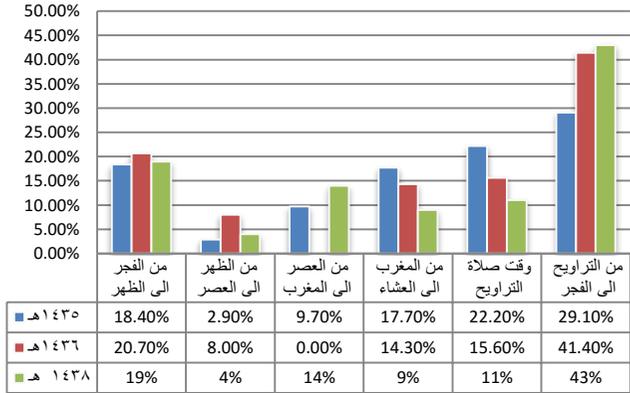
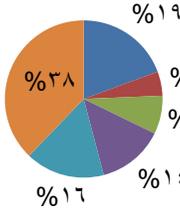
٢-٤-٢. التوزيع النسبي لمصادر التوعية الدينية



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر مرشد ديني مرافق والفئة الأقل هي قنوات فضائية 13%

١-٥-٢- التوزيع النسبي لتوقيت أداء العمرة

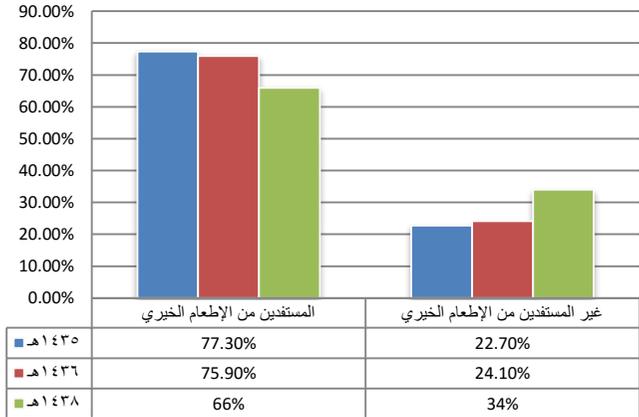
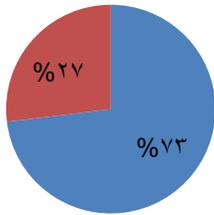
- من الظهر الى العصر
- من الفجر الى الظهر
- من المغرب الى العشاء
- من العصر الى المغرب
- من التراويح الى الفجر
- وقت صلاة التراويح



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي من التراويح للفجر 38% والفئة الأقل هي من الظهر للعصر 5%

٢-٥-٢- نسبة الاستفادة من الإطعام الخيري في رمضان

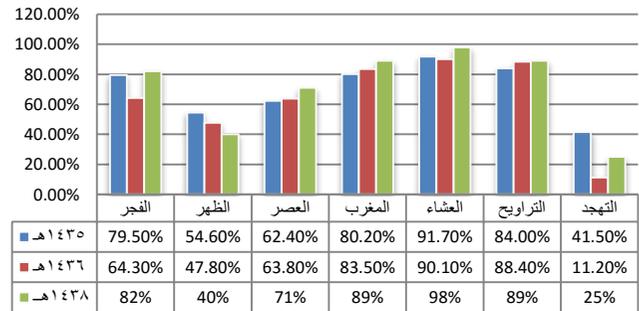
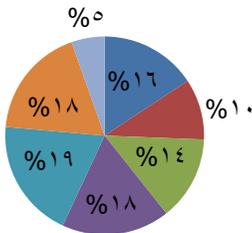
- المستفيدين من الإطعام الخيري
- غير المستفيدين من الإطعام الخيري



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي المستفيدين 73% والفئة الأقل غير المستفيدين 27%

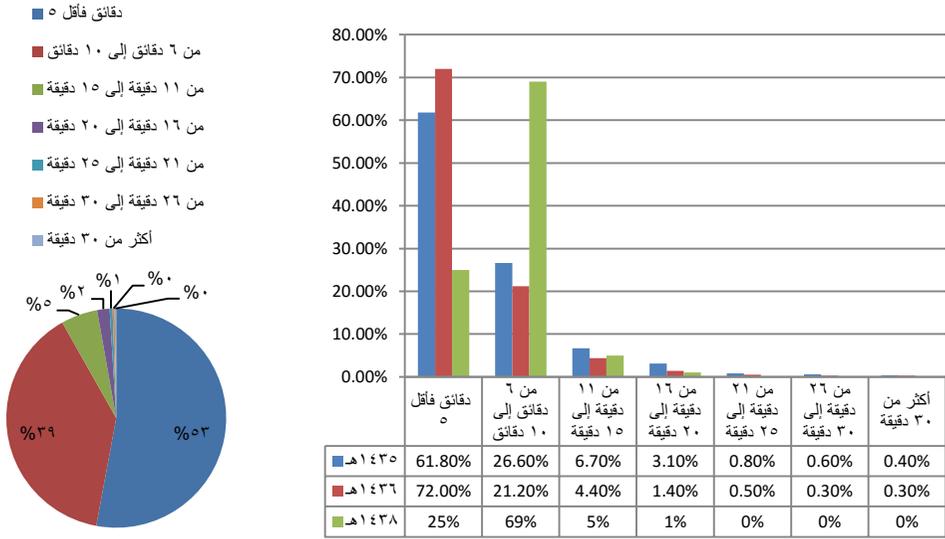
٣-٥-٢- الصلوات التي يؤديها المعتمر بالمسجد الحرام

- العصر
- المغرب
- الفجر
- الظهر
- التراويح
- العشاء
- التهجد



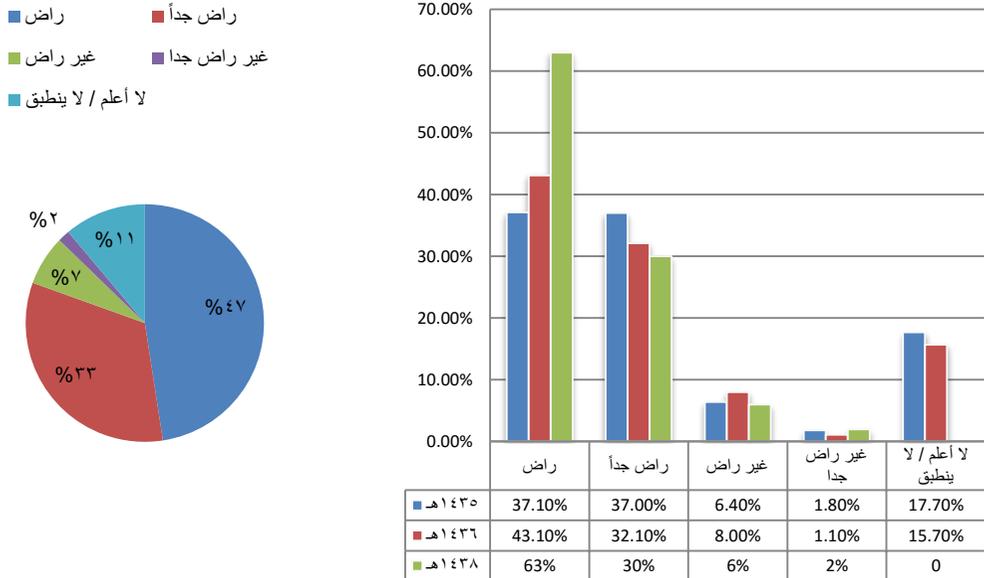
ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي صلاة العشاء والفئة الأقل هي التهجد

٢-٥-٤- التوزيع النسبي لزمن الانتظار أمام دورات المياه حول المسجد الحرام



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي أقل من ٥ دقائق ٥٣% والفئة الأقل أكثر من ٣٠ دقيقة (أقل من ١%)

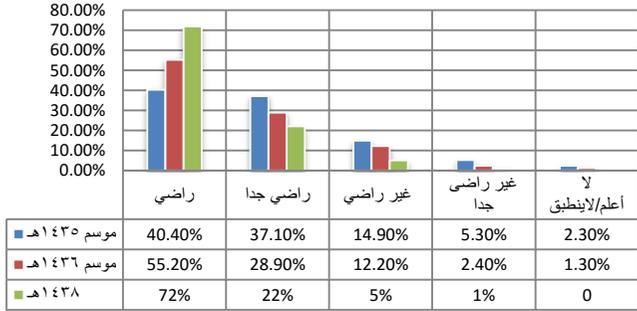
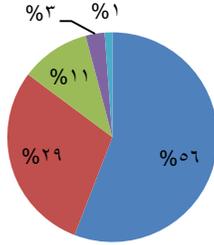
٢-٥-٥- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن مستوى تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٨٠% والفئة الأقل هي عدم الرضا ٩%

٦-٥-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن جودة الهوية وسهولة التنفس

■ راضي ■ راضي جدا
■ غير راضي ■ غير راضي جدا
■ لا أعلم/لا ينطبق

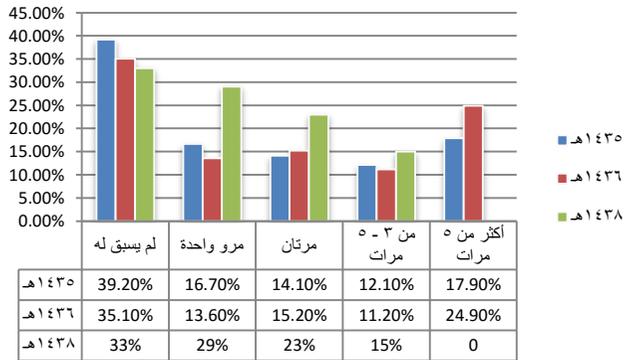
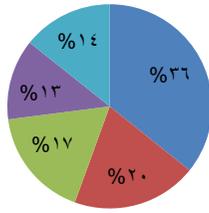


ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٨٥% والفئة الأقل هي عدم الرضا ١٤%

٦-٢- المؤشرات الاقتصادية:

٦-٢-١- التوزيع النسبي لعدد مرات العمرة سابقاً

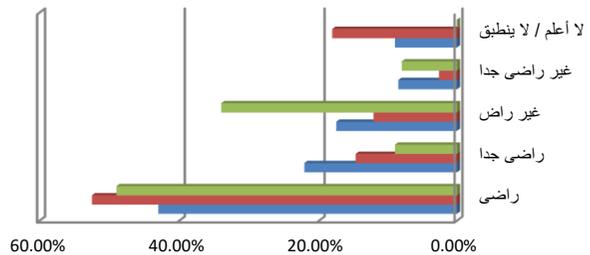
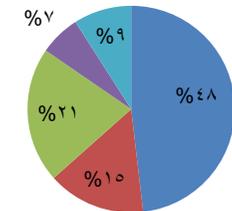
■ لم يسبق له ■ مرو واحدة
■ مرتان ■ من ٣ - ٥ مرات
■ أكثر من ٥ مرات



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي لم يسبق له ٣٦% والفئة الأقل هي من ٣-٥ مرات ١٣%

٦-٢-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة

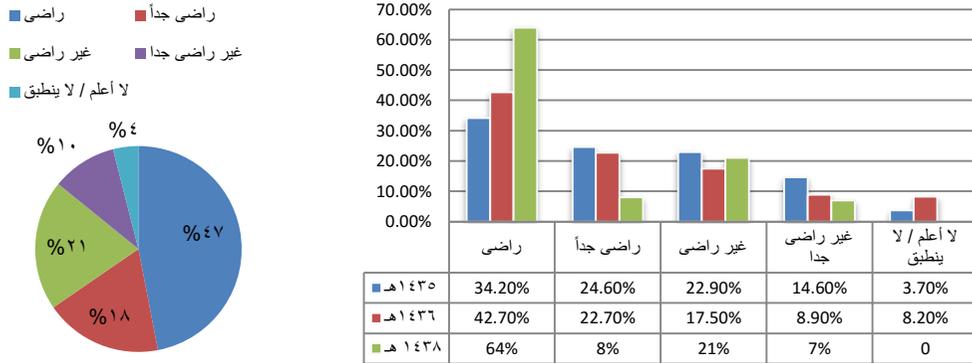
■ راضي ■ راضي جدا
■ غير راضي ■ غير راضي جدا
■ لا أعلم / لا ينطبق



مستوى الرضا	١٤٣٥ هـ	١٤٣٦ هـ	١٤٣٨ هـ
لا أعلم / لا ينطبق	9.00%	18.10%	0
غير راضي جدا	8.50%	2.60%	8%
غير راضي	17.50%	12.10%	34%
راضي جدا	22.10%	14.70%	9%
راضي	43.00%	52.50%	49%

٧-٢- المؤشرات الادارية:

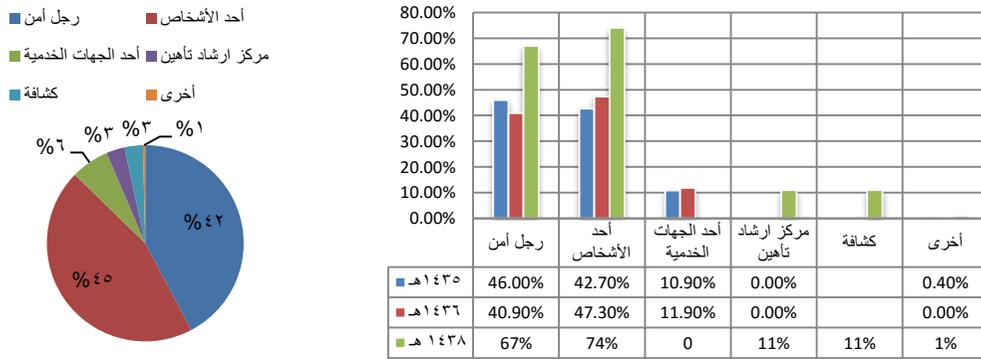
١-٧-٢- مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات في معابر القدوم



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 64% والفئة الأقل هي عدم الرضا 3%.

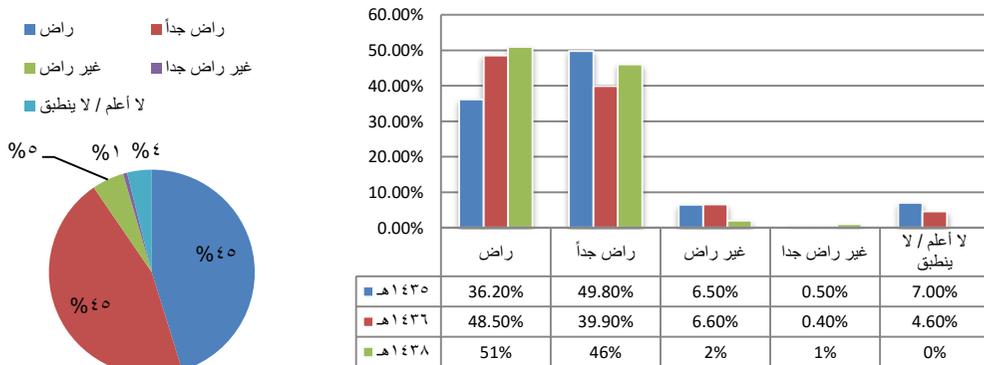
٨-٢- المؤشرات الأمنية:

١-٨-٢- وسيلة الإرشاد التي دلت المعتمر (الذين ضلوا الطريق فقط)



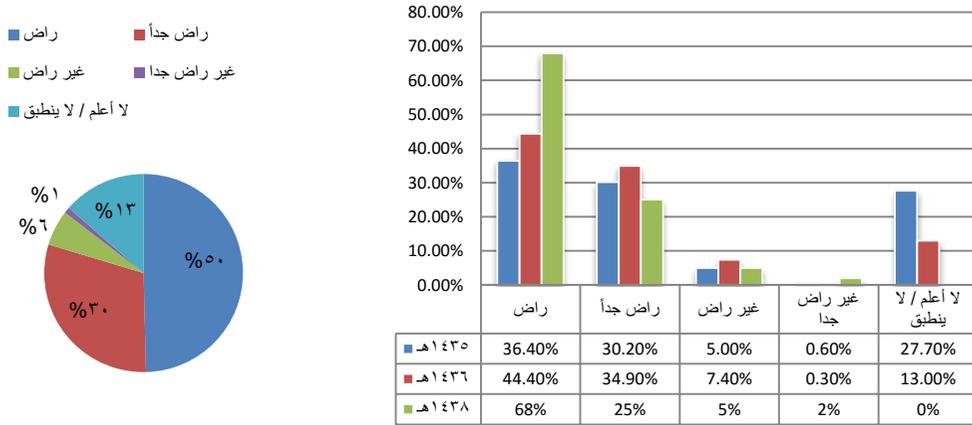
ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي أحد الأشخاص 74% والفئة الأقل هي مراكز إرشاد التاهين 3%.

٢-٨-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن الخدمات الأمنية



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا 90% والفئة الأقل هي عدم الرضا 6%.

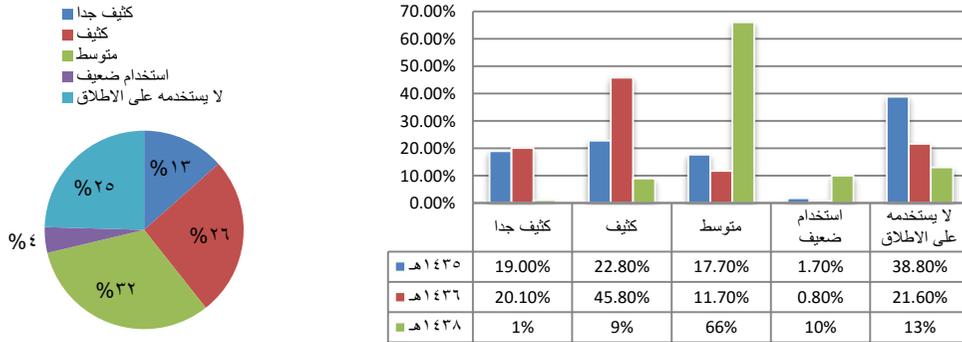
٢-٨-٣- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمات الطوارئ والمساعدة العامة



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٨٠% والفئة الأقل هي عدم الرضا ٧%.

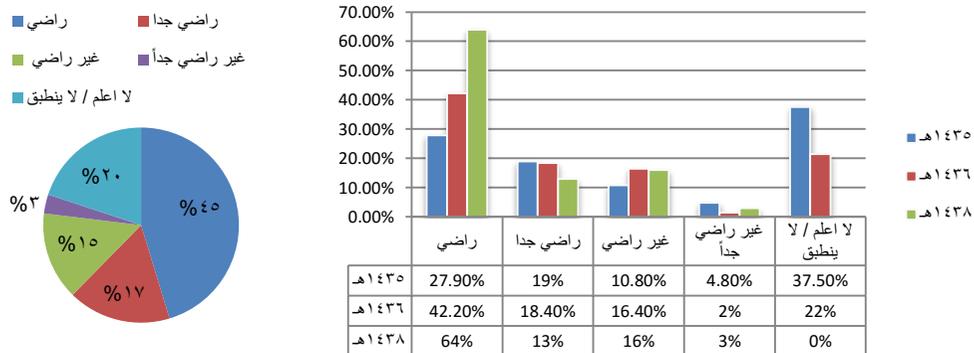
٢-٩-٩- المؤشرات التقنية

٢-٩-١- التوزيع النسبي مستوى استخدام الإنترنت في العمره



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي متوسط ٣٢% والفئة الأقل هي لا يستخدمه على الإطلاق ٢٥%.

٢-٩-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمة الإنترنت في مكة المكرمة



ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٦٢% والفئة الأقل هي عدم الرضا ١٨%.

٣- الخلاصة:

بالنسبة للسلاسل الزمنية أظهرت مقدار التطوير الإيجابي لبعض الخدمات من أهمها الاعتماد على الحافلات في النقل لمكة المكرمة وكذلك الانتقال إلى المسجد الحرام والرضا عن خدمة التوعية والإرشاد الديني ومستويات الرضا عن الخدمات في معابر القدوم والخدمات الأمنية، أما بالنسبة للخدمات التي أظهرت انخفاض في الرضا عن مستوى جودتها وأهمها النقل العام داخل مكة ومستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة ونسبة الاستفادة من الطعام الخيري وزمن الانتظار أمام دورات المياه. كما أظهرت نتائج متوسط السنوات نسبة انتقال المعتمرين في الحافلات ٤١% داخل مكة بينما قل عدد الذين تم إرشادهم ٥% فقط من مراكز الإرشاد كما بلغ عدم رضا الاستفادة من خدمات الإنترنت ٣٨%. وكانت هناك تدني في المستوى التعليمي بين المعتمرين (١٦%) كما تبين قلة الأعداد التي تؤدي العمرة بين الظهر والعصر (٥%).

٤- التوصيات :

- الاهتمام بتظليل المطاف في المسجد الحرام حيث بلغ متوسط من يؤدون العمرة من الظهر للعصر ٥% من باقي الأوقات وهي نسبة بسيطة ولو تم التظليل سيساعد على تقليل الكثافات خلال أوقات اليوم.
- زيادة النقل العام داخل مكة المكرمة للمعتمرين لأنه بلغت نسبة انتقالهم في الحافلات ٤١% وهي نسبة غير مرضية لهم.
- زيادة الاهتمام بمراكز إرشاد التائهين حيث بلغ متوسط الذين ضلوا الطريق وتم إرشادهم عن طريق مراكز إرشاد التائهين ٥% فقط وهي نسبة منخفضة.
- دراسة كيفية وضع آلية لتخفيض أسعار المنتجات المختلفة وذلك عن طريق الاعتماد على التصنيع المحلي.
- الاهتمام بخدمات الإنترنت وتغطيتها لأن نسبة عدم الرضا عن هذه الخدمات ٣٨% وهي نسبة تعتبر كبيرة نسبياً بالمقارنة مع باقي الخدمات.
- زيادة الاهتمام باللافات الإرشادية والتوعية الدينية للمستويات التعليمية المنخفضة (ابتدائي-يقرأ ويكتب-أبي) حيث بلغ متوسطهم للمواسم التي تم دراستها ١٦% من المعتمرين.

٥- المصادر:

- المعهد العربي لإنماء المدن، ٢٠٠٥، دليل إنشاء المراصد الحضرية للهايتات. برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية.
- أمانة العاصمة المقدسة، ١٤٣٧ هـ، المرصد الحضري للعمرة، المملكة العربية السعودية.
- سامي برهمن، أيمن مصطفى، ١٤٣٨ هـ منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة. ملتقى أبحاث الحج ١٧.
- سامي برهمن، ١٤٣٧ هـ، منهجية لإدارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١١-٢٠١٢، مرصد الحج ومرصد العمرة- المرصد الحضري لمكة.
- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١٤-٢٠١٥، مرصد الحج ومرصد العمرة- المرصد الحضري لمكة.
- أيمن مصطفى، ٢٠٠٨، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- سامي برهمن، ١٤٢١ هـ، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقى أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- DAVID PARMENTER, 2007, Key Performance Indicators, John Wiley & Sons, Inc.
- United Nations Human Settlements Program, 2016, the City Prosperity Initiative.
- https://unhabitat.org/a-guide-to-setting-up-an-urban-observatory_2015/