

جاریہ سامی حج





نظر سنجی از زائران

و مدیران کاروان‌های حج تمتع

مقدمه

برنامه‌ریزی و ارائه خدمت به زائران، بزرگترین وظیفه سازمان حج و زیارت است و برای رسیدن به این هدف، دستگاه‌های متعدد و افراد زیادی، دست‌اندرکار ارائه خدمات گوناگون می‌باشند. از این رو، ضروری است، این سازمان نتیجه عملکرد خود و سایر دست‌اندرکاران را که در رضایت زائران تبلور می‌یابد، مورد سنجش قرار دهد و از نقاط ضعف و قوت هریک از زیر مجموعه فوق آگاهی پیدا کند.

با توجه به ضرورت پیش‌گفته، سازمان حج و زیارت تصمیم گرفت در مرحله نخست، میزان رضایت حج تمتع سال ۱۳۸۳ را، در سطوح جغرافیایی استان مورد بررسی و سنجش قرار دهد و در همین راستا عوامل مؤثر بر افزایش رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان و به تبع آن، توسعه کمی و کیفی خدمات سازمان، شناسایی و تحلیل شود. در واقع نتایج حاصل از اجرای این طرح، امکانات و ابزار لازم را برای مسؤولان سازمان‌ها و نهادها و افراد دست‌اندرکار فراهم خواهد کرد تا با



آگاهی از نظریات زائران و مدیران کاروان‌ها، به تحلیل مستندی از عملکرد خود دست یابند.

۱. جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش را ۵۱۴ نفر مدیر کاروان و ۸۸۴۳۹ نفر زائر حج تمتع، بر اساس چارچوب موجود در سازمان حج و زیارت تشکیل می‌دهد.

۲. روش پژوهش

این پژوهش، با مراجعه مستقیم به زائر و مدیر کاروان و مصاحبه و تکمیل فرم نظرسنجی انجام گرفت. از آنجاکه سنجش خدمات ارائه شده توسط سازمان حج و زیارت و دست‌اندرکاران دیگر، هدف اصلی پژوهش بود، لذا بخشی از مصاحبه لازم بود بعد از انجام فعالیت‌ها صورت گیرد. بنابراین، از دو روش به شرح زیر استفاده شد:

الف: پرسشنامه‌ها در اختیار زائران نمونه کاروان‌ها در عربستان و هنگام دریافت خدمات، قرارگرفت و پس از تکمیل توسط زائران جمع‌آوری شد.
ب: گروه پژوهشگر، در ۱۵ فرودگاه محل مراجعت حجاج، مستقر شدند و با زائران نمونه در تمام کاروان‌ها مصاحبه حضوری کردند و پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند.

کلیه پرسشنامه‌های تکمیل شده در مرحله پیش‌گفته، توسط افراد بازیینی، مورد بررسی و کنترل قرارگرفت و پس از رفع اشکالات احتمالی، در قالب جداول خروجی، نتایج و یافته‌های طرح استخراج گردید. لازم به توضیح است که پاسخ‌های کمی نظرسنجی، با استخراج توسط کامپیوتر و پاسخ‌های کیفی و به‌خصوص اظهار نظر مدیران و زائران کاروان‌ها، به وسیله کارشناسان و به‌صورت دستی استخراج، طبقه‌بندی و تحلیل شد.

۳ - شرح مراحل و خدمات

مجموعه فعالیت‌های انجام گرفته در طرح نظرسنجی از زائران، به شرح زیر طبقه‌بندی می‌شود:

۳ - ۱ - بررسی سوابق و مستندات

بررسی فرآیندهای اعزام حجاج و دیگر اطلاعات از سازمان. بررسی اطلاعات مربوط به جامعه آماری و توزیع آن.

۳ - ۲ - طرز احی

بررسی و تهیه پرسش‌نامه‌های مرحله اول و دوم.
حروف چینی و تدوین پرسش‌نامه.
تهیه دستورالعمل تکمیل پرسش‌نامه‌ها.
تهیه دستورالعمل بازبینی پرسش‌نامه‌ها.
تایپ و تدوین دستورالعمل‌های تکمیل پرسش‌نامه و بازبینی.
محاسبه تعداد نمونه و توزیع آن
تعیین روش انتخاب نمونه‌ها.
کسب اطلاعات مورد نیاز از جوامع خاص (کاروان‌های خاص).
تعیین تعداد و روش نمونه‌گیری از جوامع خاص.
تهیه دستورالعمل انتخاب نمونه در هر کاروان.
تهیه دستورالعمل انتخاب نمونه در کاروان‌های خاص.
تهیه سازمان اجرایی.
تعیین تعداد پرسشگر در هر فرودگاه.
تهیه دستورالعمل اجرایی و فرم‌های مورد نیاز.
انتخاب مسؤول اجرای طرح.
انتخاب مجریان طرح در ۱۵ استان.

چاپ پرسش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها.
 هماهنگی با سازمان حج و زیارت برای اعزام مجری طرح از گروه
 کارشناسان ایران به مکه و مدینه.
 توجیه مجریان با چگونگی انجام کار
 انتخاب و آموزش پرسش‌گران توسط مجریان.
 ارسال مدارک مورد نیاز به مجریان.

۳-۳ - سازماندهی اجرای طرح

تهیه نامه برای مدیران کاروان‌ها، برای همکاری در عربستان و
 فرودگاه‌های ایران.
 هماهنگی با مسئولان فرودگاه‌ها برای حضور پرسش‌گران.
 هماهنگی با نیروی انتظامی فرودگاه برای آگاهی از اجرای طرح.
 برگزاری جلسه توجیهی با ناظران حج و زیارت.
 آموزش توجیهی مدیران عملیاتی حج در مکه و مدینه برای همکاری در
 اجرای طرح.
 عملیات میدانی (مصاحبه، تکمیل پرسش‌نامه‌ها، جمع‌آوری اطلاعات).
 انجام بازبینی پرسش‌نامه‌های تکمیل شده.
 تعیین روش استخراج و مسئول استخراج.
 تهیه نرم‌افزارهای مورد نیاز برای استخراج.
 جمع‌آوری، کنترل و تحویل پرسش‌نامه‌ها برای استخراج.
 انجام رمز(کد)گذاری و داده‌آمایی.
 استخراج نتایج.
 تجزیه و تحلیل یافته‌ها.
 تهیه گزارش نهایی در سه مرحله (گزارش مدیران حج، گزارش زائران،
 گزارش کاربردی و مدیریتی).
 مستندسازی مجموعه مدارک طرح

نتایج طرح

در مجموع، با ۶۱۵۵ زائر نمونه مصاحبه شد و پرسش‌نامه ویژه مدیران در اختیار تمام مدیران کاروان‌ها (به صورت تمام شماری) قرار گرفت. خلاصه نتایج طرح در کمتر از یک ماه، استخراج و در اختیار مسئولان سازمان حج و زیارت گذاشته شد. نتایج تفصیلی در دو جلد ویژه دیدگاه زائران و مدیران پس از گذشت حدود ۲ ماه از اجرای طرح، آماده و تحویل سازمان گردید. مجموعه حاضر، خلاصه‌ای است از نتایج تفصیلی، به انضمام نظریات ارائه شده در سؤالات باز و یا پیشنهادهای ارائه شده در پیوست‌های پرسش‌نامه‌ها.

امید است نتایج به‌دست آمده، زمینه مناسبی برای برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت خدمات به حجاج محترم را فراهم سازد. در پایان گزارش نهایی حاضر، ضمن سپاسگزاری از خداوند متعال به دلیل توفیق انجام خدمات مطالعاتی حاضر، از همه مسئولان، مدیران و کارشناسانی که در مراحل مختلف اجرای طرح گروه تحقیق را یاری نموده‌اند و به‌ویژه جناب آقای رضوی و جناب آقای نصیری تشکر و قدردانی نموده و توفیق بیشتر آنان را در ارائه خدمات به زائران خانه خدا از خداوند متعال خواستاریم. گروه تحقیق / خرداد ماه ۱۳۸۴

۱- ویژگی‌های عمومی جامعه مورد بررسی

از مجموع زائران نمونه، که به پرسش‌های نظرسنجی پاسخ داده‌اند، بیشترین تعداد در گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ ساله با ۳۸/۴٪ و گروه‌های سنی ۵۰ تا ۶۰ ساله با ۲۴/۷٪ قرار دارند. ۶۹/۲٪ پاس‌خگویان را مردان و بقیه را خانم‌ها تشکیل داده‌اند. نزدیک به ۷۰٪ مصاحبه‌شوندگان، افراد شاغل و نزدیک به ۱۷٪ خانه‌دار بوده‌اند.

تعداد بازنشسته‌ها نزدیک به ۱۱٪ زائران را تشکیل می‌دهد که نشان دهنده توجه خاص این طبقه به زیارت خانه خدا می‌باشد. اکثریت نسبی زائران (۶۴٪) از طبقه متوسط جامعه؛ یعنی دارندگان درآمد سالانه میان ۱۵ تا ۵۰ میلیون ریال می‌باشند. سهم گروه‌های کم درآمد (کمتر از ۱۵ میلیون ریال در سال) نزدیک به ۱۹٪ و گروه‌های پر درآمد (بیش از ۱۰۰ میلیون ریال در سال) حدود ۸٪ می‌باشد.



از زائران حج تمتع سال ۸۳ حدود ۶۷٪ کسانی بوده‌اند که برای نخستین بار مشرف شده‌اند. بیش از ۳۱٪ این افراد، گفته‌اند بیش از ۱۰ سال بوده که آرزوی تشرّف داشته‌اند و ۶۶٪ آن‌ها نیز میان ۳ تا ۱۰ سال در آرزوی تشرّف به سر برده‌اند. از کسانی که بیش از یک بار مشرف شده‌اند، ۳۲٪ را زائرانی تشکیل می‌دهند که بیش از ۲ بار مشرف شده‌اند. اکثریت زائرانی که همراه داشته‌اند، کسانی هستند که با همسر خود اقدام به سفر کرده‌اند. این گروه، بیش از ۸۶٪ زائران، دارای همراه را تشکیل می‌دهند.

بر اساس نتایج نظرسنجی، میانگین هزینه‌های مستقیم یک نفر زائر حج تمتع (غیر از هزینه ثبت نام) و نیز بدون احتساب هزینه‌های اطرافیان؛ مانند قربانی هنگام ورود و یا میهمانی و یا خرید چشم‌روشنی اطرافیان، برابر ۲۷/۷ میلیون ریال بوده است که برای کل زائران حدود ۲۴۵۰ میلیارد ریال برآورد می‌شود.

میانگین هزینه‌های یک زائر در حج تمتع سال ۱۳۸۳ (میلیون ریال)

شرح	جمع	هزینه قبل از سفر	هزینه بعد از سفر	هزینه خرید	دیگر هزینه‌ها
میانگین هزینه یک زائر	۲۷/۷	۳/۵	۹/۶	۱۰/۹	۳/۷
در صد	۱۰۰/۰	۱۲/۶	۳۴/۷	۳۹/۴	۱۳/۳

از این مبلغ، حدود ۹۶۴ میلیارد ریال مربوط به خرید سوغاتی در عربستان می‌باشد. همانطور که ملاحظه می‌شود، هزینه‌های خرید و سوغاتی، سهم قابل توجهی از متوسط هزینه‌های یک زائر را تشکیل می‌دهد.

میزان رضایت از دست‌اندرکاران تدارک سفر در ایران

علی‌رغم هزینه زیاد زائران در قبل و بعد از سفر و نیز خرید سوغاتی، بیش از ۱۲٪ زائران هزینه ثبت‌نام را زیاد می‌دانند.

نزدیک به ۱۸٪ زائران از مدت انتظار برای تشریف اظهار نارضایتی کرده‌اند و نزدیک به ۲۵٪ زائران از مراجعات به سازمان حج و زیارت رضایت نداشته‌اند. بیشترین نارضایتی در این ارتباط، مربوط به گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال بوده است. (۱۵٪ زائران نیز از مراجعات به کاروان اعلام عدم رضایت کرده‌اند).

در ارتباط با هماهنگی‌های به‌عمل آمده در فرودگاه‌ها، در مجموع ۸٪ زائران ناراضی بوده‌اند. زائران استان‌های یزد، لرستان و اردبیل کمترین نارضایتی و زائران استان‌های چهارمحال و بختیاری بوشهر بیشترین نارضایتی را در این مورد ابراز کرده‌اند. ۲۰٪ زائران از مدت انتظار در فرودگاه شاکسی بوده‌اند که زائران استان‌های چهارمحال و بختیاری و کهگیلویه و بویراحمد به ترتیب با ۲۹٪ و ۱۸٪ بیشترین نارضایتی را داشته‌اند.

در مجموع بیشترین نارضایتی در فرودگاه اصفهان و کمترین نارضایتی در فرودگاه شیراز بوده است.

بیش از ۶۳٪ زائران از خدمات گمرکی رضایت داشته و ۱۲٪ ناراضی بوده‌اند. زائران استان‌های فارس و یزد کمترین نارضایتی و زائران استان‌های مازندران و کرمانشاه بیشترین نارضایتی را داشته‌اند.

قریب به ۷۰٪ زائران از خدمات انتظامی و کنترلی فرودگاه در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» راضی بوده‌اند و ۸/۳٪ نیز رضایت نداشته‌اند.

زائران استان‌های لرستان و فارس کمترین نارضایتی و زائران استان‌های کرمان و چهارمحال و بختیاری بیشترین نارضایتی را در ارتباط با این موضوع داشته‌اند. در میان فرودگاه‌ها، زائران فرودگاه کرمان بیشترین نارضایتی را داشته‌اند، در حالی که زائران فرودگاه شیراز بیشتر از دیگران اعلام رضایت کرده‌اند.

اقدامات و هماهنگی‌های انجام گرفته قبل از عزیمت

بیش از ۳۸٪ زائران، برگزاری همایش عمومی قبل از سفر را کاملاً مفید و حدود ۲٪ غیرمفید دانسته‌اند. در حالی که برگزاری کلاس برای مسائل عمومی، از مقبولیت بیشتری برخوردار بوده و کمتر از ۱٪ زائران غیرمفید می‌دانند؛ به‌ویژه در ارتباط با برگزاری کلاس برای مناسک حج، از دید ۴۸/۴٪ زائران کاملاً مفید و ۴۲٪ زائران مفید بوده و فقط ۰/۷٪ آن را غیر مفید دانسته‌اند.

اقدامات و هماهنگی‌های انجام گرفته در مورد پخش فیلم از نظر ۲۰٪ زائران اثربخشی نداشته و ۳۷٪ آن را کاملاً اثربخش عنوان کرده‌اند. این نظریه در مورد توزیع نشریات نیز کم و بیش یکسان است.

تشریح مسائل شرعی و مناسک حج کاملاً اثربخش بوده و تشریح قوانین و مقررات عربستان در مقایسه با آن، اثربخشی کمتری داشته است.

خدمات ارائه شده در طول عزیمت و اقامت در عربستان و میزان رضایت زائران

کمترین و بیشترین نارضایتی، در مورد خدمات ارائه شده در طول سفر، هر دو، به‌گروه سنی کمتر از ۲۰ سال مربوط می‌شود. زائران اعزامی از فرودگاه ارومیه، بیشترین و زائران فرودگاه بوشهر کمترین رضایت را در مورد موضوع فوق داشته‌اند.

در ارتباط با تحصیلات زائران، بیشترین نارضایتی در میان دارندگان مدرک فوق‌لیسانس و بالاتر و بیشترین رضایت در میان بی‌سوادها بوده است.

نزدیک به ۶٪ زائران از سازماندهی و اجرای برنامه‌های پیش‌بینی شده در عربستان،

ناراضی بوده‌اند و بیشترین نارضایتی در میان زائران کمتر از ۲۰ سال بوده است. حدود ۱۲٪ زائران از چگونگی هماهنگی برای ارتباط با خانواده خود اعلام نارضایتی کرده‌اند و فقط ۲۶٪ زائران در حد «خیلی زیاد» راضی بوده‌اند. این نارضایتی در میان جوانان زائر بیشتر بوده است و همین گروه از زائران، از چگونگی انتقال میان مکه و مدینه نیز بیشترین نارضایتی را داشته‌اند. زائران گروه‌های درآمدی بالا نیز در مقایسه با سایرین، در این رابطه نارضایتی تر به نظر می‌رسند.

حدود ۷٪ زائران از وضع تغذیه نارضی بوده‌اند و جوانان میان ۲۰ تا ۳۰ ساله، بیشترین نارضایتی را داشته‌اند. قابل توجه این‌که زائران با درآمد سالانه بیش از ۲۰۰ میلیون ریال، از وضع تغذیه بیشترین رضایت را داشته‌اند و در مقابل، زائران دارای درآمد کمتر از ۱۵ میلیون ریال در سال، کمترین رضایت را ابراز نموده‌اند.

حدود ۱۰٪ زائران از وضع بهداشت و درمان اعلام نارضایتی کرده‌اند که بیشترین نارضایتی در میان زائران با درآمد بالا بوده است و دارندگان تحصیلات بالاتر نیز رضایت کمتری از وضع بهداشت و درمان داشته‌اند. بیشترین نارضایتی از روحانی و معین، در میان کسانی بوده که دارای تحصیلات حوزوی هستند.

حدود ۸٪ زائران از میزان رعایت حقوق افراد توسط همسفران رضایت نداشته‌اند. این نارضایتی به‌ویژه در میان افراد با تحصیلات بالا بیشتر بوده است.

خدمات ارائه شده توسط عوامل عربستان به زائران

نزدیک به ۷٪ زائران از برخورد پلیس و کارکنان فرودگاه در عربستان راضی نبوده‌اند ولی زائرانی که از عدم امنیت در عربستان اعلام نارضایتی کرده‌اند، تنها ۱٪ می‌باشد. ۲/۳٪ زائران از کمبود امنیت در خیابان‌های مدینه و ۵/۲٪ از کمبود امنیت در خیابان‌های مکه اعلام نارضایتی کرده‌اند.

میزان رضایت از برخورد فروشندگان عربستان بسیار کم بوده و تنها ۱۰٪ زائران در حد «خیلی زیاد» راضی بوده‌اند. در حالی که ۱۷٪ نارضایتی داشته‌اند.

میزان رضایت از هتل نیز در مدینه بیشتر از مکه اعلام شده است. مقایسه موارد

مختلف نشان می‌دهد که کمترین رضایت از وضع بهداشت و درمان در دو شهر مدینه و مکه است. ضمن این‌که نزدیک به ۳۰٪ زائران از کمبود بهداشت در مشاعر شکایت داشته‌اند.

خدمات ارائه شده در مراجعت

حدود ۱۶٪ زائران از برنامه‌های پرواز برگشت، ناراضی بوده‌اند که بیشترین نارضایتی در میان دارندگان تحصیلات حوزوی به چشم می‌خورد. قریب به ۲۰٪ زائران از مدت انتظار در فرودگاه عربستان، برای مراجعت، اعلام عدم رضایت کرده‌اند. ۱۴٪ زائران، از مدت انتظار برای ترخیص در فرودگاه کشور رضایت نداشته‌اند که در میان زائران با تحصیلات بالاتر، این نارضایتی بیشتر بوده است.

در مجموع، تنها ۱/۳٪ زائران از کل برنامه سفر اعلام نارضایتی کرده‌اند، در حالی‌که ۸۸٪ زائران در حد «زیاد» یا «خیلی زیاد» راضی بوده‌اند. بیشترین رضایت از نظر سنی، در گروه کمتر از ۲۰ ساله، از نظر درآمدی در میان زائران با درآمد بالاتر بوده است و از نظر تحصیلات بیشترین نارضایتی در میان زائران، دارای تحصیلات فوق‌لیسانس و بالاتر دیده می‌شود.

بیش از ۱۸٪ زائران برنامه‌های پیش‌بینی شده برای اوقات فراغت خود را کمتر از انتظار دانسته‌اند و ۱۴٪ بیش از انتظار اعلام کرده‌اند. همین نسبت‌ها در مورد برنامه‌های بازدید از مراکز سیاحتی و تاریخی نیز صادق است.

۱۸٪ زائران از میزان پیش‌بینی خود کمتر خرید کرده‌اند و ۱۳٪ به عکس آن می‌باشند. بیش از ۱۷٪ زائران قیمت کالاها را گرانتر از ایران ارزیابی کرده‌اند و ۴۹٪ آن را ارزانتر از ایران دانسته‌اند. مهمترین کالاهای خریداری شده توسط زائران پوشاک، پارچه، ساعت، دوربین، طلا و اسباب‌بازی بوده است که پوشاک و پارچه به تنهایی ۸۷٪ خرید را تشکیل می‌دهد. حدود ۵۵٪ زائران اعلام کرده‌اند که در طول سفر، دچار بیماری شده‌اند. بالأخره این‌که ۹۸/۵٪ زائران اعلام کرده‌اند دوست دارند بار دیگر به حج مشرف شوند.

حدود ۱۹٪ زائران، مدت ۲۵ روز طول دوره سفر را زیاد یا خیلی زیاد می‌دانند، در حالی‌که ۱۹٪ آن را کم یا خیلی کم عنوان کرده‌اند.

۲- نظریات و پیشنهادهای کلی زائران

زائران نمونه شرکت کننده در نظرسنجی، افزون بر پاسخگویی به پرسشهای مطرح در پرسشنامه، نظریات توصیفی و تکمیلی دیگر نیز داده‌اند که خلاصه نظریات و پیشنهادهای، به شرح زیر، طبقه بندی و ارائه می‌شود:

۲- ۱- از ثبت نام تا اعزام

تعدادی از زائران به طولانی بودن انتظار، که معمولاً بیش از ۳ سال (از زمان واریز وجه به بانک تا زمان تشرّف) طول می‌کشد، معترض بوده‌اند. برخی از زائران برای رفع این معضل و برای کاهش زمان انتظار، پیشنهاد داده‌اند که هر ایرانی فقط یک بار به حج تمتع مشرف شود.

۲- ۲- آموزش حجاج

- مطالب کلاس‌ها تکراری و خسته کننده است.
 - بخش قابل توجهی از وقت جلسات به روضه خوانی صرف می‌شود و آموزشی نیست.
 - مکان تشکیل کلاس‌ها مناسب نیست به ویژه مساجد، برای خانم‌ها.
 - کلاس‌ها برنامه خاصی ندارند و به همین دلیل با مطالب غیرمفید و بی محتوا وقت را پرمی‌کنند.

- زمان تشکیل کلاس‌ها به زمان اعزام نزدیکتر باشد مؤثرتر است.
 - وظایف مدیر و عوامل کاروان به زائران گفته نمی‌شود.
 - تعداد قابل ملاحظه‌ای از زائران، علاوه بر مسائلی که در کلاس‌ها آموزش داده می‌شود، خواستار مسائل دیگری شده‌اند که به زعم آنان باعث افزایش اعتبار و ارتقای جایگاه زائران ایرانی در بین سایر حجاج می‌شود؛ از آن جمله می‌توان به «حساسیت‌های وهابیون و مواضع فکری آنان نسبت به تشیع»، «آداب خرید و حضور در بازار، به ویژه هنگام اذان و نماز»، «آراستگی ظاهری و ادب اجتماعی»، «عدم مبادرت به فروش جنس» و «دوری از عقاید خرافی» اشاره کرد.

- تعدادی از زائران، شیوه آموزش فعلی را، که متکی به سخنرانی روحانی و مدیر است، ناقص و کم کارآمد دانسته و تأکید کرده‌اند، آموزش با استفاده از امکانات سمعی و بصری به

همراه توضیح مدیر و روحانی کاروان مؤثرتر است.
تعدادی از زائران سطح‌بندی کلاس‌های آموزشی را ضروری دانسته‌اند.

۲ - ۳ - حمل و نقل هوایی

در مورد فرودگاه‌های ایران، نظریات متعددی، از حیث هماهنگی و امکانات اندک و ناقص و برخورد نامناسب مأموران ابراز شده است که از آن جمله می‌توان به «بازدید بدنی به صورت نامناسب و طولانی شدن زمان انتظار برای انجام بازرسی» و «تأخیر زیاد در پروازهای رفت در برخی استانها» اشاره کرد.
- نسبت به عملکرد خطوط هوایی سعودی، مواردی بیان شده که عمده آن عبارت است از: «برخورد مناسب میهمانداران» و «غذای نامناسب با سلیقه و ذائقه ایرانی».

۳ - ۴ - ساختار کاروان حج:

در باره ضعف مدیریت کاروان و گروه منتخب وی، نظریاتی بیان شده که عمده آن، به شرح زیر است:
- «استفاده از عوامل خدماتی کم سواد» و «عدم تسلط مدیر و عوامل کاروان به زبان عربی» و «ناهماهنگی نیروهای اجرایی کاروان با یکدیگر».
- پیشنهاد شده است ظرفیت کاروان‌ها حد اکثر ۱۰۰ نفر باشد که خدمت‌رسانی به زائران کامل‌تر شود.

- مسأله دوری منازل مکه از حرم و مسافت طولانی بین هتل تا حرم، مورد توجه و اشاره تعداد قابل ملاحظه‌ای از زائران بوده است. تحلیل رفتن قوای زائران، به دلیل طولانی بودن راه در انجام اعمال واجب، مسأله ایجاد کرده است. برخی از زائران پیشنهاد کرده‌اند که روزهای سفر را کم و غذاها را ساده‌تر کنند و به جای آن از هتل‌های نزدیک حرم استفاده شود.
- امکانات مسکن در مکه در سطح یک مسافرخانه درجه چندم است و این موضوع به زائران در ایران گفته نمی‌شود و ذهن آنان را نسبت به امکانات مسکن مکه آماده نمی‌کنند. به‌طور کلی وضعیت مسکن در مکه، در همه زمینه‌ها؛ از جمله بهداشت هتل و تراکم و فشردگی جمعیت داخل یک اتاق، مورد نارضایتی گروهی از زائران می‌باشد.

- نا مانوس بودن هم اتاقی‌ها با هم و عدم شناخت قبلی، یکی از مشکلات عمده زائران است.

- ملاک درجه‌بندی به مردم گفته نمی‌شود و این عدم شفافیت ابهام‌انگیز است.
 - جدا بودن زن و شوهر در اتاق‌های هتل‌ها، مورد اعتراض برخی زائران بوده است.
 - هتل مدینه امکانات گرمایشی کافی نداشت و نزدیک صبح زائران در معرض سرماخوردگی بودند.

۲- ۵ - تغذیه حجاج

- موضوع پخت مرکزی در مدینه و بخشی از کاروان‌های مکه، مورد اعتراض قرار گرفته است.

- غذای رژیمی، تابع قاعده و آثار خاصی نیست.
 - نوشابه کوکا و فانتا، آنگونه که در نشریه زائر نوشته شده، متعلق به صهیونیست‌ها است ولی توزیع می‌شود.
 - برخی از زائران نسبت به برنامه غذایی و موارد مصرف، به‌ویژه مواد چربی و نشاسته‌ای اعتراض داشته‌اند.

۲- ۶ - حمل و نقل درون شهری

- حمل و نقل درون شهری، به‌ویژه مسأله ایاب و ذهاب در مکه، بیشترین اظهارنظرها را در میان سایر موارد، به خود اختصاص داده و اکثریت زائران نمونه، به نحوی به مشکلات ناشی از برنامه‌ریزی، هدایت و اجرا و نظارت بر امور حمل و نقل درون شهری مکه اعتراض داشته‌اند.

این موضوع در روزهای اعمال مناسک حج و به‌خصوص سیل مکه شدت یافته است.

۲- ۷ - مشاعر (حمل و نقل، بهداشت، خیمه‌ها)

- مشکلات حمل و نقل مشاعر مقدس، مقوله‌ای است که ذهن زائران را به خود مشغول می‌کند؛ راه‌بندان‌های طولانی، وجود اتوبوس‌های مکشوف (روباز) و عدم موفقیت پلیس

راهنمایی عربستان در حالت‌های بحرانی؛ از جمله مواردی است که زائران به آن اشاره داشته‌اند.

- کمبود چادر در منا و عرفات و به همین دلیل خوابیدن در فضای بیرون از چادر؛ از جمله مشکلات زائران بیان شده است.
- تعداد قابل توجهی از زائران وضع بهداشتی منا و عرفات و مشعر را از نظر نظافت و سرویس‌های بهداشتی مورد نقد قرار داده‌اند

- تعدادی از زائران به مسأله حلق (سر تراشیدن) و نحوه انجام آن اعتراض داشته‌اند و حلق کردن در افکار عمومی و به صورت کاملاً غیربهداشتی و غیراخلاقی و خجالت آور و نشان از بی‌تمدنی دانسته و پیشنهاد کرده‌اند مکان خاصی حتی به صورت کانتینر برای این کار اختصاص داده شده شود.

۲- ۸ - خرید، بازار، اضافه‌بار

- میزان بار مجاز زائر و شرایط اخذ بار، از چالش‌های زائران است. چون خرید سوغات از مکه اجتناب‌ناپذیر است. از این‌رو، پیشنهاد شده در این مورد برای اضافه‌بار چاره‌ای اندیشیده شود.

- عدم آشنایی به زبان عربی و عدم قیمت‌گذاری یکسان روی اجناس در عربستان، برای زائر مسأله‌ساز است.

- راهنمایی مدیران و عوامل کاروان و همراهی آنان با زائران؛ از جمله پیشنهادهای زائران بوده است.

- فروشگاه‌های شاهد در فرودگاه‌های کشورمان، اجناسی که جنبه سوغات داشته باشند ندارند. پیشنهاد شده در این زمینه اقدام شود تا زائران بتوانند از فروشگاه‌های شاهد، سوغات مورد نظر را تهیه کنند.

۲- ۹- مدیریت حج در عربستان

- ازدحام میلیونی جمعیت حجاج از سراسر عالم، در زمان و مکان واحد، موجب بروز مشکلاتی است و مدیریت توانمندی را ایجاب می‌کند. برخی از زائران، وزارت حج عربستان را فاقد قابلیت و توانایی برای رسیدگی به مسائل حج دانسته‌اند و برخی پیشنهاد داده‌اند تعداد پذیرش حجاج کم شود.

- تعدادی از زائران از عدم بهداشت و ممیزی شهر مکه؛ اعم از معابر اصلی و فرعی اماکن اطراف مسجدالحرام و به‌خصوص در محل‌های تجمع و ازدحام، اظهار نارضایتی کرده‌اند.

- تعداد قابل توجهی از زائران در خصوص عملکرد متعصّبین در اماکن زیارتی و برخورد با زائران ایرانی، اظهار انزجار کرده‌اند، این حرکات به‌طور عمده در کنار بقیع شریف و همچنین در مسجدالنبی ﷺ و مسجدالحرام و بیشتر بر ضد خانم‌ها انجام گرفته است. - برخورد بد فروشندگان با برخی زائران در مکه و مدینه.

۲- ۱۰- اطلاع‌رسانی و امور فرهنگی زائران

- گروهی از زائران چگونگی اطلاع‌رسانی سازمان و ارتباط سازمان و بعثه؛ چه قبل از مراسم و چه حین آن، با زائران را مناسب ندانسته‌اند؛ از جمله موضوعات: عدم اطلاع‌رسانی از هزینه‌های سفر به صورت کامل، تعهدات مالک ساختمانی مکه و مدینه، حقوق زائر و حقوق نیروهای اجرایی و فرهنگی و تعهدات شرکت بیمه را می‌توان برشمرد.

- در مورد نشریه زائر، برخی نکات به شرح زیر بیان شده است:

- اطلاع‌رسانی زائر، از نظر اخبار داخلی و خارجی ضعیف است و نیز مشکلات زائران

را نمی‌نویسد و ...

- از وقت اضافه زائران در موسم حج هیچ استفاده‌ای نمی‌شود. پیشنهاد شده به هزینه زائران به صورت جمعی و با یک راهنما و مترجم تورهایی برای دیدار از اماکن تاریخی و دیدنی و مراکز تحقیقاتی برقرار گردد.

- همراهی مداح خوش صدا و قوی، از خواست‌های زائران است.

- نبود تلویزیون در اتاق‌ها، عامل بی‌خبری زائران تلقی شده است.

- برنامه فرهنگی، برای کاهش فقر فرهنگی کاروان‌ها وجود نداد. به خوراک جسم زائران زیاد توجه شده و به خوراک روحی و معنوی آنها کمتر پرداخته می‌شود.

- برخی از زائران لباس زوار ترکیه را مناسب‌تر تشخیص داده و همانند آن را توصیه کرده‌اند و علاوه بر آن، پیشنهاد داده‌اند که نشان سازمان یا پرچم ایران روی آن دوخته شود.

۲ - ۱۱ - طول سفر حج

- طولانی شدن سفر، با توجه به بی‌برنامگی آن، تبعات منفی زیادی در پی دارد و بیکاری بعد از انجام اعمال حج در مکه، موجب خستگی جسمی و روحی و عصبیت زائران می‌شود.

- مدت اقامت در مدینه، کمتر از مدت اقامت در مکه است. چند روزی به ایام اقامت در مدینه افزوده شود.

۲ - ۱۲ - برنامه‌های پزشکی و دارویی

- برخی از زائران گفته‌اند: هیأت پزشکی حج وظیفه دارد راه‌های پیشگیری و مقابله با بیماری‌های شایع در حج را شناسایی کند. دست کم ۸۰٪ زائران گلو درد و ناراحتی تنفسی را با خود سوغات می‌آورند.

- داروها در اختیار پزشکان کاروان‌ها محدود به چند قلم است و زائران نگریر از مراجعه به درمانگاه هستند.

- داروها نسبت به عفونت‌های شدید ریوی و بیماری‌های تنفسی بی‌اثر هستند.

- پزشک زن یا پرستار یا مسؤول تزریقات و پانسمان خانم با کاروان‌ها اعزام شود.

۲ - ۱۳ - دیگر موضوعات

- تعداد قابل توجهی از زائران نسبت به جایگاه روحانی کاروان و ویژگی‌های آن، اظهار نظر کرده‌اند و در مجموع برای روحانی کاروان نقش آرامش بخش و تسکین دهنده قائل شده‌اند و برای روحانی خصلت‌هایی برشمرده‌اند.

- بانک توسعه اسلامی، گوسفند را به ایرانی‌ها گرانتر می‌فروشد و مسؤولان هم از حق ما

دفاع نکردند.

- مبلغ ثبت نام حج را بالا ببرید، اما شأن ما را حفظ کرده، جای بهتر و نزدیکتر در مکه اجاره کنید.

- بعثه رهبری اسکناس‌های هزار تومانی مردم را به ریال سعودی تبدیل کند، به زائران تأکید شود که از به کار بردن لفظ «یک خمینی» و «نیم خمینی» به جای اسکناس هزار تومانی و پانصد تومانی پرهیزند.

- راننده ایرانی اعزام شود

- لازم نیست ۴ تا ۶ ساعت پیش از پرواز زائر را به فرودگاه بیاورند و معطل نگه‌دارند.
- تحویل و ترخیص وسایل در فرودگاه‌ها هنگام برگشت، بسیار دشوار، بی‌نظم و آشفته است.

- برای حضور در مکه و مشاعر، ماسک در اختیار زائر گذاشته شود.

- وقتی زائر زبان عربی یا انگلیسی نمی‌داند، در مراسم حج نمی‌تواند آن‌گونه که شایسته است با دیگران ارتباط برقرار کند و از این بابت رنج می‌برد.
توضیح این‌که بیش از ۳۵۰ اظهار نظر دیگر ارائه شده که علی‌رغم مفید و جالب بودن آن‌ها، به دلیل فراوانی اظهار نظر کنندگان، از بیان آنها صرف نظر شده است.

۳- پیشنهادهای کلی مدیران کاروان

مدیران کاروان‌ها، افزون بر پاسخگویی به پرسش‌های پرسش‌نامه‌ها، نظریات توصیفی و تکمیلی به شرح زیر ارائه کرده‌اند:

۳ - ۱ - از ثبت‌نام تا اعزام

مدیران کاروان به‌طور عمده در موارد: فاصله زمانی میان ثبت‌نام تا اعزام زائر، برنامه رایانه‌ای ثبت‌نام زائران، تمرکز صدور گذرنامه در تهران برای سراسر کشور، اشتباه در گذرنامه‌های صادره و ... مشکلاتی را اظهار داشته‌اند و برخی پیشنهاد صدور و اصلاح گذرنامه در استان‌ها را داده‌اند.

۳- ۲- اعزام زائران

مدیران کاروان‌ها در باره اعزام زائران، نظریات گوناگونی را ارائه کرده‌اند که عمده آنها به شرح زیر است:

- تمرکز صدور بلیت هواپیمایی کل استان‌ها در تهران یک اشتباه محض است.
- تاریخ پروازها دیر اعلام می‌شود.
- زائران را خیلی زود به فرودگاه می‌کشانیم.
- تأخیر پروازها موجب تلخ‌کامی زائران می‌شود.
- خطوط هوایی عربستان سعودی در حج امسال خوب ظاهر نشد و سرویس مناسبی ارائه نکرد و میهمانداران رفتار خوبی نداشتند. غذای آنها هم باب طبع زائران ایرانی نبود.
- چگونگی بازرسی و برخورد نیروی انتظامی در برخی فرودگاه‌ها نامناسب و زنده توصیف شده است.
- پیشنهاد شده که تاریخ پرواز پیش از ثبت نام و انتخاب کاروان به مردم اعلام شود.

۳- ۳- اطلاع رسانی

- برخی مدیران کاروان‌ها از چگونگی اطلاع‌رسانی سازمان و شیوه‌های آن، گله‌مند بودند و به‌ویژه در مورد شرح وظایف و اختیارات و مسئولیت‌های مدیر و عوامل کاروان به زائران اطلاع‌رسانی را ناکافی می‌دانند.
- پیشنهاد شده پیش از سفر، کتابچه‌ای حاوی دانستی‌های ضروری سفر حج در اختیار زائران گذاشته شود. همچنین مدیران را در خصوص تفاهات و نتیجه گفت‌وگو و توافقات مسئولان دو کشور در جریان بگذارند تا اطلاعات آنان به روز باشد.

۳- ۴- فرهنگ‌سازی و امور فرهنگی

- اگر کار فرهنگی روی حجاج می‌شد، بسیاری از مشکلات رفتاری مردم و کاروان‌ها کاهش پیدا می‌کرد اما بعثه در طراحی و اجرای برنامه‌های فرهنگی برای کاروان‌ها ضعف دارد و ارتباطش با زائران در عربستان تقریباً قطع است، مجموعاً سازمان و بعثه نسبت به مسائل فرهنگی حجاج کم توجهی نشان می‌دهند و برنامه خاصی را دنبال نمی‌کنند.

- مأموران مذهبی (مشهور به امر معروف و نهی از منکر) عربستان به خصوص در مدینه با زائران ایرانی رفتاری بسیار بد دارند و مزاحم زیارت آسوده زائران می شوند.
 - پیشنهاد شده که بخشنامه‌های مربوط به مدیریت اجرایی را به روحانیون هم بدهید که در مسیر اجرا شبهه ایجاد نکنند.

۳- ۵ - جلسات آموزشی حجاج

- تعداد جلسات آموزشی زیاد است و مطلب مدون و استاندارد برای آموزش وجود ندارد. بیشتر زائران از کلاس‌های آموزشی خسته می شوند.
 - آموزش مقررات عربستان برای زائران بسیار مهم و حیاتی است.
 - پیشنهاد شده که کلاس‌های آموزشی برای زائران تفکیک شود و آموزش به صورت سمعی و بصری انجام گیرد.

۳- ۶ - امور مسکن حج

- درجه بندی منازل مکه با واقعیت‌ها منطبق نبود و مدیران نمی توانستند زائران را توجیه کنند.
 - مدیر باید جوایگویی مشکلات مسکن زائران باشد، در صورتی که هیچ نقشی در تعیین منازل نداشتند.
 - در مکه، منازل نزدیک حرم اجاره شود، حتی اگر امکانات کمتری داشته باشد و ساده تر هم باشد.
 - مأموران اجاره مسکن حج باید با مسائل ساختمانی و تأسیسات آشنا باشند تا بتوانند پیگیر رفع نواقص مسکن باشند.
 - کروکی ساختمان‌ها ناقص و غیر قابل شناسایی است و ضمناً تاکسی‌ها و سواری‌ها آدرس را آن طور که ما عنوان می کنیم، نمی شناسند.
 - اسکان نیافتن همه متاهلان به صورت خانوادگی، مسائلی را برای مدیران ایجاد می کند.
 - توزیع آب زمزم نظم نداشت.
 - پیشنهاد شده در مکه هر استان در یک منطقه و نزدیک هم اسکان یابند.

- نقشه هتل را پیش از ثبت نام به مدیر بدهند تا در هنگام ثبت نام زائران ترکیب مناسب را انتخاب کنند.
- منازل اهل تسنن را نزدیک حرم بگیرند، هزینه را زائران آماده‌اند بپردازند.
- توزیع مناطق مکه به صورت چرخشی میان استان‌ها انجام گیرد.
- در تعیین ظرفیت ساختمان، ظرفیت و کشش آسانسورها و راه‌پله‌ها نیز در نظر گرفته شود.

۳- ۷ - تدارکات و تغذیه

- توزیع بنیات به صورت مناسبی انجام نمی‌گیرد و دارای اشکال است.
- توزیع گوشت گرم کار بسیار مناسبی بود.
- برنامه غذایی تنوع ندارد و مرغ آن زیاد است.
- غذای متمرکز، طعم و مزه دلخواه ایرانی را ندارد و زائران، پخت متمرکز را نمی‌پسندند.
- نظام پخت متمرکز، باید به صورت استانی تنظیم و اجرا شود.
- برنامه غذایی ایام تشریق در اختیار کاروان گذاشته شود.
- شرکت‌های سعودی در زمینه تأمین مواد لبنی، متعهد شوند اقلام را جلوی هتل تحویل دهند.

۳- ۸ - حمل و نقل بین شهری

- اتوبوس‌های بین شهری، اتوبوس‌های مناسبی از نظر رعایت نظافت، فاصله صندلی‌ها و کولر نبود.

۳- ۹ - ستادهای اجرای حج (مکه و مدینه)

- ساعات برگزاری جلسات روزانه ستادی مکه در اوج کارهای فشرده کاروان است و ساعات مناسبی نیست.
- برخی مطالب را می‌شود به صورت مکتوب به مدیران کاروان داد.

۳ - ۱۰ - مشاعر (حمل و نقل)

- بیشترین نظریات، در مورد حمل و نقل مشاعر ارائه شده که حاکی از بی‌نظمی مطلق در این مورد است. از عملکرد شرکت حافل به‌طور چشمگیری انتقاد شده است.
- جمع‌بندی نظریات ارائه شده را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:
- «تحویل اتوبوس مشاعر از پارکینگ شمیسی بسیار دشوار، وحشتناک و توأم با ازدحام و دردسر و ناراحتی و آبروریزی بود و نیاز به حضور فعالانه نماینده ستاد در صحنه را داشت.
- اتوبوس روباز (مکشوف) برای ایام تشریق، بنا به درخواست کاروان باشد، نه اجباری.
- اتوبوس‌های مشاعر را زودتر و در کنار هتل تحویل دهند.

۳ - ۱۱ - مشاعر (خیمه‌ها)

- تقسیم خیمه به صورت درست و منصفانه انجام نمی‌گیرد.
- پیشنهاد شده با نصب پلاک روی چادرها با برچسب‌های رنگی برای شناسایی کاروان‌ها استفاده شود.

۳ - ۱۲ - مشاعر (طرح قربانی)

- قیمت قربانی حجاج ایرانی بیشتر از سایرین بود.
- پول قربانی همان اول با بقیه مبالغ مابه‌التفاوت از زائر دریافت شود.

۳ - ۱۳ - حمل و نقل درون شهری

- بیشترین اعتراض زائران به حمل و نقل درون شهری و نا منظم بودن آن، در شهر مکه بوده؛ به‌طوری که سوار شدن به اتوبوس و برگشت از حرم به هتل در مکه، سخت‌ترین و مصیبت‌بارترین قسمت مراسم حج برشمرده شده است.

۳ - ۱۴ - بهداشت و درمان (ایرانی و عربستانی)

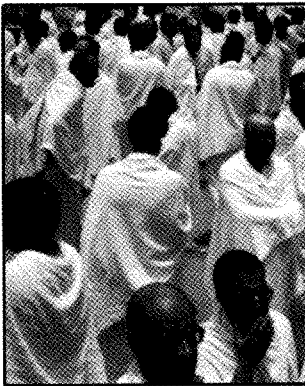
- بیشترین اعتراض مدیران کاروان، به معاینات قبل از سفر است که اعتقاد دارند این معاینات تشریفاتی است و بعضاً دقیق نیست و یا با اغماض برخورد می‌شود و بعضی معتادان

در معاینات مردود نشده، اعزام می‌شوند.

- داروهای هیأت پزشکی که در اختیار پزشک بود، تأثیر بسیار کمی داشت.
- محل بیمارستان ایرانی در مکه بسیار دور بود.
- آموزش بهداشتی ویژه زائران بی‌سواد بسیار ضعیف بود.

۳- ۱۵ - بار همراه مسافر

- از مواردی که بیشتر مدیران کاروان نسبت به وضعیت آن اظهار نظر کرده‌اند، بار همراه مسافر است. همه مدیران گفته‌اند علی‌رغم توصیه‌های مکرر به زائران، نمی‌توانند جلوی خرید سوغات را بگیرند و به همین دلیل خواستار تدبیر جدیدی برای حمل بار مسافران شده‌اند؛ چون به اعتقاد آنها خرید سوغات اجتناب‌ناپذیر است و نمی‌توان جلوی آن را گرفت. پیشنهاد شده که نمایندگان فروشگاه شاهد در کلاس‌های آموزشی حجاج حضور پیدا کنند و درباره چگونگی و مزایای خرید از شاهد، به آنها اطلاع‌رسانی کنند و از طرف دیگر فروشگاه‌های شاهد خود را با اجناس سوغاتی مجهز کنند.



۳- ۱۶ - امور مالی

- در مورد دستمزد مدیر کاروان، اکثریت مدیران معتقدند که دستمزد مدیران کم است و برخی پیشنهاد کرده‌اند که در این دستمزدها تجدید نظر شود.
- برخی مدیران میزان اعتبار ارزی کاروان‌ها را کم ارزیابی کرده‌اند.
- پیشنهاد شده است برای مدیران کارت اعتباری پیش‌بینی شود.

۳- ۱۷- دستورالعملها

- در مورد دستورالعملها مدیران اعتقاد دارند که برخی از نکات اصلی در آنها غفلت شده و مرتب پیرو و اصلاحیه می خورد و گاهی ضد و نقیض و غیر شفاف هستند.

۳- ۱۸- مدت سفر حج

- تعداد قابل ملاحظه ای از مدیران کاروان، طول سفر حج را زیاد دانسته و پیشنهاد کرده اند که به حدود سه هفته تقلیل یابد.
- پیشنهاد اهل تسنن این است که دست کم ۸ روز در مدینه مستقر شوند تا ۴۰ وعده نمازشان را در آنجا بخوانند.

۳- ۱۹- مشکلات مدیریت کاروانها

- بیشترین اظهار نظرها، در مورد آگاهی نداشتن زائران از وظایف و مسؤولیتها و اختیارات مدیر کاروان است، که در برخی موارد موجب تنش هایی می شود.
- برخی مدیران از برخورد نامناسب سازمان با مدیران گله داشتند.
- پیشنهاد شده است که اختیار بیشتری به مدیر کاروان داده شود و از او مسؤولیت بخواهند و بر عملکردش نظارت بیشتری شود.
- خدمه کاروان چون در معرض خطر هستند بیمه شوند.

۳- ۲۰- سایر موارد

- رنگی زیبا با فرم دوخت آراسته و جالب، برای لباس یکسان مردان تعیین شود. به نظر می رسد فرم کت همانند لباس حجاج ترکیه مناسب است.
- امیدواریم از نتایج این پرسش نامه ها بهره برداری اجرایی و کاربردی شود و روند نظرسنجی در حج و عمره نیز اجرا گردد.

۴- توصیه و پیشنهادهای مدیریتی و کاربردی

از آنجا که هدف از انجام نظرسنجی، آگاهی از نظریات زائران و مدیران در مورد مراحل

مختلف خدمات حج و زیارت و به‌کارگیری نظریات و پیشنهادهای آنان در جهت بهبود فرآیند حج و تکریم زائران و افزایش رضایت آنها و در فرجام، ارتقای بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان حج و زیارت می‌باشد. از این روی، پیشنهادهای زیر برای به‌کارگیری نتایج نظرسنجی و به‌خصوص نظریات و پیشنهادهای زائران و مدیران حج ارائه می‌شود:

۱. قبل از آغاز موسم حج تمتع سال ۱۳۸۴، کمیته تخصصی حج تمتع سال ۱۳۸۴ با مشارکت مدیران عملیاتی حج تمتع سال ۱۳۸۴ در مکه و مدینه و مناطق آن و نیز کارشناسان صاحب‌نظر در حج و زیارت، به ریاست جناب آقای رضوی، معاون محترم حج و زیارت تشکیل شد و طی چند جلسه فشرده، میزان رضایت و عدم رضایت در مراحل مختلف حج و نیز نظریات و پیشنهادهای ارائه شده به وسیله مدیران و زائران بررسی گردید و مقرر شد مواردی که از نظر اجرا و به‌کارگیری در حج سال جاری امکان‌پذیر و اجرایی است، تعیین شود.

۲. پس از جلسه سیاست‌گذاری پیش‌گفته (بند ۱) کارگروه تخصصی و کارشناسی حج و زیارت، تشکیل شود و مواردی را که شورای سیاست‌گذاری تأیید و تصویب کرده، تحلیل و ارزیابی کند و آنها را در دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های اجرایی مسکن، تغذیه، بهداشت، درمان، گذرنامه و... اعمال نماید و به‌گونه‌ای، از تعارض احتمالی آنها، در ارتباط با یکدیگر بکاهد.

۳. افزون بر نظریاتی که توسط زائران و مدیران کاروان‌ها پیشنهاد شده، توصیه می‌شود موارد زیر نیز، که از مشاهدات کارشناسی مشاور و یا در مذاکره و مصاحبه دست‌اندرکاران و صاحب‌نظران حج، در مکه و مدینه و تهران به دست آمده، مورد بررسی و دقت قرار گیرد و مواردی که درست تشخیص داده می‌شود، در حج امسال (۱۳۸۴ ش.) به‌کار گرفته شود.

۳-۱ - آموزش زائران و نیز مدیران کاروان‌ها، پیش از آغاز سفر، بازنگری شود و در آن‌ها علاوه بر به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات (it) و استفاده از فیلم و سی‌دی برای ارائه آموزش موضوعات جدید و هدفمند؛ مانند مدیریت بحران (در مواردی که سیل می‌آید و یا حوادث ناگهانی رخ می‌دهد)، مدیریت خرید، مدیریت روابط عمومی و معاشرت با دیگر زائران، قیمت‌تطبیقی ریال با کالاها، چگونگی گذران اوقات فراغت، آگاهی‌های تاریخی و مذهبی در مورد عربستان، ایران و... در برنامه‌های آموزشی قرار گیرد.

۲-۳- مراحل و اقدامات مختلف حج از زمان ورود به جده تا زمان خروج از جده یا مدینه، به صورت تصویر و به زبان بسیار ساده، تهیه و ترسیم و همراه با توضیحات، به صورت کتابچه‌ای رنگی در اختیار کاروان‌ها و زائران قرار گیرد. این موضوع کمک می‌کند که همه زائران، به‌ویژه افراد کم سواد و یا بی‌سواد در کنار توضیحات مدیر و روحانی کاروان، به کارها و وظایف حج، مخصوصاً در روزهای تشریق، اشراف بیشتر و بهتری پیدا کنند.

۳-۳- با توجه به این‌که بروز بعضی از بیماری‌ها در زمان حج، هم به دلیل آلودگی هوا و هم به دلیل تراکم جمعیت و عدم رعایت مسائل بهداشتی، اجتناب ناپذیر است. بنابراین، گروه بهداشت و درمان، بروشورهای ساده‌ای را تهیه کرده و در آن، راه‌های پیشگیری از بیماری‌های رایج و متداول را به زائران آموزش دهند.

۳-۴- به گفته زائران و مدیران حج، تعداد روزهای حضور در عربستان از ۲۵ تا ۲۹ روز زیاد است و کاهش منطقی آن ضروری به نظر می‌رسد. اگر مانع اصلی برای این کار موضوع حمل و نقل هوایی است، در آن صورت می‌توان همانند کشورهای کویت، عمان، بحرین، سوریه و ... از حمل و نقل زمینی (اتوبوس، کشتی و...) از طریق استان‌های جنوبی ایران نیز استفاده کرد. این موضوع برای زائران استان‌های جنوبی کشور قابل بررسی است.

۳-۵- خرید سوغاتی در عربستان، برای بسیاری از زائران، به صورت یک فرهنگ و یک رفتار مصرفی معمول است تا از مکه و مدینه، با سوغات برای اعضای خانواده به وطن برگردند. در عین حال، معدودی از زائران نیز با هدف تجارت به این کار اقدام می‌کنند که نظام پیش‌بینی شده را به هم می‌زند. پیشنهاد می‌شود حمل بارهای زائران (البته در چمدان‌های استاندارد) قبل از عزیمت آنها به ایران و با نظم و مدیریتی خاص صورت گیرد تا مشکل بسیار پیچیده و غیر قابل قبول از نظر فرهنگی و شأن ایرانی را تقلیل دهد. این موضوع نیز جای بررسی و برنامه‌ریزی دارد. به عبارت ساده‌تر، حمل و نقل بار از مسافر تفکیک شود تا مشکلات کمی کاهش یابد.

۳-۶- هم نتایج نظرسنجی و هم مشاهدات کارشناسی نشان می‌دهد که باید در زمینه کارهای فرهنگی برای زائران، گام‌های بلندتری برداشته شود و ضمن تبیین و تشریح فلسفه و فرهنگ حج و ارتقای منزلت حاجی از این طریق، آموزش‌های همه‌جانبه‌ای از موضوعات فرهنگی - آموزشی به صورت مختلف و سمعی و بصری، در مراحل مختلف؛ مانند قبل از سفر،

در محل کاروان، سمینارهای عمومی در شهرهای محل سکونت زائران، نمایش فیلم هدفمند در داخل هواپیما، در مکه و مدینه و در محل‌های بعثه و کاروان، در بازگشت به کشور و... برگزار گردد.

در طراحی و تدوین مطالب آموزش‌های مزبور، تنها به روحانیون اکتفا نشود، بلکه علاوه بر آنها، از اساتید و مدرسین واجد شرایط نیز استفاده شود.

