

Hacıların Gözüyle  
**TÜRKİYE'NİN HAC  
ORGANİZASYONU**



DEĞERLER EĞİTİMİ MERKEZİ YAYINLARI

48

© Eserin Her Türlü Basım Hakkı Anlaşmalı Olarak  
Değerler Eğitimi Merkezi Yayınlarına Aittir.

**ISBN : 978-605-0077-00-1**

Sertifika No: 0107-34-007151

**Kitabın Adı**

Türkiye'nin Hac Organizasyonu

**Yazarı**

Dr. Ahmet ONAY

**Yayına Hazırlayan**

Hüseyin Kader

**Kapak Düzeni**

Erhan Akçaoğlu

**Sayfa Düzeni**

Utku Sönmez

**Baskı-Cilt**

Express Print Center

(0212) 430 75 00

**1. Basım**

Şubat 2008

Dem Yayınları Ensar Neşriyat Tic. A.Ş. Organizasyonudur.

**İsteme Adresi**

Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları

Kızıtaşı Cd. No: 10 Fatih / İstanbul

Tel : (0212) 491 19 03 - 04 Fax : (0212) 491 19 30

[www.degerleregitiimi.org](http://www.degerleregitiimi.org) e-mail:[info@degerleregitiimi.org](mailto:info@degerleregitiimi.org)

Hacıların Gözüyle  
**TÜRKİYE'NİN HAC  
ORGANİZASYONU**

**Dr. Ahmet ONAY**

İstanbul 2008

## **Dr. Ahmet Onay**

1964 yılında Kemer’de doğdu. Lise’den sonra İlahiyat Fakültesi’ni tamamladı. Vaizlik, müftülük ve müfettişlik görevleri yaptı. 2003-2004 yıllarında Diyanet İşleri Başkanlığı Dini Yayınlar Dairesi Başkanlığına Vekalet etti. Bu arada Ankara Üniversitesinde din eğitimi alanında yüksek lisansını, İngiltere Leeds Üniversitesinde sosyal psikoloji alanında doktorasını tamamladı ve aynı üniversitede içerik çözümlemesi ve söylem analizi konularında post-doktora çalışması yaptı. Cami Bilgi Bankası, Cami Eksenli Din Hizmetleri Araştırması ve Hac Hizmetlerinin Değerlendirilmesi projelerini gerçekleştirdi. 2000-2001 yıllarında Leeds Üniversitesi’nde, 2003-2004 yıllarında da 19 Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi’nde misafir öğretim görevlisi olarak çalıştı. Yaptığı çalışmalar ve gerçekleştirdiği projelerle ilgili çok sayıda makalesi, *Dindarlık Etkileşim ve Değişim* ve *Türkiye’nin Cami Profili* isimle yayımlanmış iki kitabı bulunmaktadır.

E-mail: aonay@ttmail.com

*Çok değerli  
Babama ve Anneme...*

## İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ.....	11
KISALTMALAR.....	15
ÖNSÖZ.....	17

### giriş

A. ÇALIŞMANIN KONUSU, AMACI VE ÖNEMİ.....	21
B. YÖNTEM .....	23
1. Evren Ve Örneklem .....	25
2. Veri Toplama Araçları.....	27
a) Hac Hizmetleri Değerlendirme Anketi.....	27
1) HHDA'nın 2003-2004 Formatı .....	27
2) HHDA'nın 2005-2006 Formatı .....	28
3) HHDA'nın 2007 Formatı.....	29
b) Anketlerin Uygulanması .....	30
3. Verilerin Analizi .....	32
C. ÇERÇEVE.....	35

### BÖLÜM 1

#### HAC VE DÜNDEN BUGÜNE HAC ORGANİZASYONLARI

A. GİRİŞ .....	37
B. HAC ORGANİZASYONLARININ DÜNÜ VE BUGÜNÜ .....	39
1. Hz. Muhammed'den (SAV) Sonra Hac Organizasyonları .....	39
2. Hilafet'in Osmanlılar'a Geçmesinden Sonra Hac Organizasyonları.....	40
3. Cumhuriyet Dönemi'nde Türkiye'nin Hac Organizasyonları .....	42
a) 1979 Yılına Kadarki Dönemde Hac Organizasyonları .....	43
b) 1979 Yılı ve Sonrasında Hac Organizasyonları .....	45
C. HAC ORGANİZASYONUNDA HİZMETLER .....	48

1. Hac Kayıtları.....	48
2. Hacılara Verilen Hac Malzemeleri .....	49
3. Hac Seminerleri .....	50
4. Ulaşım Hizmetleri .....	52
a) Havayolu ulaşım hizmetleri.....	53
b) Suudi Arabistan'daki ulaşım hizmetleri.....	53
c) İnternet hizmeti.....	54
5. İbadetlerin ve Ziyaretlerin Yerine Getirilmesinde Yardım ve Rehberlik Hizmetleri.....	54
6. Arafat'ta Vakfe ve Şeytan Taşlama .....	56
7. Mekke ve Medine'de Konaklama Hizmetleri .....	58
8. Yemek Hizmeti.....	60
9. Sağlık Hizmetleri.....	61

## BÖLÜM 2

### HACILARIN MEMNUNİYET DÜZEYLERİYLE İLGİLİ ANALİZLER

A. GİRİŞ .....	63
B. HAC MEVSİMİNDE SUNULAN HİZMET VE FAALİYETLER İTİBARIYLA MEMNUNİYET ORANLARI.....	64
1. Hacılara Verilen Hac Malzemeleri .....	64
2. Hac Seminerleri .....	66
3. Ulaşım Hizmetleri .....	68
a) Havayolu ulaşım hizmetleri.....	68
b) Suudi Arabistan'daki ulaşım hizmetleri.....	70
c) İnternet hizmeti.....	72
4. İbadetlerin ve Ziyaretlerin Yerine Getirilmesinde Yardım ve Rehberlik Hizmetleri .....	74
5. Arafat'ta Vakfe ve Şeytan Taşlama .....	79
6. Mekke ve Medine'de Konaklama Hizmetleri .....	81
a) Mekke'deki Konaklama Hizmetleri.....	81
b) Medine'deki Konaklama Hizmetleri.....	83
7. Yemek Hizmeti.....	85
8. Sağlık Hizmetleri.....	85
9. Hac Hizmetleri Hakkında Genel Kanaat Ve Memnuniyet.....	87
C. HACILARIN GENEL OLARAK HAC ORGANİZASYONLARINDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ .....	91
1. Cinsiyet.....	92
Hipotezin (H1) Test Edilmesi.....	95

2. Yaş .....	96
Hipotezin (H2) Test Edilmesi .....	100
3. Eğitim Durumu .....	101
Hipotezin (H3) Test Edilmesi .....	104
4. Meslek .....	106
Hipotezin (H4) Test Edilmesi .....	110
5. Gelir Durumu .....	112
Hipotezin (H5) Test Edilmesi .....	116
6. Sosyal Çevre .....	118
Hipotezin (H6) Test Edilmesi .....	121
7. Organizatör: Diyanet ve Şirketler .....	123
Hipotezin (H7) Test Edilmesi .....	126
Yıllar İtibariyle, Diyanet'in ve Şirketlerin Hizmetlerinden Memnuniyet.....	128
D. SONUÇ .....	131

### BÖLÜM 3 DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

A. HACI SAYILARI .....	137
B. HAC MEVSİMİNDE SUNULAN HİZMETLERLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME .....	139
1. Hac Malzemeleri .....	139
2. Hac Seminerleri .....	140
3. Ulaşım Hizmetleri .....	141
a) Havayolu Ulaşım Hizmetleri .....	141
b) Suudi Arabistan'daki Ulaşım Hizmetleri .....	142
c) İnternet Hizmeti .....	143
4. Yardım ve Rehberlik .....	144
5. Arafat Vakfesi ve Şeytan Taşlama .....	144
6. Konaklama .....	145
a) Medine .....	145
b) Mekke .....	146
7. Yemek Hizmetleri .....	149
8. Sağlık Hizmetleri .....	150
9. Hizmetlere Yönelik Genel Olarak Hacıların Kanaati .....	150
C. GENEL OLARAK HAC ORGANİZASYONUNDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ ...	152
1. Cinsiyet .....	154
2. Gelir Durumu .....	155
3. Yaş .....	156
4. Meslek .....	157
5. Eğitim Durumu .....	159



6. Sosyal Çevre .....	160
7. Diyanet'in ve Şirketlerin Hac Organizasyonları.....	161
D. HACILARIN DİLE GETİRDİĞİ DİĞER HUSUSLAR.....	163
E. SONUÇ VE BAZI ÖNERİLER.....	164
<b>EKLER.....</b>	<b>171</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>183</b>
<b>DİZİN.....</b>	<b>187</b>

## TABLULAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.1</b>	Yıllar itibariyle, Türkiye’den hacca gidenlerin sayıları ile hacı sayılarının Diyanet ve şirketlere göre dağılımları .....26
<b>Tablo 1.2</b>	2003 ile 2007 yıllarında hacca gidenlerin sayıları ve doldurulmak üzere Hac Hizmetleri Değerlendirme Anketi (HHDA) ulaştırılan hacı sayıları..... 27
<b>Tablo 1.3</b>	Yıllar itibariyle, Diyanet ve şirket hacılarından HHDA’yı cevaplayanların sayıları ve cevap oranları ..... 32
<b>Tablo 2.1</b>	Örneklemin yıllar itibariyle, cinsiyet değişkenine göre dağılımları ...93
<b>Tablo 2.2</b>	Cinsiyet durumuna göre, araştırmaya katılanların hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri..... 96
<b>Tablo 2.3</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyetin cinsiyetlere göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan <i>t-testi</i> sonuçları ..... 96
<b>Tablo 2.4</b>	Araştırma grubunun yıllar itibariyle, yaş değişkenine göre dağılımları ..... 98
<b>Tablo 2.5</b>	Araştırmaya katılanların, hac hizmetlerinden memnuniyet puanları ile yaş arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan Pearson moment korelasyon analizi sonuçları ..... 100
<b>Tablo 2.6</b>	Araştırma grubunun yıllar itibariyle, eğitim durumuna göre dağılımları..... 102
<b>Tablo 2.7</b>	Eğitim durumuna göre, araştırmaya katılanların hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri.....105
<b>Tablo 2.8</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının eğitim durumuna göre değişip değişmediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları..... 105
<b>Tablo 2.9</b>	HHDA puanlarının, eğitim durumu değişkenine göre, hangi gruplar arasında farklılık gösterdiğini belirlemek üzere yapılan ANOVA sonrası Post-Hoc Tukey-HSD testi sonuçları ..... 106
<b>Tablo 2.10</b>	Araştırma grubunun yıllar itibariyle, meslekere göre dağılımları ...108
<b>Tablo 2.11</b>	Meslek durumuna göre, araştırmaya katılanların, hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri..... 111

<b>Tablo 2.12</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyetin mesleklere göre değişip değişmediğini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları .....	111
<b>Tablo 2.13</b>	HHDA puanlarının meslek değişkenine göre, hangi gruplar arasında farklılık gösterdiğini belirlemek üzere yapılan ANOVA sonrası Post-Hoc Tukey-HSD testi sonuçları .....	112
<b>Tablo 2.14</b>	Araştırma grubunun yıllar itibariyle, gelir durumlarına göre dağılımları.....	114
<b>Tablo 2.15</b>	Gelir durumuna göre, araştırmaya katılanların, hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri.....	117
<b>Tablo 2.16</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının, gelir durumuna göre değişip değişmediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları.....	117
<b>Tablo 2.17</b>	HHDA puanlarının gelir durumu değişkenine göre, hangi gruplar arasında farklılaştığını belirlemek için yapılan ANOVA sonrası Post-Hoc Tukey-HSD testi sonuçları .....	118
<b>Tablo 2.18</b>	Araştırma grubunun yıllar itibariyle, sosyal çevre değişkenine göre dağılımları.....	120
<b>Tablo 2.19</b>	Sosyal çevre durumuna göre, araştırmaya katılanların, hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri.....	122
<b>Tablo 2.20</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının sosyal çevreye göre değişip değişmediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları .....	123
<b>Tablo 2.21</b>	HHDA puanlarının, sosyal çevre değişkenine göre, hangi gruplar arasında farklılık gösterdiğini belirlemek üzere yapılan ANOVA sonrası Post-Hoc Tukey-HSD testi sonuçları .....	123
<b>Tablo 2.22</b>	Araştırma grubunun yıllar itibariyle, Diyanet ve şirketlerin organizasyonlarından hangisiyle hac yaptıklarına göre dağılımları .....	125
<b>Tablo 2.23</b>	Tercih edilen organizasyona göre, araştırmaya katılanların, hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri.....	127
<b>Tablo 2.24</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyetin tercih edilen organizasyona göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan <i>t-testi</i> sonuçları.....	127
<b>Tablo 2.25</b>	Yıllar itibariyle, katıldıkları organizasyona göre, araştırmaya katılanların, hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ortalaması, standart sapma ve standart hata değerleri.....	129
<b>Tablo 2.26</b>	Hac hizmetlerinden memnuniyet puanlarının, yıllar itibariyle, katıldıkları organizasyona göre değişip değişmediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları...	130

## GRAFİKLER LİSTESİ

<b>Grafik 2.1</b>	Verilen hac malzemelerinden memnun kalanların oranı .....	66
<b>Grafik 2.2</b>	Türkiye’de yapılan hac seminerleri ve rehberlik hizmetlerinden memnun kalanların oranı.....	67
<b>Grafik 2.3</b>	Türkiye’deki havaalanı hizmetlerinden memnuniyet oranı.....	69
<b>Grafik 2.4</b>	Suudi Arabistan’daki havaalanı hizmetlerinden memnuniyet oranı.....	69
<b>Grafik 2.5</b>	Havayolu şirketlerinin kabin içi hizmetlerinden memnuniyet oranı.....	70
<b>Grafik 2.6</b>	Suudi Arabistan’daki şehirler arası ulaşım hizmetlerinden memnuniyet oranı .....	71
<b>Grafik 2.7</b>	Mekke’deki servis otobüsü hizmetlerinden memnuniyet oranı .....	72
<b>Grafik 2.8</b>	Hac Dairesi’nin internet sayfasından memnuniyet oranı.....	73
<b>Grafik 2.9</b>	Kafile başkanlarından memnuniyet oranı .....	77
<b>Grafik 2.10</b>	Din görevlilerinden memnuniyet oranı .....	77
<b>Grafik 2.11</b>	İbadetleri yerine getirmede din görevlilerinin yardımcı olma durumundan memnuniyet oranı .....	78
<b>Grafik 2.12</b>	Mekke ve Medine’deki ziyaret gezileri için yapılan organizasyondan memnuniyet oranı .....	78
<b>Grafik 2.13</b>	Arafat organizasyonundan memnuniyet oranı .....	80
<b>Grafik 2.14</b>	Şeytan taşlama için yapılan organizasyondan memnuniyet oranı ..	81
<b>Grafik 2.15</b>	Mekke’de konaklama hizmetlerinden memnuniyet oranı.....	83
<b>Grafik 2.16</b>	Medine’de konaklama hizmetlerinden memnuniyet oranı.....	84
<b>Grafik 2.17</b>	Sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranı .....	87
<b>Grafik 2.18</b>	Verdikleri paraya göre, hacıların, sunulan hizmetten memnuniyet oranı.....	90
<b>Grafik 2.19</b>	Türkiye’de yapılan açıklamalara göre kutsal topraklarda verilen hizmetlerden memnuniyet oranı.....	90
<b>Grafik 2.20</b>	Cinsiyetlere göre örneklemin dağılımı .....	92
<b>Grafik 2.21</b>	Erkek ve kadınların, hac hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri....	95
<b>Grafik 2.22</b>	Yaş gruplarına göre örneklemin dağılımı .....	97
<b>Grafik 2.23</b>	Yaş gruplarına göre hac hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ...	100

<b>Grafik 2.24</b>	Eğitim durumuna göre örneklemin dağılımlı .....	101
<b>Grafik 2.25</b>	Eğitim durumuna göre hac hizmetlerinden memnuniyet dzeyeleri .....	103
<b>Grafik 2.26</b>	Mesleklere göre örneklemin dağılımlı .....	107
<b>Grafik 2.27</b>	Hacıların mesleklerine göre, hac hizmetlerinden memnuniyet dzeyeleri .....	109
<b>Grafik 2.28</b>	Gelir gruplarına göre örneklemin dağılımlı .....	113
<b>Grafik 2.29</b>	Gelir durumuna göre hac hizmetlerinden memnuniyet dzeyeleri .....	116
<b>Grafik 2.30</b>	Yaşanılan yerleşim birimlerine göre örneklemin dağılımlı .....	119
<b>Grafik 2.31</b>	Yaşadıkları yerleşim birimlerine göre hac hizmetlerinden memnuniyet dzeyeleri.....	121
<b>Grafik 2.32</b>	Diyanet ve şirketlerin hac organizasyonlarına göre örneklemin dağılımlı .....	124
<b>Grafik 2.33</b>	Yıllar itibariyle, Diyanet ve şirket hacılarının hac hizmetlerinden memnuniyet dzeyeleri.....	126

## KISALTMALAR

Age.	: Adı geçen eser
Ay.	: Aynı yer
Bkz.	: Bakınız
D.İ.B.	: Diyanet İşleri Başkanlığı
HHDA	: Hac Hizmetleri Değerlendirme Anketi
HHDA_SR-2003	: Hac Hizmetleri Değerlendirme Araştırması Sonuç Raporu, 2003
HHDA_SR-2004	: Hac Hizmetleri Değerlendirme Araştırması Sonuç Raporu, 2004
HHDA_SR-2005-2006	: Hac Hizmetleri Değerlendirme Anketi Sonuç Raporu, 2005 ve 2006
HHDR-2007	: Hac Hizmetleri Değerlendirme Raporu 2007
T.D.V.	: Türkiye Diyanet Vakfı
TESEV	: Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

## ÖNSÖZ

Hac organizasyonu, ibadet edene yardım anlamına gelen bir faaliyet alanıdır. Aynı zamanda, ibadet ve hizmet boyutlarının ölçülü bir şekilde gözetilerek yapılması gereken geniş ve organize bir iştir.

Hac hizmetlerinden memnuniyet, objektif değerlendirme kriterleri bulunan, “**müşteri memnuniyeti**” ilkesinden hareketle de, hacıların değerlendirmelerine dayalı bir husustur. Bu gayeyle, son beş yıl içerisinde 40,147 kişiye ulaşılarak gerçekleştirilen bu çalışmada, hac vazifesini yapan 21,343 hacımızın doldurduğu “**Hac Hizmetleri Değerlendirme Anketi (HHDA)**” yoluyla elde edilen verilerin analizi yer almaktadır.

Bu çalışma, “Hacıların Gözüyle Türkiye’nin Hac Organizasyonu”nu değerlendirmek amacıyla 2003, 2004 ve 2007 yıllarında Suudi Arabistan’da hacılarla yüz yüze görüşülerek; 2005 ve 2006 yıllarında ise Türkiye’de posta yoluyla hacılarımıza ulaşılacak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışma içerisinde, anketlerden elde edilen veriler dışında, araştırmacının gözlemlerine ve hacıların dile getirdikleri diğer hususlara da yer verilmiştir. Bu çerçevede, 2003 ile 2007 yılları arasında Diyanet İşleri Başkanlığı ve A grubu seyahat acenteleri tarafından gerçekleştirilen Türkiye’nin hac organizasyonlarını değerlendiren hacılarımızın görüş ve kanaatlerinin önemi tartışmasıdır. Bu amaçla her yıl düzenli olarak yapılan alan araştırmalarından elde edilen bulguların ve varılan sonuçların, başta bilim insanları olmak üzere konuya ilgi duyan araştırmacı fikir erbabıyla paylaşılmasının önemi de büyüktür.

Diğer taraftan, hac organizasyonlarının yapısında veya hacılara sunulan hizmet ve faaliyetlerde zaman zaman değişiklikler yapılmakta veya yeni uygulamalar benimsenmektedir. Mesela, hac organizasyonu düzenleme yetkisi, bir dönem sadece Diyanet İşleri Başkanlığı'na verilmiş, sonra A grubu seyahat acentelerinin de belli oranda hacı götürmelerine izin verilmişti. Daha sonra sınırlama kaldırılarak Diyanet İşleri Başkanlığı ile A grubu seyahat acentelerinin serbest rekabet ortamında hacı kaydetmeleri benimsenmiş ve son olarak da şirketlerin götürecekleri hacı miktarı belli bir oranla sınırlandırılmıştır. Daha önceki yıllarda hacılarımıza yemek hizmeti verilmezken, son yıllarda hacılarımızın tamamı yemekli hâle getirilmiştir. Zaman içinde gerçekleştirilen bu gibi değişikliklerin ve yapılan yeni uygulamaların, hacılarımız tarafından nasıl değerlendirildiği ve hacılarımıza ne gibi kolaylıklar sağladığı hususlarının bilinmesi, hizmetlerin hem değerlendirilmesi hem de geliştirilmesi bakımından gereklidir.

Hac hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yürütülen bu çalışmalar sayesinde, 2003 yılından bu yana düzenlenen hac organizasyonlarını kendi içerisinde çok yönlü olarak karşılaştırmanın ve değerlendirmenin mümkün hâle geldiğini belirtmek isteriz. Ancak, bu sadece kendi içinde bir değerlendirme olarak da kalmamalıdır. Turizm sektörünün ulaşım, konaklama ve yemek gibi hizmet alanlarındaki standartları ve hizmet alanların memnuniyet düzeyleri ile hac organizasyonlarında sağlanan söz konusu hizmetlerin kalitesinin ve hacıların memnuniyet seviyelerinin karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi gereklidir. Bu gayeyle, bir taraftan ulaşım, konaklama ve sağlık gibi hizmet kalemleri ayrı ayrı ele alınarak hacıların bu hizmetlerden memnuniyet oranları tahlil edilmiş; diğer taraftan organizasyonun tamamına ilişkin memnuniyet düzeyleri cinsiyet, yaş ve meslek gibi bağımsız değişkenler esas alınarak analiz edilmiştir. Yine karşılaştırma amacıyla, Türkiye'de hac organizasyonu düzenleme yetkisi verilen Diyanet İşleri Başkanlığı'na ve A grubu seyahat acentelerine ait analiz sonuçları, araştırmacıların ve konuya ilgi duyanların bilgisine sunulmuştur.

Araştırmamıza ilgi duyup anketimize katılan çok değerli hacılarımız başta olmak üzere, yardım ve desteğini bizlerden esirgemeyen