



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الخارطة الحرارية للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

الإصدار الثالث للتقرير الدوري
لدور القطاع غير الربحي
في خدمة ضيوف الرحمن
مارس ٢٠٢١



التعريف بسلسلة تقارير القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

يولي برنامج خدمة ضيوف الرحمن اهتماماً بالقطاع غير الربحي من خلال دفع التنسيق والتكامل بين مكوناته والجهات الممكنة له، وتعد التقارير الدورية المتخصصة الصادرة من البرنامج، أحد الوسائل التي تلقي الضوء على دور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن ومقترحات التطوير والتوصيات من كافة أصحاب العلاقة للنهوض بدوره وتقديم الدعم اللازم.

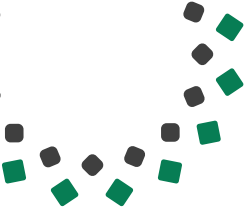


المحتويات

٩-٤	←	مقدمة	١
٢٢-١٠	←	الخارطة الحرارية	٢
٣٤-٢٣	←	نماذج لتقارير الخارطة الحرارية	٣
٣٨-٣٥	←	التحديات والتوصيات	٤

المقدمة





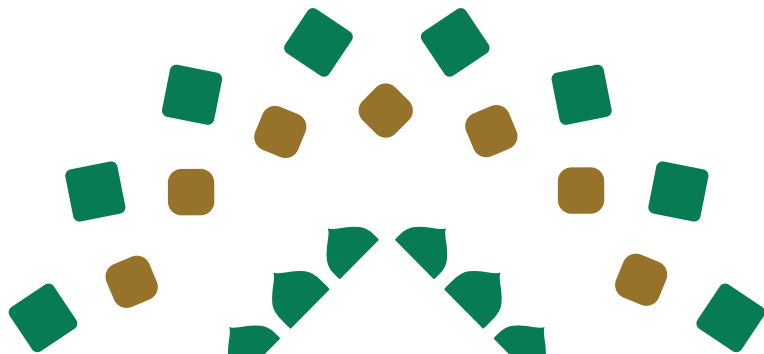
● يركز هذا التقرير على خارطة الحرارة للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن بحيث يتم التعرف على:

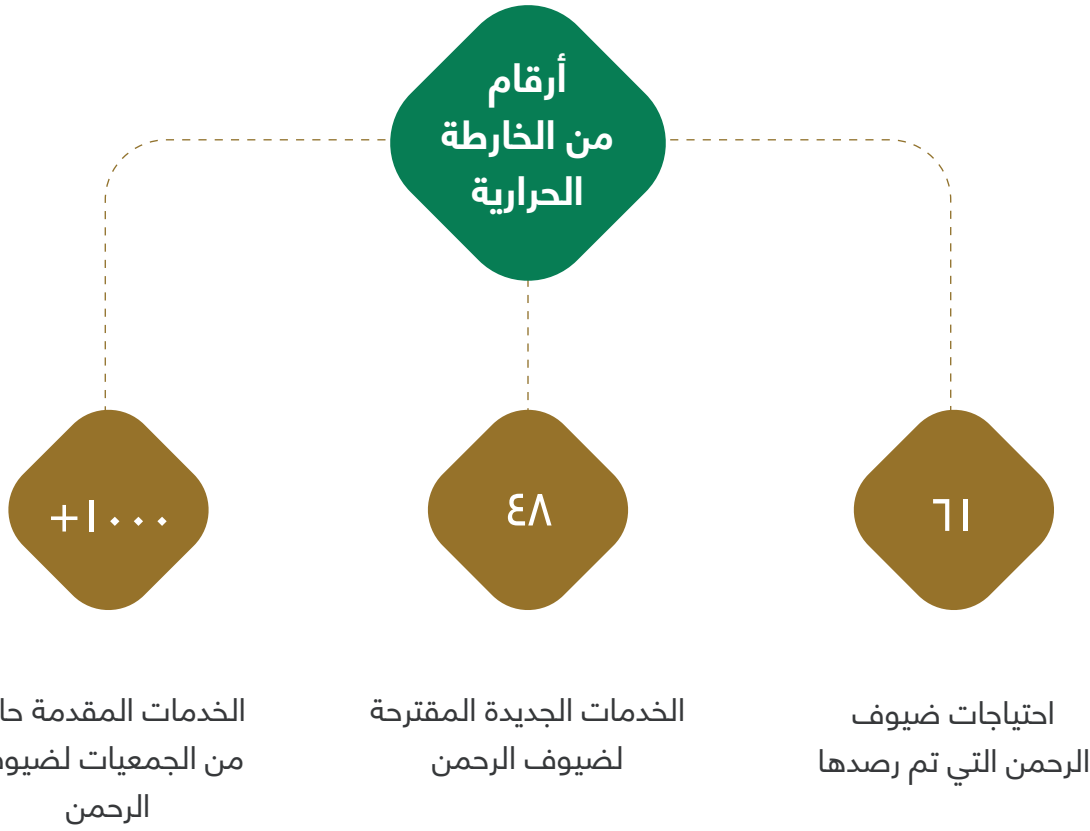
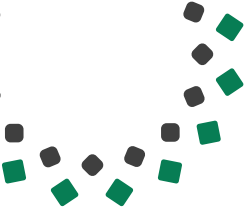


● وبالتالي تتكون خارطة حرارية توضح احتياجات ضيف الرحمن التي لا زالت تمثل احتياج وفجوة وهي ما يعبر عن فرص للقطاع غير الربحي بكل مكوناته سواءً الجمعيات الأهلية، المؤسسات المانحة، الأوقاف، أو حتى القطاع الخاص عبر برامجه للمسؤولية الاجتماعية.

● ولذا نجد التوصيات تصف البرامج والخدمات التي يمكن أن تقدم لضيف الرحمن، وقد تكون عبر جمعيات قائمة ذات اهتمام لذات النشاط أو جمعيات تعمل على إعادة صياغة أهدافها تمشياً مع احتياجات الضيف أو تأسيس جمعيات جديدة.

● ومما تم الاهتمام به هو أن الفرص الجديدة سواءً كانت برامج أو خدمات تحاول أن تلبي الاحتياج بشكل كامل، ومن الأمثلة على ذلك عند الحديث عن التوعية والتثقيف مثلاً لابد أن يكون لكافة أجناس ضيوف الرحمن بحيث يراعي تنوع اللغات وكذلك تبسيط المعلومة بحيث تصل لذوي التعليم البسيط أيضاً، كذلك -مثال آخر- ما يقدم لذوي الاحتياجات يضع ضمن اهتماماته كبار السن والأطفال وذوي الأمراض المزمنة المؤثرة على الضيف ورحلته.





عدد نقاط الاتصال	مستوى تشبع الاحتياجات
٠	عالي
٢	متوسط
٥	منخفض

* يقصد بالخدمات : ما يقدم من برامج ومشروعات ومنتجات خيرية لضيوف الرحمن



منهجية تطوير الخارطة الحرارية

تم تطوير الخارطة الحرارية لتكون أداة عملية لتوجيه جهود القطاع إلى المجالات الأشد حاجة والأكثر أولوية، وتتضمن:



عناصر الخارطة الرئيسية



أنواع الاحتياجات

تم تقسيم الاحتياجات إلى ٩ تصنيفات وهي :

١ التوعية والتثقيف

٢ الإرشاد والتوجيه

٣ التأهيل والتدريب

٤ المساعدات النقدية غير المباشرة

٥ المساعدات العينية

٦ العناية والرعاية

٧ الدراسات والأبحاث

٨ الفعاليات

٩ إدارة وصيانة المرافق



المنظمات غير الربحية

تتنوع المنظمات العاملة بالقطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن :

١ الجمعيات الأهلية

٢ المؤسسات الأهلية

٣ الأوقاف

٤ المسؤولية الاجتماعية

٥ التطوع



فئات المستفيدين

المستفيدون الأساسيون هم ضيوف الرحمن :

١ الحجاج

٢ المعتمرين

٣ الزائرين

٤ قاصدي الحرمين

٥ آخرين



النطاق المكاني

التصنيف وفق محطات رحلة الضيف :

١ ما قبل الوصول

٢ القدوم والمغادرة

٣ التنقل

٤ الحرمين والمشاعر المقدسة

٥ الصحة والأمان

٦ الضيافة

٧ اكتشاف المملكة

٨ الخدمات المساندة

معادلة الأولويات



الخارطة الحرارية



اللوحة الرئيسية للخارطة الحرارية

المراحل

إثراء التجربة
راحة وثقافة

أداء النسك
سلاسة وطمأنينة

الانطباع الأول
ترحاب واحترام

مستوى التشبع

نقاط الاتصال

٧
اكتشاف
المملكة

٦
الضيافة

٥
الصحة
والأمان

٤
الحرمين
والمشاعر

٣
التنقل

٢
القدوم
والمغادرة

١
ما قبل
الوصول

مستوى التشبع

منخفض متوسط عالي

الخارطة الحرارية لنقطة ما قبل الوصول

مرحلة الانطباع الأول	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجيدة*
نقطة ما قبل الوصول	تعلم أداء مناسك الحج والعمرة قبل أداء النسك بالوسائل المختلفة (نظرية وتطبيقية) بلغات متعددة وتراعي المذاهب المختلفة والشرح المبسط بالاستفادة من التقنيات وتقنية الواقع الافتراضي؛ لضيوف الرحمن من الداخل والخارج.		إنشاء منصة تقنية تستفيد من تقنية الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) لأداء النسك بلغات متعددة، وتفيد كمادة ومحتوى لبرامج تدريبية في الداخل والخارج.
	التعرف على الإجراءات للقادمين لأداء الحج والعمرة (النظامية، الصحية، الاحترازية،... إلخ) بلغات متعددة.		• بناء منصة توعوية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة، يتم بث المحتوى على المنصة الرئيسية وبالتكامل مع منصات الشركاء (شركات الطيران، قناة مكة والمدينة، الخارجية مع التأشيرات، شركات النقل... إلخ) والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي.
	التعرف على الأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما بلغات متعددة.		• الاستفادة من الطلاب المبتعثين في دول العالم في الرد على استفسارات ضيوف الرحمن.
	التعرف على محطات رحلة أداء المناسك (جدولة رحلة الضيف) والبيئة المحيطة بها كخرائط إلكترونية واتجاهات أماكن الخدمات ومعدلات درجات الحرارة.		

منخفض متوسط عالي

* الخدمات الجيدة : إما مستحدثة وجديدة أو توسع وتطوير في الخدمات المقدمة وبعضها قد تتكرر في أكثر من محطة.

الخارطة الحرارية لنقطة القدوم والمغادرة

مرحلة الانطباع الأول	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة القدوم والمغادرة	تسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمة بتوفير الترجمة أو تأهيل العاملين باللغات المستخدمة.		<ul style="list-style-type: none"> الاستعانة بطلاب المنح في الجامعات السعودية للمساعدة في تقديم الخدمات أيام الموسم أو الترجمة. الاستفادة من التطبيقات والأجهزة الذكية في تسهيل التواصل والترجمة وتدريب جميع مقدمي الخدمة عليه.
	تحسين انطباع الضيف والاحتفاء به عند القدوم والمغادرة.		الاحتفاء بالضيوف في الاستقبال والمغادرة، في المنافذ ومكة والمدينة، بالتنسيق مع مؤسسات الطوافة وشركات العمرة، والاستفادة من مبادرة صديق المعتمر وربما توسيع نطاقها
	توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ.		تقديم الوجبات والسقيا لضيوف الرحمن في المنافذ.
	توفير وسائل وأدوات اتصال لتسهيل عملية التواصل عند الحاجة والضرورة.		توفير شبكات مجانية ووسائل اتصال للضيوف داخل المنافذ من قبل شركات الاتصالات كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية، أو قيام الجمعيات الخيرية بتوفير ذلك.
	توفير أدوات ووسائل إرشاد مكاني كافية في المنافذ بلغات متعددة.		<ul style="list-style-type: none"> توفير فرق تطوعية بزي موحد وبلغات متنوعة لإرشاد ضيوف الرحمن. استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد.
	توعية وثقيف ديني في مطار وميناء جدة، فيما يتعلق بالدخول في النسك، وإجابة عن أسئلة المستفتين.		توفير التوعية الدينية بالأحكام المتعلقة بالدخول في المناسك وغيرها في مطار وميناء جدة، والإجابة عن أسئلة المستفتين.
	مساعدة الفاقدين لأمعتهم بتوفير بعض احتياجاتهم.		مساعدة ضيوف الرحمن الذين فقدت أمعتهم بتأمين بعض الاحتياجات: كالملابس، والأدوية، وأدوات النظافة... إلخ.
	العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ وتوفير الأدوات اللازمة لخدمتهم.		العناية بذوي الاحتياجات من ضيوف الرحمن من الجوانب المختلفة (فرق تطوعية، أدوات ووسائل، دراسات... إلخ)، والاستعانة بجمعيات الإعاقة العاملة داخل المملكة.

منخفض متوسط عالي







الخارطة الحرارية لنقطة التنقل

الخدمات الجديدة	تشعب الخدمات المقدمة	الاحتياجات	مرحلة الانطباع الأول
إقامة برامج توعوية و تثقيفية متنوعة " أهلاً بالضيف" يقدم بعدة وسائل وأساليب متنوعة مناسبة للعرض في وسائل النقل والاستراحات طوال فترة التنقل.		عمل برامج توعوية و تثقيفية على وسائل النقل بلغات مختلفة، واستغلال شاشات مقاعد الحافلات للبحث.	نقطة التنقل
تحسين جودة الخدمات بمحطات الطرق والعناية بمساجد الطرق ومرافقها من دورات مياه وغيرها.		العمل على تحسين جودة الخدمات وتوفير عدة خيارات في المحطات والاستراحات وتهيئة وتوسعة الطرق ومرافقها.	
العناية بذوي الاحتياجات من ضيوف الرحمن من الجوانب المختلفة (فرق تطوعية، أدوات ووسائل كالعربات وسيارات الغولف ودورات مياه مخصصة، دراسات... إلخ)، والاستعانة بجمعيات الإعاقة العاملة داخل المملكة.		العناية بالخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات عند التنقل، بتهيئة وسائل النقل، وتوفير الخدمات الملائمة.	

منخفض متوسط عالي



الخارطة الحرارية لنقطة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة

مرحلة أداء النسك	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة	التوسع في خدمات إرشاد التائهين وتجديد وتطوير الوسائل والأساليب والأدوات والوسائل المستخدمة، وتوظيف واستثمار التقنية وتوفير مترجمين.		• توفير فرق تطوعية بزّي موحد وبلغات متنوعة لإرشاد ضيوف الرحمن. • استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد.
	رعاية الأطفال المصاحبين لذويهم أثناء تأدية المناسك لضيوف الرحمن.		توفير أماكن وأنشطة لرعاية أطفال ضيوف الرحمن أثناء أداء المناسك.
	توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية بجوار الحرمين الشريفين.		توفير أماكن لحفظ الأمتعة في أماكن متفرقة بجوار الحرمين الشريفين وخصوصاً في مواقف السيارات، ولو بمقابل يغطي التكلفة.
	تسهيل عملية الاستعلام عن المفقودات واسترجاعها، وتحديد مواقع الخدمة بشكل يسهل معرفة مكانها.		توفير مواقع متعددة للاستعلام عن المفقودات، وتحديد مواقعها بشكل يسهل معرفة مكانها، وتفعيل الربط الإلكتروني لتسهيل إعادتها لأصحابها.
	توفير الإرشاد الديني والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بأداء المناسك بالوسائل المختلفة مع مراعاة حالة السائل ومذهبه.		تأهيل المتصدرين لتعليم وإجابة أسئلة ضيوف الرحمن بمذاهبهم الفقهية.
	توفير بعض الأدوات الشخصية للمحتاجين من ضيوف الرحمن كالإحرام والأحذية،...إلخ عند الحاجة.		توفير بعض الأدوات التي يكثر حاجة ضيوف الرحمن إليها كالإحرام في المشاعر، والأحذية الشمسية،...إلخ وتوزيعها على من يحتاج إليها في المكان والزمان المناسب (كاوتنرات).

منخفض متوسط عالي

الخارطة الحرارية لنقطة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة

مرحلة أداء النسك	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة	تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة في التنقل وأثناء أداء المناسك في المشاعر وفي الأماكن العامة.		العناية بذوي الاحتياجات من ضيوف الرحمن في الجوانب المختلفة (فرق تطوعية، أدوات ووسائل، دراسات...إلخ)، والاستعانة بجمعيات الإعاقة العاملة داخل المملكة.
	التوعية بأحكام وخصائص مكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما.		<ul style="list-style-type: none"> • بناء منصة توعية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة. • حملات إعلامية للتوعية بخصائص مكة المكرمة والمدينة المنورة.
	التعرف على الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية، كحلقات تحفيظ القرآن، الدروس، الفتاوى، حلقات العلم...إلخ.		الاستعانة بالتطبيقات الذكية في الإرشاد داخل الحرمين وتوفير معلومات عن الخدمات والدروس المقدمة للضيوف وتحديد أماكنها وأوقاتها.
	العناية بطرق المشاة في المشاعر بالتظليل وتوفير الخدمات كأماكن الجلوس للراحة والانتظار ومياه الشرب ووسائل التبريد.		خدمات تظليل طرق المشاة في المشاعر من خلال تشجير الطرق أو المظلات وتوفير خدمات عليها كبرادات المياه وأماكن الجلوس، ووسائل التبريد كرشاش الماء.
	توفير دورات مياه كافية في المشاعر المقدسة والعناية بها.		تطبيق فكرة دورات المياه المتنقلة أثناء المواسم.
	توفير وتشغيل الخدمات والمرافق بالمواقف ومن ذلك: دورات المياه، مواقف للحافلات، الإرشاد.		تبني القطاع غير الربحي تطوير وتشغيل جميع المواقف من الجوانب المختلفة: تنظيم المواقف، الطاقة الاستيعابية للحافلات، وسعة استيعاب دورات المياه لكثافة الحجاج، وتوفير اللوحات الإرشادية والترميز اللوني للجهات...إلخ.

منخفض  متوسط  عالي 

الخارطة الحرارية لنقطة الصحة والأمان

مرحلة أداء النسك	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة الصحة والأمان	توفر أدوات الوقاية والسلامة الصحية كالمظلات الشمسية، الكمامات، المعقمات،... إلخ للمحتاجين من ضيوف الرحمن.		توفير بعض أدوات الوقاية الصحية وتوزيعها على المحتاجين من ضيوف الرحمن من قبل الجمعيات الخيرية.
	مساعدة الموقوفين لدى الجهات الأمنية وتذليل العقبات التي تواجههم.		انتداب محامين للدفاع عن ضيوف الرحمن جمعية متخصصة أو فرص تطوعية للمحامين.
	مواسة المرضى والمنومين في المستشفيات وقضاء حوائجهم.		برامج الاهتمام بالمرضى المنومين في المستشفيات.
	دعم ومساندة فرق الإسعاف والطوارئ وخاصة في المشاعر المقدسة لتسهيل سرعة الوصول للحالات المرضية.		إنشاء فرق تطوعية صحية لمساندة الجهات المختصة.
	التعرف على أماكن تقديم الخدمات الصحية والأمنية، وآليات التواصل في الحالات الطارئة.		بناء منصة توعوية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة.
	التوعية والثقيف الصحي والتعامل مع المشكلات الصحية والوقاية من الأمراض.		
	التعرف على تعليمات ومتطلبات الأمن والسلامة في الفنادق وأماكن الإقامة.		
	التعرف على وسائل السلامة في الطرق والتنقلات والتعامل مع الكوارث والأزمات.		

منخفض متوسط عالي







الخارطة الحرارية لنقطة الضيافة

مرحلة إثراء التجربة	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة الضيافة	توفير الإعاشة الملائمة للمحتاجين من ضيوف الرحمن.		الاهتمام بجودة الطعام الخيري الموزع على المحتاجين من ضيوف الرحمن وما يلائم أذواقهم.
	استثمار وقت ضيف الرحمن ومدة بقاءه في السكن.		إقامة برامج توعوية وتعليمية لضيوف الرحمن في مساكنهم، ويمكن الاستعانة بطلاب المنح في جامعات المملكة في ذلك.
	التوعية بالمحافظة على الموارد وحسن التعامل مع المرافق في السكن والبيئة المحيطة به.		بناء منصة توعية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة.

 عالي
  متوسط
  منخفض



الخارطة الحرارية لنقطة اكتشاف المملكة

مرحلة إثراء التجربة	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة اكتشاف المملكة	توفير المحتوى الموثق للأماكن والأحداث التاريخية والتراثية والترجمة الصحيحة له إلى اللغات المختلفة.		بناء منصة توعوية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة.
	تحسين تجربة ضيف الرحمن في التعرف على مواقع الأماكن التاريخية وطريقة الوصول لها والمواعيد.		
	تعلم أساسيات اللغة العربية للناطقين بغيرها.		إقامة دورات لتعليم أساسيات اللغة العربية.
	التعارف والتواصل الثقافي والحضاري فيما بين ضيوف الرحمن من جهة، والمجتمع المكي والمدني من جهة أخرى.		إقامة الفعاليات للتعارف وإثراء تجربة الضيوف مثل إقامة (الخيم الثقافية والاجتماعية)، والاستفادة من تجربة جمعية مراكز الأحياء بمكة، وجمعية معالم المدينة، والتوسع والتنوع في طبيعة هذه الفعاليات.
	إقامة المعارض والمؤتمرات والفعاليات المختلفة لإثراء التجربة.		تنظيم مؤتمرات وفعاليات موسمية لقطاعات معينة من الضيوف كالمهندسين والأطباء والإداريين، ويمكن تكوين جمعيات متخصصة لذلك.
	الإرشاد (السياحي) في الأماكن التاريخية والتراثية بلغات وثقافات متعددة.		إرشاد الضيوف وتعريفهم بالأماكن التاريخية بالاستعانة بطلاب المنح.

 عالي
  متوسط
  منخفض

الخارطة الحرارية للخدمات المساندة

النقطة	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
التنقل والحرمين والمشاعر	الارتقاء بمهارات ومعارف السائقين ومرشدي الحافلات للتعامل مع ضيف الرحمن.		توعية وثقيف للسائقين ومرشدي الحافلات في التعامل مع ضيوف الرحمن.
الحرمين والمشاعر المقدسة	استثمار فائض الإطعام المقدم لضيوف الرحمن وإعادة تدويره.		الحفاظ على فائض الطعام المقدم لضيوف الرحمن وإعادة توزيعه على المحتاجين منهم، واستثمار الفائض غير الصالح للاستخدام الآدمي منه بإعادة تدويره.
الحرمين والمشاعر المقدسة	تقليل ومعالجة النفايات في المشاعر وأماكن التجمعات.		إقامة برامج تهتم ببيئة المشاعر المقدسة. تشجيع الجامعات ومراكز البحث العلمي بإجراء الأبحاث حول الصحة البيئية وإعادة التدوير خاصة المتعلقة بأعمال الحج والعمرة. توعية الحجاج بالحفاظ على نظافة المشعر وأنه جزء من الإحسان في الحج، والاستفادة من مبادرة الحج الأخضر.
الحرمين والمشاعر المقدسة الضيافة	تعظيم الاستفادة من العمل الخيري وتقليل الهدر.		<ul style="list-style-type: none"> • إعادة تقييم مخطط أماكن وتوزيع البرادات الخيرية سنوياً وتطويره حسب الحاجة. • تفعيل الآليات المناسبة التي اقترحتها دراسات معالجة هدر موارد العمل الخيري. • اقتراح آلية لتحديد كميات وأنواع وأماكن توزيع المواد الغذائية الخيرية على الحجاج لتقليل الهدر. • إجراء أبحاث متخصصة في جودة الغذاء وتقييم العناصر الغذائية، وتحديد كمية المواد الغذائية لوجبات الإطعام الخيري.

 عالي
  متوسط
  منخفض

الخارطة الحرارية للخدمات المساندة

النقطة	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
جميع المراحل	توسيع النطاق الزمني للعمل الخيري ليشمل جميع فترة موسم الحج، وعدم تركيزه في أيام معينة كيوم عرفة وأيام العشر فقط.		بناء خارطة لتوزيع العمل الخيري على كامل فترة الموسم، تأخذ الحسبان: البُعد الزمني، الأعداد المتوقعة على طوال الفترة، أماكن التواجد...إلخ.
الرحمين والمشاعر المقدسة	مراقبة رفع الأسعار في أيام الموسم، والحد من تعرض بعض الضيوف للغش من قبل الباعة.		توعية العاملين في الأسواق التي يقصدها ضيوف الرحمن.
جميع المراحل	تأهيل مقدمي الخدمة باختلاف مستوياتهم.		برامج تأهيل وتدريب وتوعية للعاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.
جميع المراحل	تأهيل وتدريب المتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.		
جميع المراحل	إسعاد ضيوف الرحمن وحسن التعامل معهم.		<ul style="list-style-type: none"> التوعية بين أهالي مكة المكرمة والمدينة المنورة والمناطق التي يتواجد فيها ضيوف الرحمن بمكانتهم وضرورة حسن التعامل معهم وإكرام وفادتهم...إلخ. الاعتناء بمبادرات إسعاد ضيوف الرحمن (التودد واللافتسامة والهدايا البسيطة).

منخفض متوسط عالي

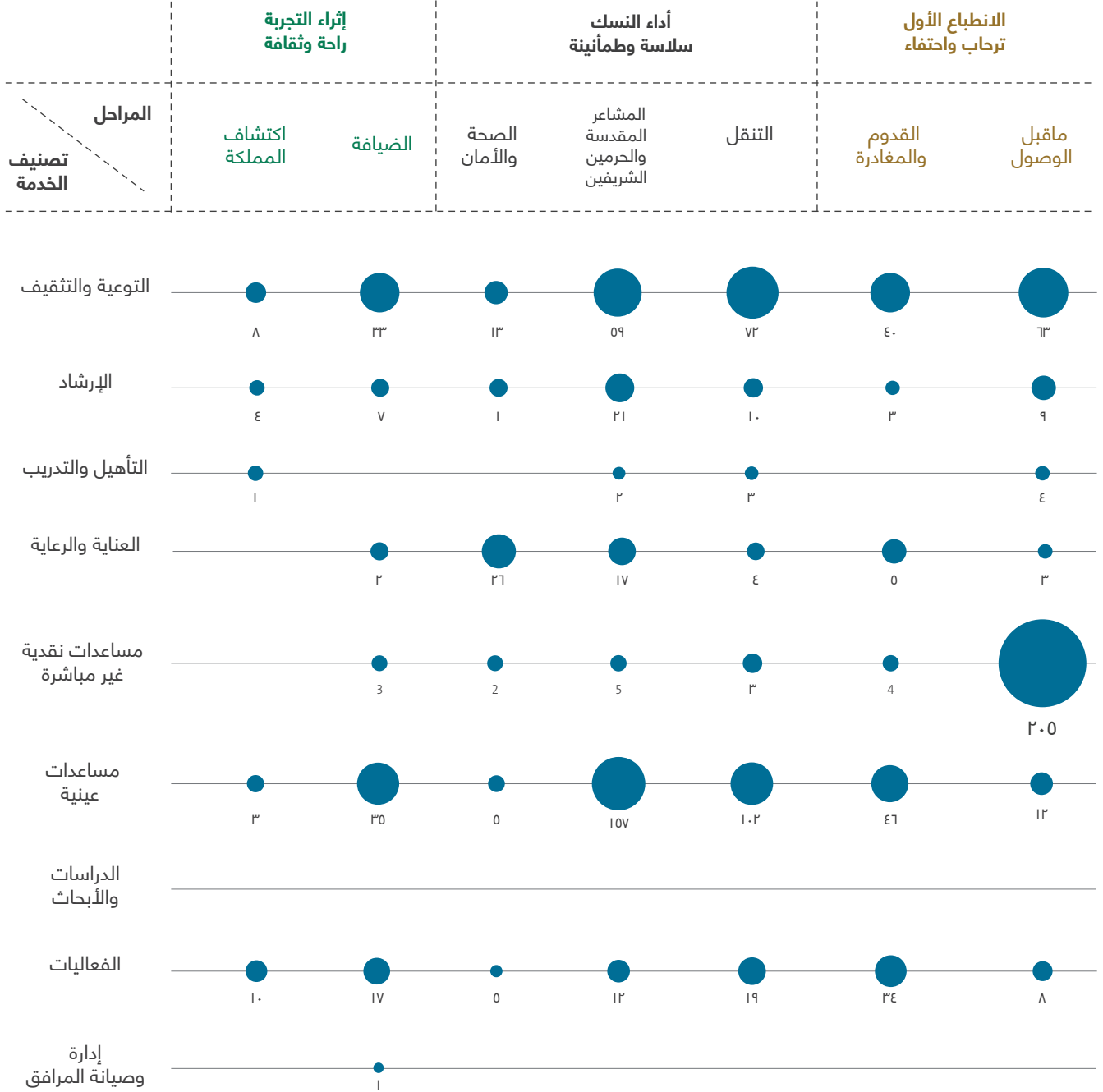
يمكنكم الإطلاع على الإصدار الرقمي تفاعلي
للخريطة الحرارية



نماذج لتقارير الخارطة الحرارية

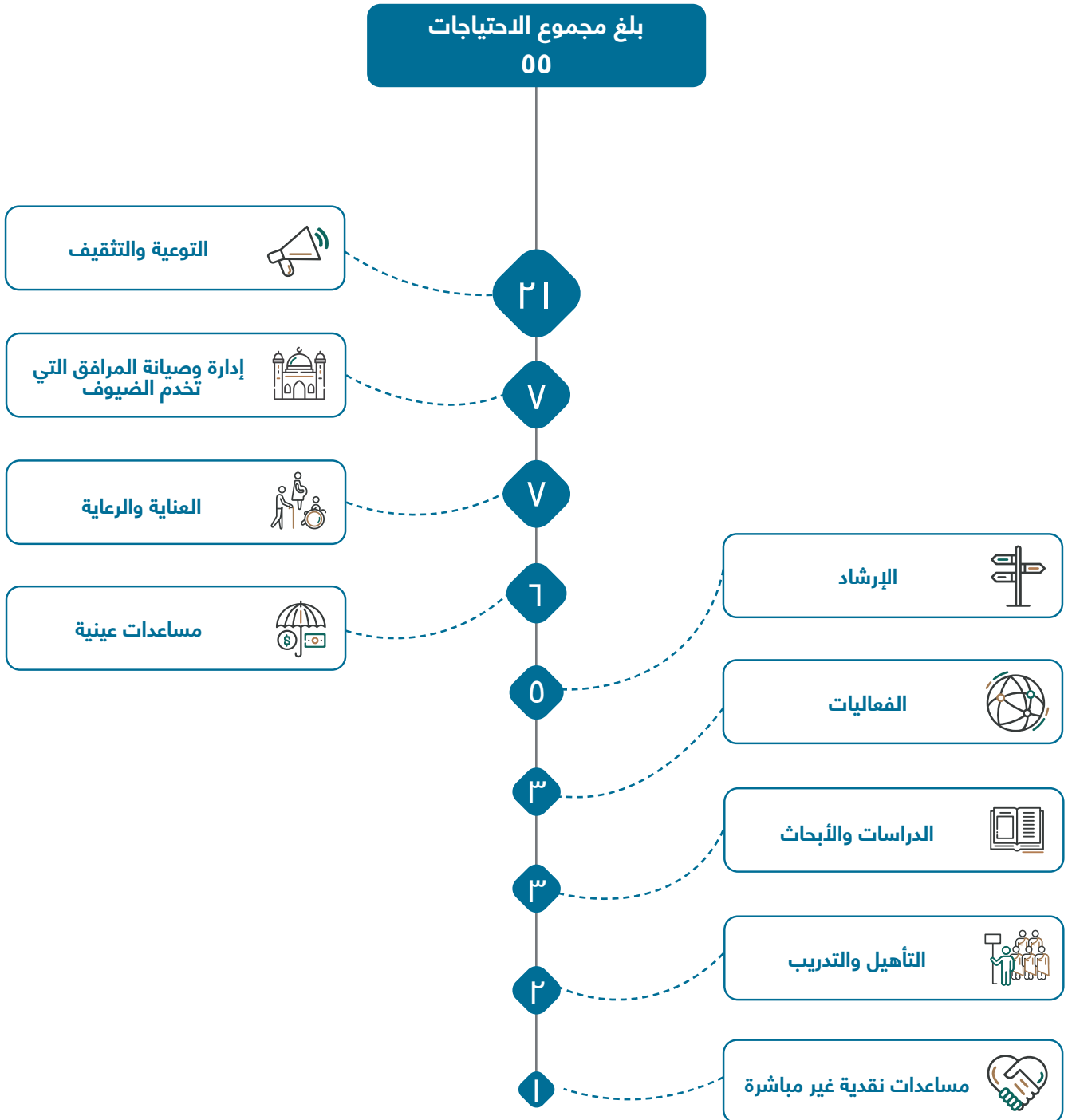


توزيع الخدمات القائمة طبقاً للتصنيف ورحلة الضيف



- يلاحظ من الشكل المقابل تركيز الخدمات غير الربحية المقدمة لضيوف الرحمن في محطة ما قبل الوصول، وذلك على شكل مساعدات نقدية غير مباشرة، وغالبها عبارة عن تكاليف رحلات حج وعمرة. كما يلاحظ وجود عدد كبير من الخدمات في محطة الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة ويتمثل أغلبها في المساعدات العينية على شكل إطعام وسقيا للضيوف. في حين نجد انخفاض عدد الخدمات المقدمة في محطة اكتشاف المملكة ومحطة الصحة والأمان.
- من جهة أخرى نجد ارتفاع عدد الخدمات المقدمة في التوعية والتثقيف، وغالبها خدمات تقليدية (مطبوعات، ومحاضرات،...إلخ)، في مقابل عدم وجود خدمات تتعلق بالدراسات والأبحاث، وانخفاض الخدمات المتعلقة بالتأهيل والتدريب وإدارة وصيانة المرافق.

توزيع الاحتياجات طبقاً للتصنيف *



* قد تدخل بعض الاحتياجات في أكثر من تصنيف.

المجالات الأعلى احتياجاً

V	T	O	E	٣	٢	I	
اكتشاف المملكة	الضيافة	الصحة والأمان	ال الحرمين والمشاعر	التنقل	القدوم والمغادرة	ما قبل الوصول	
							توعية وتدريب ضيوف الرحمن
							الاحتراف والترحيب بضيوف الرحمن
							العناية بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة
							خدمات رعاية الأطفال
							تطوير وصيانة المرافق
							الإرشاد المكاني
							الإرشاد السياحي
							إقامة معارض ومؤتمرات وفعاليات إثراء التجربة

أمثلة على برامج في المجالات الأعلى احتياجاً

أمثلة على البرامج والخدمات	المجالات الأكثر احتياجاً	
<p>التدريب على أداء مناسك الحج والعمرة قبل القدوم بالاستفادة من التقنيات مثل تقنية الواقع الافتراضي مع مراعاة تعدد اللغات والمذاهب.</p> <p>إطلاق حملات إعلامية في القنوات الرسمية ووسائل التواصل الاجتماعي في بلد الضيف للتعريف بإجراءات القادمين لأداء الحج والعمرة (النظامية، الصحية، الاحترازية،...إلخ) بلغات متعددة.</p> <p>تطوير موقع وتطبيق إلكتروني عالمي بلغات متعددة لتوعية ضيوف الرحمن وتسهيل حصولهم على الخدمات. ويشمل على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين لإثراء رحلة الضيف الدينية، كحلقات تحفيظ القرآن، الدروس، الفتاوى، حلقات العلم...إلخ. • مواقع الأماكن التاريخية وطريقة الوصول لها ومواعيد الأنشطة والزيارات. • وسائل السلامة في السكن والطرق والتنقلات والتعامل مع الكوارث والأزمات. • التعرف على الأحكام الشرعية المتعلقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة وفضائلهما. • أهمية المحافظة على الموارد وحسن التعامل مع المرافق على مدار الرحلة. <p>إقامة برامج توعوية وثقافية في وسائل النقل (مثل الطائرات والقطارات والحافلات وسيارات الأجرة) بلغات مختلفة.</p>	توعية وتدريب ضيوف الرحمن	١
<p>تدريب جميع مقدمي الخدمة على إسعاد ضيوف الرحمن وحسن التعامل معهم.</p> <p>تحفيز المجتمع المحلي على الاحتراف بضيوف الرحمن واکرامهم.</p> <p>إقامة برامج وفعاليات للاحتفاء بضيوف الرحمن على مدار الرحلة.</p>	الاحتراف والترحيب بضيوف الرحمن	٢
<p>تلبية احتياجات كبار السن والنساء وذوي الإحتياجات الخاصة في المرافق والأماكن العامة (مثل تهيئة الأرصفة والمواقف ودورات المياه وتسهيل التواصل مع الصم والبكم وتوفير متطلبات النساء في دورات المياه).</p> <p>تهيئة وسائل النقل وتوفير الخدمات الملائمة بها لذوي الإحتياجات الخاصة.</p>	العناية بكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة	٤

أمثلة على برامج في المجالات الأعلى احتياجاً

أمثلة على البرامج والخدمات	المجالات الأكثر احتياجاً	
رعاية الأطفال المصابين لضيوف الرحمن أثناء تأدية المناسك.	خدمات رعاية الأطفال	٤
تهيئة وتوسعة مساجد الطرق والعناية بمرافقها مثل مياه الشرب والمواقف ودورات المياه.	تطوير وصيانة المرافق	٥
توفير أماكن لحفظ الأمتعة والأغراض الشخصية في الحرمين والمشاعر المقدسة ونقاط الجذب.		
تظليل وتشجير طرق المشاة في المشاعر وتوفير الخدمات كالمياه وأماكن الجلوس للراحة.		
توفير مرافق متنقلة في أماكن تجمع ضيوف الرحمن مثل المصليات ونقاط البيع ودورات المياه.		
ابتكار وتطوير حلول شاملة للإرشاد المكاني في الحرمين والمشاعر المقدسة تناسب التنوع في ديموغرافية وخصائص ضيوف الرحمن.	الإرشاد المكاني	٦
إطلاق برنامج لتسهيل الاستعلام عن المفقودات واسترجاعها يشمل غرف تخزين مركزية لحفظ وتوثيق المفقودات ووسائل متعددة للاستعلام ومتطوعين لتسهيل استرجاع المفقودات.		
توفير إرشاد وجولات سياحية في الأماكن التاريخية والتراثية بلغات وثقافات متعددة.	الإرشاد السياحي	٧
توفير المحتوى الموثق للأماكن والأحداث التاريخية والتراثية والترجمة الصحيحة له إلى اللغات المختلفة.		
عقد دورات متنوعة لتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها.	إقامة معارض ومؤتمرات وفعاليات إثراء التجربة	٨
إقامة برامج وملتقيات لتعزيز التعارف والتواصل الثقافي والحضاري بين ضيوف الرحمن والمجتمع المكي والمدني.		
إقامة المعارض والفعاليات المتنقلة المختلفة لإثراء التجربة.		

أولويات الخدمات المقترحة

الأولوية (وزن نسبي %)	نقطة الاتصال	تصنيف الخدمة	الخدمة	
٨٦,٦	جميع المحطات	التوعية والتثقيف	بناء منصة توعوية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة، يتم بث المحتوى على المنصة الرئيسية وبالتكامل مع منصات الشركاء (شركات الطيران، قناة مكة والمدينة، الخارجية مع التأشيرات، شركات النقل... إلخ) والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي.	١
٨٣,٥	القدوم والمغادرة، التنقل، الحرمين والمشاعر المقدسة	عناية ورعاية	العناية بذوي الاحتياجات من ضيوف الرحمن من الجوانب المختلفة (فرق تطوعية، أدوات ووسائل كالعربات وسيارات الغولف ودورات مياه مخصصة، دراسات... إلخ) والاستعانة بجمعيات الإعاقة العاملة داخل المملكة.	٢
٧٨,٥	الحرمين والمشاعر المقدسة	عناية ورعاية	توفير أماكن وأنشطة لرعاية أطفال ضيوف الرحمن أثناء أداء المناسك.	٣
٧٤,٢	القدوم والمغادرة، الحرمين والمشاعر المقدسة	الإرشاد	توفير فرق تطوعية بزي موحد وبلغات متنوعة للإرشاد ضيوف الرحمن.	٤
٧٤,٢	القدوم والمغادرة، الحرمين والمشاعر المقدسة	الإرشاد	استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد.	٥
٧٤,٥	الخدمات المساندة	التوعية والتثقيف	مبادرات إسعاد ضيوف الرحمن (التودد والابتسامة والهدايا البسيطة).	٦
٧٤,٥	اكتشاف المملكة	الإرشاد	إرشاد الضيوف وتعريفهم بالأماكن التاريخية بالاستعانة بطلاب المنح.	٧
٧٠,٥	ماقبل الوصول	التوعية والتثقيف	الاستفادة من الطلاب المبتعثين في دول العالم في الرد على استفسارات ضيوف الرحمن.	٨
٧٠,٥	اكتشاف المملكة	التوعية والتثقيف	إقامة دورات لتعليم أساسيات اللغة العربية.	٩
٧٠,٥	ماقبل الوصول	التوعية والتثقيف	إنشاء منصة تقنية تستفيد من تقنية الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) لأداء النسك بلغات متعددة. وتفيد كمادة ومحتوى لبرامج تدريبية في الداخل والخارج.	١٠
٦٨,٥	الحرمين والمشاعر المقدسة	تطوير وصيانة المرافق	تطبيق فكرة دورات المياه المتنقلة أثناء المواسم.	١١
٦٦,٥	القدوم والمغادرة	التوعية والتثقيف	توفير التوعية الدينية بالأحكام المتعلقة بالدخول في المناسك وغيرها في مطار وميناء جدة، والإجابة عن أسئلة المستفتين.	١٢
٦٦,٥	القدوم والمغادرة	مساعدات نقدية غير مباشرة	توفير شبكات مجانية ووسائل اتصال للضيوف داخل المنافذ من قبل شركات الاتصالات كجزء من مسؤوليتها المجتمعية، أو قيام الجمعيات الخيرية بتوفير ذلك.	١٣

أولويات الخدمات المقترحة

الأولوية (وزن نسبي %)	نقطة الاتصال	تصنيف الخدمة	الخدمة	
٦٤,٩	الحرمين والمشاعر المقدسة	الإرشاد	الاستعانة بالتطبيقات الذكية في الإرشاد داخل الحرمين وتوفير معلومات عن الخدمات والدروس المقدمة للضيوف وتحديد أماكنها وتوقيتاتها.	١٤
٦٤,٥	الخدمات المساندة	مساعدات عينية	الحفاظ على فائض الطعام المقدم لضيوف الرحمن وإعادة توزيعه على المحتاجين منهم، واستثمار الفائض غير الصالح للاستخدام الآدمي منه بإعادة تدويره.	١٥
٦٤,٥	اكتشاف المملكة	الفعاليات	إقامة الفعاليات للتعارف وإثراء تجربة الضيوف مثل إقامة (الخيم الثقافية والاجتماعية)، والإستفادة من تجربة جمعية مراكز الأحياء بمكة وجمعية معالم المدينة والتوسع والتنوع في طبيعة هذه الفعاليات.	١٦
٦٤,٥	الخدمات المساندة	تطوير وصيانة المرافق	إقامة برامج تهتم ببيئة المشاعر المقدسة.	١٧
٦٤,٥	اكتشاف المملكة	الفعاليات	تنظيم مؤتمرات وفعاليات موسمية لقطاعات معينة من الضيوف كالمهندسين والأطباء والإداريين، ويمكن تكوين جمعيات متخصصة لذلك.	١٨
٦٢,٩	التنقل	تطوير وصيانة المرافق	تحسين جودة الخدمات بمحطات الطرق والعناية بمساجد الطرق ومرافقها من دورات مياه وغيرها.	١٩
٦٢,٩	الحرمين والمشاعر المقدسة	تطوير وصيانة المرافق	توفير أماكن لحفظ الأمتعة في أماكن متفرقة وخصوصاً في مواقف السيارات، ولو بمقابل يغطي التكلفة.	٢٠
٦٢,٩	الحرمين والمشاعر المقدسة	مساعدات عينية	توفير بعض الأدوات التي يكثر حاجة ضيوف الرحمن إليها كالإحرام في المشاعر، والأحذية بجوار الحرمين وفي المشاعر، والمظلات الشمسية،...إلخ، وتوزيعها على من يحتاج إليها في المكان والزمان المناسب (كاونترات).	٢١
٦٢,٩	الحرمين والمشاعر المقدسة	تطوير وصيانة المرافق	توفير مواقع متعددة للاستعلام عن المفقودات، وتحديد مواقعها بشكل يسهل معرفة مكانها، وتفعيل الربط الإلكتروني لتسهيل إعادتها لأصحابها.	٢٢
٦٢,٥	الخدمات المساندة	التوعية والتثقيف	التوعية بين أهالي مكة المكرمة والمدينة المنورة والمناطق التي يتواجد فيها ضيوف الرحمن بمكانتهم وضرورة حسن التعامل معهم وإكرام وفادتهم.	٢٣
٦٢,٥	الخدمات المساندة	التوعية والتثقيف	توعية الحجاج بالحفاظ على نظافة المشعر وأنه جزء من الإحسان في الحج، والاستفادة من مبادرة الحج الأخضر.	٢٤
٦٢,٥	الخدمات المساندة	التوعية والتثقيف	توعية العاملين في الأسواق التي يقصدها ضيوف الرحمن.	٢٥
٦٢,٥	الخدمات المساندة	التوعية والتثقيف	توعية وتثقيف للسائقين ومرشدي الحافلات في التعامل مع ضيوف الرحمن.	٢٦

أولويات الخدمات المقترحة

الأولوية (وزن نسبي %)	نقطة الاتصال	تصنيف الخدمة	الخدمة	
٦١	الخدمات المساندة	التأهيل والتدريب	برامج تأهيل وتدريب وتوعية للعاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.	٢٧
٦٠,٩	القدوم والمغادرة	الإرشاد	الاستعانة بطلاب المنح في الجامعات السعودية للمساندة في تقديم الخدمات أيام الموسم أو الترجمة.	٢٨
٦٠,٩	التنقل	التوعية والتثقيف	إقامة برامج توعوية وتثقيفية متنوعة "أهلاً بالضيف" يقدم بعدة وسائل وأساليب متنوعة مناسبة للعرض في وسائل النقل والاستراحات طوال فترة التنقل.	٢٩
٦٠,٥	الخدمات المساندة	الدراسات والبحوث	تشجيع الجامعات ومراكز البحث العلمي بإجراء الأبحاث حول الصحة البيئية وإعادة التدوير خاصة المتعلقة بأعمال الحج والعمرة.	٣٠
٥٨,٩	الحرمين والمشاعر المقدسة	تطوير وصيانة المرافق	تبني القطاع غير الربحي تطوير وتشغيل جميع المواقع من جوانبه المختلفة: تنظيم المواقع، الطاقة الاستيعابية للحافلات، وسعة استيعاب دورات المياه لكثافة الحجاج، وتوفير اللوحات الإرشادية والترميز اللوني للجهات...إلخ.	٣١
٥٨,٩	القدوم والمغادرة	مساعدات عينية	مساعدة ضيوف الرحمن الذين فقدت أمتعتهم بتأمين بعض الاحتياجات: كالملابس، والأدوية، وأدوات النظافة...إلخ.	٣٢
٥٦,٩	الصحة والأمان	عناية ورعاية	انتداب محامين للدفاع عن ضيوف الرحمن الموقوفين لدى الجهات الأمنية من خلال جمعية متخصصة أو فرص تطوعية للمحامين.	٣٣
٥٦,٩	الضيافة	التوعية والتثقيف	إقامة برامج توعوية وتعليمية لضيوف الرحمن في مساكنهم، ويمكن الاستعانة بطلاب المنح في جامعات المملكة في ذلك.	٣٤
٥٦,٥	الخدمات المساندة	الدراسات والبحوث	إجراء أبحاث متخصصة في جودة الغذاء وتقييم العناصر الغذائية، وتحديد كمية المواد الغذائية لوجبات الإطعام الخيري.	٣٥
٦٢,٥	الخدمات المساندة	الدراسات والبحوث	إعادة تقييم مخطط أماكن وتوزيع البرادات الخيرية سنوياً وتطويره حسب الحاجة.	٣٦
٥٦,٥	الخدمات المساندة	الدراسات والبحوث	اقتراح آلية لتحديد كميات وأنواع وأماكن توزيع المواد الغذائية الخيرية على الحجاج لتقليل الهدر.	٣٧
٥٦,٥	الخدمات المساندة	الدراسات والبحوث	تفعيل الآليات المناسبة التي اقترحتها دراسات معالجة هدر موارد العمل الخيري.	٣٨
٥٢,٩	الصحة والأمان	عناية ورعاية	إنشاء فرق تطوعية صحية لمساندة الجهات المختصة.	٣٩

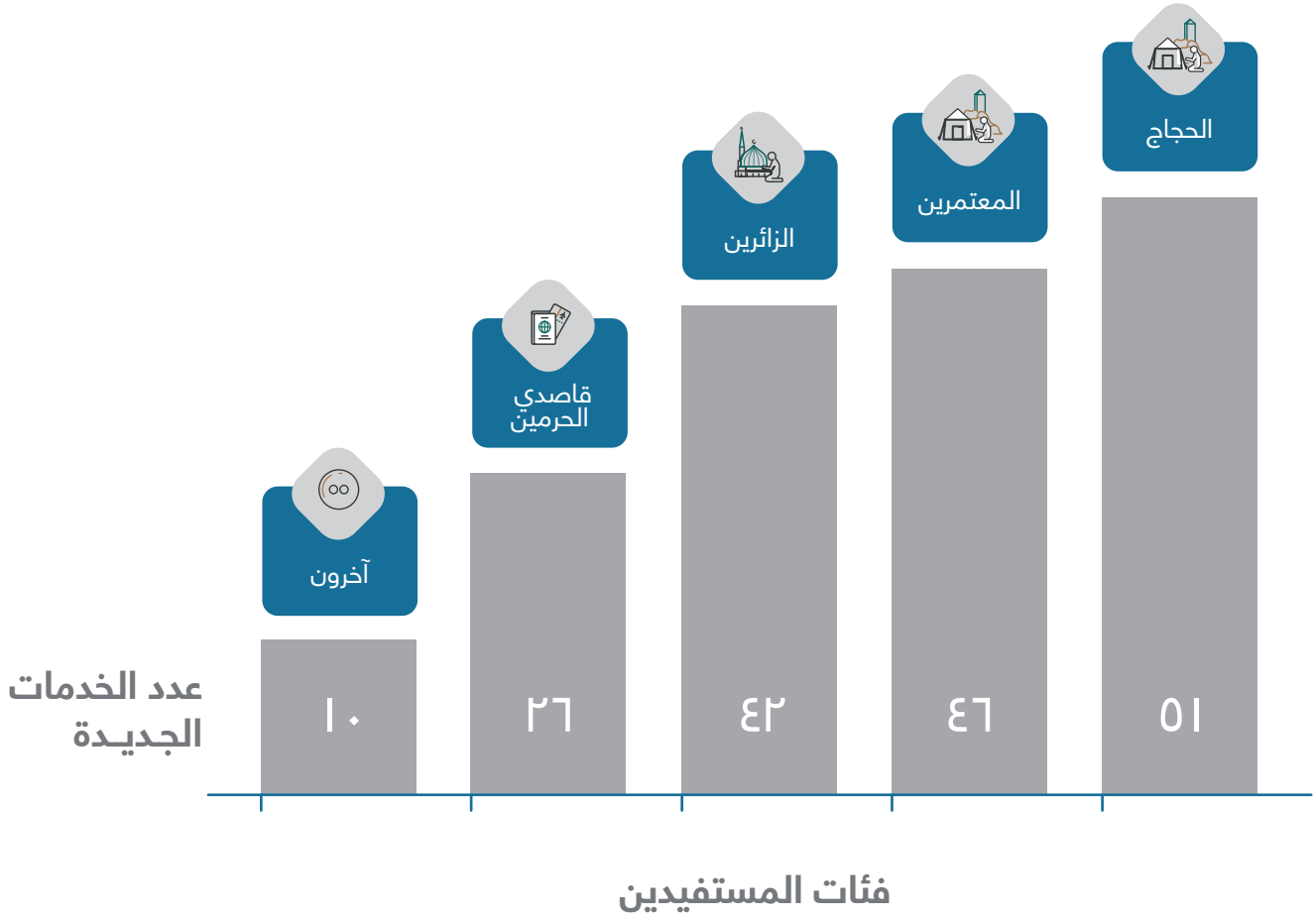
أولويات الخدمات المقترحة

الأولوية (وزن نسبي %)	نقطة الاتصال	تصنيف الخدمة	الخدمة	
0٠,٩	القدوم والمغادرة	الفعاليات	الاحتفاء بالضيوف في الاستقبال والمغادرة، في المنافذ ومكة والمدينة، بالتنسيق مع مؤسسات الطوافة وشركات العمرة. والاستفادة من مبادرة صديق المعتمر وربما توسيع نطاقها.	٤٠
0٠,٩	الحرمين والمشاعر المقدسة	تطوير وصيانة المرافق	خدمات تظليل طرق المشاة في المشاعر من خلال تشجير الطرق أو المظلات وتوفير خدمات عليها كبرادات المياه وأماكن الجلوس وسائل التبريد كزناذ الماء.	٤١
٤٧,٧	الصحة والأمان	عناية ورعاية	برامج الاهتمام بالمرضى المنومين في المستشفيات.	٤٢
٤٧,٧	الحرمين والمشاعر المقدسة	التوعية والتثقيف	تأهيل المتصددين لتعليم وإجابة أسئلة ضيوف الرحمن بمذاهبهم الفقهية.	٤٣
٤0,٧	الضيافة	مساعدات عينية	الاهتمام بجودة الطعام الخيري الموزع على المحتاجين من ضيوف الرحمن وما يلائم أذواقهم.	٤٤
٤0,٧	القدوم والمغادرة	مساعدات عينية	تقديم الوجبات والسقيا لضيوف الرحمن في المنافذ.	٤٥
٤0,٧	الصحة والأمان	مساعدات عينية	توفير بعض أدوات الوقاية الصحية وتوزيعها على المحتاجين من ضيوف الرحمن من قبل الجمعيات الخيرية.	٤٦
٤٢,٩	الخدمات المساندة	الدراسات والبحوث	بناء خارطة لتوزيع العمل الخيري على كامل فترة الموسم، تأخذ في الحسبان: البُعد الزمني، الأعداد المتوقعة على طوال الفترة، أماكن التواجد...إلخ.	٤٧

توزيع الخدمات المقترحة طبقاً للتصنيف ورحلة الضيف

المجموع	الدعم والمساندة (غير المباشرة)	إثراء التجربة راحة وثقافة		أداء النسك سلاسة وطمأنينة		الانطباق الأول ترحاب واحتفاء			نقاط الاتصال	تصنيف الخدمات	
		٧ اكتشاف المملكة	٦ الضيافة	٥ الصحة والأمان	٤ الحرمين والمشاعر	٣ التنقل	٢ القدوم والمغادرة	١ ما قبل الوصول			
		١٨	٥	٢	٢	١	٣	١			١
٩		١			٤			٤			التوعية والتثقيف
١	١										الإرشاد
٧				٣	٢	١	١				التأهيل والتدريب
١								١			العناية والرعاية
٦	١		١	١	١			٢			مساعدات نقدية غير مباشرة
٦	٦										المساعدات العينية
٣		٢						١			الدراسات والأبحاث
٦	١			٤	١					الفعاليات	
٥٧	١٤	٥	٣	٥	١٤	٣	١٠	٣		إدارة وصيانة المرافق	
										المجموع	

الخدمات الجديدة مصنفة على فئات المستفيدين



التحديات والتوصيات



أبرز تحديات تطوير الخارطة الحرارية

- ١ عدم التمكن من الحصول على بيانات التواصل لشريحة موسعة من ضيوف الرحمن لاستطلاع آرائهم ورصد احتياجاتهم. وتم تعويض ذلك بتقارير ودراسات عن رضا ضيوف الرحمن وتوقعاتهم واحتياجاتهم، إضافة إلى ورش العمل ولقاءات مع مقدمي الخدمات من الداخل والخارج، واستبانات محدودة من ضيوف الرحمن.
- ٢ نظراً لأن خدمات القطاع غير الربحي غير محددة وغير مدفوعة القيمة بالنسبة للضيف فإن هناك تحديات في ما يلي :
 - لا يعلم الضيف أن الخدمة مقدمة من قطاع غير ربحي.
 - يتخرج بعض الضيوف من تقييم خدمة القطاع غير الربحي كونها تعتبر تبرعاً أو هدية من مقدمها .
- ٣ عدم تصنيف منظمات القطاع غير الربحي لخدماتها وفقاً للتصنيف الصادر عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- ٤ تداخل الخدمات في بعض الأحيان وصعوبة تصنيفها.

التوصيات

- ١ الاسترشاد بنتائج الخارطة التي حددت الاحتياجات الأكثر أولوية لتنفيذ الخدمات المناسبة لضيوف الرحمن.
- ٢ الاستفادة من منهجية حساب الأولويات لتقييم الخدمات والمبادرات والبرامج المزمع دعمها أو تمويلها .
- ٣ تبني البرامج والخدمات ذات الأولوية العالية بتطوير نطاق عمل مفصل والتنفيذ عبر أحد الشركاء.
- ٤ رصد احتياجات وتوقعات الضيف من القطاع غير الربحي بشكل دوري ومستمر لكل الفئات (حجاج ومعتمرين وزائرين...إلخ).
- ٥ رصد وتقييم جميع الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي وتوثيق مقدم الخدمة والنطاق المكاني والزماني والكميات المقدمة وحجم الفجوة بما يشمل:
 - قياس مستمر ودوري لرضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي .
 - دراسة كمية للاحتياج ونظام للوزن النسبي للاحتياج.
 - وضع موجهات قياس الأثر الاجتماعي لما يقدم لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي .
- ٦ تصنيف الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي تبعاً لعناصر الخارطة للمساهمة في إنضاج الخارطة مستقبلاً تصنيفات (النطاق المكاني، نطاق المستفيدين، تصنيف الخدمات، النطاق الزماني)
- ٧ تصنيف وتحديد المواصفات للخدمات والخدمات الفرعية وربطها بتصنيفات الجمعيات.
- ٨ توثيق بيانات ضيوف الرحمن لتسهيل التواصل معهم والتعرف على احتياجاتهم.
- ٩ تطوير أدوات ومنهجيات لسد الفجوات وتعزيز التكامل والتنسيق في القطاع.
- ١٠ إتاحة بيانات القطاع غير الربحي للعامة.



أدوار الجهات ذات العلاقة لتعزيز الاستفادة من نتائج الخارطة الحرارية

وزارة الحج والعمرة	الجمعيات	الأوقاف/المسؤولية الاجتماعية /المؤسسات المانحة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
<ul style="list-style-type: none"> • توفير بيانات التواصل بضيوف الرحمن لغرض التواصل وإجراء الدراسات التطويرية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإسترشاد بنتائج الخارطة في الإحتياجات الأكثر أولوية لتنفيذ الخدمات المناسبة لضيوف الرحمن. • تصنيف الخدمات المقدمة تبعاً لعناصر الخارطة للمساهمة في إنضاج الخارطة مستقبلاً (النطاق المكاني، نطاق المستفيدين، تصنيف الخدمات، النطاق الزمني). 	<ul style="list-style-type: none"> • الإستفادة من منهجية حساب الأولويات لتقييم الخدمات والمبادرات والبرامج المزمع دعمها أو تمويلها. • تبني البرامج والخدمات ذات الأولوية العالية بتطوير نطاق عمل مفصل والتنفيذ عبر أحد الشركاء. • تصنيف الخدمات المقدمة تبعاً لعناصر الخارطة للمساهمة في إنضاج الخارطة مستقبلاً (النطاق المكاني، نطاق المستفيدين، تصنيف الخدمات، النطاق الزمني). 	<ul style="list-style-type: none"> • توجيه القطاع غير الربحي على العمل في المجالات الأكثر احتياجاً والأعلى أولوية في خدمة ضيوف الرحمن. • توجيه الجمعيات والمؤسسات الاهلية (المانحة) بتصنيف الخدمات المقدمة تبعاً لعناصر الخارطة للمساهمة في إنضاج الخارطة مستقبلاً (النطاق المكاني، نطاق المستفيدين، تصنيف الخدمات، النطاق الزمني).

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA