

HADIYAH



هدية

جمعية هدية الحاج والمعتمر

مايو 2025



دراسة أولويات الاحتياج التنموي والمجتمع لقطاع ضيوف الرحمن

"ملخص تنفيذي"

الحمد لله رب العالمين

مقدمة



تأتي هذه الدراسة في إطار الجهود التنموية الرامية إلى تحسين تجربة ضيوف الرحمن، من خلال تحليل علمي لأبرز الفجوات والاحتياجات المجتمعية في ستة مجالات رئيسية. وقد أعدت هذه الدراسة برعاية جمعية هدية الحاج والمعتمر.



وتهدف إلى: دعم صُنّاع القرار والجهات الخدمية بمخرجات عملية قابلة للتنفيذ، تستند إلى بيانات ميدانية وتحليل نوعي معمق.



معالي الدكتور / حاتم بن حسن المرزوقي
رئيس مجلس إدارة جمعية هدية الحاج
والمعتمر

إن خدمة ضيوف الرحمن شرف ومسؤولية عظيمة، تتطلب تضافر الجهود وتكامل الأدوار بين مختلف القطاعات، للوصول إلى تجربة حج وعمره ميسرة، وكريمة، وآمنة. وانطلاقاً من رسالة جمعية هدية الحاج والمعتمر في تقديم خدمات نوعية وإنسانية للحجاج والمعتمرين، جاءت هذه الدراسة لتكون أداة علمية تسهم في فهم الاحتياجات التنموية والمجتمعية لضيوف الرحمن، وتحديد الفجوات ذات الأولوية التي تتطلب التدخل والعمل المشترك.

لقد ركّزت هذه الدراسة على ستة مجالات محورية، مستندة إلى منهجية تجمع بين التحليل الميداني والمكتبي، بهدف دعم صُناع القرار والجهات العاملة في القطاع الحكومي وغير الربحي بتوصيات عملية قابلة للتنفيذ.

إننا في جمعية هدية نؤمن بأن المعرفة الميدانية هي أساس تطوير البرامج والمبادرات، ونأمل أن تسهم هذه الدراسة في إحداث نقلة نوعية في مستوى الخدمات المقدمة، وتعزيز الابتكار المجتمعي في منظومة الحج والعمره.

نسأل الله أن يبارك هذه الجهود، وأن يجعلها خالصة لوجهه الكريم، ورافداً في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار من أنحاء العالم كافة.

كلمة رئيس مجلس الإدارة



قائمة المحتويات



07	عن جمعية هدية الحاج والمعتمر
12	أهداف ومنهجية الدراسة
16	مجالات الدراسة
19	نتائج وتوصيات الدراسة
42	الخاتمة



تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أبرز فجوات الاحتياج التنموي والمجتمعي في قطاع ضيوف الرحمن، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وتمكين الجهات المعنية والجهات ذات العلاقة من التدخل بفعالية.

تناولت الدراسة ستة مجالات محورية تشمل: التعليم والتوعية، الرعاية الاجتماعية، التطوع، التغذية والإعاشة، الاقتصاد المتعلق بالحج والاستثمار الاجتماعي، والتكنولوجيا والابتكار المجتمعي. وقد تم اعتماد منهجية متعددة الأدوات شملت استبانات إلكترونية، ومقابلات نوعية، وتحليلًا مكتبيًا لبيانات ودراسات رسمية. كما اعتمد التحليل على بناء خرائط حرارية تحدد الفجوات وفق درجة الأولوية.

فجوات مشتركة بين المجالات، أبرزها ضعف التكامل بين الجهات، والحاجة إلى تعزيز المهارات، وتوسيع نطاق الترجمة والتقنيات الرقمية، وقد أوصت الدراسة بتبني تدخلات قائمة على البيانات، ودعم الشراكات مع القطاع غير الربحي، وتحسين الاستجابة لاحتياجات الفئات الخاصة من ضيوف الرحمن. تعزز هذه النتائج من قدرة الجهات المعنية على تصميم برامج ومبادرات أكثر دقة وتأثيرًا في خدمة الحجاج والمعتمرين.

كشفت
النتائج
عن:



01

عن جمعية هدية الحاج والمعتمر



خدمت الجمعية خلال عام 1445-2024
أكثر من **16,000,000** مليون حاج ومعتمر وزائر

خدمات الجمعية

الإنبابة في العمرة	رعاية الأطفال التأثرين	إثراء تجربة ضيف الرحمن	بيع سندات الهدى والأضاحي	وجبات الاطعام	الاستقبال والترحيب
أساور الأطفال	عابري السييل	مساعدات المنقطعين	توزيع وجبات الإطعام	توزيع سقيا الماء	نفقة معتمر
تنفيذ الكفارات والصدقات	الترجمة وتنسيق الفتوى	بطاقات شرائية (سد الاحتياج)	تفريغ الكرب	الكسوة	المساعدات العينية
توفير لمساعدة كبار السن	تحفيز العاملين	زيارة المرضى	برنامج الأسر المتعقة		

عن جمعية هدية الحاج والمعتمر

- ✓ هدية الحاج والمعتمر هي أول جمعية خيرية متخصصة في خدمة الحاج والمعتمرين والزوار.
- ✓ تسعى الجمعية إلى تنفيذ توجيهات القيادة الحكيمة في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
- ✓ وللجمعية دور هام في العناية والرعاية بضيوف الرحمن منذ تأسيسها في عام 2009 إذ قدمت خدماتها لقراءة الـ **250 مليون مستفيد بحمد الله.**



حققت جمعية هدية خلال عام 2024 أداءً مميزاً على المستويات المؤسسية والاقتصادية والاجتماعية، حيث عقدت شركات فاعلة ونفذت برامج معرفية وتوعوية واسعة

2024

الأداء الاجتماعي

326,012 مستفيد	11,909,820 مستفيد	2,201,320 مستفيد
العناية	إطعام	هداية الحاج والمعتمر
2034	636,474 مستفيد	1,100,105 مستفيد
متطوع ومتطوعة	الوكالات	الضيافة السعودية
%99.73	176,727	124
نسبة رضا التطوعين	ساعة تطوعية	فرصة تطوعية
6,051,352		
العائد الاقتصادي من التطوع		

الأداء الاقتصادي

67,364	%1950	14+ مليون
عدد التبرعين	نسبة زيادة التبرعات عبر المتجر	عوائد استثمارات مالية
%84	%62	%242
نسبة مصروفات البرامج والأنشطة	نسبة زيادة معدل تكرار التبرع عبر المتجر	نسبة زيادة الإيرادات عبر المتجر
4,664,715 ريال	6,116,108 ريال	%6
العائد الاقتصادي من المتجر	استرداد ضريبة القيمة المضافة	نسبة المصروفات العمومية والإدارية
%100		
نسبة تطبيق أنظمة الحوكمة والعمليات المالية		

الأداء المؤسسي

08	42	35
معارض تعريفية إقليمية	عدد زيارات التبادل والنقل العربي	شراكة مع القطاعات العاملة في منظومة الحج والعمرة
7,448,567	30	40
ظهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي	ظهور إعلامي إذاعي وتلفزيوني	خبر صحفي

الجوائز والشهادات التي حصلت عليها الجمعية



من شركاء الجمعية



وزارة الرياضة
Ministry of Sports



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
HOLY SITES COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



الهيئة العامة للسياحة والتراث
المعاصرة
HOLY SITES COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة
Al Madinah Region Development Authority



أمانة المنطقة المقدسة
HOLY SITES COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



جامعة أم القرى
Umm Al-Qura University



جامعة أم القرى
Umm Al-Qura University



جامعة أم القرى
Umm Al-Qura University



أضاحي
adahi



كيدانة
KIDANA



كيدانة
KIDANA



النقابة العامة للسيارات
GENERAL SYNDICATE OF CARS



المجلس النقيصي
لخدمات حجاج الداخل
متحد



حفاوة
HAFAWA



حفاوة
HAFAWA



حفاوة
HAFAWA

عن جمعية هدية الحاج والمعتمر

برامج ومشاريع الجمعية



إثراء التجربة لضيوف الرحمن

يُعنى بتقديم تجربة متميزة لضيوف الرحمن عبر تعريفهم بثقافة الضيافة السعودية وتعريفهم بالعلم التاريخية في مكة والمدينة



العناية والرعاية الشاملة لضيوف الرحمن

برنامج يهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية وصحية لضيوف الرحمن بما يضمن سلامتهم وراحتهم أثناء رحلتهم الإيمانية



تعزيز الوعي الديني لضيوف الرحمن

يهدف إلى تعليم القرآن الكريم لضيوف الرحمن وتوعيتهم بالأحكام الشرعية الخاصة بمناسك الحج والعمرة، وتقديم الإرشادات الدينية بلغات متعددة



تيسير أداء النسك والشعائر الدينية

برنامج يهدف إلى تقديم المساعدة لأداء مناسك الحج والعمرة والتسهيل على ضيوف الرحمن في إخراج الكفارات ولحوم الهدي والأضاحي وإيصالها لمستحقيها



تعظيم المنافع للمجتمع المحلي والمدينة

برنامج يهدف إلى تعظيم المنافع الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع المحلي والمدينة، من خلال دعم مشاريعهم المجتمعية والتنمية



02

أهداف ومنهجية الدراسة





بناء خرائط حرارية
لتحديد الأولويات
التنموية والمجتمعية،
بهدف تحقيق استدامة
الأثر الإيجابي.



دعم عملية اتخاذ
القرارات التنموية
المستقبلية من خلال
توفير بيانات وتحليلات
دقيقة وشاملة.



رصد وتحليل
الاحتياجات التنموية
والمجتمعية لضيوف
الرحمن في المجالات
المختلفة، لتحديد
التحديات والفرص
ذات الأولوية.



إعداد صورة شاملة
للموضع الراهن لقطاع
ضيوف الرحمن،
لتوجيه الجهود نحو
تحسين الخدمات
وتطوير التجربة.



تشمل منهجية تحليل الأولويات التنموية والمجتمعية لضيوف الرحمن أربع خطوات رئيسية، تهدف إلى فهم التحديات والفرص وتحديد الأولويات التي تسهم في تحسين تجربة ضيوف الرحمن وتطوير القطاع.

الخطوات

01 تحديد البيانات والمعلومات اللازمة

- جمع البيانات وتصنيفها حسب الفئات المستهدفة.
- تحديد نطاق الدراسة.

02 البحث وجمع البيانات

- جمع البيانات من مصادر مختلفة.
- تحليل البيانات الأولية للوصول لفهم دقيق للاحتياجات.

03 تحليل البيانات وتحديد الأولويات (تحليل كمي ونوعي)

- تصنيف البيانات بناءً على الاحتياجات الرئيسية.
- استخراج الأولويات من خلال تحليل معمق، وتصميم الخرائط الحرارية.

04 النتائج والتوصيات

- بناء قائمة أولويات الاحتياج التنموي والمجتمعي.
- تقديم توصيات عملية لخدمة ضيوف الرحمن.

الأهداف

- فهم الوضع الحالي لجلالات ضيوف الرحمن
- تحديد الفجوات والاحتياجات.

المدخلات

- البيانات الكمية والنوعية من مصادر موثوقة (محلية ودولية).
- دراسات وتقارير القطاع.
- توجهات الشركاء المحليين والدوليين.

المخرجات

- خرائط حرارية بأولويات الاحتياج التنموي والمجتمعي لضيوف الرحمن.
- توصيات مبنية على بيانات دقيقة لدعم اتخاذ القرار.

تحليل ومعرفة الاحتياجات

تسعى الدراسة إلى تحليل الوضع الراهن لفهم التحديات والفرص، ومن ثم تحديد أبرز الفجوات وأولويات الاحتياج التنموي والمجتمعي لضيوف الرحمن.

• التعاون مع الجهات والشركاء المعنيين.

• سرعة الوصول للمعلومات.

• جودة البيانات ودقتها.

العوامل المؤثرة



لضمان الإلمام بجميع البيانات ودراستها وتحليلها بدقة، سيتم العمل على دراسة الاحتياج من خلال أربع مراحل رئيسية ابتداءً من تحديد المعلومات اللازمة وحتى الوصول إلى بناء التوصيات.





03

مجالات الدراسة





التأثير والأهمية
الأثر المباشر على
تجربة ضيوف
الرحمن

القابلية للتطوير
والتنفيذ



مشاركة أصحاب
المصلحة



الدراسات
السابقة والتقارير
ذات الصلة



التوجيهات العالمية
وأفضل
الممارسات



تحليل الفجوات
والاحتياجات
القائمة



الرؤية والأهداف
الاستراتيجية



نظراً لتعدد المجالات التي يتضمنها قطاع ضيوف الرحمن، وكونها مجالات كبيرة وضخمة وتحتاج إلى فترة زمنية أكبر من الفترة الزمنية المحددة للدراسة الحالية، فقد تم اختيار 6 مجالات للعمل عليها كما يلي:

التكنولوجيا والابتكار المجتمعي

- استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية.
- الابتكار المجتمعي في دعم ضيوف الرحمن.
- تحديات وفرص تطوير التكنولوجيا في خدمة ضيوف الرحمن.



الاقتصاد المتعلق بالحج والاستثمار الاجتماعي

- المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تخدم ضيوف الرحمن.
- فرص الاستثمار الاجتماعي في قطاع ضيوف الرحمن.



التغذية والإعاشة

- جودة وسلامة الأغذية المقدمة لضيوف الرحمن.
- تجربة ضيوف الرحمن مع خدمات الإعاشة.



التطوع في خدمة ضيوف الرحمن

- برامج التطوع المهاري والاحترافي لخدمة ضيوف الرحمن.



الرعاية الاجتماعية

- دعم الفئات الأكثر احتياجاً من ضيوف الرحمن (ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن، النساء والأطفال).



التعليم والتوعية

- البرامج التوعوية لضيوف الرحمن قبل وأثناء زيارتهم (التوجيهات الدينية، الصحية، والأمنية).





04

نتائج وتوصيات الدراسة



أبرز الفجوات في مجالات الاحتياج التنموي والمجتمعي لضيوف الرحمن

تعرض هذه الشريحة موجزًا لأبرز الفجوات في المجالات الستة، وفقًا لنتائج تحليل الاستبانات الميدانية، مع درجة الأولوية والتوصية لكل فجوة:

عدد المشاركين في الاستبانات:

4269 مشارك

المجال (3): الرعاية الاجتماعية

الحاجة إلى دعم الرعاية الاجتماعية المتكاملة لضيوف الرحمن

- **المؤشر:** 22.91% من المشاركين يرون أن الحاج من الفئات الأشد حاجة (مثل كبار السن أو ذوي الإعاقة أو الحاج من الدول الفقيرة) لا يحصلون على الرعاية الاجتماعية الكافية أثناء أداء للناسك.
- **درجة الأولوية:** احتياج مرتفع
- **الاحتياج:** توفير برامج الدعم والرعاية الاجتماعية بالتعاون مع القطاع غير الربحي.

المجال (2): التطوع في خدمة ضيوف الرحمن

توفير تدريب متخصص في مجالات العمل التطوعي على اختلافها

- **المؤشر:** 67.47% من المشاركين أفادوا إلى تنوع مجالات العمل التطوعي، ومشاركتهم في الإرشاد والتوجيه للحجاج والمعتمرين، وتنظيم الحشود، وإدارتها، مما يتطلب إعدادًا مختلفًا لكل مجال.
- **درجة الأولوية:** احتياج مرتفع
- **الاحتياج:** ضرورة مواصلة البرامج التدريبية والتوعية مع طبيعة المجال التطوعي الذي يُمارس لضمان الكفاءة والفعالية.

المجال (1): التعليم والتوعية

محدودية برامج التعليم والتوعية المخصصة للحجاج

- **المؤشر:** 16.47% من المشاركين يرون أن البرامج التعليمية والتوعية المقدمة للحجاج لا تغطي كافة الجوانب المهمة المتعلقة بمناسك الحج والسلوكيات التنظيمية والصحية، مما يؤدي إلى تكرار بعض الأخطاء الميدانية وضعف الامتثال.
- **درجة الأولوية:** احتياج مرتفع
- **الاحتياج:** تطوير محتوى توعوي شامل يواكب التغيرات ويعتمد على أساليب حديثة، مع مراعاة اختلاف الثقافات ومستوى التعليم.

المجال (6): التكنولوجيا والابتكار المجتمعي

ضعف مساهمة القطاع غير اربحي في تقديم حلول مبتكرة لخدمة ضيوف الرحمن

- **المؤشر:** مساهمة القطاع غير الربحي ليست كافية في تطوير حلول تقنية مبتكرة لخدمة الحاج، وذلك وفقًا للبيانات الصادرة عن المركز الوطني للقطاع غير الربحي، مما يشير إلى فجوة في التفاعل في مجال التكنولوجيا والابتكار المجتمعي.
- **درجة الأولوية:** احتياج مرتفع
- **الاحتياج:** تفعيل التكامل الاجتماعي التقني من خلال دعم الشراكات بين القطاع غير الربحي والمبادرات الرقمية المتخصصة في خدمات الحاج.

المجال (5): الاقتصاد المتعلق بالحج والاستثمار الاجتماعي

تحديات المشروعات الصغيرة والمتوسطة في قطاع ضيوف الرحمن

- **المؤشر:** 49.06% من المشاركين أشاروا إلى أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تواجه تحديًا في التمويل، والدعم المالي، صعوبة في الحصول على التراخيص، والتصاريح، قلة في الفرص الاستثمارية المتاحة، وضعف الحملات الترويجية والتسويقية
- **درجة الأولوية:** احتياج مرتفع
- **الاحتياج:** تقديم برامج تمويل مخصصة وتسهيل الإجراءات النظامية، مع دعم الحملات التسويقية .

المجال (4): التغذية والإعاشة

الحاجة إلى تطوير خدمات التغذية والإعاشة المقدمة للحجاج

- **المؤشر:** 21.41% من المشاركين أشاروا إلى عدم رضاهم الكامل عن جودة أو تنوع أو كفاية توزيع وجبات الإعاشة، خاصة في المشاعر المقدسة وأوقات الذروة.
- **درجة الأولوية:** احتياج مرتفع
- **الاحتياج:** تطوير معايير وجبات غذائية مبنية على الاحتياج الفعلي للحجاج، تضمن التنوع الغذائي والجودة والوفرة.



4269

إجمالي المشاركين



التعليم و التوعية

21.15%

شاركوا في استبيان برامج التعليم والتوعية المخصصة للحجاج



التطوع

19.23%

شاركوا في استبيان المتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن



الرعاية الاجتماعية

27.59%

شاركوا في استبيان الرعاية الاجتماعية المتكاملة لضيوف الرحمن



التغذية و الاعاشة

26.10%

شاركوا في استبيان خدمات التغذية والإعاشة

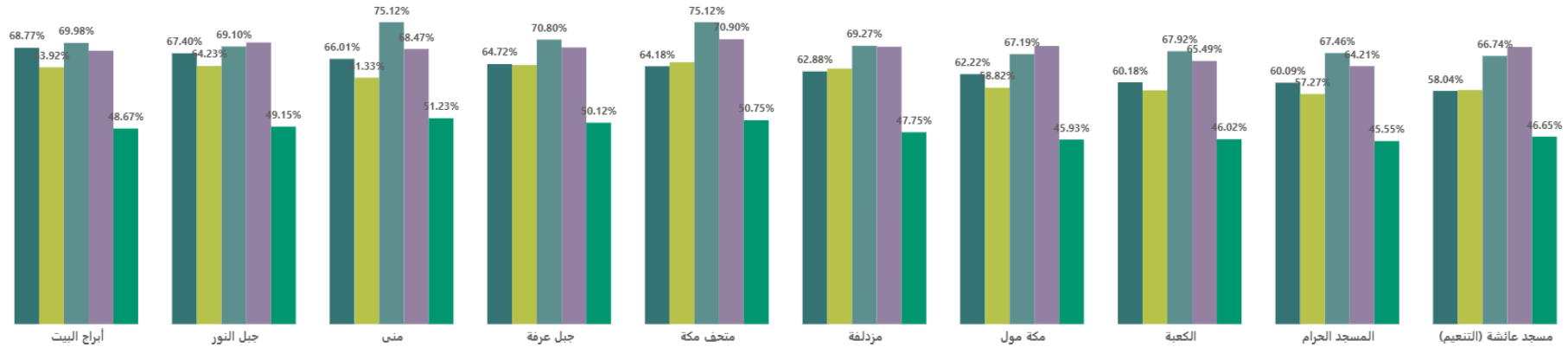


الاقتصاد المتعلق بالحج

5.93%

شاركوا في الاستبيان الخاص بالاقتصاد المرتبط بالحج والاستثمار الاجتماعي

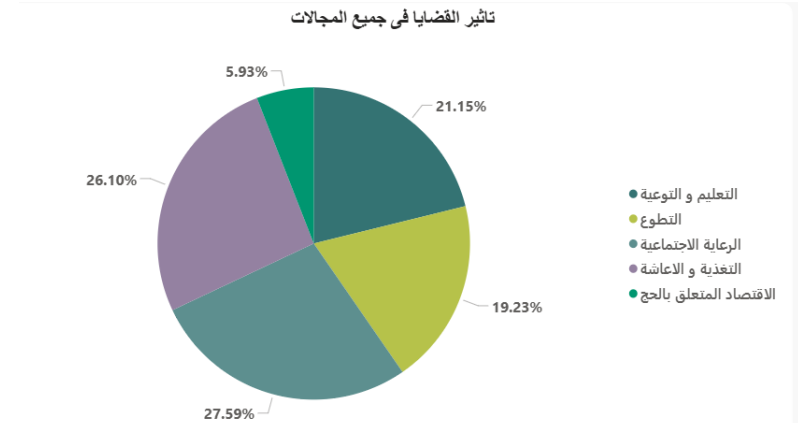
التوزيع الجغرافي للقضايا



التوزيع الجغرافي للمشاركين في الاستبيان



تأثير القضايا في جميع المجالات



بخصوص مجال التكنولوجيا والابتكار المجتمعي هذه الصفحة لا تحتوي على أى معلومات خاصة بهذا المجال نظرا لاعتماده على البحث المكتبي

المجالات



التكنولوجيا
والابتكار
المجتمعي



الاقتصاد
المتعلق
بالحج



التغذية
والإعاشة



التطوع في
خدمة
ضيوف
الرحمن



الرعاية
الاجتماعية
لضيوف
الرحمن



التعليم
والتوعية

خريطة حرارية مجمعة في جميع المجالات لقطاع ضيوف الرحمن

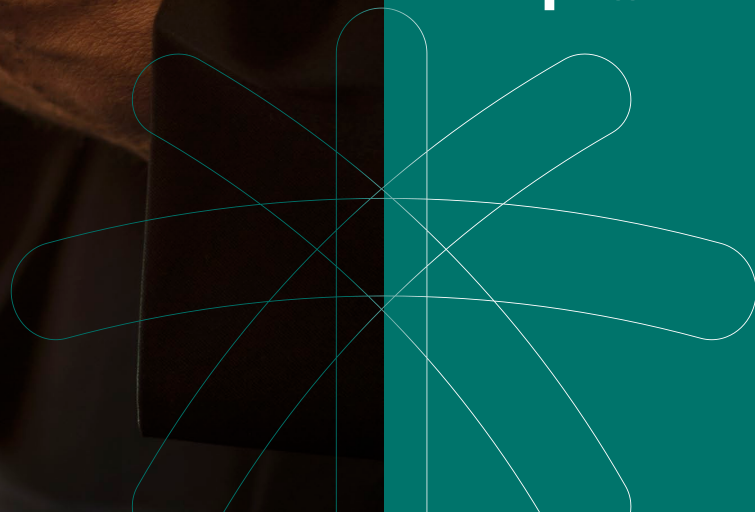


احتياج منخفض جداً ■ احتياج منخفض ■ احتياج متوسط ■ احتياج مرتفع ■ احتياج مرتفع جداً



4.1

أولاً: مجال التعليم والتوعية



أبرز الفجوات والقضايا ذات الأولوية

كشفت نتائج الاستبانة التي شارك فيها **703 حاجًا ومعتمرًا** عن عدد من الفجوات ذات الأولوية في جانب التوعية، أبرزها:

ضعف التوعية
بالإجراءات الطبية عند
التعرض لمشكلة صحية

فقط 17.50% من المشاركين
عرفوا كيف يتصرفون عند وقوع
طارئ صحي.

درجة الأولوية: احتياج منخفض

عدم كفاية المعلومات
التوعوية أثناء المناسك

أفاد 33.71% من المشاركين بعدم
تلقّيهم معلومات كافية أو بطرق
فعالة أثناء أدائهم للمناسك، مما
يدل على فجوة في أدوات التوعية
التفاعلية.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع

ضعف التوعية
بالإجراءات الأمنية قبل
وأثناء المناسك

أشار 52.63% من المشاركين إلى
نقص في التوعية بآليات السلامة،
وإرشادات الدخول والخروج،
وكيفية التصرف عند الطوارئ، ما
يبرز فجوة في الثقافة الأمنية.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جداً

نقص التوعية بالمخاطر
الصحية قبل الحج
والعمرة

أفاد 66% من المشاركين بأنهم لم
يحصلوا على معلومات كافية حول
الأمراض الموسمية، والإجهاد
الحراري، والإسعافات الأولية.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جداً

المجالات



التكنولوجيا
والابتكار
المجتمعي



الاقتصاد
المتعلق
بالحج



التغذية
والإعاشة



التطوع في
خدمة
ضيوف
الرحمن



الرعاية
الاجتماعية
لضيوف
الرحمن



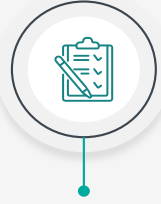
التعليم
والتوعية

خارطة حرارية في مجال التعليم
والتوعية لضيوف الرحمن



احتياج منخفض جداً احتياج منخفض احتياج متوسط احتياج مرتفع احتياج مرتفع جداً

التوصيات



تحسين التوزيع المكاني
للعیادات والنقاط
الصحية المتنقلة لضمان
توفر رعاية طبية أثناء أداء
المناسك، والقدرة على
التعامل مع الحالات
الطارئة بدرجة فورية



تعزيز أدوات التوعية
البديلة وتوفير المعلومات
التفاعلية.



استخدام لوحات رقمية
ومقاطع فيديو توضيحية
مختصرة في مواقع
الحشود الرئيسية،
تُعرض بشكل مبسط
كيفية التصرف في حال
فقدان المقتنيات أو
الرفقاء، مع تضمين رمز
QR يتيح الوصول إلى
معلومات تفصيلية
بلغات متعددة.



تعزيز التوعية بالإجراءات
الآمنة من خلال توفير
محتوى توعوي عملي
وتفاعلي يوضح
الخطوات الواجب
اتباعها في المواقف الطارئة
أثناء النسك.



تصميم محتوى صحي
مبسط ومترجم، يتم
توزيعه قبل وأثناء الحج
في نقاط الاستقبال
وأماكن الإقامة.



4.2

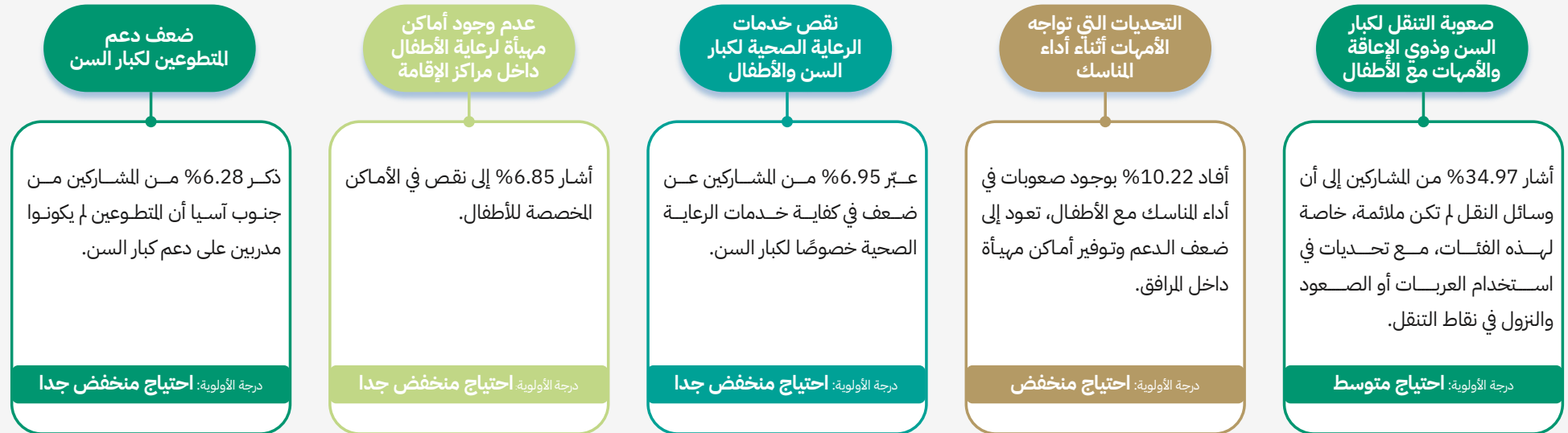
ثانياً: مجال الرعاية الاجتماعية





أبرز الفجوات والقضايا ذات الأولوية

كشفت نتائج استبانة الرعاية الاجتماعية التي شارك فيها **978 حاجًا ومعتمرًا** عن فجوات ملحوظة تؤثر على الفئات ذات الاحتياج، خصوصًا كبار السن، وذوي الإعاقة، والأمهات مع الأطفال، ومن أبرزها:



المجالات



التكنولوجيا
والابتكار
المجتمعي



الاقتصاد
المتعلق
بالحج



التغذية
والإعاشة



التطوع في
خدمة
ضيوف
الرحمن

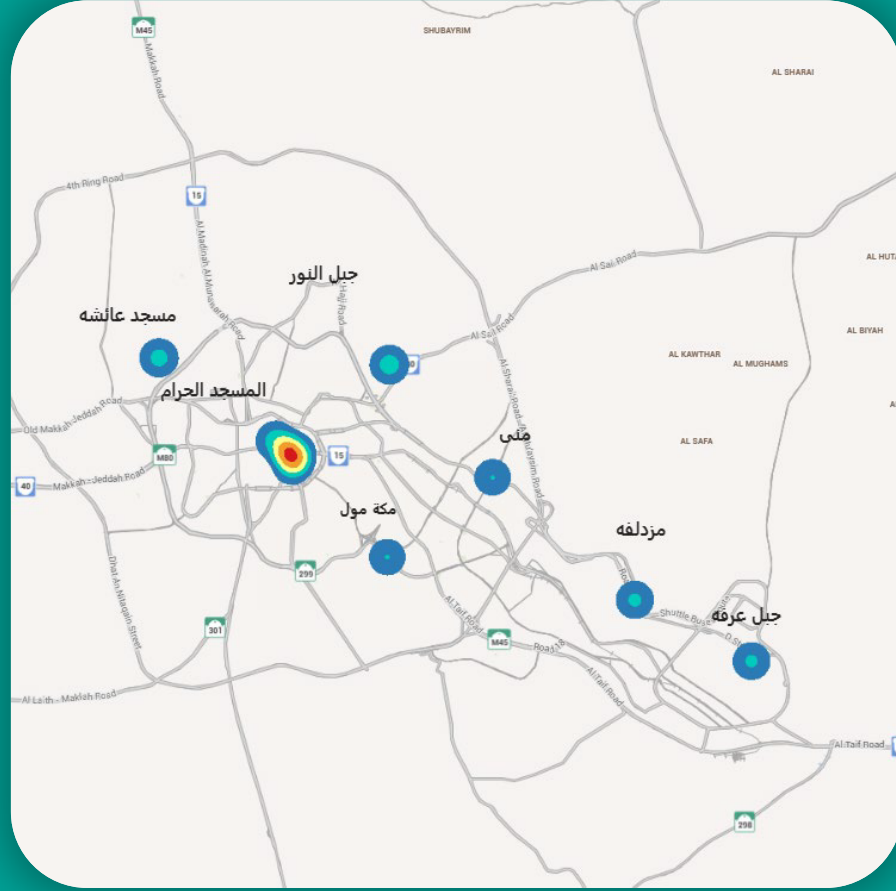


الرعاية
الاجتماعية
لضيوف
الرحمن



التعليم
والتوعية

خارطة حرارية في مجال الرعاية الاجتماعية لضيوف الرحمن



■ احتياج مرتفع جداً ■ احتياج مرتفع ■ احتياج متوسط ■ احتياج منخفض ■ احتياج منخفض جداً

التوصيات



تخصيص فرق تطوعية
مركزة على دعم كبار
السن، وتوزيعها
استراتيجيًا داخل الـليدان
لضمان فاعلية الدعم.



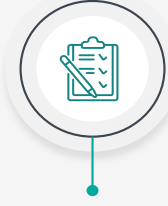
تخصيص أماكن مناسبة
لرعاية الأطفال داخل
مراكز الإقامة، خاصة
للأطفال المصابين
بأمراض مزمنة.



تحسين الخدمات
الصحية داخل مراكز
الإقامة والعلاج، ومواءمة
الإقامة والخدمات مع
وحدات صحية متنقلة
وكوادر مدربة للتعامل مع
كبار السن والأطفال.



تجهيز مرافق مهيأة للإقامة
داخل أماكن أداء المناسك،
لتوفير بيئة مساندة أثناء أداء
الشعائر الدينية.



توفير وسائل نقل
مخصصة لفئات ذات
الاحتياجات الخاصة،
تشمل ذوي الإعاقة وكبار
السن والأطفال، مع
تخصيص مسارات
مباشرة وزيادة الدعم
الليداني.



4.3

ثالثاً: مجال التطوع في خدمة ضيوف الرحمن



أبرز الفجوات والقضايا ذات الأولوية

شارك في استبانة هذا المجال 621 حاجًا ومعتمرًا، وأظهرت النتائج فجوتين رئيسيتين تمثلان أبرز التحديات في منظومة العمل التطوعي:

تنوع مجالات العمل التطوعي وتخصصها

- 67.47% من المشاركين أشاروا إلى أن تنوع مجالات تطوع المشاركين (مثل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الحشود) يتطلب إعدادًا خاصًا لكل مجال.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا

التحديات التي تواجه المتطوعين أثناء العمل الميداني

- 75.20% من المشاركين أشاروا إلى أن أبرز التحديات كانت نقص التدريب والتأهيل، وضغط العمل الناتج عن التعامل مع أعداد كبيرة من الحاج

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا.

التوصيات



تصميم برامج تدريبية متخصصة حسب مجال العمل التطوعي، وتوفير مواد تعليمية مرئية ومترجمة تساعد المتطوع على أداء دوره بفعالية.



إعداد وتأهيل المتطوعين مسبقاً للتعامل مع الضغوط البدنية وظروف العمل في مواسم الذروة من خلال تصميم برامج تدريبية تلتقط وعياً تتناول مهارات التواصل، إدارة الحشود والتعامل مع الحالات الطارئة، مع التركيز على المحاكاة الواقعية والتجارب العملية.



4.4

رابعاً: مجال التغذية والإعاشة





أبرز الفجوات والقضايا ذات الأولوية

شارك في استبانة هذا المجال **914 حاجًا ومعتمرًا**، وكشفت النتائج عن أربع قضايا رئيسية تمثل أبرز التحديات في مجال التغذية والإعاشة، وتفاوتت درجات أولويتها بين الاحتياج المرتفع والمرتفع جدًا، كما يلي:

الهدر الغذائي خلال موسم الحج

78.56% من المشاركين حددوا أسبابًا لهدر الطعام، أبرزها عدم توافق الأطعمة مع الأذواق، وسوء التوزيع، والكميات الزائدة.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا

عدم كفاية الوجبات من حيث الكمية أو الطاقة

32.17% من المشاركين رأوا أن وجبات الإعاشة غير كافية لتلبية احتياجاتهم الغذائي أو الطاق.

درجة الأولوية: احتياج متوسط

صعوبات الحصول على الطعام في أوقات الذروة

75.49% من المشاركين أشاروا إلى صعوبات في الحصول على الطعام بسبب الازدحام في نقاط التوزيع وقلة المرافق.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا

نقص تلبية الاحتياجات الغذائية الخاصة لبعض الحاج

24.40% من المشاركين أفادوا بعدم توافر خيارات غذائية مناسبة لحالات صحية مثل السكري أو الحساسية.

درجة الأولوية: متوسط

المجالات



التكنولوجيا
والابتكار
المجتمعي



الاقتصاد
المتعلق
بالحج



التغذية
والإعاشة



التطوع في
خدمة
ضيوف
الرحمن

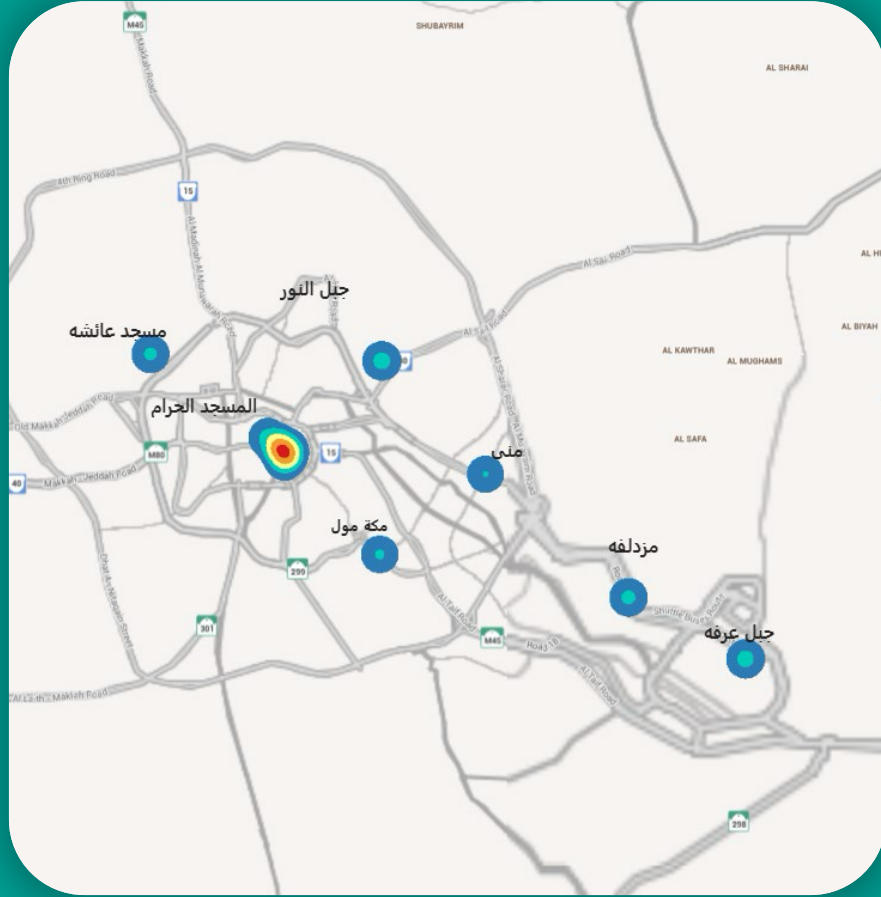


الرعاية
الاجتماعية
لضيوف
الرحمن



التعليم
والتوعية

خارطة حرارية في مجال التغذية والإعاشة لضيوف الرحمن



■ احتياج مرتفع جداً ■ احتياج مرتفع ■ احتياج متوسط ■ احتياج منخفض ■ احتياج منخفض جداً

التوصيات



تقليل الهدر الغذائي من خلال آليات توزيع أكثر دقة، وإطلاق برامج توعية للحجاج، وتوزيع الطعام حسب الطلبية، مع التعاون مع جمعيات للاستفادة من الفائض الغذائي بشكل منظم.



رفع كفاءة الوجبات لتناسب مع مجهود الحجاج خلال أداء المناسك، من خلال مراجعة قيمة الوجبات ومدى احتوائها على العناصر المطلوبة.



تحسين تنظيم نقاط توزيع الطعام لتقليل الازدحام وزيادة الكفاءة، مع توسيع عدد نقاط التوزيع، واستخدام آليات إلكترونية للتتبع بالمواقع، وتوزيع الطعام وفق تنظيم رقمي.



توفير وجبات غذائية مخصصة للحالات الصحية ضمن خدمات الإعاشة، وتطوير قاعدة بيانات مسبقة للحالات الصحية وتصميم خطط إعاشة مرنة تتناسب مع الاحتياجات الغذائية الخاصة.



4.5

خامساً: مجال الاقتصاد المتعلق بالحج والاستثمار الاجتماعي



أبرز الفجوات والقضايا ذات الأولوية

شارك في استبانة هذا المجال 53 شخص ما بين أصحاب مشروعات ومستثمرين وعاملين بالقطاع غير الربحي، وكشفت النتائج عن تحديين رئيسيين يعوقان فاعلية الاستثمار وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطاع الحج والعمرة، وتم تصنيف درجة الأولوية فيهما بين "مرتفعة جدًا" و "مرتفعة".

تحديات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطاع الحج والعمرة

49.06% من المشاركين أظهروا أن هذه المشاريع تواجه تحديات في:

- التمويل والدعم المالي
- صعوبة في الحصول على التراخيص والتصاريح
- قلة الفرص الاستثمارية
- ضعف الحملات الترويجية والتسويقية.

درجة الأولوية: **احتياج مرتفع**

عوائق تواجه المستثمرين في قطاع الحج والعمرة

62.26% من المشاركين أشاروا إلى وجود تحديات متعددة تواجه

المستثمرين، أبرزها:

- صعوبة إيجاد الشراكات الاستثمارية المناسبة
- اللوائح والاشتراطات التنظيمية
- نقص المعلومات والبيانات السوقية.

درجة الأولوية: **احتياج مرتفع جدًا**

المجالات



التكنولوجيا
والابتكار
المجتمعي



الاقتصاد
المتعلق
بالحج



التغذية
والإعاشة



التطوع في
خدمة
ضيوف
الرحمن

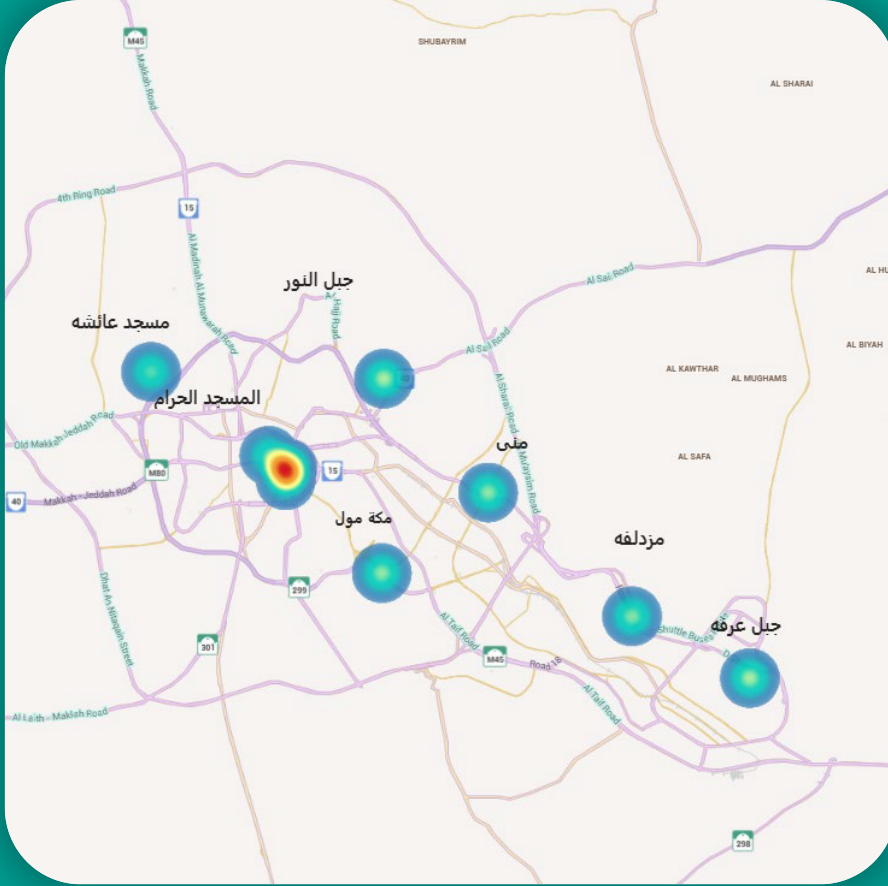


الرعاية
الاجتماعية
لضيوف
الرحمن



التعليم
والتوعية

خارطة حرارية في مجال الاقتصاد المتعلق بالحج والاستثمار الاجتماعي



احتياج مرتفع جداً احتياج مرتفع احتياج متوسط احتياج منخفض احتياج منخفض جداً



التوصيات



إنشاء حاضنات أعمال متخصصة في قطاع الحج والعمرة، وتقديم برامج تمويل مرنة، إلى جانب إطلاق حملات توعوية وترويجية لدعم هذه المشاريع وتعزيز حضورها في السوق.



إطلاق منصات رقمية توفر بيانات السوق والفرص الاستثمارية، مع مراجعة وتحديث اللوائح التنظيمية، وتنظيم فعاليات لربط المستثمرين المحتملين بالشركاء الحاليين.



4.6

سادساً: مجال التكنولوجيا والابتكار المجتمعي



أبرز الفجوات والقضايا ذات الأولوية

استنادًا إلى تحليل مكتبي ودراسات منشورة، تم تحديد أربع قضايا رئيسية تمثل أبرز فجوات هذا المجال، في ظل محدودية الممارسات الميدانية، حيث لا يزال القطاع في طور التكوين. وتوزعت الفجوات بين ضعف المشاركة، ومحدودية التغطية الرقمية، وصعوبات في استخدام التطبيقات من قبل كبار السن.

ضعف المهارات الرقمية لدى الحجاج من كبار السن

أظهرت دراسة منشورة في مجلة GJEB (2024) أن عددًا من كبار السن يواجهون صعوبات في استخدام التطبيقات مثل "نسك" و"توكلنا"، مما يزيد من اعتمادهم على المساعدة البشرية.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع

ضعف التغطية الشبكية في بعض مواقع المشاعر المقدسة

أظهرت دراسة تحليلية منشورة في مجلة GJEB (Refaad, 2024) أن مواقع مثل منى ومزدلفة تعاني من ضعف في شبكات الإنترنت، خصوصًا في أوقات الذروة، ما يؤثر على أداء التطبيقات الذكية.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا

محدودية التغطية اللغوية في التطبيقات والخدمات الرقمية

وفقًا لتقرير نشرته وكالة الأنباء السعودية (واس) في يوليو 2023، فإن التغطية اللغوية الحالية في الروبوت التوجيهي 11 لغة، وهي غير كافية لتلبية احتياجات جميع الحجاج، خاصة من جنسيات آسيا الوسطى وأفريقيا، مما يضعف فعالية التواصل الفوري والإرشاد اللحظي.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا

ضعف مساهمة القطاع غير الربحي في تطوير حلول تقنية لخدمة الحجاج

وفقًا للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، فإن مساهمة القطاع غير الربحي في تطوير حلول تقنية مبتكرة لخدمة الحجاج ما تزال محدودة، ما يعكس فجوة واضحة في التفاعل مع المجال التقني.

درجة الأولوية: احتياج مرتفع جدًا

المجالات



التكنولوجيا
والابتكار
المجتمعي



الاقتصاد
المتعلق
بالحج



التغذية
والإعاشة



التطوع في
خدمة
ضيوف
الرحمن



الرعاية
الاجتماعية
لضيوف
الرحمن



التعليم
والتوعية

خارطة حرارية في مجال التكنولوجيا والابتكار المجتمعي

تم في هذه الرحلة بناء الخارطة الحرارية لمجال التكنولوجيا والابتكار المجتمعي في خدمة ضيوف الرحمن بالاعتماد على التحليل المكتبي والدراسات الثانوية، وذلك نظراً لصعوبة التنفيذ ولكون المجال لا يزال في مرحلة التكوين، ولا توجد بعد قاعدة كافية من الممارسات الميدانية أو المشاركين التخصصيين لتتيح إجراء استبيانات أو مقابلات موسعة بدقة وفاعلية وسيُنتظر في إجراء استبيانات ميدانية أو مقابلات نوعية في مرحلة لاحقة من المشروع، عندما يزداد نضج التجربة التقنية في القطاع وتتوسع الجهات الفاعلة فيه، بما يثري التحليل ويوفر بيانات إدراكية تكمل الصورة المكتبية القائمة حالياً

ملاحظة:

احتياج منخفض جداً ■ احتياج منخفض ■ احتياج متوسط ■ احتياج مرتفع ■ احتياج مرتفع جداً ■



التوصيات



تصميم برامج تدريبية مبسطة للحجاج كبار السن، أو توفير دعم ميداني وفريق مخصص لهم في مواقع الخدمة.



تعزيز التغطية الشبكية في المشاعر من خلال زيادة النقاط الثابتة والمتنقلة في المواقع ذات الكثافة العالية، لضمان استمرارية عمل الحلول الرقمية.



إطلاق مبادرات تدعم الترجمة متعددة اللغات، وتوسيع نطاق اللغات في الروبوتات الذكية والتطبيقات الرسمية لتشمل أكبر عدد من الجنسيات.



تعزيز مساهمة المنظمات غير الربحية في تقديم حلول وقفية، عبر برامج تمويل وتدريب، مع تسليط الضوء على الفرص التقنية في خدمة ضيوف الرحمن.



05 الخاتمة





سلّطت هذه الدراسة الضوء على أبرز فجوات الاحتياج التنموي والمجتمعي في منظومة خدمة ضيوف الرحمن، وذلك عبر تحليل ستة مجالات رئيسية تمس تجربة الحاج والمعتمر بشكل مباشر.

وقد كشفت النتائج عن قضايا ذات أولوية تتطلب تدخلات تنموية، وتعاونًا تكامليًا بين الجهات الحكومية والقطاع غير الربحي والقطاع الخاص. تم اعتماد منهجية متعددة الأدوات لضمان شمولية التحليل، كما تم بناء خرائط حرارية تفاعلية لتيسير فهم الفجوات وتوجيه القرارات.

ونأمل أن تساهم مخرجات الدراسة في تحسين جودة الخدمات، وابتكار حلول أكثر استجابة لاحتياجات ضيوف الرحمن، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن.

ختامًا، تُعد هذه الدراسة خطوة تأسيسية قابلة للتحديث والبناء عليها مستقبلاً، مع التوصية باستمرار الرصد والقياس الميداني لتعزيز الأثر وتطوير التجربة الشاملة للحاج والمعتمر.

شكراً لكم

HADIYAH



هدية