



تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن لعام ١٤٤٥ هـ

أحد مخرجات مشروع
تأسيس وتشغيل مرصد العمل غير
الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

10	01 مقدمة التقرير
11	1-1 المصطلحات والتعاريف
13	1-2 منهجية التقرير
15	1-3 الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي
19	1-4 الية تقييم الخدمات ورصدها
20	02 تقييم الخدمات بموسم عمرة 1445هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي
24	o التوعية والتثقيف
32	o الإرشاد
40	o العناية والرعاية
48	o مساعدات نقدية غير مباشرة
56	o مساعدات عينية
64	o تطوير وصيانة المرافق
72	o الفعاليات
80	03 تقييم الخدمات بموسم حج 1445هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي
84	o التوعية والتثقيف
91	o الإرشاد
98	o العناية والرعاية
105	o مساعدات نقدية غير مباشرة
112	o مساعدات عينية
119	o تطوير وصيانة المرافق
126	o الفعاليات
133	04 نتائج تحليل مؤشرات رضا ضيوف الرحمن
135	4-1 مقارنة بين مؤشرات رضا ضيوف الرحمن لموسم العمرة وموسم الحج لعام ١٤٤٥هـ
140	4-2 نتائج تحليل مؤشرات رضا ضيوف الرحمن لموسم العمرة والحج



المحتويات



تقرير تقييم الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن خلال العام 1445هـ (موسم عمرة رمضان - موسم الحج)، من خلال التعرف على مدى رضا ضيوف الرحمن من المعتمرين والحجاج عن تلك الخدمات المقدمة لهم؛ لتحسينها وتطويرها بما يحقق تطلعات الضيف ويلبي احتياجاته.

يتناول التقرير المقدمة والمنهجية بالإضافة إلى فصلين رئيسيين: تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن خلال موسم عمرة 1445هـ، وموسم حج 1445 هـ من خلال التعرف على مدى رضا ضيوف الرحمن من المعتمرين والحجاج عن تلك الخدمات المقدمة لهم، مع مقارنتها بمعدل رضا العام السابق، وأخيراً النتائج في الفصل الرابع.





الملخص التنفيذي





مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن العام لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1445هـ



مستوى الرضا العام للحجاج عن
الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي بموسم حج 1445هـ

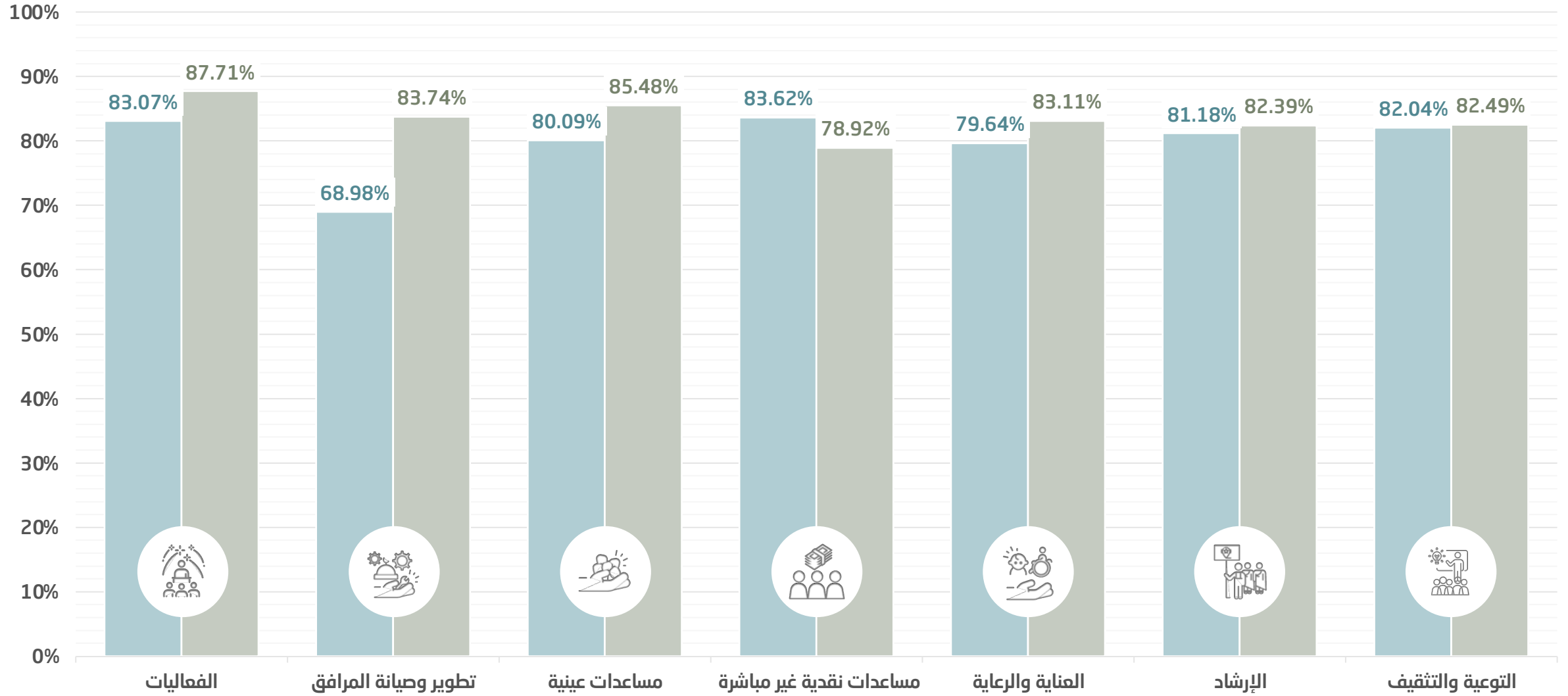


مستوى الرضا العام للمعتمرين عن
الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي بموسم عمرة 1445هـ



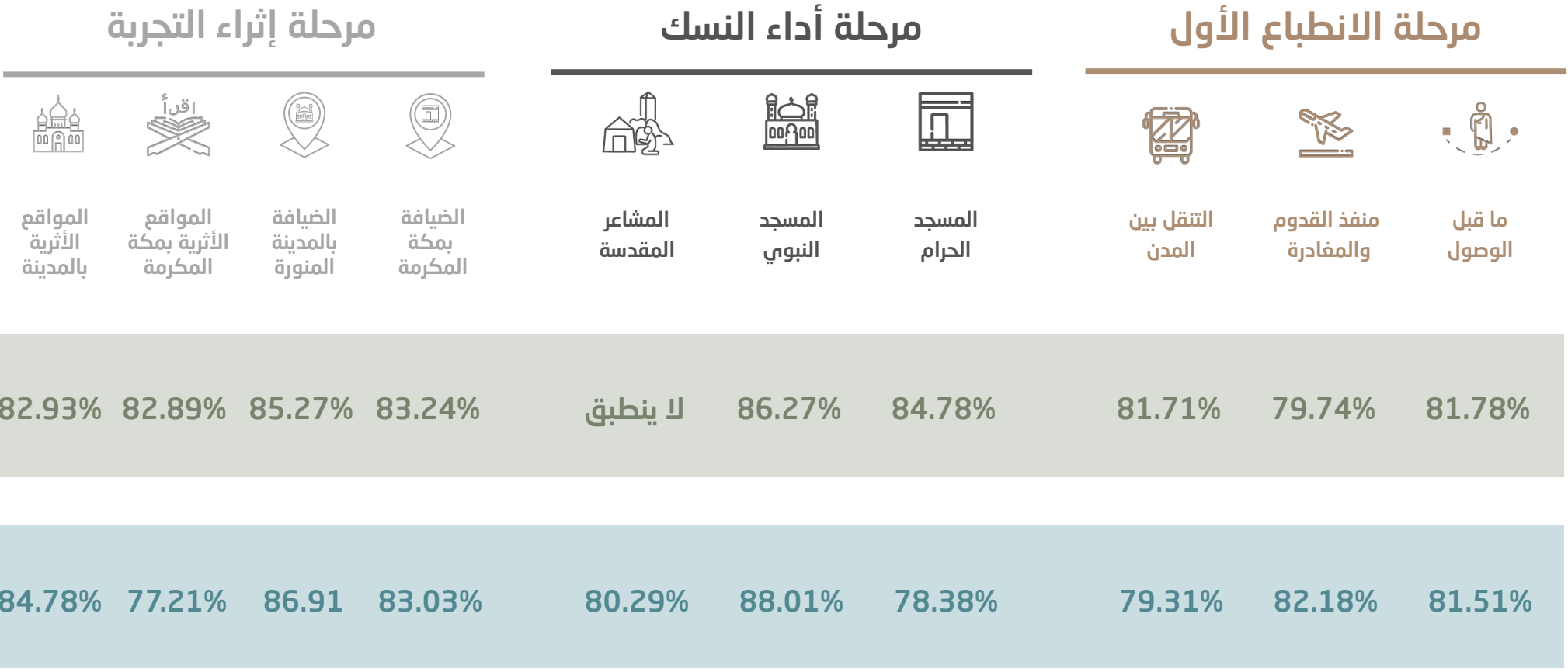


مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق تصنيف الخدمات لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1445هـ





مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق محطات تقديم الخدمة لموسم العمرة وموسم الحج



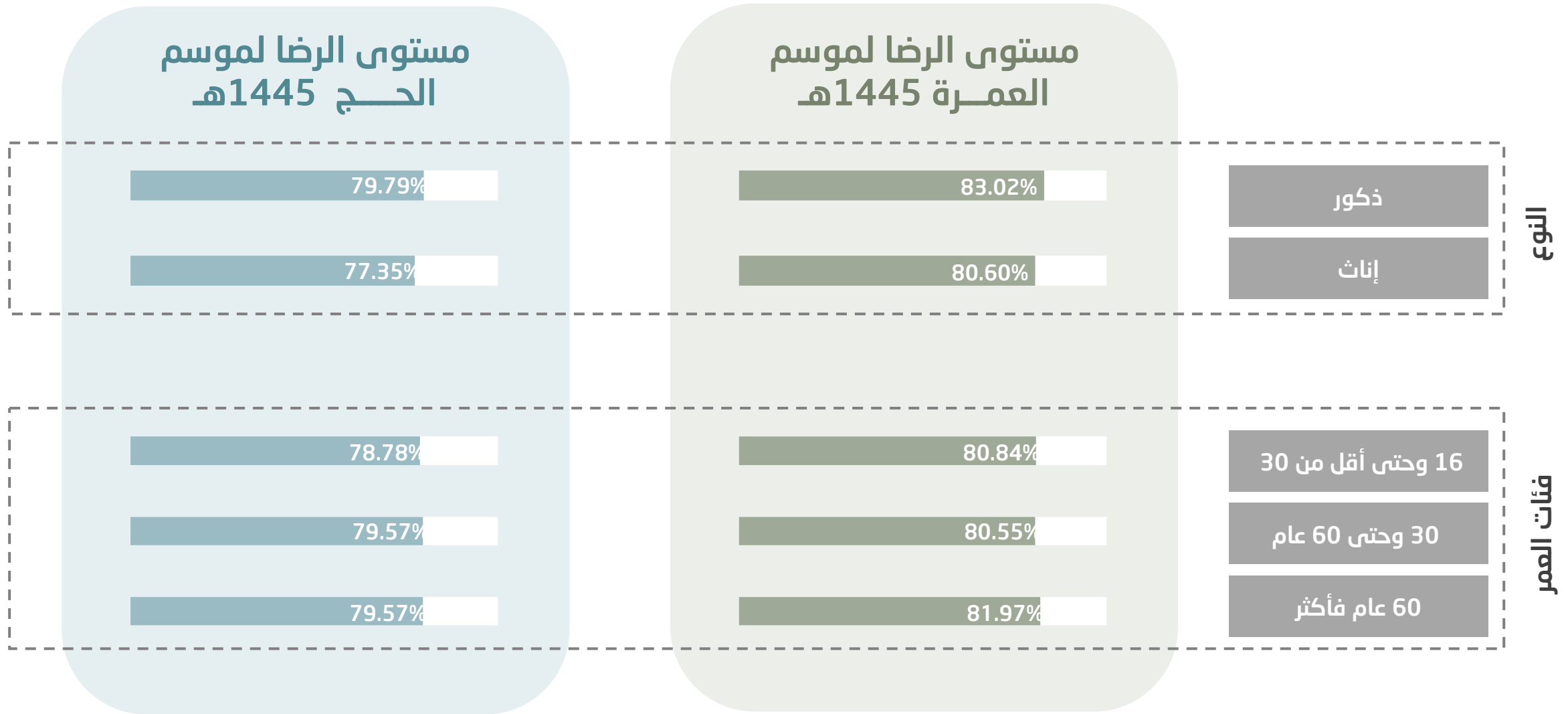
موسم العمرة
1445هـ

موسم الحج
1445هـ





مؤشر الرضا العام للحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة لهم وفقا لبعض الخصائص الديموغرافية





01 مقدمة التقرير





المرصد

هو نظام أو منصة مخصصة لجمع البيانات وتحليلها ومراقبتها بشكل مستمر حول موضوع أو مجال معين. يشمل ذلك مجموعة واسعة من البيانات في مجال محدد، يتم استخدام مرصد البيانات لتوفير معلومات دقيقة ومحدثة تساعد في اتخاذ القرارات، إجراء الأبحاث، ورصد آخر التطورات المجال.

العمل غير الربحي

منظومة الأنشطة الأهلية والخدمات التطوعية والمنظمات غير الحكومية، التي لا تقصد الربح أساساً، وتهدف إلى تحقيق غرض من أغراض البر، أو التكافل، أو التعاون، أو التنمية الاجتماعية، أو غيرها من أغراض النفع العام أو المخصص.

مراحل ومحطات رحلة الضيف

المراحل والمحطات المرتبطة برحلة ضيف الرحمن وعددها ثلاث مراحل: مرحلة الانطباع الأول، مرحلة أداء النسك، مرحلة إثراء التجربة، تشمل على تسع محطات رئيسية.

الخدمات

منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم، والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.





الجمعيات الأهلية

كل مجموعة ذات تنظيم مستمر مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو من أجل نشاط ديني تحدده وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد.

المؤسسات الأهلية

أي كيان مستمر لمدة معينة أو غير معينة، يؤسسه شخص أو أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية أو منهما معاً، غير هادف للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض أو أكثر من أغراض النفع العام أو المخصص، ويعتمد على ما يخصصه له المؤسس أو المؤسسون من أموال، أو أوقاف، أو هبات، أو وصايا.

الأوقاف العامة

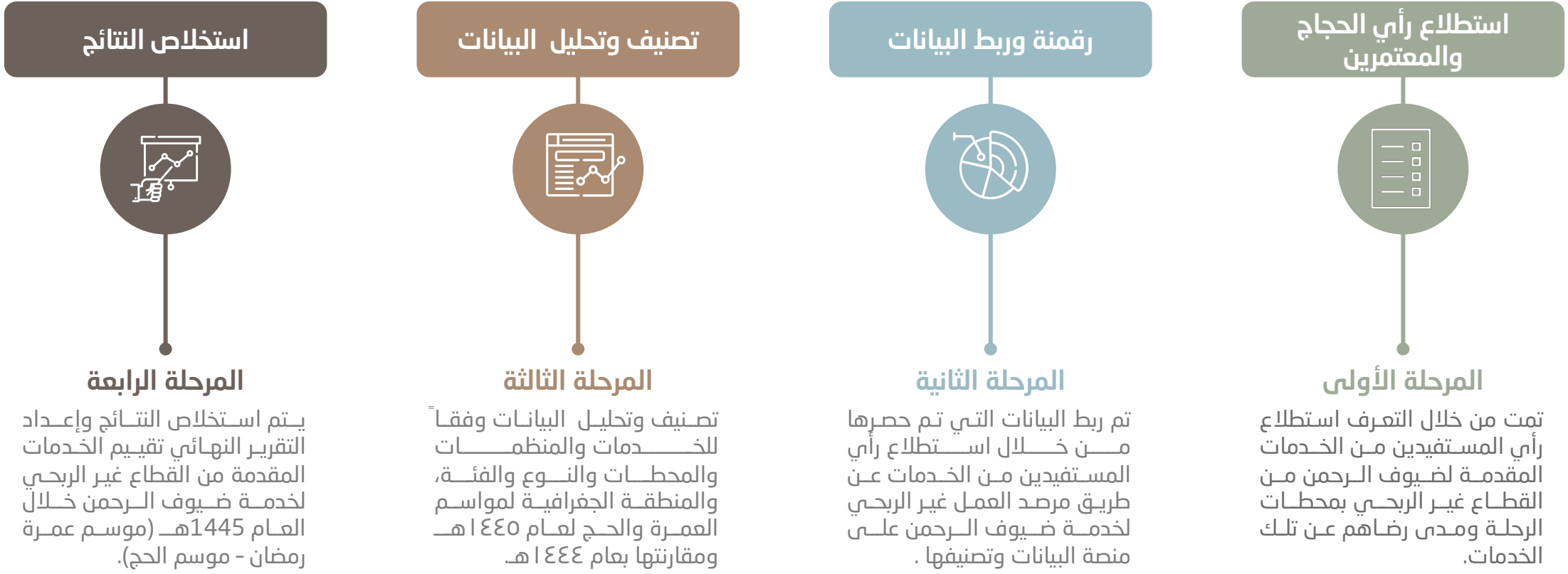
الأوقاف التي تديرها وتشرف عليها جهات حكومية كالهيئة العامة للأوقاف والتي توجه الأوقاف العامة مواردها في الغالب لتحقيق منافع عامة.

تقييم الخدمات

عملية قياس مدى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة لهم، ويتم ذلك عن طريق مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن عبر استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من الخدمات خلال موسمي العمرة والحج لعام 1445هـ. يعكس هذا التقييم تجربة الضيوف مما يساهم في تطوير الخدمات ورفع جودتها.



يهدف التقرير إلى استعراض نظرة تفصيلية على تقييم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي عن طريق إتباع المنهجية التالية:





تتوزع خدمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن على مسار رحلة العمرة ورحلة الحج لضيوف الرحمن، وفق التصنيفات المتعارف عليها. وتتكون من ثلاثة مراحل رئيسية وكل مرحلة تتكون من مجموعة من المحطات، كما يلي:

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع الأثرية
بالمدينة المنورة



المواقع الأثرية
بمكة المكرمة



الضيافة بالمدينة
المنورة



الضيافة
بمكة المكرمة



المشاعر المقدسة



المسجد النبوي



المسجد الحرام



التنقل بين المدن



منفذ القدوم
والمغادرة



ما قبل الوصول

يتم تصنيف الخدمات وفق المراحل الثلاث والمحطات العشر المرتبطة برحلة ضيف الرحمن، حيث يتم استعراض قياس نسبة رضا ضيوف الرحمن لكل خدمة وتصنيفاتها الفرعية على جميع محطات الرحلة.



توزيع خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق تصنيفات الخدمات والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وقد تتداخل بعض الخدمات في أكثر من تصنيف (35 خدمة).

يقصد به العمل على تحسين المرافق العامة وصيانتها لضمان جاهزيتها لخدمة الضيوف، بما في ذلك صيانة المساجد، المواقع التاريخية، ومواقيت الإحرام، لضمان تقديم الخدمات لضيوف الرحمن.	التوعية والتثقيف	
يتمثل في تقديم التوجيهات اللازمة للضيوف لمساعدتهم أثناء رحلتهم، سواء كان ذلك من خلال الإرشاد المكاني لتحديد المواقع المختلفة، أو الإرشاد اللغوي عبر خدمات الترجمة، أو الإرشاد الديني والمعرفي لتعريفهم بالمواقع التاريخية والدينية.	الإرشاد	
تشمل تقديم الدعم والرعاية للضيوف، لا سيما في الحالات الطارئة، وتوفير الخدمات الصحية من خلال فرق طبية وصيدليات متنقلة، بالإضافة إلى رعاية الفئات الخاصة مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والأطفال والمرضى لضمان راحتهم وسلامتهم.	العناية والرعاية	
تشير إلى تقديم الدعم المالي بشكل غير مباشر من خلال تحمل تكاليف الحج، أو العمرة، أو الزيارة، أو تغطية تكاليف النقل بتوفير حافلات مجانية، إلى جانب تحمل تكاليف السكن لضمان توفير بيئة ملائمة للضيوف.	مساعدات نقدية غير مباشرة	
هي توفير السلع والخدمات التي تلبي احتياجاتهم أثناء الرحلة من خلال توفير الهدايا التذكارية، وتقديم السقيا والإطعام، وتوزيع مستلزمات تقنية مثل الشواحن ومستلزمات الاتصال بالإنترنت، بالإضافة إلى توفير أدوات متعلقة بأداء النسك والصلاة، ومستحضرات العناية الشخصية لضمان راحة الضيوف.	مساعدات عينية	
يقصد به العمل على تحسين المرافق العامة وصيانتها لضمان جاهزيتها لخدمة الضيوف، بما في ذلك صيانة المساجد، المواقع التاريخية، ومواقيت الإحرام، لضمان تقديم الخدمات لضيوف الرحمن.	تطوير وصيانة المرافق	
تشير إلى تنظيم فعاليات موجهة للضيوف تهدف إلى تحسين تجربتهم، مثل فعاليات استقبالهم وتوديعهم، إضافة إلى فعاليات إثرائية ثقافية ودينية لتعريفهم بالثقافة المحلية وإثراء تجربتهم الروحية.	الفعاليات	
يقصد به إعداد وتدريب العاملين والمتطوعين على تقديم الخدمات بكفاءة عالية، مع تأهيل الضيوف لتمكينهم من أداء المناسك بشكل صحيح وفقاً للتعليمات الدينية والإجرائية.	التأهيل والتدريب	
هي العمليات المنهجية التي تهدف إلى دراسة احتياجات ضيوف الرحمن ومقدمي الخدمة، وتقييم الخدمات المقدمة لتحسينها بشكل مستمر، مع التركيز على تبني أفضل الممارسات العالمية بما يحقق تجربة مميزة للضيوف.	الدراسات والأبحاث	

توزيع خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق تصنيفات الخدمات والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وقد تتداخل بعض الخدمات في أكثر من تصنيف (35 خدمة).

التوعية والتثقيف	التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء الحج والعمرة والزيارة والإقامة بمكة والمدينة	التوعية التاريخية والثقافية	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة
الإرشاد	الترجمة	إرشاد مكاني	إرشاد ديني	إرشاد معرفي بالمواقع التاريخية
العناية والرعاية	الدعم والمساندة للحالات الطارئة	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	رعاية الأطفال
مساعدات نقدية غير مباشرة	تحمل تكاليف الحج أو العمرة أو الزيارة	تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية)	تحمل تكاليف الإقامة (السكن والضيافة)	
مساعدات عينية	الهدايا التذكارية	توفير السقيا والإطعام	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية	توفير مستلزمات العناية الشخصية
تطوير وصيانة المرافق	المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...)	المساجد	المواقع التاريخية	مواقيت الإحرام
الفعاليات	فعاليات الاستقبال والتوديع للضيف	فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...)		
التأهيل والتدريب	تأهيل وتدريب العاملين	تأهيل وتدريب المتطوعين	تأهيل وتدريب الضيوف	
الدراسات والأبحاث	دراسات احتياجات الضيف	دراسات أفضل الممارسات	دراسات احتياجات مقدمي الخدمات	دراسات تقييم الخدمات

عناصر تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي

تصنيف الخدمات	المنظمات غير الربحية	فئات المستفيدين	النطاق المكاني
التوعية والتثقيف	الجمعيات الأهلية	الحجاج	ما قبل الوصول
الإرشاد	المؤسسات الأهلية	المعتمرين	منفذ القُدوم والمغادرة
العناية والرعاية	الأوقاف		التنقل بين المدن
مساعداً نقدية غير مباشرة			الحرمين
مساعداً عينية			المشاعر المقدسة
تطوير وصيانة المرافق			الضيافة بمكة المكرمة والمدينة المنورة
الفعاليات			المواقع الاثرية بمكة المكرمة والمدينة المنورة

النطاق المكاني: يتم حسب محطات رحلة ضيف الرحمن.

فئات المستفيدين: ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وفق للجنس، والعمر، والنطاق الجغرافي.

المنظمات غير الربحية: المنظمات القائمة على تقديم الخدمات لضيوف الرحمن بالقطاع غير الربحي.

تصنيف الخدمات: تتمثل الخدمات وفق تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

عملية استطلاع رأي ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي



تم استطلاع رأي ضيوف الرحمن خلال موسم رمضان وحج عام 1445 هـ، لتحديد احتياجات المستفيدين من القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن ومدى شدة الاحتياجات لتحديد الفجوات، وذلك عبر المقابلة المباشرة مع المعتمرين والحجاج.

تتم عملية استطلاع الرأي من خلال أربع مراحل رئيسية:





الآلية المنفذة لاستطلاع رأي ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي

1- التخطيط لاستطلاع الرأي



2- التجهيز للرصد الميداني



3- تنفيذ استطلاع الرأي





02

رضا ضيوف الرحمن بموسم عمرة 1445هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي



يتناول الفصل الثاني مؤشرات رضا ضيوف الرحمن من المعتمرين بموسم عمرة رمضان 1445هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي وفقا للتصنيف الرئيسي للخدمات والتصنيف الفرعي ومحطات تقديم الخدمة وكذلك النوع وفئات العمر بالإضافة للقارات والدول العربية:

1 خدمات التوعية والتثقيف

2 خدمات الإرشاد

3 خدمات العناية والرعاية

4 خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة

5 المساعدات العينية

6 خدمات التطوير وصيانة المرافق

7 خدمات اللفعاليات

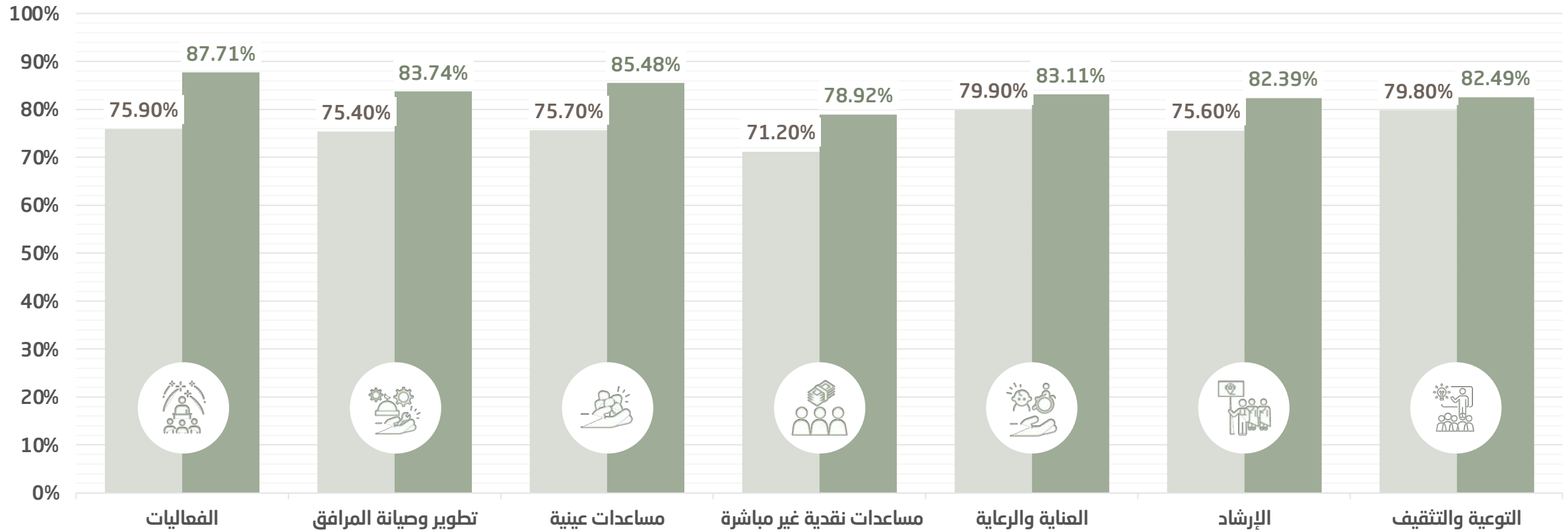
محتويات الفصل الثاني

02





مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ **83.54%** ^{+6.9}





مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ **83.54% +6.9**



مؤشر رضا ضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع الأثرية
بالمدينة المنورة

82.93% +6.2



المواقع الأثرية
بمكة المكرمة

82.89% +6



الضيافة بالمدينة
المنورة

85.27% +7.7



الضيافة
بمكة المكرمة

83.24% +6.1



المسجد النبوي

86.27% +6.8



المسجد الحرام

84.78% +6.8



التنقل بين المدن

81.71% +8.6



منفذ القدوم
والمغادرة

79.74% +5.9

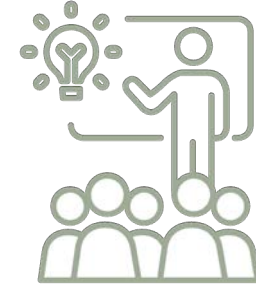


ما قبل الوصول

81.78% +8

أعلى معدل رضا في محطة المسجد النبوي بينما أقل معدل رضا في منفذ القدوم والمغادرة





التوعية والتثقيف





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

خدمات التوعية والتثقيف من أبرز الخدمات التي يقدمها العمل غير الربحي لضيوف الرحمن؛ تهدف هذه الخدمات إلى نشر الوعي بين ضيوف الرحمن وتحفيزهم على تبني سلوكيات صحيحة وقوية؛ تساعد في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من رحلتهم، وتأدية مناسكهم بكل سهولة وطمأنينة. وتتمثل هذه الخدمات في: التوعية الدينية ويتمثل جلها في التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي، إضافة إلى التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بالإقامة في المملكة، بجانب التوعية والتثقيف بجوانب الصحة والأمن والسلامة، دون إغفال للجوانب التثقيفية لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.

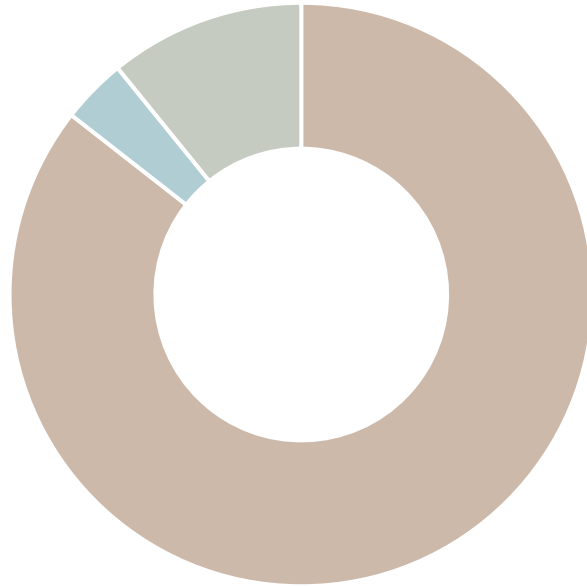




تصنيف خدمات التوعية والتثقيف من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



وقف ■ مؤسسة أهلية ■ جمعية أهلية

المنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف

55 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	48
مؤسسة أهلية	2
وقف	5





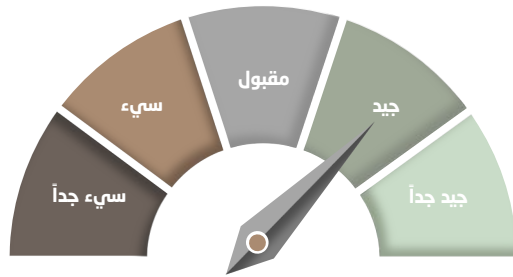
مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات التوعية والتثقيف المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ **82.49% +6.59** 

مؤشر الرضا عن التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة

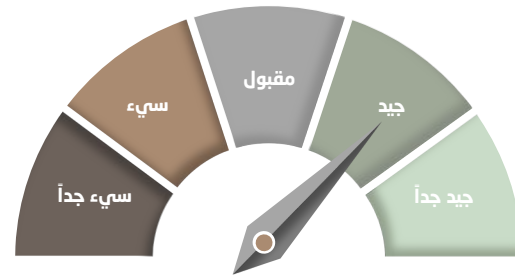
مؤشر الرضا عن التوعية التاريخية والثقافية

مؤشر الرضا عن بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة

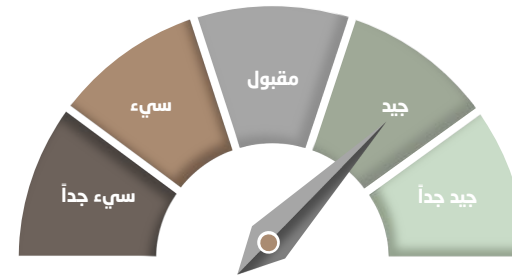
مؤشر الرضا عن التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعية



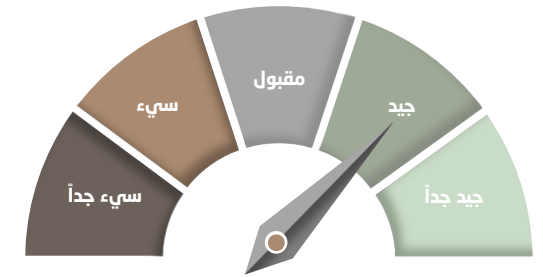
81.96% +7.66



83.69% +5.29



79.95% +6.55



83.83% +6.2

أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ القُدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

الخدمات المقدمة

83.7%^{+9.4} 83.33%⁺⁷ 84.16%^{+8.2} 83.81%^{+8.1} 83.83%⁺⁵ 82.79%^{+4.1} 77.06%^{+5.6} 78.48%^{+6.5} 81.92%⁺⁷

82.24%^{+6.3} 82.67%⁺⁷

86.81%⁺¹⁵ 87.20%^{+9.6} 85.95%⁺¹³ 84.23%⁺¹²

82.85%^{+3.9} 83.52%^{+3.8}

86.41%^{+1.2} 84.62%^{+1.8}

83.10%^{+4.8} 82.21%^{+2.8}

84.53%^{+8.4} 84.16%^{+7.4}

81.43%^{+5.8} 80.25%^{+4.9}

77.06%⁺³ 78.48%^{+6.5} 80.91%^{+9.1}

82.32%^{+4.8}

83.52%⁺⁷

80.16%^{+6.3}

التوعية التاريخية والثقافية:

التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

التوعية بالإجراءات والتعليمات
والقوانين ذات العلاقة:





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفق النوع



+8.5
86.19%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات التوعية والتثقيف



+5.9
81.67%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات التوعية والتثقيف

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

89.66%+15



85.26%+6.2



86.88%+6.8



82.45%+5.6



81.68%+2.8



81.66%+8



82.85%+5.6



79.86%+6.9



التوعية التاريخية والثقافية:

التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

التوعية بالإجراءات والتعليمات
والقوانين ذات العلاقة:





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لفئات العمر



81.79%+2.7



معتمرين 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

81.67%+6.4



معتمرين 30 وحتى 60 عام

التوعية والتثقيف وفقاً

83.84%+6.9



معتمرين 60 عام فأكثر

لفئات العمر:

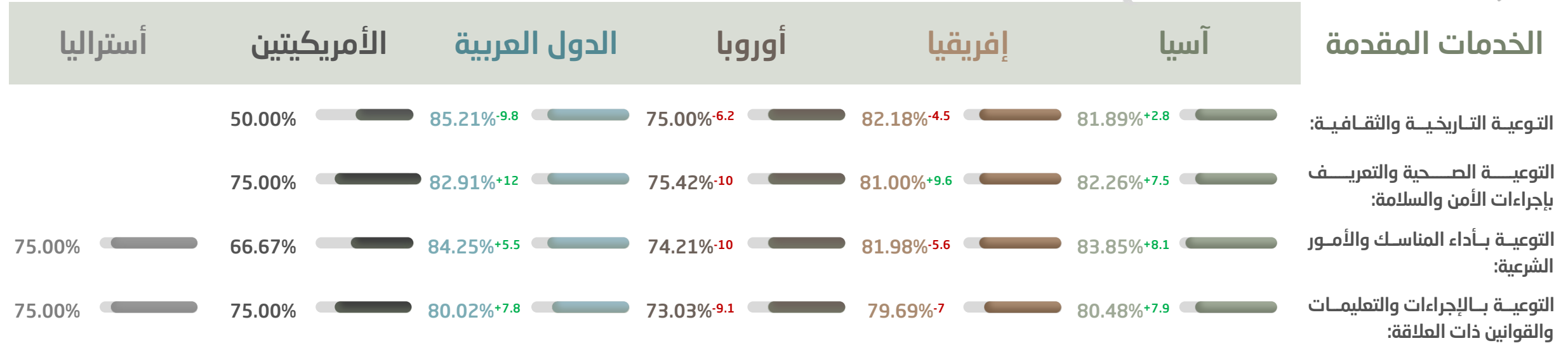
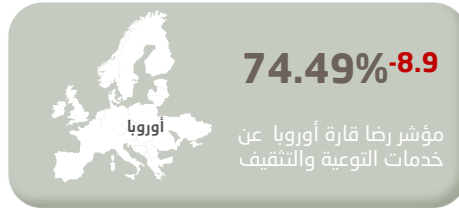


معتمرين 60 عام فأكثر	معتمرين 30 وأقل من 60 عام	معتمرين 16 وأقل من 30 عام	الخدمات المقدمة
84.64%+6.3	81.62%+3.6	83.45%+1.6	التوعية التاريخية والثقافية:
83.35%+7.7	81.69%+8.3	81.45%+4.3	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:
84.56%+4.8	83.08%+6.3	82.81%+3.2	التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي:
82.38%+8.6	79.51%+6.6	79.60%+2.4	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة:





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقا للقطاعات والدول العربية





الإرشاد





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تُعد خدمات الإرشاد من أهم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن؛ لما لها من تأثير مباشر في أداء المعتمرين لمناسكهم بطريقة صحيحة وببسر وسهولة وطمأنينة، لذا توليها كافة الجهات عناية فائقة، وتعمل على تطويرها وتحديثها بشكل مستمر، مستهدفة كافة شرائح وفئات ضيوف الرحمن، هادفة إلى تقديم الخدمات لهم بلغتهم، ويتم عن طريق تقديم خدمات الإرشاد المكاني والإرشاد الديني وأخيراً الترجمة.

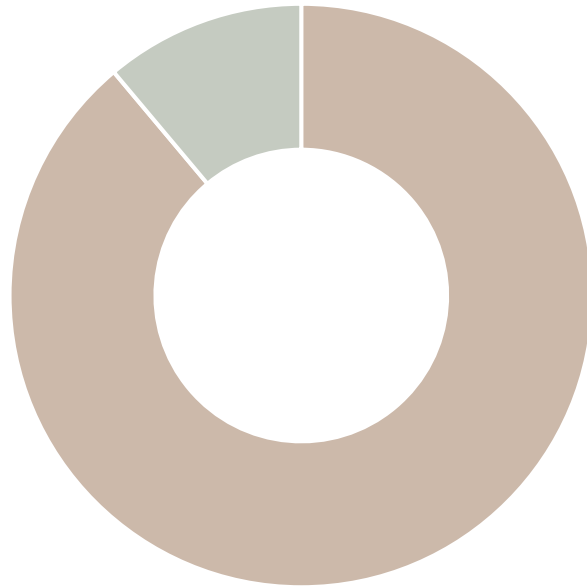




تصنيف خدمات الإرشاد من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ جمعية أهلية ■ وقف

المنظمات المقدمة لخدمات الإرشاد

17 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	15
وقف	2





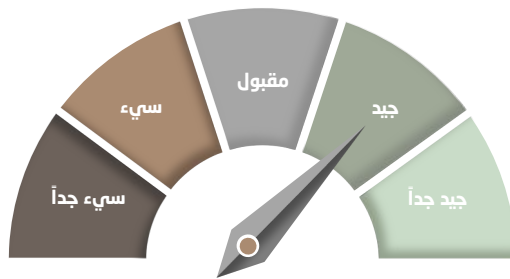
مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الإرشاد المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ **82.39% +6.59**



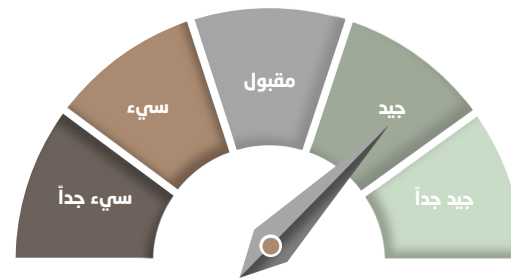
مؤشر الرضا عن الترجمة

مؤشر الرضا عن الإرشاد المكاني

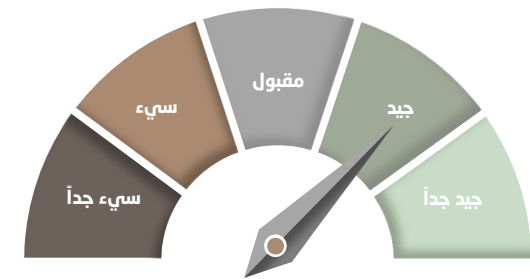
مؤشر الرضا عن الإرشاد الديني



79.69% +7.4



82.76% +6.3



84.08% +5.3

أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

82.6%+6.4 82.04%+6.7 82.4%+5.4 81.65%+4.7

مرحلة أداء النسك



المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

85.17%+6.9 83.59%+6.8

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

80.16%+7.3 79.16%+7.9 80.94%+11

الخدمات المقدمة

الإرشاد الديني:

الإرشاد المكاني:

الترجمة:

83.7%+3.3 84.26%+1.4

84.06%+5.6 84.98%+6.8

83.78%+7.1

83.08%+4.1 82.97%-4.4

85.77%+4.8 83.91%+4.3

80.93%+6.6 80.95%+7.4 80.94%+11

81.76%+8.2 80.30%+8.2 80.95%+7.3 78.21%+7.2

85.84%+10 82.11%+9.6

71.75%+1.2 74.00%+5





مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفق النوع



+7.6
84.56%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات الإرشاد



+6.1
81.23%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات الإرشاد

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

86.86%+4.1



84.49%+6.4



79.20%+6.8



82.88%+4.8



81.23%+4.6



79.98%+7.9



الإرشاد الديني:

الإرشاد المكاني:

الترجمة:



مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لفئات العمر

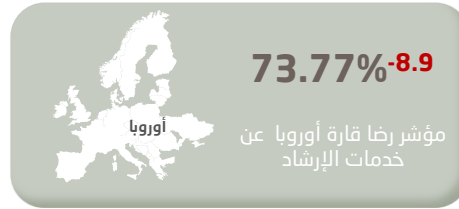
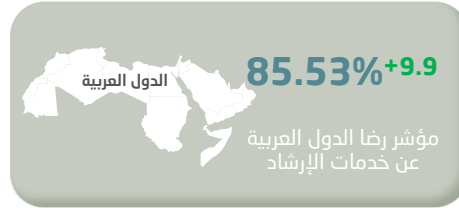


معمرين 16 وأقل من 30 عام	معمرين 30 وأقل من 60 عام	معمرين 60 عام فأكثر
--------------------------	--------------------------	---------------------

الخدمات المقدمة

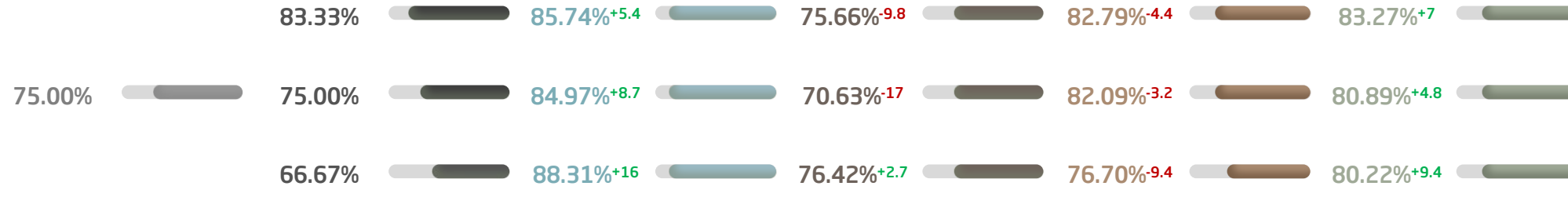


مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقا للمقارات والدول العربية



أستراليا	الأمريكيتين	الدول العربية	أوروبا	إفريقيا	آسيا
----------	-------------	---------------	--------	---------	------

الخدمات المقدمة



الإرشاد الديني:

الإرشاد المكاني:

الترجمة:





العناية والرعاية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تركزت خدمات العناية والرعاية في توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية، إضافة للدعم والمساندة للحالات الطارئة، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. وقدمت معظم هذه الخدمات في المسجد الحرام وأثناء الإقامة بمكة المكرمة والتنقل. ومن الأمثلة على هذه الخدمات: دفع العربات لكبار السن، الإسعافات الأولية والعيادات المتنقلة، توفير الأدوية والمستلزمات الطبية، وتوفير أجهزة قياس الحرارة والضغط والسكر، وإطلاق برامج مختلفة مثل برنامج العناية وزيارة المرضى بالمستشفيات.

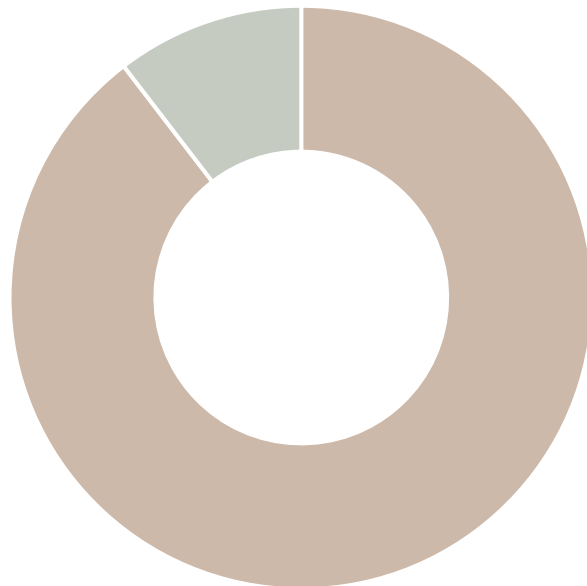




تصنيف خدمات العناية والرعاية من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ جمعية أهلية ■ وقف

المنظمات المقدمة لخدمات العناية والرعاية

24 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	21
وقف	3





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والضيوف الرحمن



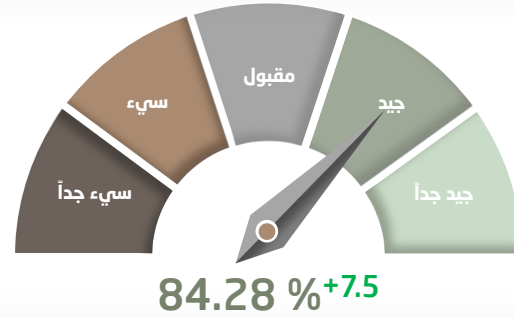
مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرعاية المقدمة
من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ



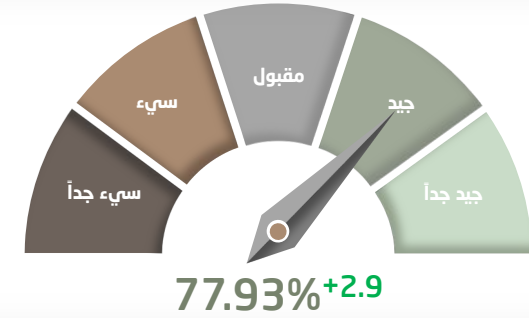
مؤشر الرضا عن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن



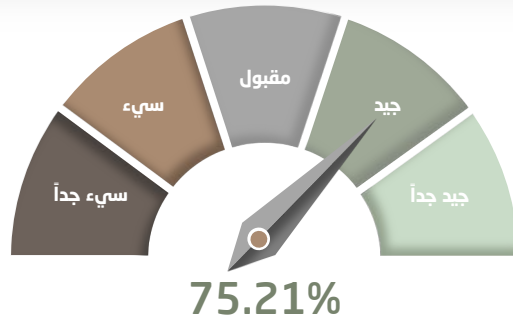
مؤشر الرضا عن توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية



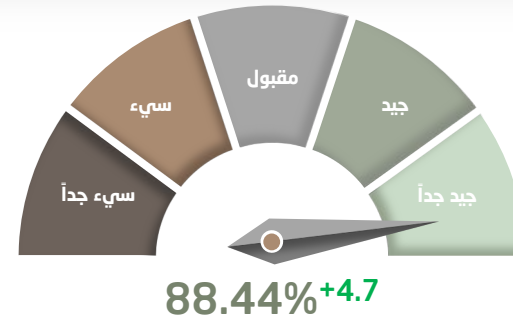
مؤشر الرضا عن الدعم والمساندة للحالات الطارئة



مؤشر الرضا عن العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم



مؤشر الرضا عن رعاية الأطفال



أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

86.96%⁺¹² 88.69%⁺¹⁴ 83.3%^{+7.6} 82.2%⁺⁵

86.96%⁺¹⁰ 88.69%⁺¹² 84.18%⁺³ 85.52%^{+6.9}

83.74%^{+7.6} 81.17%^{+8.2}

87.88%⁺¹⁴ 85.0%^{+11.3}

75.39% 75.0%

مرحلة أداء النسك



المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

86.34%⁺¹¹ 82.38%^{+6.2}

81.85%^{+5.05} 73.90%^{+0.02}

86.01%^{+8.9} 84.43%^{+8.4}

86.15%^{+4.2} 83.10%^{+3.5}

90.87%^{+16.3} 87.59%^{+13.8}

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

81.57%^{+5.1} 80.69%^{+3.6}

79.11%^{+5.5}

80.65%^{+8.3} 81.52%^{+5.6}

82.17%^{+8.2} 81.52%^{+8.3}

الخدمات المقدمة

الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

توفير الخدمات الصحية
والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
وكبار السن:

رعاية الأطفال:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفق النوع



80.47% ^{+2.4}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات العناية والرعاية



80.81% ^{+5.5}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات العناية والرعاية

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



71.83% ^{-6.6}



83.46% ^{+2.3}

79.24% ^{+2.7}

86.11% ⁺¹²

73.44%

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



79.04% ^{+4.6}



82.07% ⁺⁶

79.14% ^{+2.9}

89.21% ⁺¹⁵

76.72%

الخدمات المقدمة

الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

توفير الخدمات الصحية
والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
وكبار السن:

رعاية الأطفال:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لفئات العمر



79.70%+2.4



معتمرين 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

80.48%+5.5



معتمرين 30 وحتى 60 عام

العناية والرعاية وفقاً لفئات

81.77%+4.5



معتمرين 60 عام فأكثر

العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

80.84%+6.2



77.92%+2.7



74.38%-1.6



الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

82.70%+4.6



82.00%+6.1



82.80%+4

توفير الخدمات الصحية
والمستلزمات الطبية والأدوية:

80.44%+3



78.81%+3.4



77.00%-0.3

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
وكبار السن:

88.74%+10



89.45%+17



87.21%+11



رعاية الأطفال:

78.50%



75.60%



76.25%

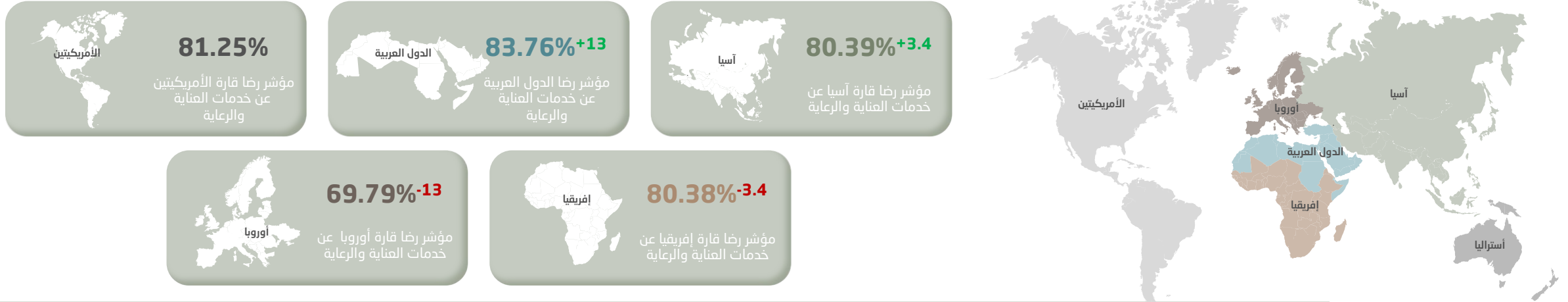


العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:



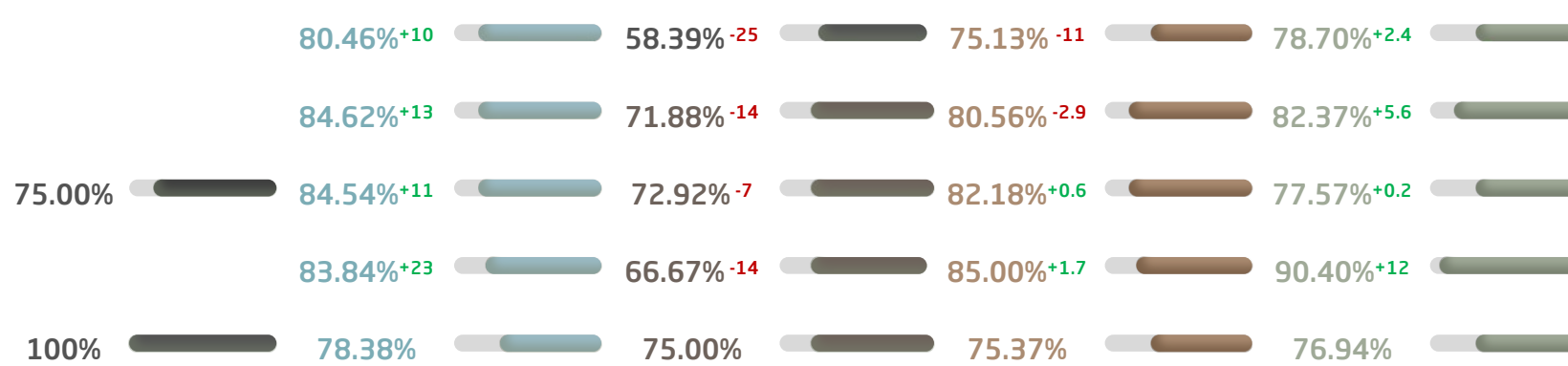


مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقا للقارات والدول العربية



الأمريكتين	الدول العربية	أوروبا	إفريقيا	آسيا
------------	---------------	--------	---------	------

الخدمات المقدمة



الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

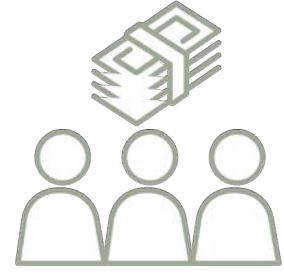
توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:

رعاية الأطفال:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:





مساعات نقدية غير مباشرة





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

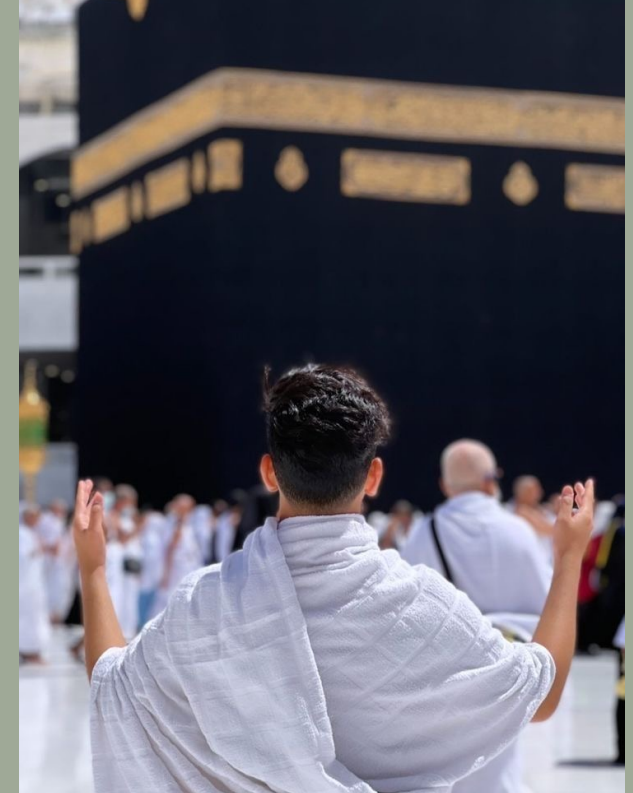
مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تتمثل خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة في الدعم النقدي غير المباشر الذي يمنحه القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن؛ كالنفقات التي يتحملها القطاع عوضاً عن المستفيدين، وتساهم المساعدات النقدية غير المباشرة في تحمل نفقات غير القادرين على أداء فريضة العمرة من الجاليات والمقيمين والمسلمين الجدد، فترفع عن كاهلهم تحمل العبء المادي اللازم لأداء الفريضة، وبها يتحقق التكافل الاجتماعي بتأدية شعائر الله، فيتحقق المقصد والثواب والأجر للقائمين عليه والمستفيدين منه.

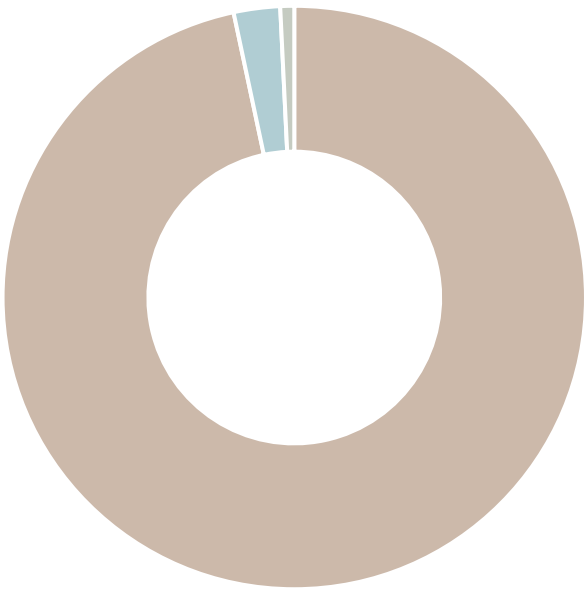




تصنيف خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة من القطاع غير الربحي حسب المنظمة

المنظمات المقدمة لخدمات المساعدات النقدية غير المباشرة

توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



وقف ■ مؤسسة أهلية ■ جمعية أهلية

184 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	177
مؤسسة أهلية	5
وقف	2





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة لضيوف الرحمن



مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات النقدية غير
المباشرة المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ



87.92% +16.7

مؤشر الرضا عن تحمل تكاليف الإقامة
(السكن والضيافة)

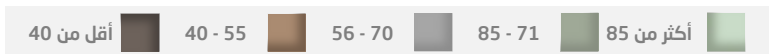
مؤشر الرضا عن تحمل تكاليف النقل (توفير
حافلات مجانية)



81.12% +14.3



78.51% +2.9



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة الانطباع الأول

مرحلة أداء النسك

مرحلة إثراء التجربة



ما قبل الوصول



منفذ القدوم والمغادرة



التنقل بين المدن



المسجد الحرام



المسجد النبوي



الضيافة بمكة المكرمة



الضيافة بالمدينة المنورة



المواقع الأثرية بمكة المكرمة



المواقع الأثرية بالمدينة

الخدمات المقدمة

تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية):

تحمل تكاليف الإقامة (السكن والضيافة):

78.40%+6.8 80.50%+9.7

78.13%+2 79.97+4.9

80.59%+13 81.69+14



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفق النوع



86.15% ⁺¹⁶

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات المساعدات النقدية غير
المباشرة



80.22% ^{+8.9}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات المساعدات النقدية غير
المباشرة

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

85.79% ⁺¹²



97.73% ⁺³¹



80.27% ^{+2.4}



79.78% ⁺¹²



تحمل تكاليف النقل (توفير
حافلات مجانية):

تحمل تكاليف الإقامة (السكن
والضيافة):





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً لفئات العمر



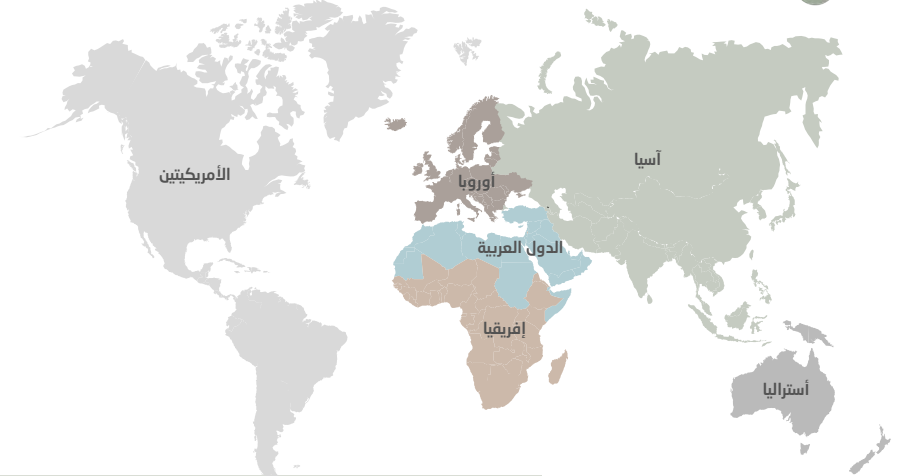
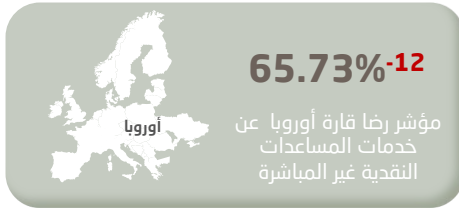
الخدمات المقدمة

معتمرين 16 وأقل من 30 عام	معتمرين 30 وأقل من 60 عام	معتمرين 60 عام فأكثر
---------------------------	---------------------------	----------------------





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقا للقارات والدول العربية



الخدمات المقدمة	آسيا	إفريقيا	أوروبا	الدول العربية	الأمريكيتين
تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية):	82.82%+10	75.45%-2.7	67.86%-10	81.15%+3.4	75.00%
تحمل تكاليف الإقامة (السكن والضيافة):	79.95%+13	75.00%+25	50.00%	89.84%+25	50.00%





مساعات عينية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

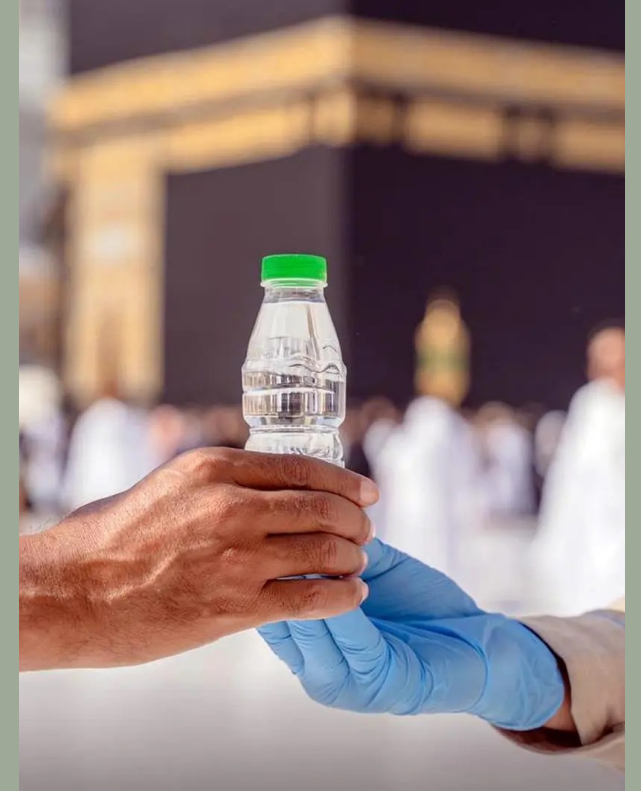
مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

المساعدات العينية تحتل المرتبة الأولى والجانب الأعظم من الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي، وتسعى الجهات المختلفة إلى تقديم أفضل خدمات المساعدات العينية لضيوف الرحمن؛ لتيسير رحلتهم وإثرائها بتوفير كافة متطلباتهم واحتياجاتهم على مدار الساعة مثل الوجبات والمياه والمستلزمات الشخصية ذات العلاقة بأداء النسك، والأدوات المساعدة والهدايا التذكارية؛ ليستفيد من تلك الخدمات كافة ضيوف الرحمن على مدار محطات رحلتهم كاملة مروراً بكافة نقاط اتصالهم بها.

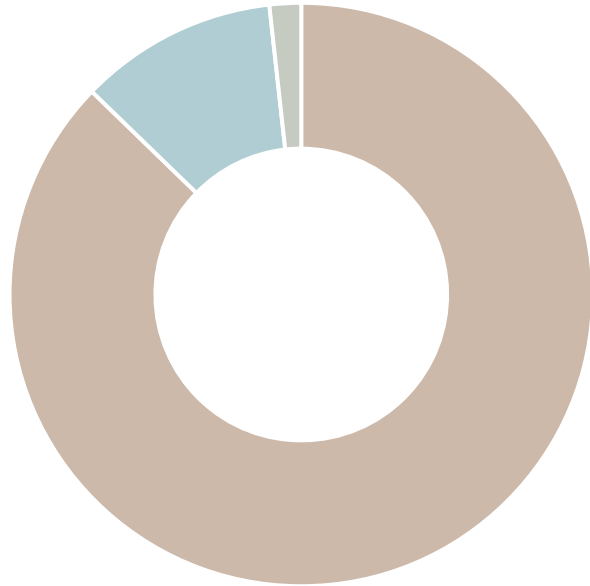




تصنيف خدمات المساعدات العينية من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



وقف ■ مؤسسة أهلية ■ جمعية أهلية

المنظمات المقدمة لخدمات المساعدات العينية

منظمة 140
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	125
مؤسسة أهلية	3
وقف	12





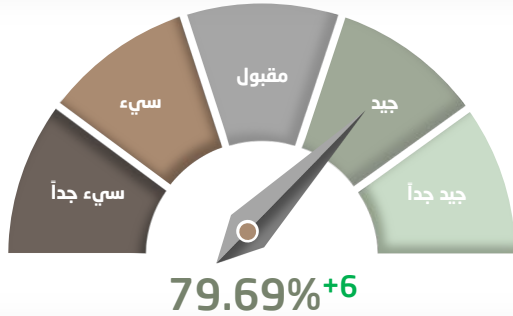
مؤشر الرضا عن خدمات العينية لضيوف الرحمن



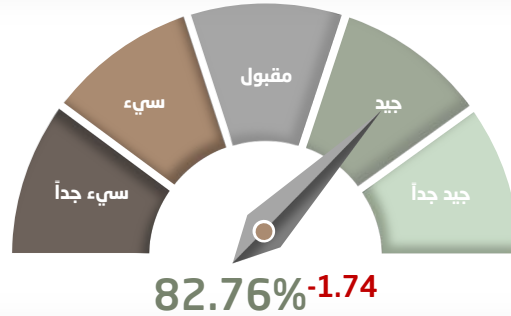
مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات العينية **85.48% +5.58**
المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ



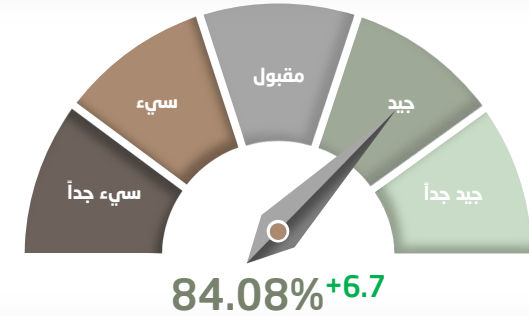
مؤشر الرضا عن توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية



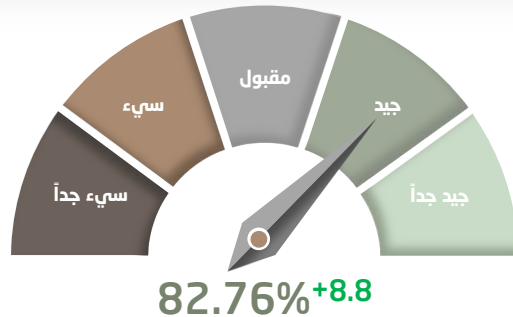
مؤشر الرضا عن توفير السقيا والإطعام



مؤشر الرضا عن الهدايا التذكارية



مؤشر الرضا عن توفير مستلزمات العناية
الشخصية



مؤشر الرضا عن توفير مستلزمات ذات علاقة
بأداء النسك والصلاة



أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

87.02% +5.4 84.53% +3.1

86.31% +8.5 85.40% +9.8

88.13% -3.8 84.52% -6.1

89.17% +4.8 79.20% -4.9

84.85% +12 82.72% +7.5

مرحلة أداء النسك



المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

89.40% +6

88.57% +8.9

92.24% +0.3

90.84% +2.2

80.18% +5.6

82.07% +12

84.97% +1.1

84.39% +3.8

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

80.58% +4.8

79.29% +3.8

77.88% -0.5

81.68% +9.3

83.50% +12

75.56% -1.04

78.35% -0.75

الخدمات المقدمة

الهدايا التذكارية:

توفير السقيا والإطعام:

توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء
النسك والصلاة:

توفير مستلزمات العناية الشخصية:





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفق النوع



+3.8
85.25%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات المساعدات العينية



+1.7
81.11%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات المساعدات العينية

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

84.78% +7.7



86.59% -1.4

75.92% -3.08

86.55% +3.5

85.21% +16

82.11% +4.8



83.49% -0.4

73.58% +2.6

81.64% -0.36

87.35% +12

الهديا التذكارية:

توفير السقيا والإطعام:

توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء
النسك والصلاة:

توفير مستلزمات العناية الشخصية:





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لفئات العمر

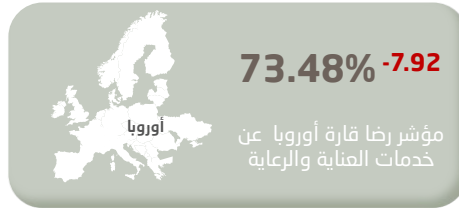
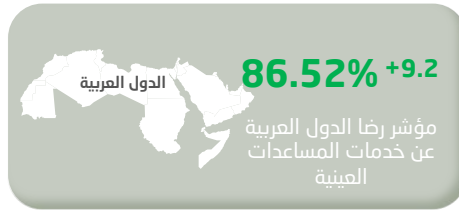


الخدمات المقدمة	معتمرين 16 وأقل من 30 عام	معتمرين 30 وأقل من 60 عام	معتمرين 60 عام فأكثر
الهدايا التذكارية:	83.86% +5.8	81.93% +5.3	81.90% +1.5
توفير السقيا والإطعام:	84.55% -4.4	84.02% +0.12	83.72% -0.38
توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية:	74.03% +4.0	73.44% +1.6	74.97% +0.07
توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة:	81.95% -4.0	81.75% +0.25	84.36% +1.26
توفير مستلزمات العناية الشخصية:	75.32% -0.7	79.00% +7.1	81.61% +2.71



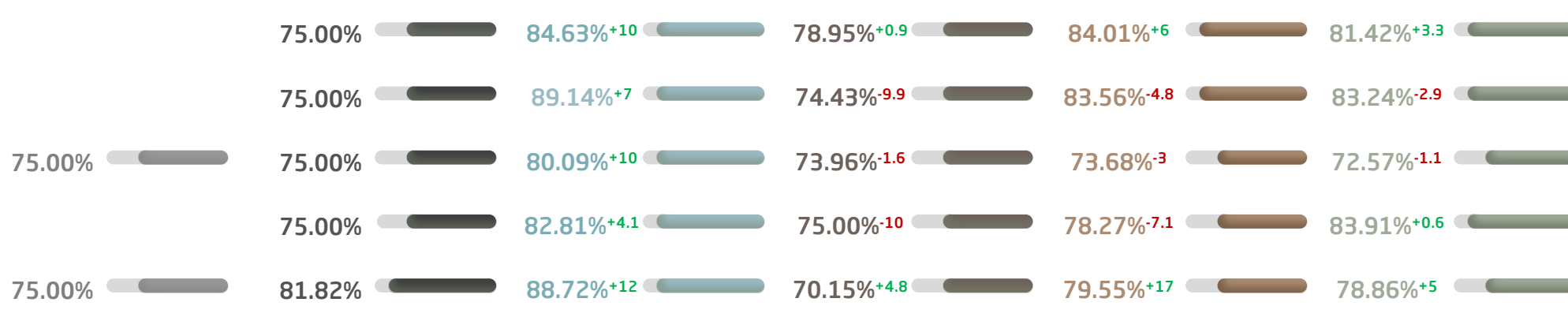


مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقا للقارات والدول العربية



أستراليا	الأمريكيتين	الدول العربية	أوروبا	إفريقيا	آسيا
----------	-------------	---------------	--------	---------	------

الخدمات المقدمة



الهدايا التذكارية:

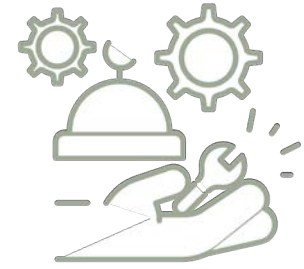
توفير السقيا والإطعام:

توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء
النسك والصلاة:

توفير مستلزمات العناية الشخصية:





تطوير وصيانة المرافق





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

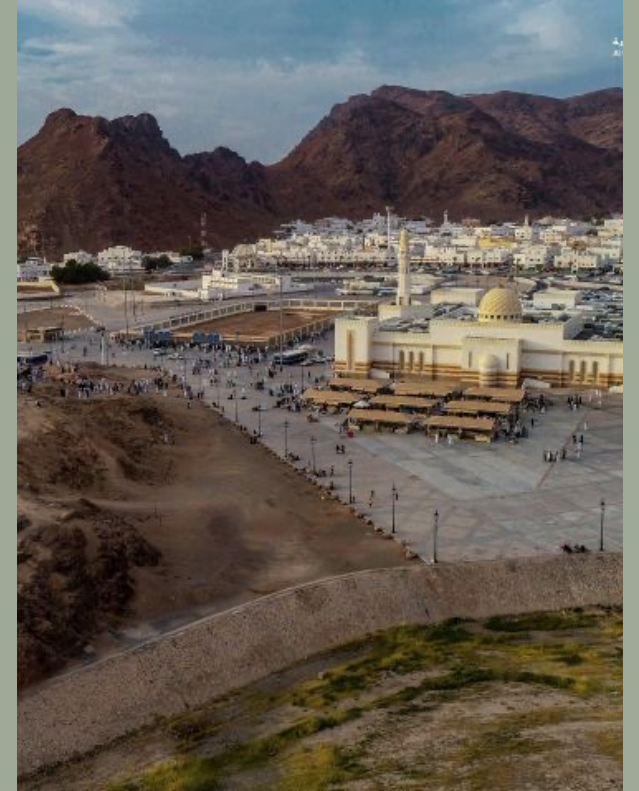
مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

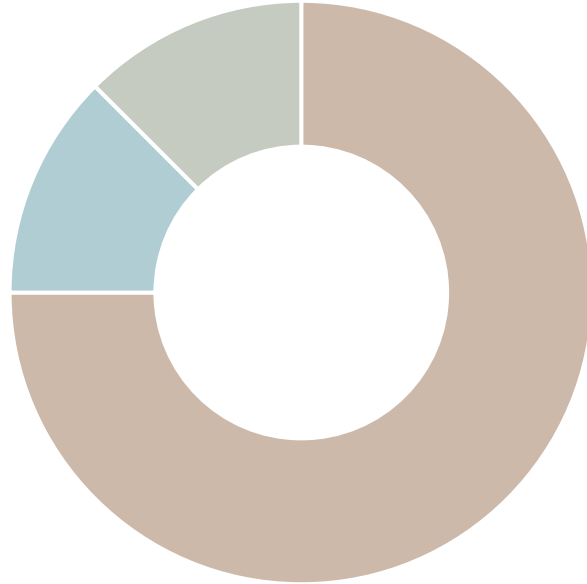
الفعاليات

تهدف خدمات تطوير وصيانة المرافق؛ لتيسير رحلة ضيوف الرحمن وإثراء رحلتهم وزيارتهم للأماكن المقدسة. وتتكامل جهود العمل غير الربحي مع كافة القطاعات الأخرى للقيام بمسؤوليتها وأدوارها تجاه ضيوف الرحمن على أكمل وجه. وفي هذا الشأن يبذل القطاع غير الربحي جهوداً مثمرة تمثلت في تسخير بعض إمكانياته لتطوير وتحسين المرافق والخدمات بالمساجد ومرافقها وتأهيلها وتوسعتها على طرق مرور ضيوف الرحمن والمدن التي يتواجدون بها وكذلك المواقيت التي يحرمون منها، والمواقع الإثرائية التي يزورونها، إضافة إلى توفير المصليات المتنقلة بالمواقف وأماكن الانتظار.



تصنيف خدمات تطوير وصيانة المرافق من القطاع غير الربحي حسب المنظمة

توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



وقف ■ مؤسسة أهلية ■ جمعية أهلية

المنظمات المقدمة لخدمات تطوير وصيانة المرافق

5 منظمة من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	3
مؤسسة أهلية	1
وقف	1



83.74%^{8.14+}

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات تطوير وصيانة المرافق
المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ

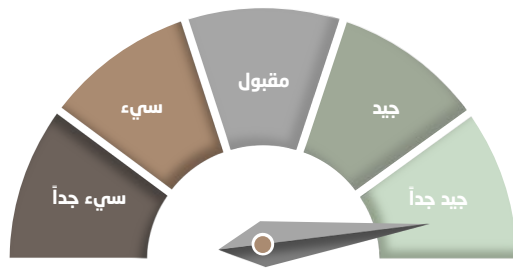


مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه ...)

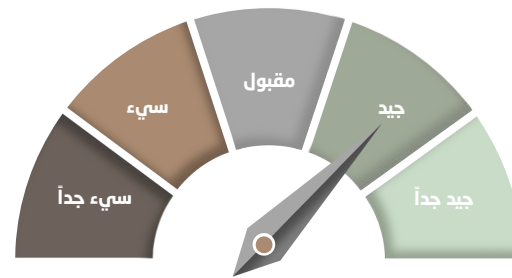
مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المواقع التاريخية

مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المساجد

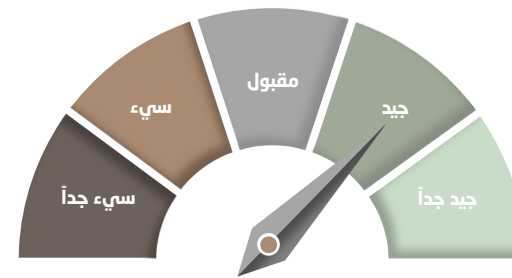
مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة مواقيت الإحرام



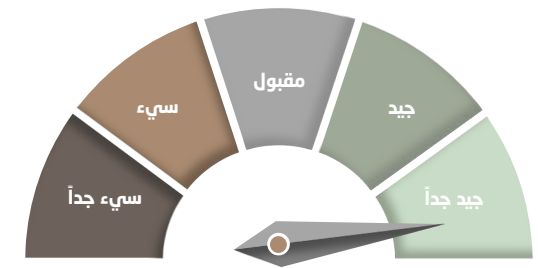
85.13%^{+9.2}



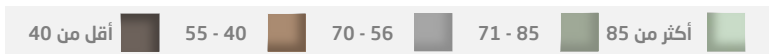
78.91%^{+2.5}



83.50%^{+14.4}



85.08%^{+6.08}





مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

المسجد
النبي

المسجد
الحرام

التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

82.10% +3 82.44% +6.9

87.19% +10 85.73% +7.5

84.26% +8.7

الخدمات المقدمة

تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

تطوير وصيانة المساجد:

تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه ...):

78.68 +0.7 79.31 +4.3

84.54 +4.2 84.41 +8.5

87.19% +10 85.37% +7.5

85.08% +6

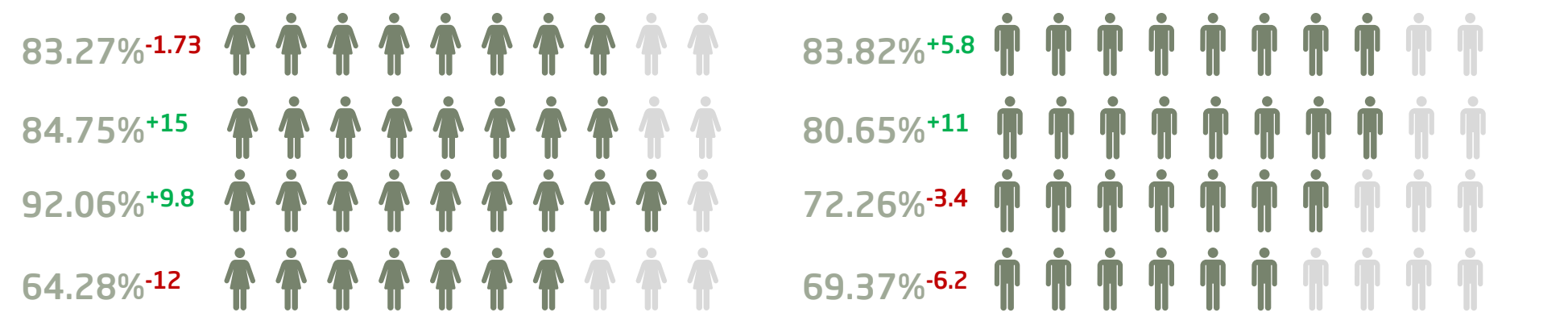
83.50% +10.2



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفق النوع



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور الخدمات المقدمة



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لفئات العمر



75.28% -1.32



معتمرين 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

73.22% -2.28



معتمرين 30 وحتى 60 عام

تطوير وصيانة المرافق وفقاً

72.87% -5.53



معتمرين 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر	معتمرين 30 وأقل من 60 عام	معتمرين 16 وأقل من 30 عام
----------------------	---------------------------	---------------------------

الخدمات المقدمة

86.05% +6.3



83.13% +4.5



83.45% +2.3



تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

82.48% +15



80.61% +13



79.64% +6.2



تطوير وصيانة المساجد:

82.76% +1.4



73.07% -1.3



80.53% +1.7



تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

67.46% -2.6



68.54% -6.3



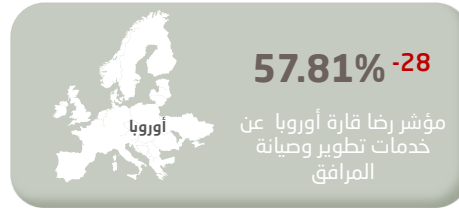
69.66% -5.7



تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه ...):



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقا للقارات والدول العربية



الخدمات المقدمة	آسيا	إفريقيا	أوروبا	الدول العربية	الأمريكتين	أستراليا
تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:	82.94% +0.2	84.05% +0.25	77.50% -7.5	86.31% +12	62.50%	
تطوير وصيانة المساجد:	80.22% +14	80.32% -9.1	63.04% -20	84.67% +14	56.25%	25.00%
تطوير وصيانة المواقع التاريخية:	71.86% +2.1	75.00% -19	75.00% -10	83.42% +2.6	75.00%	
تطوير وصيانة المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...):	68.44% -6.6	63.64% -19	54.22% -30	85.81% +11	76.92%	54.55%





الفعاليات





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعات نقدية غير مباشرة

مساعات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تعد الفعاليات من الخدمات الرئيسية التي يقدمها العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، على مسار محطات الرحلة. وتعتبر أحد أهم وسائل إثراء التجربة مما يعكس الصورة الذهنية عن المملكة وأهلها لدى ضيوف الرحمن. وتأتي خدمات الاستقبال والتوديع بمنافذ القدوم والمغادرة، وأماكن إسكان المعتمرين والزوار على رأس الفعاليات المقدمة لضيوف الرحمن دون إغفال للجوانب المعرفية من خلال المعارض والندوات، إضافة لتوزيع الهدايا والتذكارات.



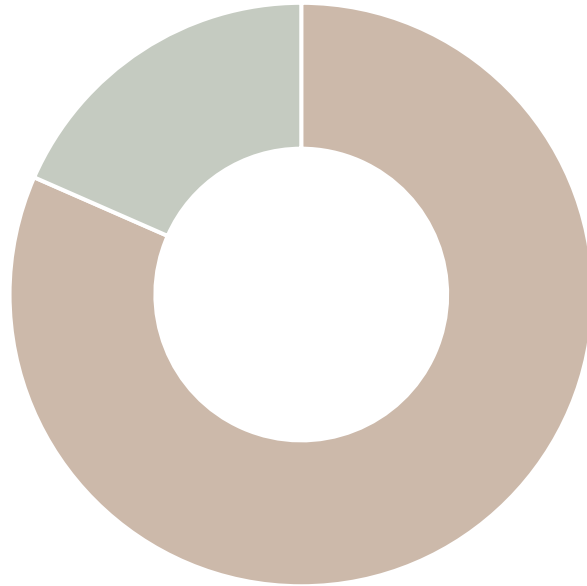


تصنيف خدمات الفعاليات من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة

المنظمات المقدمة لخدمات الفعاليات



■ وقف ■ جمعية أهلية

24 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	21
وقف	3





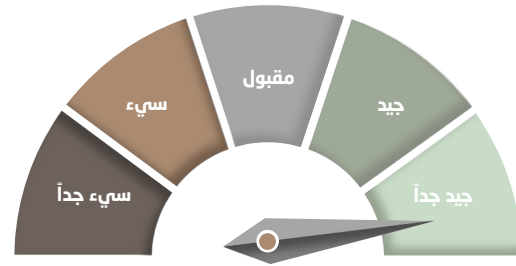
مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات غير المباشرة لضيوف الرحمن



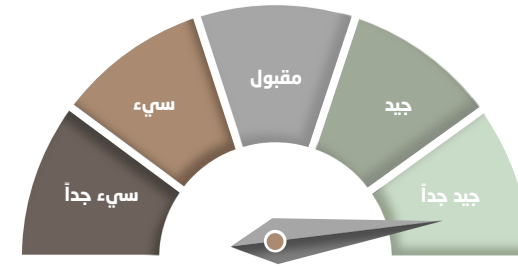
مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الفعاليات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1445هـ **+7.9** **%87.71** 

مؤشر الرضا عن فعاليات إثرائية
(ثقافية، دينية، ...)

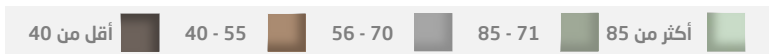
مؤشر الرضا عن فعاليات الاستقبال
والتوديع للضيف



88.90% **+7.7**



86.16% **+9.16**



مرصد





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة



المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة



الضيافة
بالمدينة
المنورة



الضيافة
بمكة
المكرمة

83.9%⁺⁴ 87.22%⁺¹⁰ 90.13%⁺⁹ 88.63%⁺⁹

89.78%⁺⁹ 87.27%⁺¹⁰

83.90%⁺⁴ 87.22%⁺¹⁰

90.22%^{+8.3}

مرحلة أداء النسك



المسجد
النبي



المسجد
الحرام

89.13%^{+4.8} 88.0%^{+6.3}

89.13%^{+4.8} 88.0%^{+6.3}

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن



منفذ القدوم
والمغادرة



ما قبل
الوصول

85.66% 82.46%^{+7.6}

85.66% 82.46%^{+7.6}

الخدمات المقدمة

فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفق النوع



+9.7
90.06%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات الفعاليات



+4
83.80%

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات الفعاليات

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

89.99%+13



84.49%+2.4



82.59%+5.4



81.23%+0.03



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لفئات العمر



83.79% +1.5



معتمرين 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

84.39% +5.4



معتمرين 30 وحتى 60 عام

الفعاليات وفقاً لفئات

86.24% +5.1



معتمرين 60 عام فأكثر

العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

85.48% +9.5



83.30% +7



81.55% -1.5



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

87.08% +3.4



85.54% +5.3



85.62% +3.8

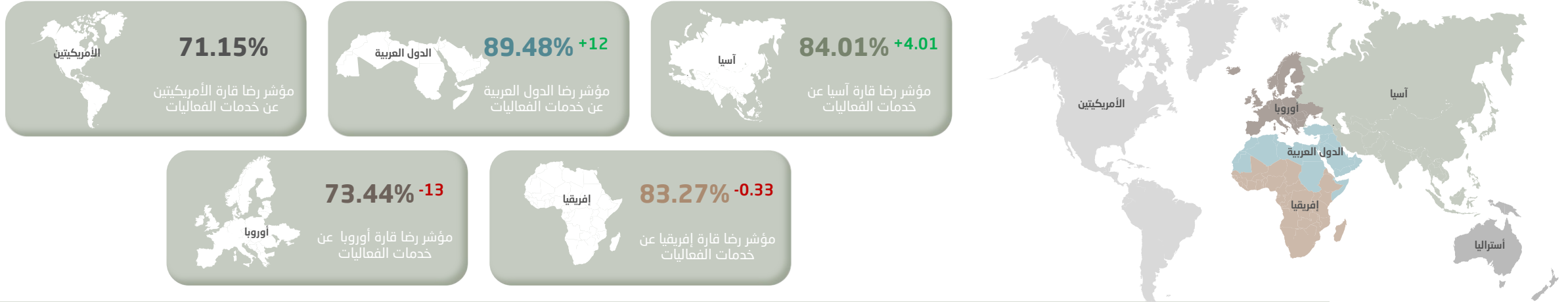


فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):

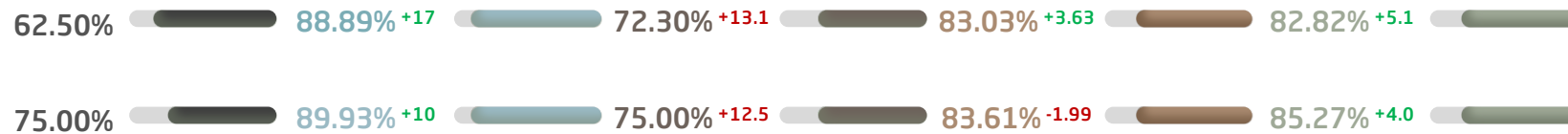




مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقا للقارات والدول العربية



الأمريكتين	الدول العربية	أوروبا	إفريقيا	آسيا	الخدمات المقدمة
------------	---------------	--------	---------	------	-----------------



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:
فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):





03

رضا ضيوف الرحمن بموسم حج 1445هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي



يتناول الفصل الثالث مؤشرات رضا ضيوف الرحمن من الحجاج بموسم حج 1445هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي وفقا للتصنيف الرئيسي للخدمات والتصنيف الفرعي ومحطات تقديم الخدمة وكذلك النوع وفئات العمر بالإضافة للقارات والدول العربية:

خدمات التوعية والتثقيف

1

خدمات الإرشاد

2

خدمات العناية والرعاية

3

خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة

4

المساعدات العينية

5

خدمات التطوير وصيانة المرافق

6

خدمات للفعاليات

7

محتويات الفصل الثالث

04

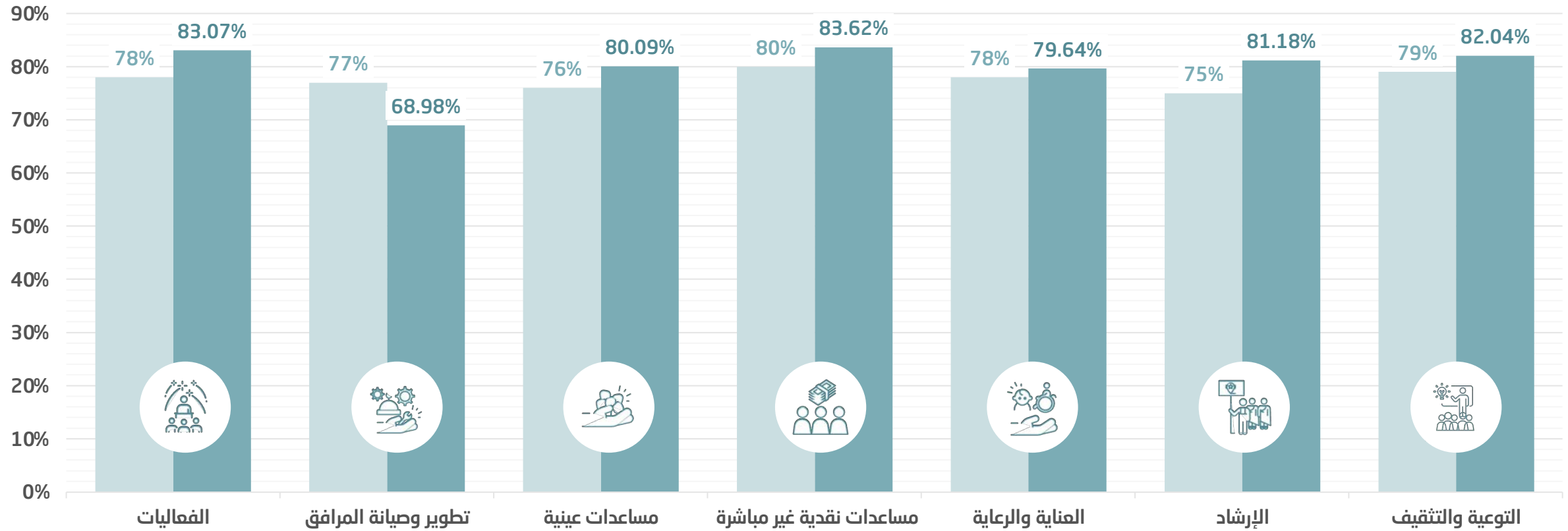




مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع
غير الربحي بموسم حج 1445هـ



79.52%^{+2.22}





مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة عن الخدمات ^{+2.22} **79.52%** 

المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1445هـ

مؤشر رضا ضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع الأثرية
بالمدينة المنورة



المواقع الأثرية
بمكة المكرمة



الضيافة بالمدينة
المنورة



الضيافة
بمكة المكرمة



المشاعر المقدسة



المسجد النبوي



المسجد الحرام



التنقل بين المدن



منفذ القدوم
والمغادرة



ما قبل الوصول

84.69%^{+5.89} 75.64%^{-4.66} 85.31%^{+8.1} 81.48%^{+3.98} 73.43%^{-1.97} 87.70%^{+9.8} 78.25%^{+1.5} 80.78%^{+4.88} 80.57%^{+3.67} 81.42%^{+3.62}

أعلى معدل رضا في محطة المسجد النبوي بينما أقل معدل رضا في محطة المشاعر المقدسة





التوعية والتثقيف





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

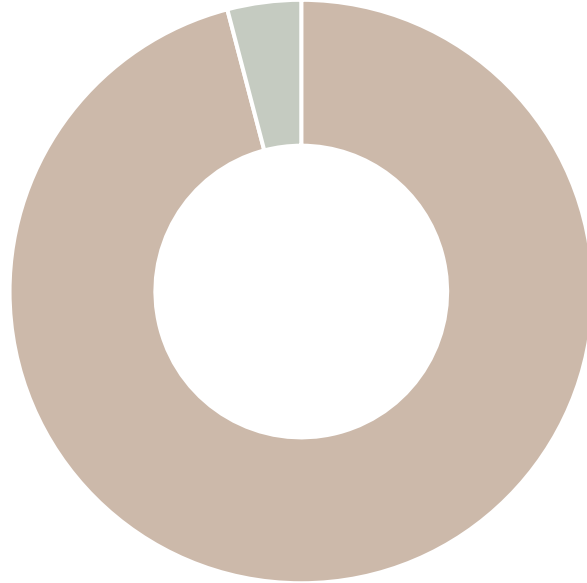
خدمات التوعية والتثقيف من أبرز الخدمات التي يقدمها العمل غير الربحي لضيوف الرحمن؛ تهدف هذه الخدمات إلى نشر الوعي بين ضيوف الرحمن وتحفيزهم على تبني سلوكيات صحيحة وقوية؛ تساعد في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من رحلتهم، وتأدية مناسكهم بكل سهولة وطمأنينة. وتتمثل هذه الخدمات في: التوعية الدينية ويتمثل جلها في التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي، إضافة إلى التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بالإقامة في المملكة، بجانب التوعية والتثقيف بجوانب الصحة والأمن والسلامة، دون إغفال للجوانب التثقيفية لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.





تصنيف خدمات التوعية والتثقيف من القطاع غير الربحي حسب المنظمة

توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ وقف ■ جمعية أهلية

المنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف

40 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	24
وقف	3





مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات التوعية والتثقيف
المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1445هـ



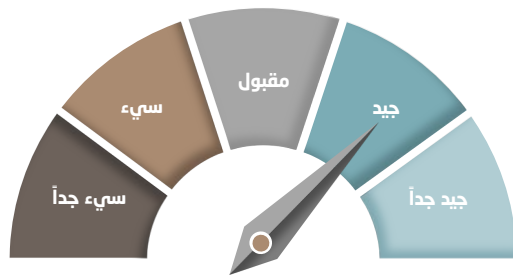
82.04% +3.64

مؤشر الرضا عن التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة

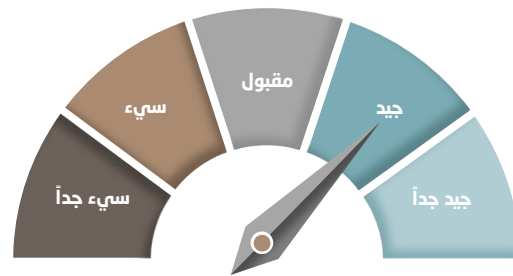
مؤشر الرضا عن التوعية التاريخية والثقافية

مؤشر الرضا عن بالإجراءات والتعليمات
والقوانين ذات العلاقة

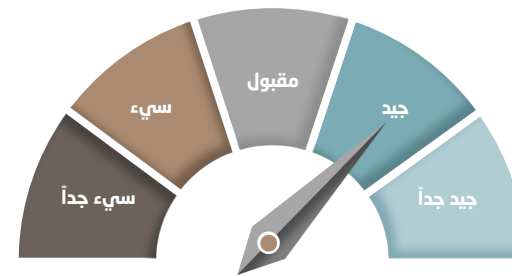
مؤشر الرضا عن التوعية بأداء المناسك
والأمور الشرعية



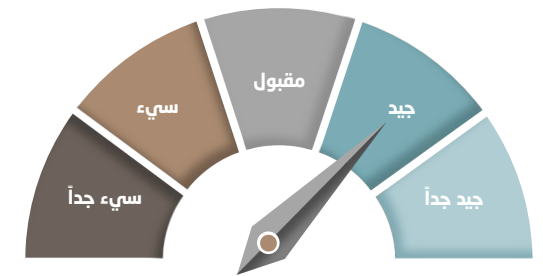
82.11% +3.2



81.54% +2.6



80.36% +4.3



83.19% +4.3

أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

الخدمات المقدمة

84.78%⁺⁵ 77.21%^{-3.5} 86.91⁺⁶ 83.03%^{+3.9}

80.29%⁺² 88.01%⁺⁹ 78.38%

79.31%^{+5.5} 82.18%^{+6.7} 81.51%^{+3.7}

84.48%^{+5.9} 76.32%^{-3.2}

88.25%^{+9.5} 77.82%

80.49%⁺² التوعية التاريخية والثقافية:

85.93%^{+5.6} 81.13%^{-1.9} 87.33%^{-3.9} 83.48%^{+3.3}

79.16%^{+1.2} 87.65%^{+6.8} 76.92%⁻²

82.18%^{+6.7} 82.18%^{+6.7} 81.62%^{+5.3}

التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

86.60%^{+1.3} 82.64%^{+4.5}

81.28%^{+2.9} 88.90%^{+9.8} 81.56%^{+2.56}

82.59%^{+3.4}

التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

87.07%⁺¹⁰ 75.43%⁻¹

76.74%^{+4.4}

81.13%^{+3.7}

التوعية بالإجراءات والتعليمات:





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفق النوع



86.19%^{-1.7}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات التوعية والتثقيف



81.67%^{+5.9}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات التوعية والتثقيف

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

89.66%^{+1.1}



85.26%^{-2.6}



86.88%^{-1.9}



82.45%^{-3.15}



81.68%^{+5.3}



81.66%⁺⁵



82.85%^{+7.15}



79.86%⁺⁷



التوعية التاريخية والثقافية:

التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

التوعية بالإجراءات والتعليمات:





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لفئات العمر



81.97% +5.3



حجاج 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

81.67% +3.6



حجاج 30 وحتى 60 عام

التوعية والتثقيف وفقاً

83.84% +4.1



حجاج 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

84.64% +4.9



81.62% +3.3



83.45% +3.1



التوعية التاريخية والثقافية:

83.35% +2.8



81.69% +3.3



81.45% +4.8



التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

84.56% +4.3



83.08% +4.4



82.81% +7.5



التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

82.38% +5.3



79.51% +3.6



79.60% +7.6



التوعية بالإجراءات والتعليمات:





الإرشاد





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

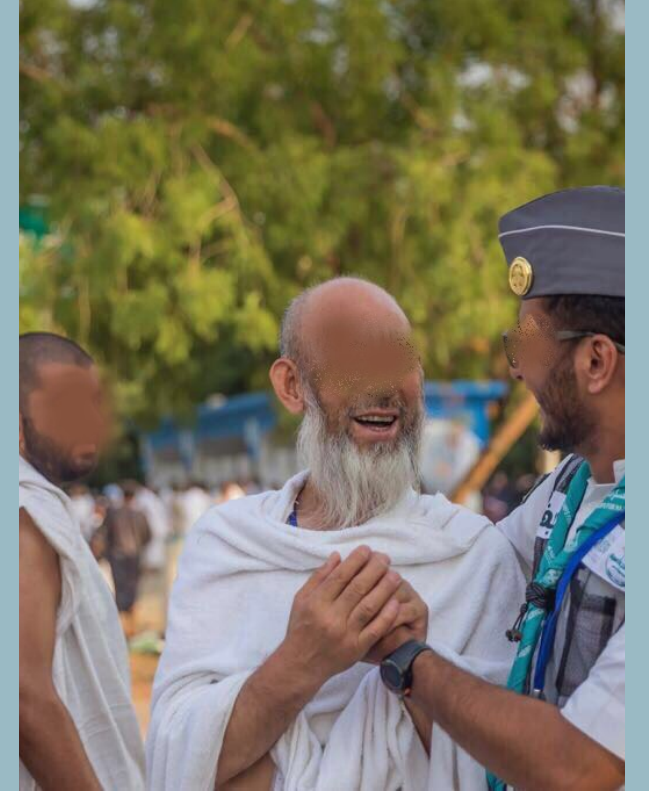
مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تُعد خدمات الإرشاد من أهم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن؛ لما لها من تأثير مباشر في أداء الحجاج لمناسكهم بطريقة صحيحة وببسر وسهولة وطمأنينة، لذا توليها كافة الجهات عناية فائقة، وتعمل على تطويرها وتحديثها بشكل مستمر، مستهدفة كافة شرائح وفئات ضيوف الرحمن، هادفة إلى تقديم الخدمات لهم بلغتهم، ويتم عن طريق تقديم خدمات الإرشاد المكاني والإرشاد الديني وأخيراً الترجمة.



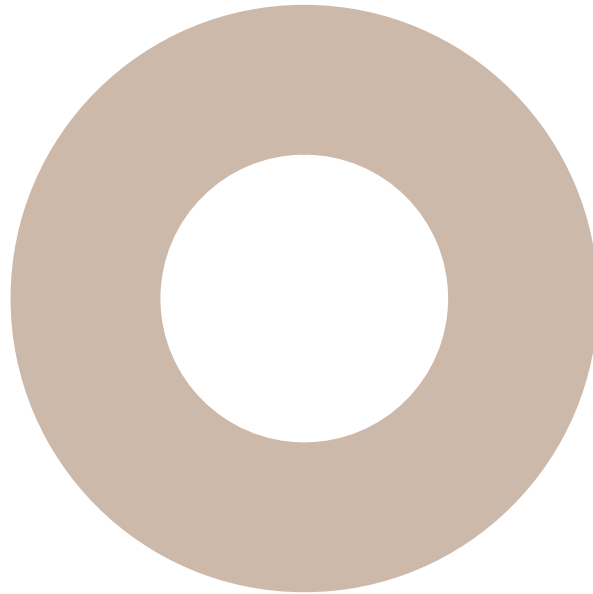


تصنيف خدمات الإرشاد من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة

المنظمات المقدمة لخدمات الإرشاد



■ جمعية أهلية

11 منظمة
من القطاع غير الربحي



عدد المنظمات المقدمة للخدمة

11

نوع المنظمة

جمعية أهلية





مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الإرشاد المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1445هـ **81.18% +3.8**

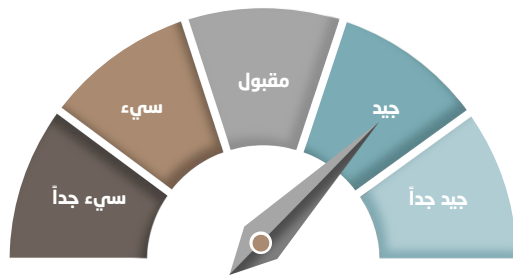


مؤشر الرضا عن الإرشاد المعرفي
بالمواقع التاريخية

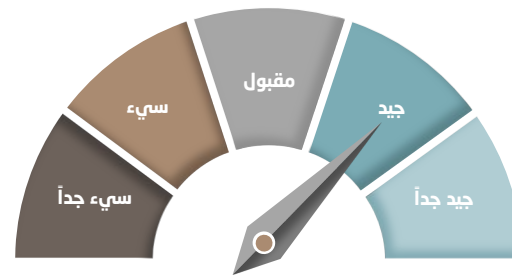
مؤشر الرضا عن خدمات
الترجمة

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد
المكاني

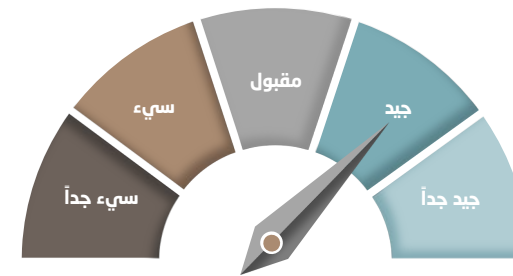
مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد
الديني



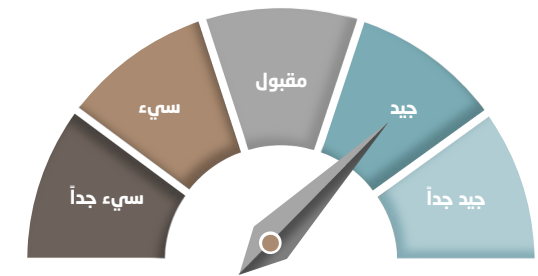
75.58%



80.05% +5.3



80.87% +2.1



83.14% +3.9

أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ
القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

الخدمات المقدمة

الإرشاد الديني:

الإرشاد المكاني:

الترجمة:

الإرشاد المعرفي بالمواقع
التاريخية:

84.09%^{+5.9} 75.44%^{-2.6} 83.2%⁺⁶ 82.12%^{+4.7}

79.67%^{+2.5} 88.30%⁺¹⁰ 79.54%^{+2.8}

81.53%^{+4.8} 79.23%^{+2.9} 80.92%^{+2.8}

82.95%^{+5.6} 84.23%^{+5.7}

81.26%^{+0.5} 88.06%^{+7.2} 82.74%^{+4.6}

82.91%^{+2.9}

83.35%^{+4.6}

79.14%^{+1.5} 88.27%^{+5.7} 78.90%^{-1.3}

80.88%^{+5.2} 79.26%^{+1.4} 80.92%^{+2.8}

85.70%^{+8.3} 75.26%^{-3.8} 83.60%^{+7.2} 78.70%^{+2.3}

78.45%^{+5.4} 88.73%⁺¹⁸ 74.35%⁺²

80.55%^{+5.9} 79.18%^{+4.2}

75.58%





مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفق النوع



80.18%^{-6.6}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات الإرشاد



81.28%^{+7.08}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات الإرشاد

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



86.86%^{-1.7}



84.49%^{-1.5}



79.20%⁻⁷



81.14%



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



82.88%^{+6.7}



81.23%^{+4.6}



79.98%^{+9.1}



75.06%



الخدمات المقدمة

الإرشاد الديني:

الإرشاد المكاني:

الترجمة:

الإرشاد المعرفي بالمواقع
التاريخية:





مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لفئات العمر



81.33% +6.1



حجاج 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

81.14% +4.6



حجاج 30 وحتى 60 عام

الإرشاد وفقاً لفئات

81.24% +1.4



حجاج 60 عام فأكثر

العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

84.49% +3



83.13% +4.5



82.96% +5.5



الإرشاد الديني:

82.49% +1.9



81.31% +3.4



81.76% +3.2



الإرشاد المكاني:

81.76% +3.6



79.24% +5.3



81.21% +10



الترجمة:

76.32%



74.77%



81.90%



الإرشاد المعرفي بالمواقع التاريخية:





العناية والرعاية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تركزت خدمات العناية والرعاية في توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية، إضافة للدعم والمساندة للحالات الطارئة، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. وقدمت معظم هذه الخدمات في المسجد الحرام وأثناء الإقامة بمكة المكرمة والتنقل. ومن الأمثلة على هذه الخدمات: دفع العربات لكبار السن، الإسعافات الأولية والعيادات المتنقلة، توفير الأدوية والمستلزمات الطبية، وتوفير أجهزة قياس الحرارة والضغط والسكر، وإطلاق برامج مختلفة مثل برنامج العناية وزيارة المرضى بالمستشفيات.

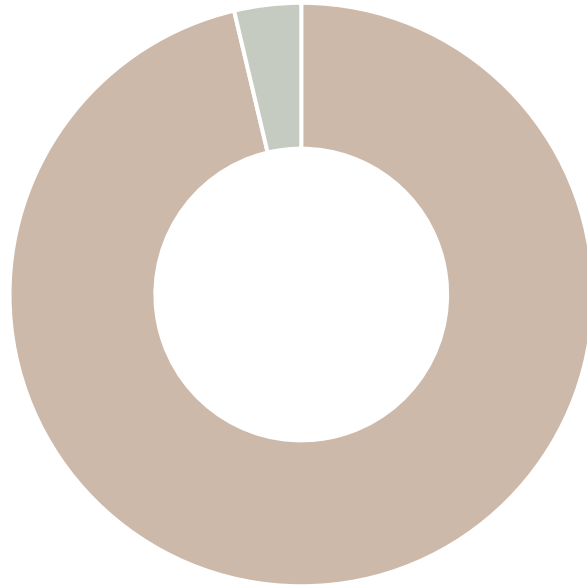




تصنيف خدمات العناية والرعاية من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ وقف ■ جمعية أهلية

المنظمات المقدمة لخدمات العناية والرعاية

20 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	19
وقف	1

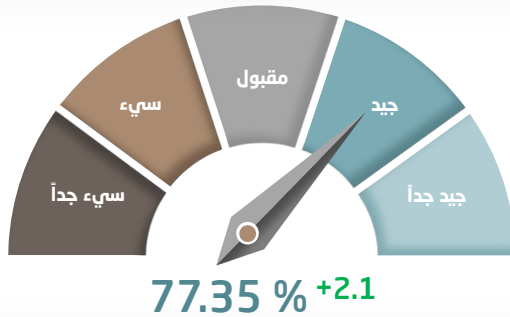




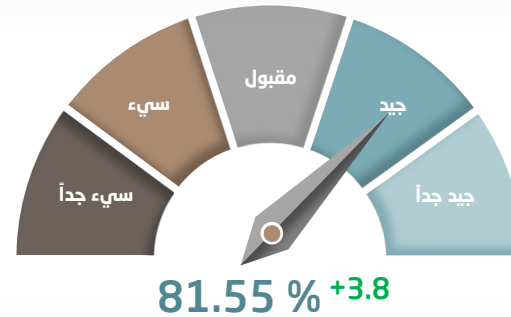
مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية لضيوف الرحمن

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرعاية المقدمة +4.04
79.64% من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1445هـ

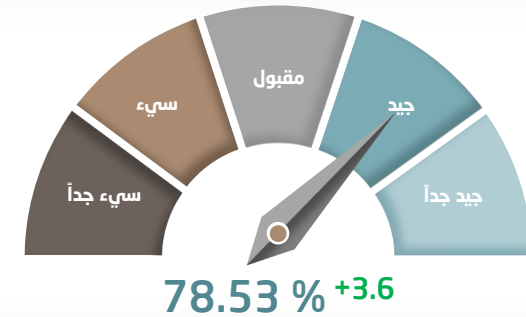
مؤشر الرضا عن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن



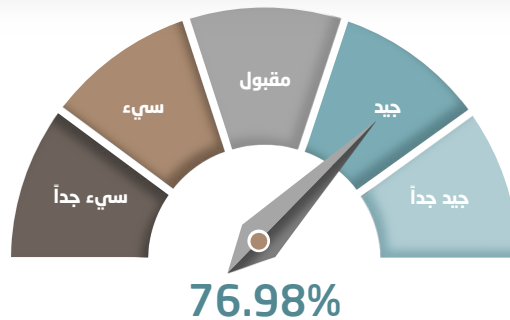
مؤشر الرضا عن توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية



مؤشر الرضا عن الدعم والمساندة للحالات الطارئة



مؤشر الرضا عن العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم



مؤشر الرضا عن رعاية الأطفال



أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1444هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1445هـ.

موسم الحج
عام 1445هـ





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ
القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

الخدمات المقدمة

الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

توفير الخدمات الصحية
والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
وكبار السن:

رعاية الأطفال:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:

85.30%^{+5.4} 82.39%^{+0.9} 85.89%⁺¹¹ 78.62%^{+3.4}

73.90%^{-1.3} 88.25%⁺¹² 72.50%^{-2.6}

79.81%^{+4.6} 80.46%^{+5.4}

85.30%^{+5.4} 82.39%^{+0.9} 86.31%⁺⁹ 81.15%^{+3.3}

86.32%⁺¹¹ 77.43%^{+2.1}

88.86%⁺¹⁷ 50.00%⁻²¹

82.38% 70.74%

83.76%^{+7.9} 63.49%⁻¹²

80.56%^{+5.5} 88.20%^{+9.3} 75.87%^{+0.6}

68.14%^{-7.1} 89.23%⁺¹² 72.19%^{-2.7}

91.60%⁺¹⁸ 87.50%⁺¹³

79.23%^{+5.9}

79.65%^{+4.4} 79.86%^{+2.6}

79.96%^{+4.7} 81.80%^{+7.3}



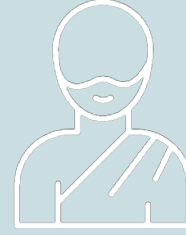


مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفق النوع



76.85% ^{-8.1}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات العناية والرعاية



79.92% ^{+6.5}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات العناية والرعاية

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



70.39% ⁻¹²



81.39% ^{-3.8}



71.81% ^{-13.5}



67.86%



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



79.10% ^{+6.5}



81.57% ^{+6.2}



77.87% ^{+4.6}



90.00% ⁺¹⁹



77.46%



الخدمات المقدمة

الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

توفير الخدمات الصحية
والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
وكبار السن:

رعاية الأطفال:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لفئات العمر



77.53% -2.1



حجاج 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

79.82% +5.0



حجاج 30 وحتى 60 عام

العناية والرعاية وفقاً

79.63% +2.0



حجاج 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

79.31% +0.8



78.26% +4.8



78.57% +1.7



الدعم والمساندة للحالات الطارئة:

81.27% +1.8



81.64% +4.7



81.79% +2.8



توفير الخدمات الصحية
والمستلزمات الطبية والأدوية:

77.50% +0.7



77.71% +3.2



72.42% -9.8



رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
وكبار السن:

89.29% +15



90.07% +17



93.18% +11



رعاية الأطفال:

78.20%



76.59%

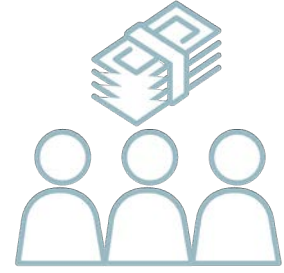


75.00%



العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:





مساعات نقدية غير مباشرة





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

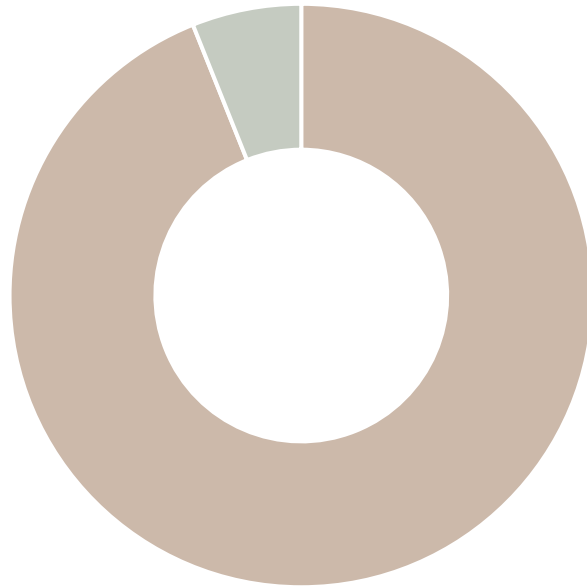
تتمثل خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة في الدعم النقدي غير المباشر الذي يمنحه القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن؛ كالنفقات التي يتحملها القطاع عوضاً عن المستفيدين، وتساهم المساعدات النقدية غير المباشرة في تحمل نفقات غير القادرين على أداء فريضة العمرة من الجاليات والمقيمين والمسلمين الجدد، فترفع عن كاهلهم تحمل العبء المادي اللازم لأداء الفريضة، وبها يتحقق التكافل الاجتماعي بتأدية شعائر الله، فيتحقق المقصد والثواب والأجر للقائمين عليه والمستفيدين منه.





تصنيف خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة من القطاع غير الربحي حسب المنظمة

توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ وقف ■ جمعية أهلية

المنظمات المقدمة لخدمات المساعدات النقدية غير المباشرة

30 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	28
وقف	2



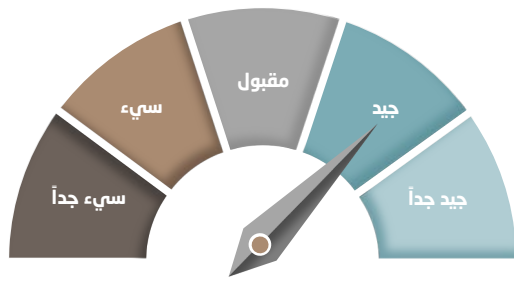


مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات النقدية غير
المباشرة المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1445هـ



83.62% +3.3

مؤشر الرضا عن تحمل تكاليف النقل
(توفير حافلات مجانية)



83.62% +3.3

أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





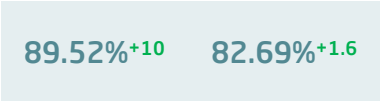
مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة الانطباع الأول

مرحلة أداء النسك

مرحلة إثراء التجربة

المواقع الأثرية بالمدينة	المواقع الأثرية بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة	الضيافة بمكة المكرمة	المشاعر المقدسة	المسجد النبوي	المسجد الحرام	التنقل بين المدن	منفذ القدوم والمغادرة	ما قبل الوصول



الخدمات المقدمة

تحمل تكاليف النقل (توفير
حافلات مجانية):



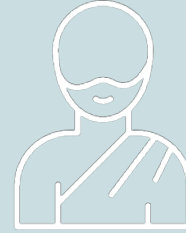


مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفق النوع



87.57%
-3.93

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات المساعدات النقدية غير
المباشرة



82.83%
+7.13

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات المساعدات النقدية غير
المباشرة

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

87.57% -3.93



82.83% +7.13



تحمل تكاليف النقل (توفير
حافلات مجانية):





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً لفئات العمر



81.25% +3.55



حجاج 16 وحتى أقل من 30

82.70% +3.8



حجاج 30 وحتى 60 عام

95.91% +12.1



حجاج 60 عام فأكثر

مؤشر الرضا عن خدمات
المساعدات النقدية غير
المباشرة وفقاً لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

85.91% +12.1



82.70% +3.8



81.25% +3.55



تحمّل تكاليف النقل (توفير
حافلات مجانية):





مساعات عينية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

المساعدات العينية تحتل المرتبة الأولى والجانب الأعظم من الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي، وتسعى الجهات المختلفة إلى تقديم أفضل خدمات المساعدات العينية لضيوف الرحمن؛ لتيسير رحلتهم وإثرائها بتوفير كافة متطلباتهم واحتياجاتهم على مدار الساعة مثل الوجبات والمياه والمستلزمات الشخصية ذات العلاقة بأداء النسك، والأدوات المساعدة والهدايا التذكارية؛ ليستفيد من تلك الخدمات كافة ضيوف الرحمن على مدار محطات رحلتهم كاملة مروراً بكافة نقاط اتصالهم بها.

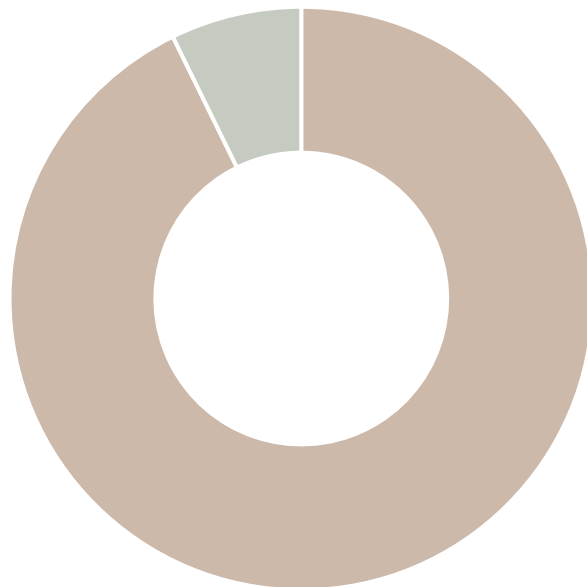




تصنيف خدمات المساعدات العينية من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ جمعية أهلية ■ وقف

المنظمات المقدمة لخدمات المساعدات العينية

108 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	100
وقف	8

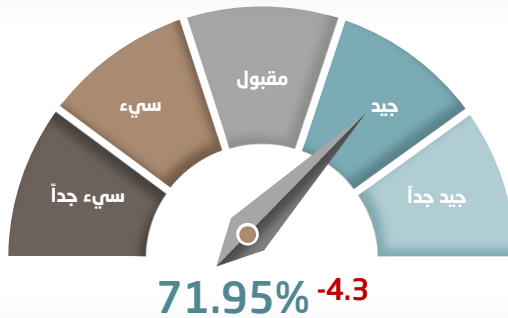




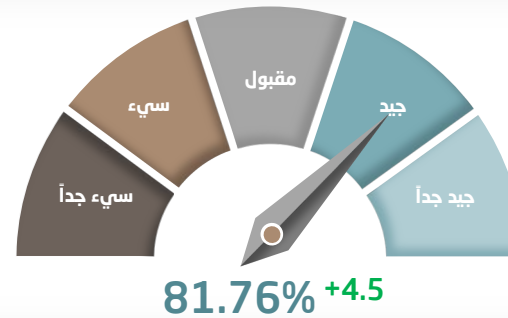
مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية لضيوف الرحمن

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات العينية **80.09% +2.29**
المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1445هـ

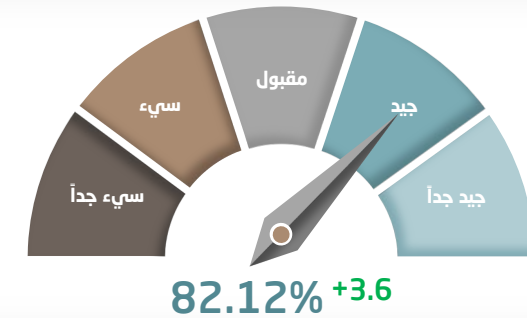
مؤشر الرضا عن توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية



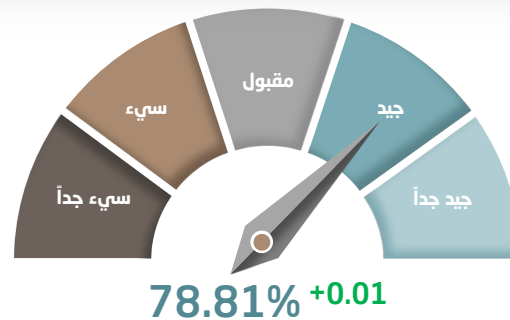
مؤشر الرضا عن توفير السقيا والإطعام



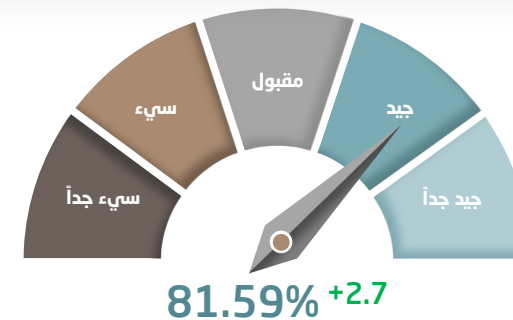
مؤشر الرضا عن الهدايا التذكارية



مؤشر الرضا عن توفير مستلزمات العناية الشخصية



مؤشر الرضا عن توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة



أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ
القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

الخدمات المقدمة

الهدايا التذكارية:

توفير السقيا والإطعام:

توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء
النسك والصلاة:

توفير مستلزمات العناية الشخصية:

85.22%⁺⁷

80.11%⁺³

76.32%^{-0.6}

87.30%^{+9.3}

79.55%^{+1.7}

81.64%^{+2.4}

80.59%^{+2.0}

86.80%⁺⁷

80.19%⁺³

88.86%⁺¹⁴

84.62%^{+4.9}

77.59%^{+3.4}

86.78%^{+7.9}

82.70%^{+5.2}

66.44%^{-7.3}

89.80%⁺¹²

63.89%⁻¹¹

81.30%⁺²

87.87%^{+9.9}

75.93%^{-4.6}

81.32%^{+0.7}

78.24%^{-0.6}

81.76%^{+2.8}

81.91%⁺⁴

81.94%^{+4.3}





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لفئات العمر



78.63% +1.5



حجاج 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

80.09% +2.8



حجاج 30 وحتى 60 عام

المساعدات العينية وفقاً

80.36% +0.8



حجاج 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

83.04% +1.0



81.76% +4.7



82.03% +5



الهدايا التذكارية:

81.31% +3.2



81.98% +5.1



81.36% +4.7



توفير السقيا والإطعام:

72.08% -3.9



72.17% -8.3



68.58% -8.3

توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

82.99% +0.7



81.28% +3.2



78.43% +3.2

توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء
النسك والصلاة:

79.17% -0.2



78.78% -5.1



77.40% -5.1



توفير مستلزمات العناية الشخصية:





تطوير وصيانة المرافق





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

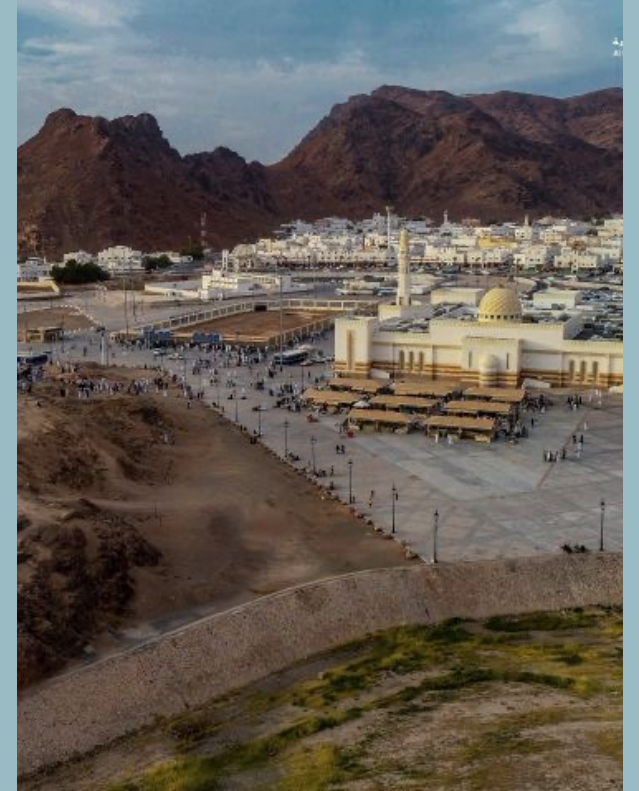
مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تهدف خدمات تطوير وصيانة المرافق؛ لتيسير رحلة ضيوف الرحمن وإثراء رحلتهم وزيارتهم للأماكن المقدسة، وتتكامل جهود العمل غير الربحي مع كافة القطاعات الأخرى للقيام بمسؤوليتها وأدوارها تجاه ضيوف الرحمن على أكمل وجه، وفي هذا الشأن يبذل القطاع غير الربحي جهوداً مثمرة تمثلت في تسخير بعض إمكانياته لتطوير وتحسين المرافق والخدمات بالمساجد ومرافقها وتأهيلها وتوسعتها على طرق مرور ضيوف الرحمن والمدن التي يتواجدون بها وكذلك المواقع التي يحرمون منها، والمواقع التراثية التي يزورونها، إضافة إلى توفير المصليات المتنقلة بالمواقف وأماكن الانتظار.

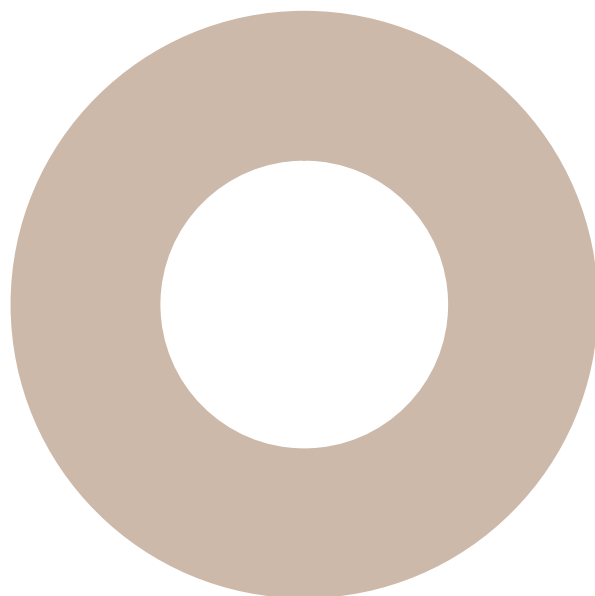


تصنيف خدمات تطوير وصيانة المرافق من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة

المنظمات المقدمة لخدمات تطوير وصيانة المرافق



■ جمعية أهلية

1 منظمة من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	1





مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات تطوير وصيانة المرافق **68.32%** **-6.88**
المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1445هـ

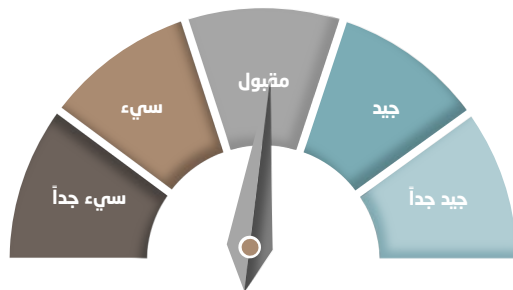


مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه ...)

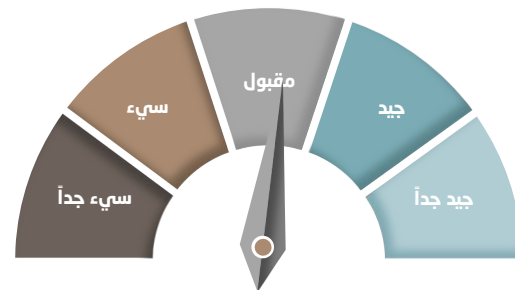
مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المواقع التاريخية

مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المساجد

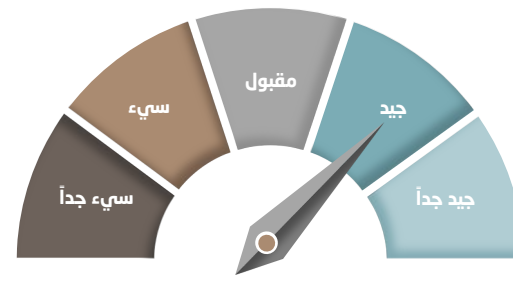
مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة مواقيت الإحرام



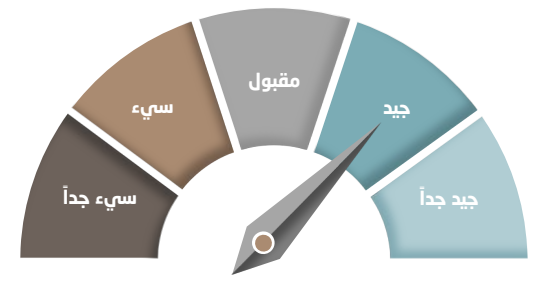
65.32% **-9.8**



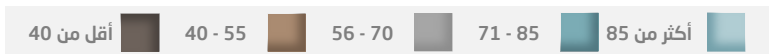
70.80 %



78.46% **+6.9**



82.55 % **+6.2**





مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة



المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة



الضيافة
بالمدينة
المنورة



الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة



المسجد
النبوي



المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن



منفذ
القدوم
والمغادرة



ما قبل
الوصول

الخدمات المقدمة

تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

تطوير وصيانة المساجد:

تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه ...):

80.40% +6.5

82.55% +6.2

78.46% +6.9

62.67% -8.6 84.52% +4.9 67.15% -11

62.67% -8.6 84.52% +4.9 67.15% -11

84.03% +5.6 70.80% -7.9

70.80%

84.03% +5.6





60.83%
-20.8

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات تطوير وصيانة المرافق



70.56%
-2.54

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات تطوير وصيانة المرافق

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

79.61% +3.31



80.26% +13.5



81.03%



59.38% -25



82.66% +6.3



78.40% +5.5



69.65%



66.85% -5.75



تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

تطوير وصيانة المساجد:

تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه ...):



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لفئات العمر



66.57% -9.4



حجاج 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

69.52% -5.1



حجاج 30 وحتى 60 عام

تطوير وصيانة المرافق وفقاً

68.15% -7.6



حجاج 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



الخدمات المقدمة

تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

84.43% +7.6



تطوير وصيانة المساجد:

76.42% +0.6



تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

73.21%



تطوير وصيانة المرافق العامة
(الطرق - دورات المياه):

62.47% -13



موسم الحج
عام 1445هـ



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1444هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1445هـ.

مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



الفعاليات





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعات نقدية غير مباشرة

مساعات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تعد الفعاليات من الخدمات الرئيسية التي يقدمها العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، على مسار محطات الرحلة. وتعتبر أحد أهم وسائل إثراء التجربة مما يعكس الصورة الذهنية عن المملكة وأهلها لدى ضيوف الرحمن. وتأتي خدمات الاستقبال والتوديع بمنافذ القدوم والمفادرة، وأماكن إسكان الحجاج والزوار على رأس الفعاليات المقدمة لضيوف الرحمن دون إغفال للجوانب المعرفية من خلال المعارض والندوات، إضافة لتوزيع الهدايا والتذكارات.

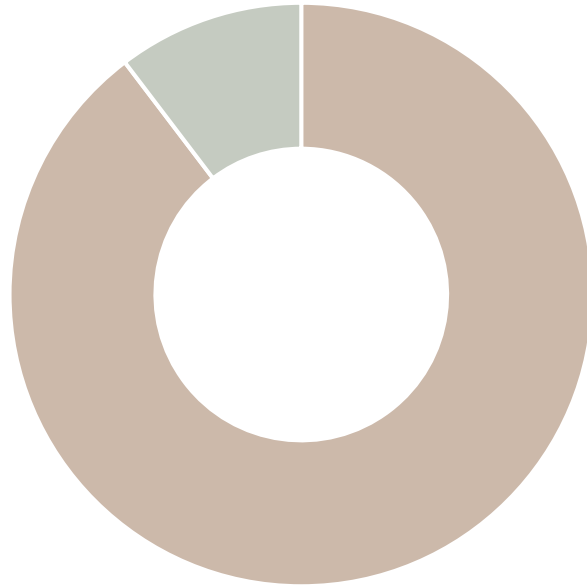




تصنيف خدمات الفعاليات من القطاع غير الربحي حسب المنظمة



توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



■ جمعية أهلية ■ وقف

المنظمات المقدمة لخدمات الفعاليات

21 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	18
وقف	3



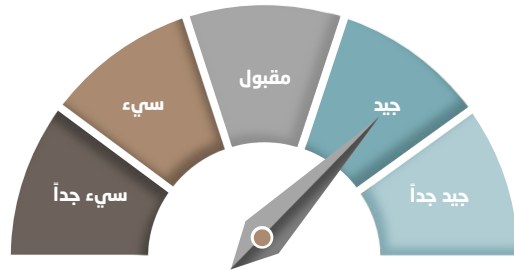


مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الفعاليات المقدمة **+4.4** %83.07
من القطاع غير الربحي بموسم حج 1445هـ

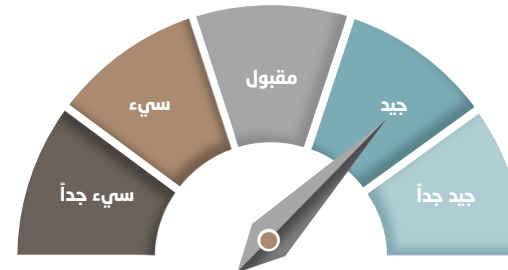


مؤشر الرضا عن فعاليات إثرائية
(ثقافية، دينية، ...)

مؤشر الرضا عن فعاليات الاستقبال
والتوديع للضيف



83.63% +5.03



83.62% +5.02

أقل من 40 40 - 55 56 - 70 71 - 85 أكثر من 85





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

89.17%⁻¹⁰ 65.13%⁻¹⁸ 84.76%^{+6.8} 83.81%^{+4.2}

83.81%^{+6.2} 83.59%^{+4.2}

89.17%⁻¹⁰ 65.13%⁻¹⁸ 86.08%^{+5.9} 84.20%^{+4.4}

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

79.03%^{+8.1} 87.62%^{+7.8} 80.76%^{+1.9}

79.03%^{+8.1} 87.62%^{+7.8} 80.76%^{+1.9}

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ
القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

81.28%^{+4.5} 82.14%^{+1.2}

81.28% 82.14%^{+1.2}

الخدمات المقدمة

فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:
فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفق النوع



85.69%^{-1.4}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات الفعاليات



82.77%^{+6.5}

مؤشر الرضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات الفعاليات

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

86.12%^{-0.48}



85.05%^{-2.25}



82.20%⁺⁶



83.48%^{+7.2}



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لفئات العمر



83.30% +5.8



حجاج 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

82.64% +4.7



حجاج 30 وحتى 60 عام

الفعاليات وفقاً لفئات

84.09% +3.09



حجاج 60 عام فأكثر

العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

83.58% +2.2



82.24% +4.6



82.60% +4.7



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

84.75% +3.8



83.15% +5.1



84.09% +6.7



فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):





04

التوصيات والتائج



يتناول الفصل الرابع مقارنة بين مؤشرات رضا ضيوف الرحمن لموسم العمرة وموسم الحج لعام ١٤٤٥ هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي وفقا للتصنيفات الرئيسية للخدمات والمحطات، ثم يستعرض نتائج تحليل مؤشرات الرضا لضيوف الرحمن لموسم العمرة وموسم والحج

1 مقارنة بين مؤشرات رضا ضيوف الرحمن لموسم العمرة وموسم الحج لعام ١٤٤٥ هـ

1

2 نتائج تحليل مؤشرات رضا ضيوف الرحمن لموسم العمرة والحج

2

محتويات الفصل الرابع

04



مقارنة بين مؤشرات رضا ضيوف الرحمن لموسم العمرة وموسم الحج لعام ١٤٤٥ هـ





مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن العام لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1445هـ



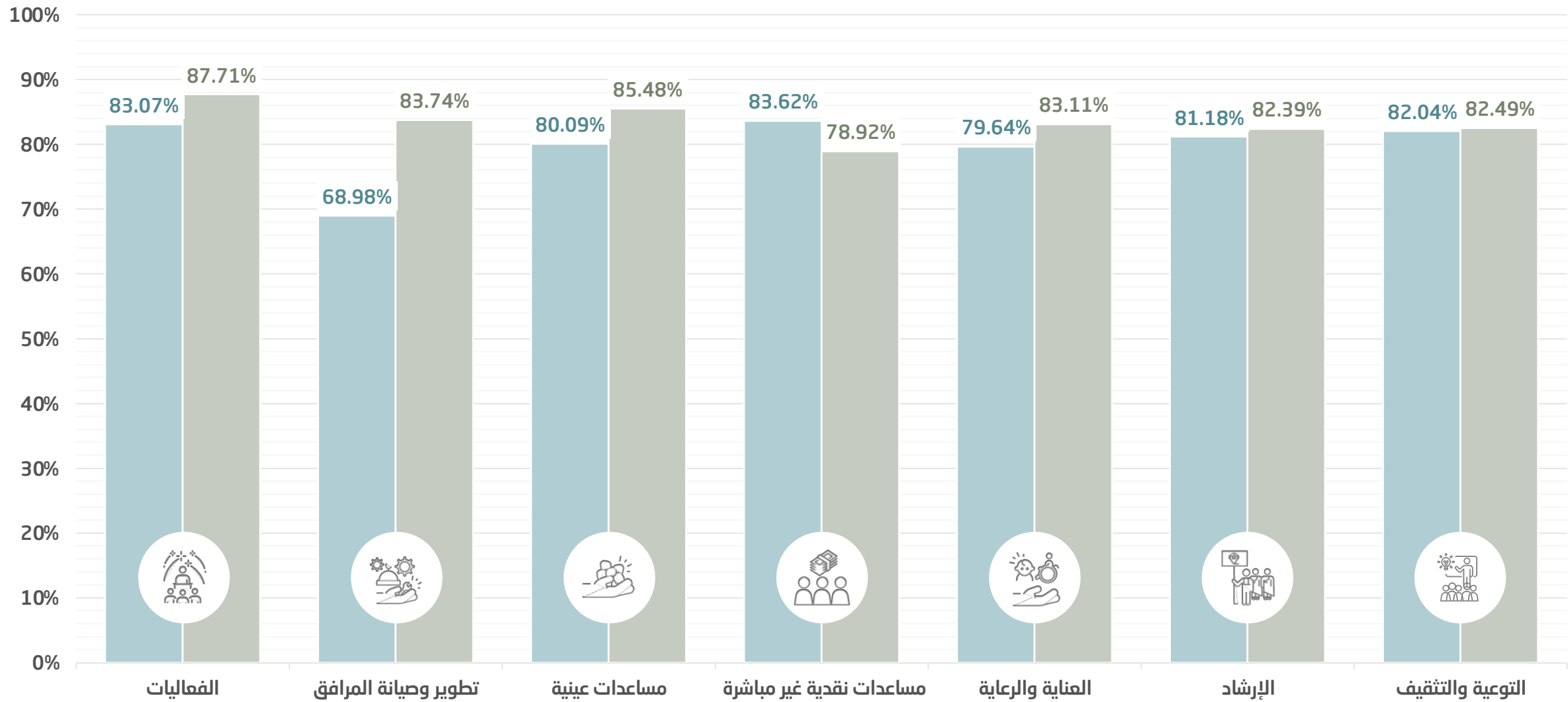
مستوى الرضا العام للحجاج عن
الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي بموسم حج 1445هـ



مستوى الرضا العام للمعتمرين عن
الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي بموسم عمرة 1445هـ



مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق تصنيف الخدمات لموسم العمرة وموسم الحج





مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق محطات تقديم الخدمة لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1445هـ

مرحلة إثراء التجربة



المواقع
الأثرية
بالمدينة

المواقع
الأثرية بمكة
المكرمة

الضيافة
بالمدينة
المنورة

الضيافة
بمكة
المكرمة

مرحلة أداء النسك



المشاعر
المقدسة

المسجد
النبوي

المسجد
الحرام

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدن

منفذ القدوم
والمغادرة

ما قبل
الوصول

82.93% 82.89% 85.27% 83.24%

لا ينطبق

86.27%

84.78%

81.71%

79.74%

81.78%

موسم العمرة
1445هـ

84.78% 77.21% 86.91 83.03%

80.29%

88.01%

78.38%

79.31%

82.18%

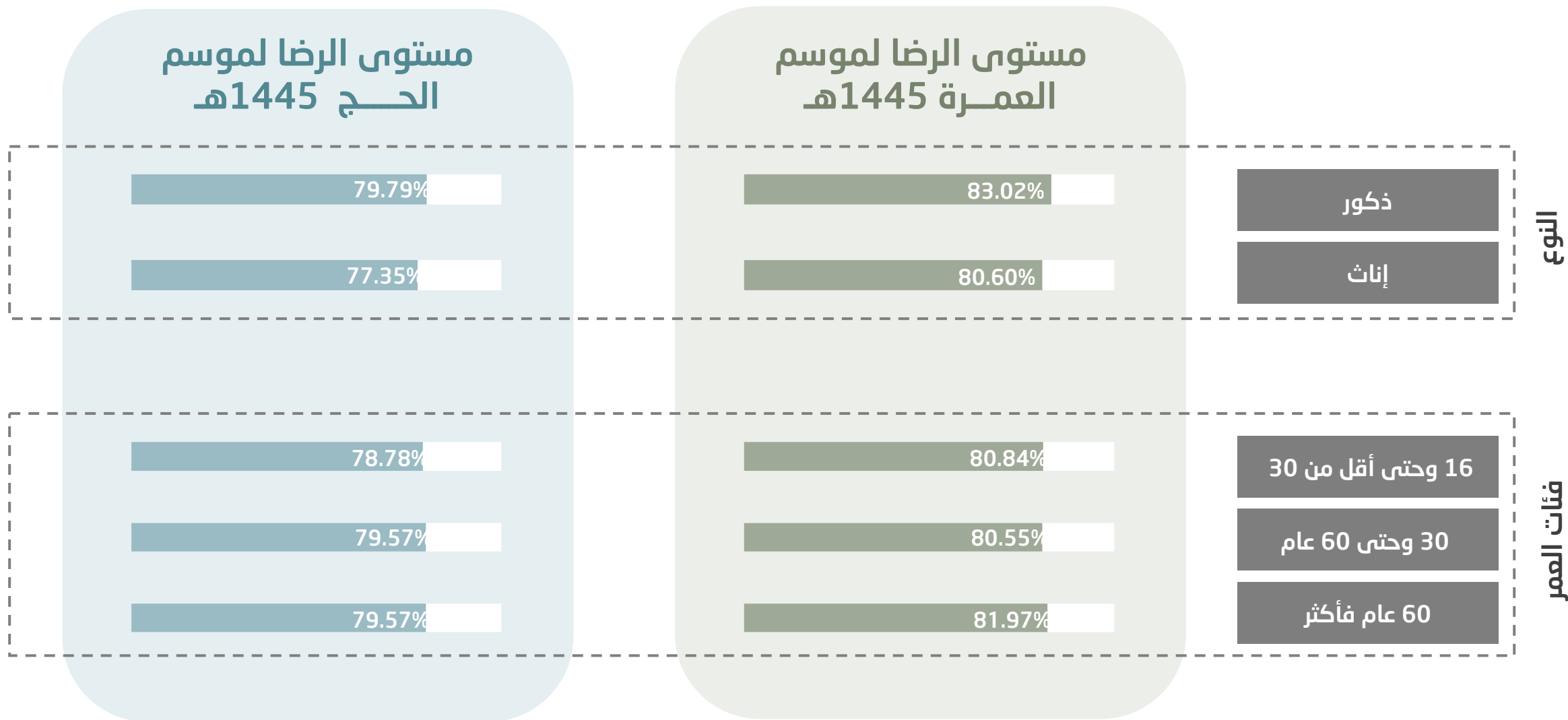
81.51%

موسم الحج
1445هـ





مؤشر الرضا العام للحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة لهم وفقا لبعض الخصائص الديموغرافية



نتائج تحليل مؤشرات رضا
ضيوف الرحمن لموسم العمرة
وموسم والحج





مصفوفة الرضا العام لموسم العمرة 1445هـ وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة

تعبر المصفوفة عن مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات وارتباطها بمحطات رحلة الضيف لعام 1445هـ، مبينة نسب الاختلاف عن العام الماضي 1444هـ.

محطات رحلة الضيف / الخدمات	التوعية والتثقيف	الإرشاد	العناية والرعاية	مساعدات نقدية غير مباشرة	مساعدات عينية	تطوير وصيانة المرافق	الفعاليات	التقييم العام للمحطة
ما قبل الوصول	81.92% ⁺⁷	80.94% ⁺¹¹						81.78% ⁺⁸
منافذ القدوم والمغادرة	78.48% ^{+6.5}	79.16% ^{+7.9}	80.69% ^{+3.6}		79.29% ^{+3.8}		82.46% ^{+7.6}	79.74% ^{+5.9}
التنقل بين المدن	77.06% ^{+5.6}	80.16% ^{7.3}	81.57% ^{+5.1}		80.58% ^{+4.8}	84.26% ^{+8.7}	85.66%	81.71% ^{+8.6}
المسجد الحرام	82.79% ^{+4.1}	83.59% ^{+6.8}	82.38% ^{+6.2}		88.57% ^{+8.9}	85.73% ^{+7.5}	88.0% ^{+6.3}	84.78% ^{+6.8}
المسجد النبوي	83.83% ⁺⁵	85.17% ^{+6.9}	86.34% ⁺¹¹		89.40% ⁺⁶	87.19% ⁺¹⁰	89.13% ^{+4.8}	86.27% ^{+6.8}
الضيافة بمكة المكرمة	83.81% ^{+8.1}	81.65% ^{+4.7}	82.2% ⁺⁵	78.40% ^{+6.8}	84.53% ^{+3.1}		88.63% ⁺⁹	83.24% ^{+6.1}
الضيافة بالمدينة المنورة	84.16% ^{+8.2}	82.4% ^{+5.4}	83.3% ^{+7.6}	80.50% ^{+9.7}	87.02% ^{+5.4}		90.13% ⁺⁹	85.27% ^{+7.7}
المواقع الإرثية بمكة المكرمة	83.33% ⁺⁷	82.04% ^{+6.7}	88.69% ⁺¹⁴			82.44% ^{+6.9}	87.22% ⁺¹⁰	82.89% ⁺⁶
المواقع الإرثية بالمدينة المنورة	83.7% ^{9.4}	82.6% ^{+6.4}	86.96% ⁺¹²			82.10% ⁺³	83.9% ⁺⁴	82.93% ^{+6.2}
الإجمالي الكلي	82.49% ^{+6.59}	82.39% ^{+7.4}	83.11% ^{+7.41}	87.92% ^{+16.7}	85.48% ^{+5.58}	83.74% ^{+8.14}	87.71% ^{+7.9}	83.54% ^{+6.9}





مصفوفة الرضا العام لموسم الحج 1445هـ وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة

تعبر المصفوفة عن مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات وارتباطها بمحطات رحلة الضيف لعام 1445هـ، مبينة نسب الاختلاف عن العام الماضي 1444هـ.

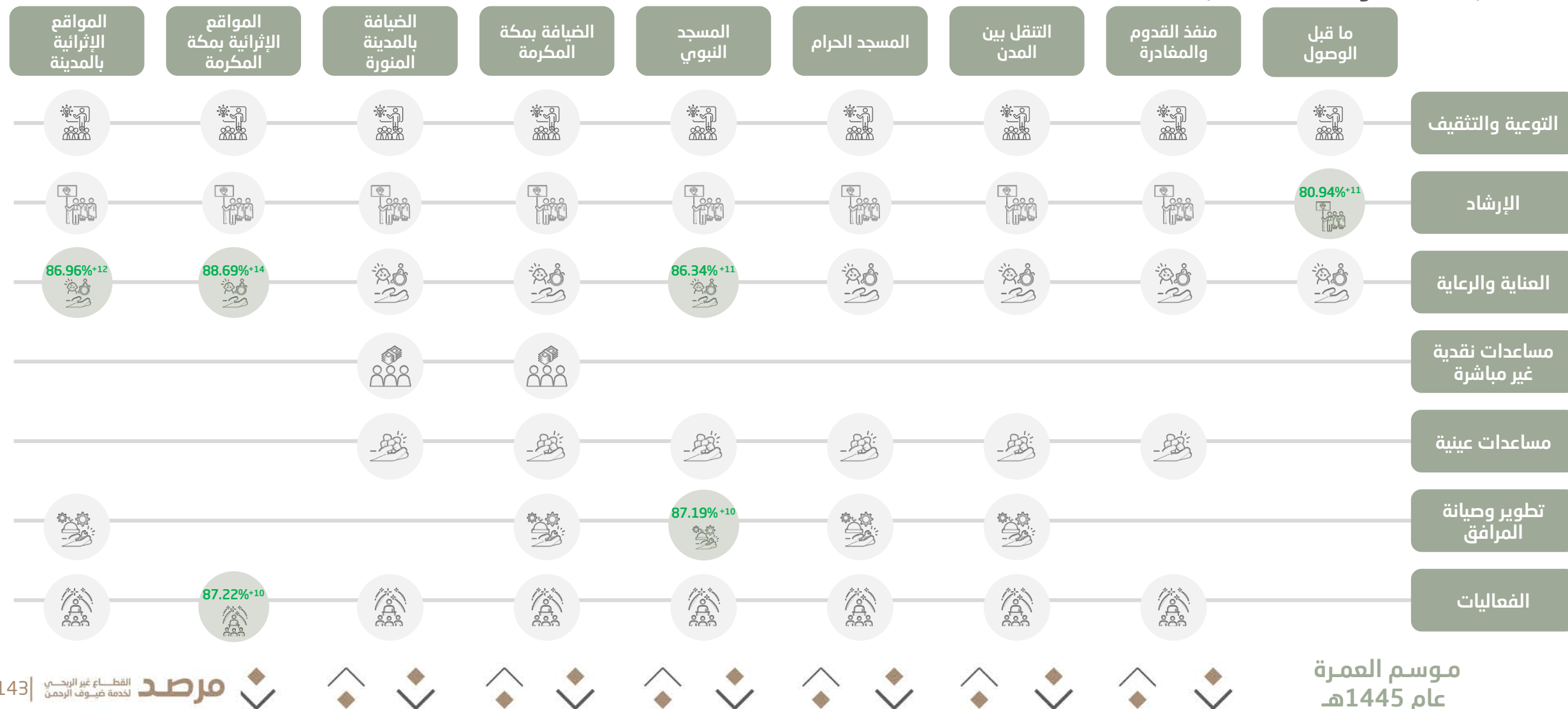
محطات رحلة الضيف / الخدمات	التوعية والتثقيف	الإرشاد	العناية والرعاية	مساعدات نقدية غير مباشرة	مساعدات عينية	تطوير وصيانة المرافق	الفعاليات	التقييم العام للمحطة
ما قبل الوصول	81.51% +3.7	80.92% +2.8						81.42% +3.62
منافذ القدوم والمغادرة	82.18% +6.7	79.23% +2.9	80.46% +5.4		80.59% +2.0		82.14% +1.2	80.57% +3.67
التنقل بين المدن	79.31% +5.5	81.53% +4.8	79.81% +4.6		81.64% +2.4	80.40% +6.5	81.28% +4.5	80.78% +4.88
المسجد الحرام	78.38%	79.54% +2.8	72.50% -2.6		79.55% +1.7	67.15% -1.1	80.76% +1.9	78.25% +1.5
المسجد النبوي	88.01% +9	88.30% +10	88.25% +12		87.30% +9.3	84.52% +4.9	87.62% +7.8	87.70% +9.8
المشاعر المقدسة	80.29% +2	79.67% +2.5	73.90% -1.3		76.32% -0.6	62.67% -8.6	79.03% +8.1	73.43% -1.97
الضيافة بمكة المكرمة	83.03% +3.9	82.12% +4.7	78.62% +3.4	82.69% +1.6	80.11% +3		83.81% +4.2	81.48% +3.98
الضيافة بالمدينة المنورة	86.91% +6	83.2% +6	85.89% +11	89.52% +10	85.22% +7		84.76% +6.8	85.31% +8.1
المواقع الإرثية بمكة المكرمة	77.21% -3.5	75.44% -2.6	82.39% +0.9			70.80% -7.9	65.13% -1.8	75.64% -4.66
المواقع الإرثية بالمدينة المنورة	84.78% +5	84.09% +5.9	85.30% +5.4			84.03% +5.6	89.17% -1.0	84.69% +5.89
الإجمالي الكلي	82.04% +3.64	81.18% +3.8	79.64% +4.04	83.62% +3.3	80.09% +2.29	68.98% -6.88	83.07% +4.4	79.52% +2.22





نسبة التغير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات في موسم العمرة

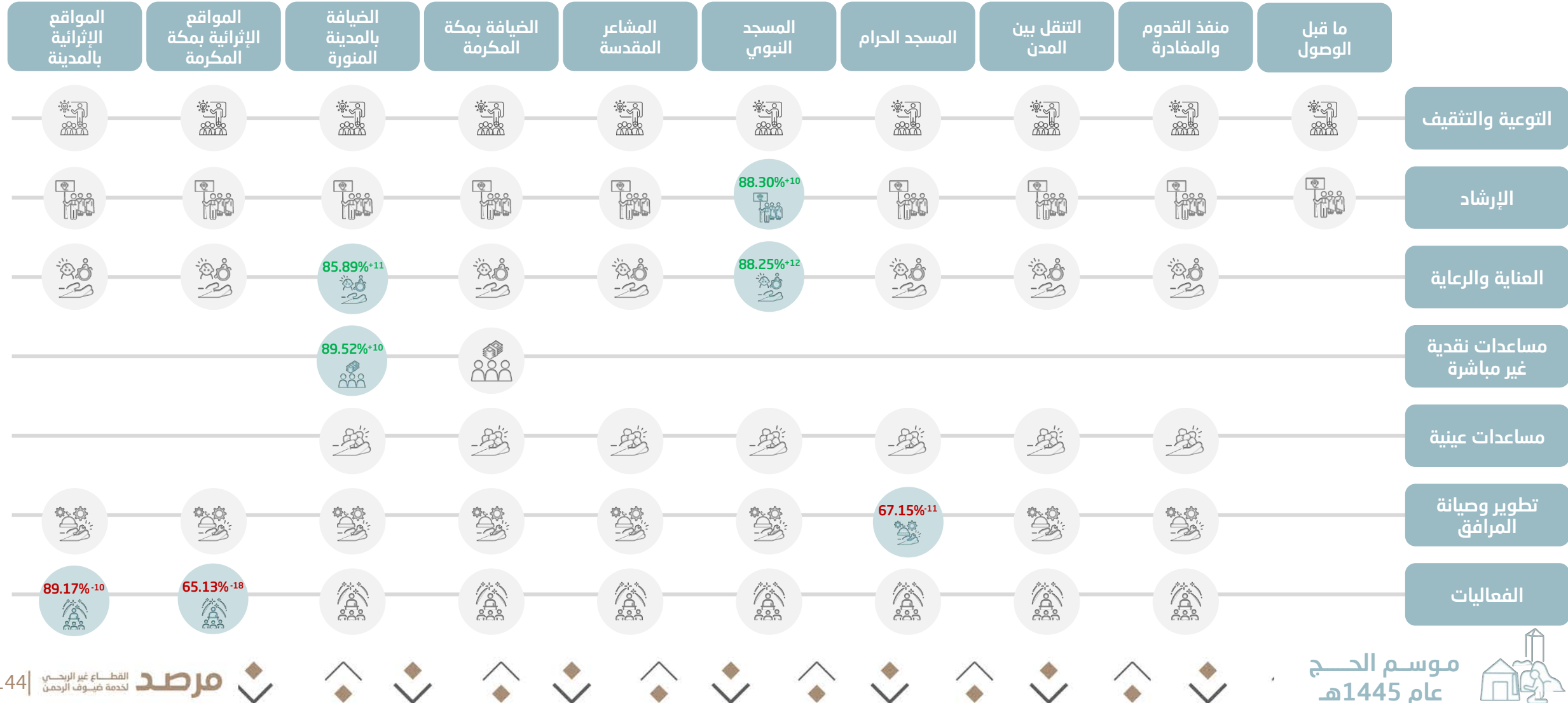
تعبر المصفوفة عن نسب التغير لرضا ضيوف الرحمن لعام 1445هـ عن الخدمات في موسم العمرة عن العام الماضي 1444هـ. في محطات الرحلة بما يزيد عن نسبة +10% أو انخفض عن نسبة -10%.



نسبة التغير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات في موسم الحج



تعبر المصفوفة عن نسب التغير لرضا ضيوف الرحمن لعام 1445هـ عن الخدمات في موسم الحج عن العام الماضي 1444هـ. في محطات الرحلة بما يزيد عن نسبة +10% أو انخفض عن نسبة -10%.



مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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

