

تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لضيوف الرحمن لعام ١٤٤٦ هـ

أحد مخرجات مشروع
تأسيس وتشغيل مرصد العمل غير
الربحي لخدمة ضيوف الرحمن
أغسطس ٢٠٢٥



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



“إننا في هذه البلاد وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين نذرنا أنفسنا، قيادة وحكومة وشعبًا لراحة ضيوف الرحمن”

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود





”إن المملكة منذ تأسيسها شرفها المولى
تعالى بخدمة الحرمين الشريفين، والعناية بهما،
وجعلت ذلك في مقدمة اهتماماتها”

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان آل سعود





انطلاقاً مما شرف الله تعالى به المملكة العربية السعودية من خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، ومن منطلق رؤية المملكة 2030 بما تحمله من طموحات استراتيجية وأهداف سامية، وفي مقدمتها أهداف برنامج خدمة ضيوف الرحمن لرفع جودة الخدمات وزيادة أعداد المستفيدين وإثراء تجربتهم، إلى جانب برنامج التحول الوطني الذي يدعم نمو القطاع غير الربحي وتمكين منظماته لتحقيق أثر أعمق وأكثر استدامة، يأتي هذا التقرير ضمن مخرجات مشروع "تشغيل مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن" النسخة الثانية.

يستعرض تقرير تقييم الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن خلال العام 1446هـ (موسم عمرة رمضان - موسم الحج)، وعلى العام الثالث على التوالي يتم 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 في الفصل الأول بالإضافة إلى فصلين رئيسيين: تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن خلال موسم عمرة 1446هـ، وموسم حج 1446هـ، مع مقارنتها بمعدل رضا العام السابق، وأخيراً النتائج في الفصل الرابع.



00 الملخص التنفيذي

01 مقدمة التقرير

- المصطلحات والتعاريف
- الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي
- عملية استطلاع رأي ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي

02 رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة 1446هـ

○ التوعية والتثقيف

○ الإرشاد

○ العناية والرعاية

○ مساعدات نقدية غير مباشرة

○ مساعدات عينية

○ تطوير وصيانة المرافق

○ الفعاليات



03 رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1446هـ

○ التوعية والتثقيف

○ الإرشاد

○ العناية والرعاية

○ مساعدات نقدية غير مباشرة

○ مساعدات عينية

○ تطوير وصيانة المرافق

○ الفعاليات



04 نتائج تحليل مؤشرات رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات لموسمي العمرة والحج

• نتائج موسم العمرة لعام 1446هـ

• نتائج موسم الحج لعام 1446هـ



المحتويات

07

16

19

22

24

29

33

39

45

51

57

63

69

75

79

85

91

97

103

109

115

121

123

128



المخلص
التفريقي

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



عناصر تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي



تتمثل عناصر تقييم الخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي في:

النطاق المكاني: يتم حسب محطات رحلة ضيف الرحمن.



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



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



فئات المستفيدين



الحاج

المعتمرين

تصنيف الخدمات



التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

ما قبل الوصول

منفذ القدوم والمغادرة

التنقل بين المدن

الحرمين الشريفين

المشاعر المقدسة

الضيافة بمكة المكرمة والمدينة المنورة

المواقع الاثرية بمكة المكرمة والمدينة المنورة





مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن العام لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1446هـ



مستوى الرضا العام للحجاج عن
الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي بموسم حج 1446هـ

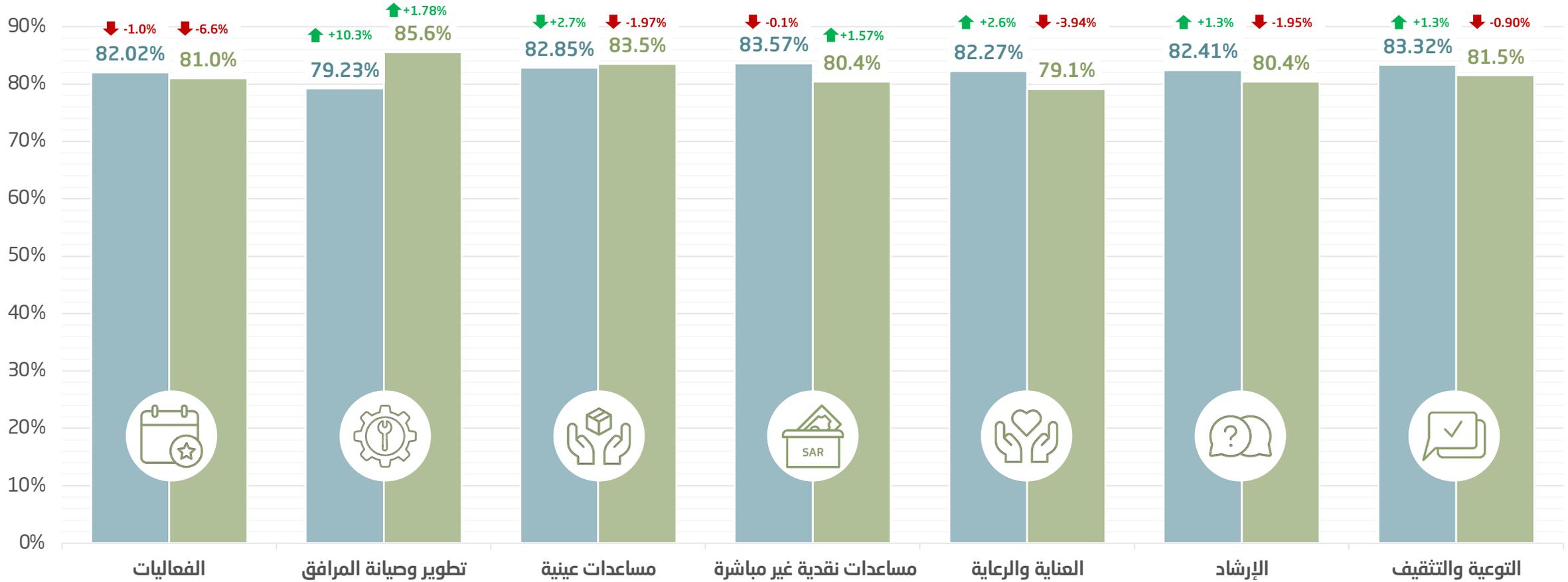


مستوى الرضا العام للمعتمرين عن
الخدمات المقدمة من القطاع غير
الربحي بموسم عمرة 1446هـ





مقارنة بين مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق تصنيف الخدمات لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1446هـ



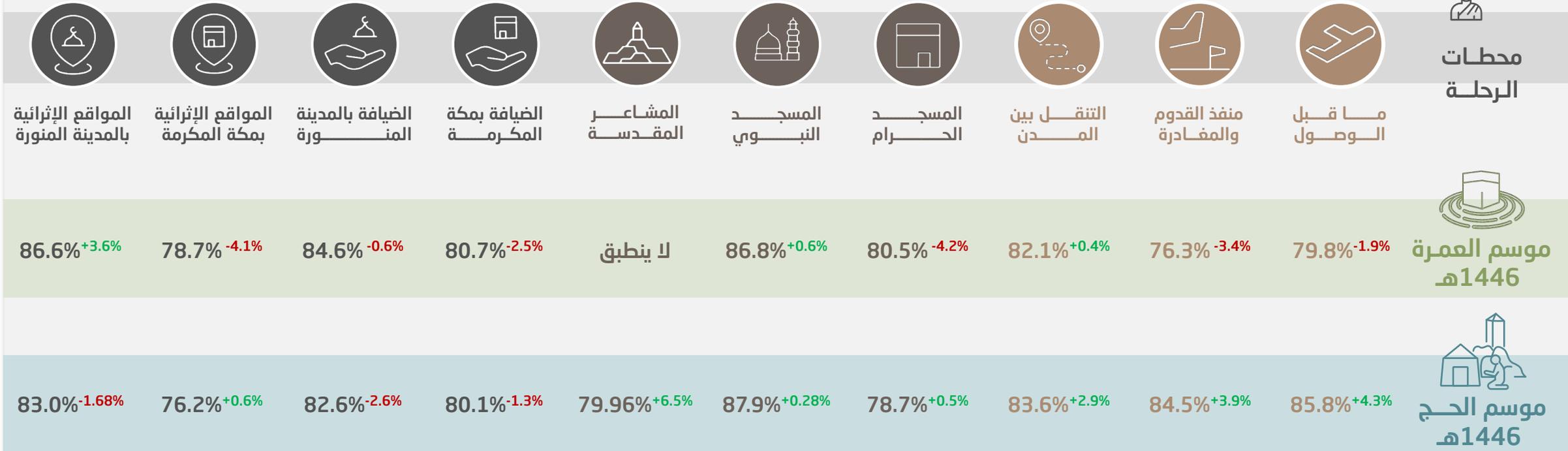
ظهر النتائج انخفاض مستوى رضا ضيوف الرحمن في موسم العمرة مقارنة بموسم الحج في معظم الخدمات عن العام السابق، ولا سيما خدمات الفعاليات، وخدمات العناية والرعاية لموسم العمرة.



نظرة على مؤشرات رضا ضيوف الرحمن وفق محطات تقديم الخدمة لموسم العمرة وموسم الحج



مؤشر رضا ضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة



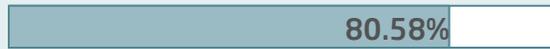
أعلى معدل رضا لموسمي العمرة والحج في محطة المسجد النبوي، بينما أقل معدل رضا لموسم العمرة في منفذ القدوم والمغادرة، ولموسم الحج أقل معدل رضا في المواقع الإثرائية بمكة المكرمة





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

مستوى الرضا لموسم الحج 1446هـ



مستوى الرضا لموسم العمرة 1446هـ



ذكور

إناث



النوع

16 وحتى أقل من 30

30 وحتى 60 عام

60 عام فأكثر



فئات العمر





مصفوفة الرضا العام لموسم العمرة 1446هـ وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة

تعبر المصفوفة عن مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات وارتباطها بمحطات رحلة الضيف لعام 1446هـ، ومبينة نسب الاختلاف عن العام الماضي 1445هـ، لتحديد أبرز الفجوات في نسب التغيير.

التقييم العام للمحطة	الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	محطات رحلة الضيف / الخدمات
79.8% -1.9%						77.98% -2.96%	80.24% -1.6%	ما قبل الوصول
76.3% -3.4%	75.15% -7.31%		76.44% -2.8%		73.97% -6.7%	76.75% -2.4%	82.24% +3.7%	منفذ القدوم والمغادرة
82.1% +0.4%	78.27% -7.39%	87.73% +3.4%	84.0% +3.42%		77.03% -4.5%	79.48% -0.6%	76.53% -0.5%	التنقل بين المدن
80.5% -4.2%	85.0% -3.0%	78.19% -7.5%	83.88% -4.7%		77.14% -5.2%	79.75% -4.2%	78.39% -4.4%	المسجد الحرام
86.8% +0.53%	87.98% -1.36%	83.52% -3.6%	88.68% -0.7%		83.33% -3%	85.40% +0.2%	87.82% +3.9%	المسجد النبوي
80.7% -2.5%	79.25% -9.3%		82.56% -1.9%	80.43 +2.03%	79.58% -2.6%	79.92% -1.7%	80.19% -3.6%	الضيافة بمكة المكرمة
84.6% -0.6%	83.17% -6.9%		85.16% -1.8%	80.84% +0.34%	82.57% -0.7%	84.43% +1.9%	87.95% +3.7%	الضيافة بالمدينة المنورة
78.7% -4.1%	78.62% -8.6%	78.16% -4.2%			78.13% -10.5%	78.62% -3.42%	79.38% -3.9%	المواقع الإرثية بمكة
86.6% +3.6%	84.69% +0.79%	86.83% +4.7%			86.51% -0.45%	86.40% +3.72%	86.80% +3.0%	المواقع الإرثية بالمدينة
81.76% -1.78%	81.0% -6.7%	85.5% +1.8	83.5% -1.98%	80.49% +1.57%	79.1% -4.0%	80.44% -1.9%	81.57% -0.92%	الإجمالي الكلي





مصفوفة الرضا العام لموسم الحج 1446هـ وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة

تعبر المصفوفة عن مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات وارتباطها بمحطات رحلة الضيف لعام 1446هـ، ومبينة نسب الاختلاف عن العام الماضي 1445هـ لتحديد أبرز الفجوات في نسب التغيير.

التقييم العام للمحطة	الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	محطات رحلة الضيف / الخدمات
85.8%+4.3%						85.8%+4.9%	85.8%+4.2%	ما قبل الوصول
84.5%+3.9%	85.0%+2.9%		84.7%+4.1%		82.6%+2.2%	85.4%+6.2%	83.8%+1.7%	منفذ القدوم والمغادرة
83.6%+2.9%	82.2%+0.9%	85.3%+4.98%	83.1%+1.4%		82.4%+2.6%	83.5%+2.0%	83.4%+4.1%	التنقل بين المدن
78.7%+0.5%	76.6%-4.1%	77.5%+10.4%	84.6%+5.1%		76.4%+3.9%	76.8%-2.7%	77.6%-0.69%	المسجد الحرام
87.9%+0.28%	84.7%-2.9%	88.7%+4.18%	89.3%+2.0%		86.8%-1.4%	88.4%+0.1%	87.8%-0.16%	المسجد النبوي
79.96%+6.5%	88.6%+9.5%	76.1%+13%	81.5%+5.2%		81.3%+7.4%	80.0%+0.2%	84.9%+4.6%	المشاعر المقدسة
80.1%-1.3%	78.9%-4.9%		79.7%-0.4%	83.5%+0.9%	80.6%+2.0%	83.5%+1.4%	76.0%-6.9%	الضيافة بمكة المكرمة
82.6%-2.6%	83.4%-1.3%		79.9%-5.3%	84.5%-5.0%	85.0%-0.8%	81.6%-1.5%	85.7%-1.1%	الضيافة بالمدينة المنورة
76.2%+0.5%	78.0%+12%	73.7%+2.94%			82.4%+0.01%	80.2%+4.8%	72.5%-4.7%	المواقع الإرثية بمكة
83.0%-1.68%	87.7%-1.38%	83.1%-0.87%			86.5%+1.26%	81.0%-3.0%	83.3%-1.4%	المواقع الإرثية بالمدينة
82.26%+2.7%	82.0%-1.0%	79.2%+10.3%	82.8%+2.6%	83.5%-0.1%	82.2%+2.8%	82.4%+1.3%	83.3%+1.3%	الإجمالي الكلي





01 مقدمة التقرير





انطلاقاً من دور المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في تفعيل دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، فقد بادر المركز بإطلاق مشروع "تأسيس وتشغيل مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن" والمتولد من دراسة "دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن" التي أجراها برنامج خدمة ضيوف الرحمن مع الجهات المختلفة ذات العلاقة؛ ليؤدي دوراً هاماً وحيوياً في تعزيز دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن ودعم متخذ القرار على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، وذلك من خلال عمله على تحقيق جملة من الأهداف تتمثل أهمها في:

رصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق أفضل الممارسات العالمية.
وضع إطار منظم لبيانات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.
توفير خريطة حرارية معلوماتية لجهود القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، والاحتياجات والفرص المتاحة.

يساهم المرصد بدور محوري في تعظيم أثر القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن عن طريق:



التعرف على الصورة الشاملة لحالة القطاع واكتشاف الفرص ومناطق التطوير.



التوظيف الأمثل لموارد القطاع غير الربحي.



القدرة على التقييم وقياس الأثر.

أدوار المرصد



رصد جهود وأعمال القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

دراسة احتياجات وتوقعات ضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي

تطوير مبادرات لسد الفجوات وتعزيز التكامل والتنسيق في القطاع

توفير فرص للجمعيات والمؤسسات والأوقاف للنمو وزيادة الفاعلية

قياس مؤشرات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

إتاحة بيانات القطاع غير الربحي للأفراد والمؤسسات

دعم متخذي القرار في الجهات ذات العلاقة بما يخدم ضيوف الرحمن



أنشئ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بقرار مجلس الوزراء رقم (459) وتاريخ 11/08/1440 هجري، حيث يتمتع المركز بالشخصية الاعتبارية، والاستقلال المالي والإداري، ويرتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء. تأسس المركز في سياق تنمية القطاع غير الربحي، الذي يعد هدفاً إستراتيجياً ضمن خطة رؤية 2030 الهادفة إلى تمكين القطاع غير الربحي، وتحقيق أثر أعظم للقطاع على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي، حيث يعد المركز أحد مبادرات برنامج التحول الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن هو أحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والذي يسعى لإحداث نقلة نوعية في تجربة الحج والعمرة والزيارة وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المسلمين من خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والارتقاء بها، وإثراء الرحلة الدينية، والتجربة الثقافية وعكس الصورة المشرفة والحضارية للمملكة لخدمة الحرمين الشريفين. ويعمل البرنامج مع شركاء النجاح للتطوير وتحسين اقتصاديات المنظومة وتوفير الفرص والممكّنات للقطاع الخاص.



الهيئة العامة للأوقاف هيئة عامة ذات شخصية اعتبارية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري، ترتبط برئيس مجلس الوزراء ومقرها الرياض، أنشئت من أجل تعزيز دور الأوقاف في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتكافل الاجتماعي وذلك بموجب المرسوم الملكي رقم م/11 بتاريخ 26/02/1437هـ، وباستراتيجية واضحة رسمت الهيئة طريقها للنهوض بقطاع الأوقاف في المملكة العربية السعودية، لتساهم في ترسيخ مكانته في المجتمع، وتحافظ على تنظيمه وتطويره وتنميته، وتجعل منه صناعة واعدة ودورًا رئيسيًا في تحقيق الاستفادة للقطاع غير الربحي.





المصطلحات والتعريفات

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.
المراحل ونقاط الاتصال	المراحل ونقاط الاتصال المرتبطة برحلة ضيف الرحمن وعددها ثلاث مراحل وعشر نقاط اتصال رئيسية. (يوجد شريحة مستقلة لمزيد من التفصيل).
الخدمات	منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم.
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.
البرامج	مجموعة من الأنشطة والمبادرات والمشروعات للخدمات التي تم تقديمها من خلال العمل غير الربحي لضيوف الرحمن.
التصنيفات	منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم، والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (يوجد شريحة مستقلة لمزيد من التفصيل).
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 1446هـ. يعكس هذا التقييم تجربة الضيوف مما يساهم في تطوير الخدمات ورفع جودتها.





المصطلحات والتعريفات

الأوقاف التي تديرها وتشرف عليها جهات حكومية كالهيئة العامة للأوقاف والتي توجه الأوقاف العامة مواردها في الغالب لتحقيق منافع عامة.	الأوقاف العامة
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.	الجمعيات 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.	المؤسسات الأهلية
التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.	المسؤولية المجتمعية
كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره، رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.	التطوع
الأوقاف التي تديرها وتشرف عليها جهات حكومية كالهيئة العامة للأوقاف والتي توجه الأوقاف العامة مواردها في الغالب لتحقيق منافع عامة.	الأوقاف العامة
مجموعة من الحلول أو التوصيات التي يتم تقديمها استجابة مباشرة للتحديات القائمة، بهدف معالجتها أو الحد من آثارها أو التكيف معها بطرق فعالة ومستدامة. يتم اشتقاق هذه المقترحات بناءً على تحليل للتحديات، ومن ثم تقديم أفكار تسهم في تحسين ومعالجة التحديات، أو استغلال الفرص الكامنة في التحدي ذاته.	المقترحات



محطات رحلة ضيف الرحمن

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

مرحلة الانطباع الأول



مرحلة أداء النسك



مرحلة إثراء التجربة



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 وصيديات 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 تلبى 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 



تصنيف الخدمات

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 الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة	التوعية التاريخية والثقافية	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء الحج والعمرة والزيارة والإقامة بمكة والمدينة	التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعية	التوعية والتثقيف 		
إرشاد معرفي بالمواقع التاريخية	إرشاد ديني	إرشاد مكاني	الترجمة	الإرشاد 		
الصيديات المتقلة	العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم	رعاية الأطفال	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	الدعم والمساندة للحالات الطارئة	العناية والرعاية 
تحمل تكاليف الإقامة (السكن والضيافة)	تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية)	تحمل تكاليف الحج أو العمرة أو الزيارة			مساعدات نقدية غير مباشرة 	
توفير مستلزمات العناية الشخصية	توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية	توفير السقيا والإطعام	الهدايا التذكارية	مساعدات عينية 	
مواقيت الإحرام	المواقع التاريخية	المساجد	المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...)		تطوير وصيانة المرافق 	
فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...)		فعاليات الاستقبال والتوديع للضيف			الفعاليات 	



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



تم استطلاع رأي ضيوف الرحمن خلال موسم عمرة وحج عام 1446 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 ثلاث مراحل رئيسية:



مرحلة معالجة وتحليل البيانات

تشمل عملية تنظيف البيانات التي أنتجت حجم عينة بلغ ما يقرب من 14,000 ضيف رحمن خلال موسم الحج والعمرة، ثم تحليل البيانات.

مرحلة الإعداد والتجهيز

تشمل تصميم العينة المناسبة، وصياغة أسئلة الاستبانة وبرمجتها، واختبار تنفيذها، وتدريب جامعي البيانات.

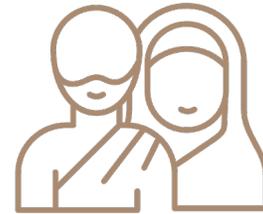
مرحلة التخطيط

تشمل صياغة الهدف العام للاستبانة، وتحديد المجتمع الإحصائي المستهدف، وتحديد الإطارين المكاني والزمني.



6,000

حجم العينة المستهدف خلال موسم الحج 1446 هـ



4,000

حجم العينة المستهدف خلال موسم عمرة رمضان 1446 هـ



تحليل لعينة استطلاع الرأي لموسم العمرة 1446هـ



تم الاعتماد على منهجية المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء)، والتي تشترط وجود حجم عينة إحصائي ممثل بحد أدنى 384 ضيف رحمن، ليكون معبراً عن المجتمع الإحصائي بمستوى ثقة 95% وهامش خطأ $\pm 5\%$. وبناءً عليه، فإن حجم العينة المستخدم في هذه الدراسة يعد ممثلاً وذا دلالة إحصائية.

الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	محطات رحلة الضيف / الخدمات
					1162	1162	ما قبل الوصول
1162		1162		1162	1162	1162	منفذ القدوم والمغادرة
1162	1162	1162		1162	1162	1162	التنقل بين المدن
1124	1124	1124		1124	1124	1124	المسجد الحرام
1177	1177	1177		1177	1177	1177	المسجد النبوي
1173		1173	1173	1173	1173	1173	الضيافة بمكة المكرمة
1176		1176	1176	1176	1176	1176	الضيافة بالمدينة المنورة
1173	1173			1173	1173	1173	المواقع التراثية بمكة
1176	1176			1176	1176	1176	المواقع التراثية بالمدينة



5,812

حجم العينة الفعلي خلال موسم العمرة 1446هـ



5,419

حجم عينة المعتمرين الذكور خلال موسم العمرة 1446هـ



393

حجم عينة المعتمرين الاناث خلال موسم العمرة 1446هـ

تضمنت عملية الاستطلاع للمشاركة الواحد مجموعة استبيانات تغطي كافة الخدمات الرئيسية لرحلة ضيف الرحمن



تحليل لعينة استطلاع الرأي لموسم حج 1446هـ



تم الاعتماد على منهجية المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء)، والتي تشترط وجود حجم عينة إحصائي ممثل بحد أدنى 384 ضيف رحمن، ليكون معبراً عن المجتمع الإحصائي بمستوى ثقة 95% وهامش خطأ $\pm 5\%$. وبناءً عليه، فإن حجم العينة المستخدم في هذه الدراسة يعد ممثلاً وذا دلالة إحصائية.

الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	محطات رحلة الضيف / الخدمات
					1402	1402	ما قبل الوصول
1402		1402		1402	1402	1402	منفذ القُدوم والمفادرة
1402	1402	1402		1402	1402	1402	التنقل بين المدن
1208	1208	1208		1208	1208	1208	المسجد الحرام
1223	1223	1223		1223	1223	1223	المسجد النبوي
1149	1149	1149		1149	1149	1149	المشاعر المقدسة
1240		1240	1240	1240	1240	1240	الضيافة بمكة المكرمة
1120		1120	1120	1120	1120	1120	الضيافة بالمدينة المنورة
1240	1240			1240	1240	1240	المواقع الإثرائية بمكة
1120	1120			1120	1120	1120	المواقع الإثرائية بالمدينة



7,342

حجم العينة الفعلي خلال موسم حج 1446هـ



6,504

حجم عينة الحجاج الذكور خلال موسم حج 1446هـ



838

حجم عينة الحجاج الاناث خلال موسم حج 1446هـ

تضمنت عملية الاستطلاع للمشاركة الواحد مجموعة استبيانات تغطي كافة الخدمات الرئيسية لرحلة ضيف الرحمن





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

تستعرض الشريحة منهجية الرصد الميداني لاستطلاع آراء ضيوف الرحمن، ابتداءً من التخطيط والتجهيز، وصولاً إلى التنفيذ وتحليل النتائج، بما يضمن شمولية ودقة البيانات.

1- التخطيط للرصد الميداني



2- التجهيز للرصد الميداني



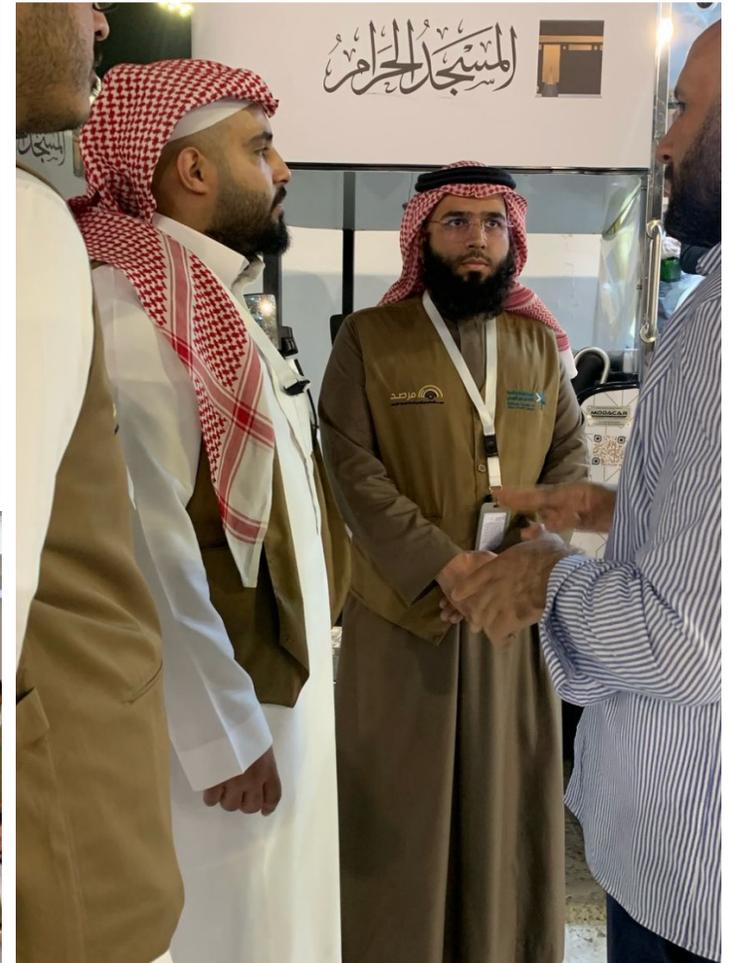
3- تنفيذ الرصد الميداني



العمل الميداني للعمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



يُعد استطلاع الرأي أحد أهم أدوات التحقق من فاعلية التنفيذ وجودة الخدمة المقدمة. ومن خلال التواجد الميداني أثناء التجربة، تم قياس رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة لهم من القطاع غير الربحي، بما يعكس واقع العمليات التشغيلية.





02

رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة 1446هـ



يتناول الفصل الثاني من التقرير مؤشرات رضا ضيوف الرحمن من المعتمرين بموسم عمرة رمضان 1446هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي وفقا للتصنيف الرئيسي للخدمات والتصنيف الفرعي ومحطات تقديم الخدمة وكذلك النوع وفئات العمر:

خدمات التوعية والتثقيف



خدمات الإرشاد



خدمات العناية والرعاية



خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة



خدمات المساعدات العينية



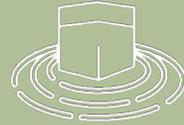
خدمات تطوير وصيانة المرافق



خدمات الفعاليات



موسم العمرة



محتويات الفصل الثاني





ملخص خدمات القطاع غير الربحي بموسم عمرة 1446هـ وفق تصنيف الخدمات

الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	توزيع المنظمات
29 جهة	8 جهة	182 جهة	210 جهة	48 جهة	27 جهة	55 جهة	توزيع المنظمات
49 خدمة	15 خدمة	454 خدمة	382 خدمة	92 خدمة	45 خدمة	81 خدمة	توزيع الخدمات
478+ ألف مستفيد	51+ مليون مستفيد	165+ مليون مستفيد	298+ ألف مستفيد	7,9+ مليون مستفيد	12+ مليون مستفيد	5+ مليون مستفيد	توزيع المستفيدين
3+ مليون ٮ	86+ مليون ٮ	296+ مليون ٮ	34+ مليون ٮ	15+ مليون ٮ	1+ مليون ٮ	7+ مليون ٮ	توزيع التكلفة المالية
8 محطات	5 محطات	9 محطات	5 محطات	10 محطات	9 محطات	7 محطات	عدد المحطات

أعلى مساهمة في الخدمات جاءت من فئة المساعدات العينية بـ 454 خدمة مقدمة من 182 جهة، استفاد منها أكثر من 165 مليون مستفيد، بتكلفة تجاوزت 296 مليون ريال. تلتها المساعدات النقدية غير المباشرة بـ 382 خدمة، وتركزت الخدمات في محطات المسجد الحرام وما قبل الوصول



الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي

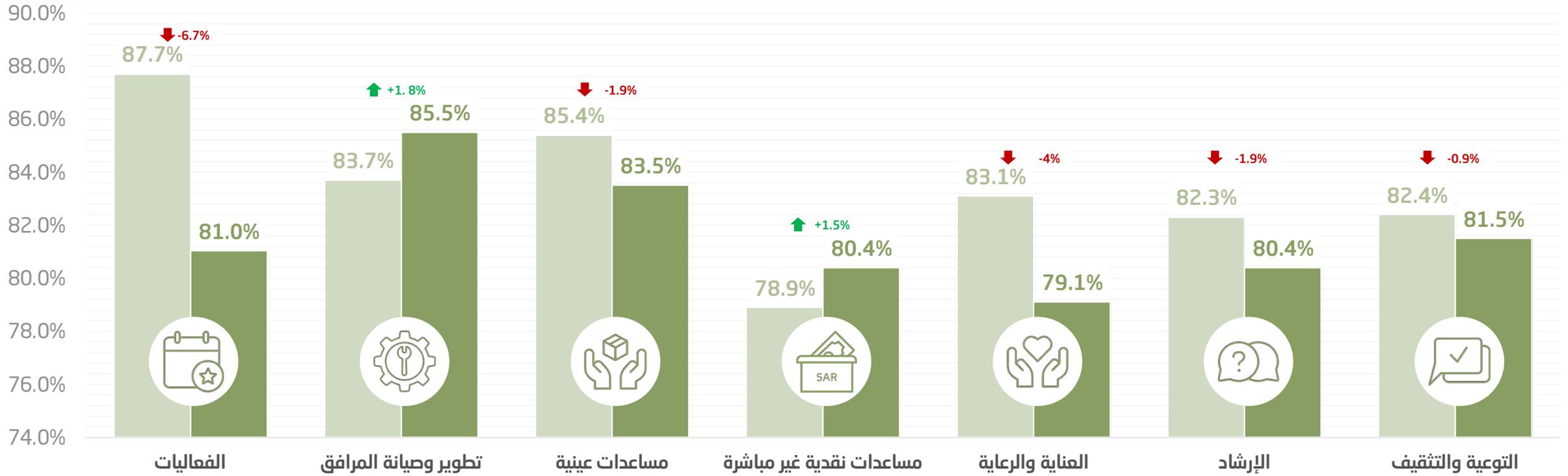
المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)



مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق تصنيف الخدمات



مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ **81.76%** ^{-1.78%}



شهد موسم العمرة لعام 1446هـ تحسناً في أداء القطاع غير الربحي، حيث ارتفع عدد المنظمات والخدمات والمستفيدين، إلى جانب زيادة في حجم المساهمة المالية. بالرغم من ذلك **انخفض** مؤشر رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات.



المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)



مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق محطات تقديم الخدمة



مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ **81.76%** -1.78%



مؤشر رضا ضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة

مرحلة إثراء التجربة



المواقع الإثرائية
بالمدينة المنورة

86.6% +3.7%



المواقع الإثرائية
بمكة المكرمة

78.7% -4.1%



الضيافة بالمدينة
المنورة

84.6% -0.6%



الضيافة بمكة
المكرمة

80.7% -2.5%



المسجد
النبوي

86.8% +0.6%



المسجد
الحرام

80.5% -4.2%

مرحلة الانطباع الأول



التنقل بين
المدين

82.1% +0.4%



منفذ القدوم
والمغادرة

76.3% -3.4%



ما قبل
الوصول

79.8% -1.9%

أعلى معدل رضا في محطة المسجد النبوي مع ارتفاع في نسبة الرضا عن العام السابق، بينما أقل معدل رضا في منفذ القدوم والمغادرة





خدمات 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 صحية وقوية؛ تساعدهم 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.



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن



81.5% -0.9%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات التوعية والتثقيف المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ



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



81.62% -0.34%



82.59% -1.1%



79.22% -0.73%



82.30% -1.53%

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ

مرصد القطاع غير الربحي | 36



موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة	المواقع الإثرائية بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة	الضيافة بمكة المكرمة	المسجد النبوي	المسجد الحرام	التنقل بين المدن	منفذ القدوم والمفادرة	ما قبل الوصول

86.80% +3.0%	79.38% -3.9%	87.95% +3.7%	80.19% -3.6%	87.82% +3.9%	78.39% -4.4%	76.53% -0.5%	82.24% +3.7%	80.24% -1.6%	الخدمات المقدمة	
85.89% +2.65%	79.39% -3.28%			89.54% +3.13%	82.50% -2.12%			79.03% -3.29%		التوعية التاريخية والثقافية:
91.24% +4.43%	79.32% -7.88%	87.77% +1.82%	80.0% -4.23%	86.25% +3.15%	75.28% -6.93%	75.79% -1.27%	82.24% +3.76%	80.94% +0.03%		التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:
		88.06% +5.21%	80.28% -3.24%	87.70% +3.17%	78.87% -5.29%			80.71% -2.86%		التوعية بأداء المناسك والأمور الشرعية:
				86.68% +5.25%	76.69% -3.56%	76.91% -0.15%		80.54% +0.38%		التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة:

أظهرت نتائج مؤشرات الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف تبايناً ملحوظاً بين محطات رحلة الضيف، حيث ارتفعت في بعض المواقع مثل الضيافة بالمدينة المنورة والمسجد النبوي ومنافذ القدوم، وفي المقابل، تراجعت في مواقع أخرى ذات كثافة عالية مثل المسجد الحرام والضيافة بمكة المكرمة والمواقع الإثرائية بمكة المكرمة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الإناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
81.7% ^{-10.1%}	82.6% ^{+0.6%}	التوعية التاريخية والثقافية:
81.9% ^{-6.8%}	81.6% ^{+1.0%}	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:
82.6% ^{-7.5%}	82.2% ^{+0.1%}	التوعية بأداء المناسك والأموار الشرعية:
82.7% ^{-0.7%}	78.9% ^{-0.1%}	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة:

تُظهر النتائج تفاوتاً واضحاً في مؤشر رضا ضيوف الرحمن بحسب النوع؛ إذ حافظ رضا الذكور على مستوى مستقر مع تحسن طفيف (+0.5%)، بينما سجلّ رضا الإناث تراجعاً ملحوظاً (-6.5%)، خصوصاً في جانب التوعية التاريخية والثقافية والتوعية بأداء المناسك والأموار الشرعية.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. ^{+X.X%} 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقا لفئات العمر



83.07%+1.38%



معتمرين من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

81.51%+0.29%



معتمرين من 30 وحتى 60 عام

التوعية والتثقيف وفقاً

80.62%-6.31%



معتمرين من 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

81.74%-6.83%

82.49%+0.40%

84.10%+0.63%

التوعية التاريخية والثقافية:

79.67%-6.98%

81.82%+1.22%

83.48%+2.25%

التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

80.93%-7.12%

82.29%-0.45%

84.16%+1.50%

التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

79.85%-3.97%

78.81%-0.18%

80.00%+1.37%

التوعية بالإجراءات والتعليمات
والقوانين ذات العلاقة:

تظهر البيانات تفاوتاً في رضا ضيوف الرحمن وفق الفئات العمرية؛ إذ حققت الفئة الأصغر من 30 عامًا أعلى مستويات الرضا مع تحسن طفيف (+1.38%)، تليها الفئة من 30 إلى 60 عامًا بزيادة محدودة (+0.29%). في المقابل، شهدت الفئة من 60 عامًا فأكثر انخفاضًا ملحوظًا (-6.3%).



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. X.X%+ 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ

مرصد
القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



خدمات الإرشاد





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تعد 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.



مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد لضيوف الرحمن



80.4% -1.95%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الإرشاد المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ



مؤشر الرضا عن
الترجمة



80.68% +0.99%

مؤشر الرضا عن الإرشاد
المكاني



80.11% -2.65%

مؤشر الرضا عن الإرشاد
الديني



80.81% -3.27%

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ

مرصد القطاع غير الربحي | 42



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

86.40% +3.72%

78.62% -3.42%

84.43% +1.9%

79.92% -1.7%

85.40% +0.2%

79.75% -4.2%

79.48% -0.6%

76.75% -2.4%

77.98% -2.9%

الخدمات المقدمة

86.72% +2.94%

80.21% -4.0%

86.64% +2.5%

80.0% -4.9%

77.17% -5.8%

الإرشاد الديني:

86.94% +3.86%

77.04% -5.9%

85.34% -0.43%

80.38% -3.53%

80.70% -0.23%

76.98% -3.97%

77.98% -2.96%

الإرشاد المكاني:

85.49% +3.73%

81.41% +1.11%

82.28% +1.33%

79.50% +1.29%

82.96% -2.88%

77.90% -4.21%

82.39% +10.6%

75.94% +1.94%

خدمات الترجمة:

تُظهر نتائج مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد تفاوتاً بين محطات رحلة الضيف، حيث تحقق ارتفاع نسبي في بعض المواقع مثل المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة والضيافة بالمدينة والمسجد النبوي، في حين برزت تراجعاً واضحة في المسجد الحرام والمواقع الإثرائية بمكة ومرحلة الانطباع الأول كالتنقل بين المدن ومنفذ القدوم والمغادرة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات
الإرشاد وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
82.56% -7.6%	80.72% -1.7%	الإرشاد الديني:
80.33% -8.2%	80.09% -1.5%	الإرشاد المكاني:
81.04% -6.9%	80.66% +1.7%	خدمات الترجمة:

تُظهر النتائج تراجعاً ملحوظاً في رضا الإناث عن خدمات الإرشاد بنسبة -8.0%، مقابل انخفاض طفيف لدى الذكور بنسبة -0.7%، مع ملاحظة أن الفجوة الأكبر تركزت في محاور الإرشاد الديني والإرشاد المكاني لدى الإناث.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X% 90%
الخدمة لعام 1446هـ

مرصد
القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لفئات العمر



81.80% -0.57%



معتمرين من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

80.36% -0.80%



معتمرين من 30 وحتى 60 عام

الإرشاد وفقاً لفئات

79.54% -7.08%



معتمرين من 60 عام فأكثر

العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

79.18% -8.66%

81.1% -1.89%

81.83% -1.35%

الإرشاد الديني:

78.80% -8.40%

80.13% -1.37%

81.61% -0.73%

الإرشاد المكاني:

82.07% -0.82%

80.0% +1.34%

82.17% +0.67%

خدمات الترجمة:

توضح النتائج عن تباين رضا ضيوف الرحمن عن خدمات الإرشاد وفق الفئات العمرية؛ حيث سجلت الفئة من 60 عاماً فأكثر انخفاضاً حاداً (حتى -7.08%) في معظم محاور الإرشاد، بينما كانت الفئتان الأصغر أقل تأثراً مع بعض التحسن الطفيف في خدمات الترجمة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي | 45



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



خدمات العناية والرعاية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

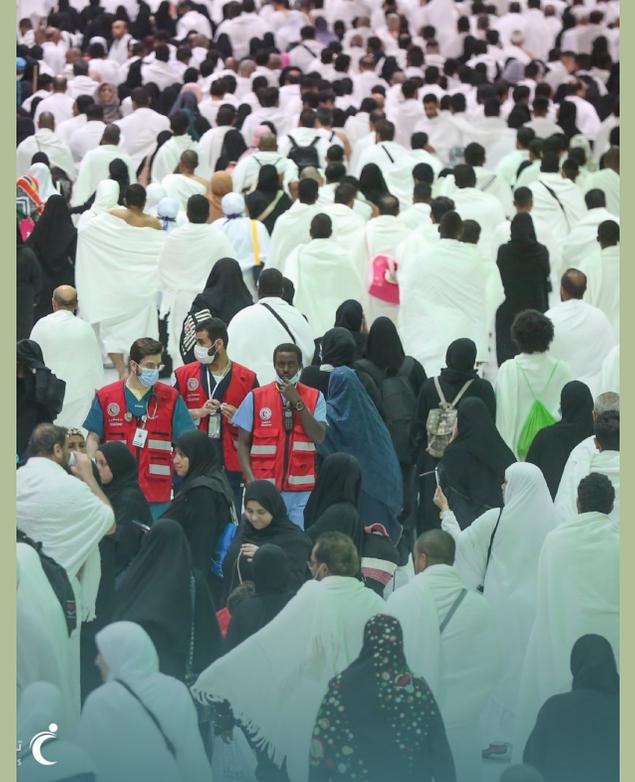
مساعدات نقدية غير مباشرة

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.



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية لضيوف الرحمن



79.1% -4.0%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرعاية المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ



مؤشر الرضا عن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن

مؤشر الرضا عن توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية

مؤشر الرضا عن الدعم والمساعدة للحالات الطارئة



81.11% -1.98%



79.56% -4.72%



73.70% +4.23%

مؤشر الرضا عن العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم

مؤشر الرضا عن رعاية الأطفال



73.18% -2.03%



79.94% -8.50%

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

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

48 | مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمفادرة

ما قبل الوصول

86.51% -0.45%

78.13% -10.5%

82.57% -0.7%

79.58% -2.6%

83.33% -3%

77.14% -5.2%

77.03% -4.5%

73.97% -6.7%

78.22% -3.6%

75.44% +1.54%

69.40% -9.7%

86.51% -0.45%

78.13% -10.5%

82.43% -1.7%

77.56% -7.9%

82.64% -3.3%

79.80% -4.6%

73.05% -7.6%

75.83% -5.6%

85.66% +1.92%

83.62% +2.45%

85.52% -0.6%

78.18% -4.9%

79.53% -2.6%

75.63% -5.8%

89.0% +1.12%

79.26% -5.7%

85.0% -5.8%

74.84% -12.7%

70.34% -5.05%

76.39% +1.39%

الخدمات المقدمة

الدعم والمساعدة للحالات الطارئة:

توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:

رعاية الأطفال:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:

تشير النتائج إلى انخفاض في مستويات رضا ضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرعاية عبر محطات الرحلة، حيث سجل تراجعاً ملحوظاً المواقع الإثرائية بمكة المكرمة والمسجد الحرام ومنفذ القدوم والتنقل بين المدن.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لفئات العمر:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الإناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
70.0% -2.4%	73.93% -5%	الدعم والمساندة للحالات الطارئة:
70.76% -17.4%	80.02% -3.5%	توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية:
78.85% -7.5%	81.29% -1.0%	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:
76.56% -9.5%	80.08% -8.6%	رعاية الأطفال:
66.67% -11.1%	73.28% -1.4%	العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:

تشير النتائج إلى تراجع عام في رضا ضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرعاية، حيث كان الانخفاض أكثر وضوحاً لدى الإناث مقارنة بالذكور، حيث سجلت الإناث انخفاضاً أكبر بنسبة 9.6% مقارنة بالذكور 3.3%.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي | 50



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لفئات العمر



78.25% -3.36%



معتمرين من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات
العناية والرعاية وفقاً لفئات
العمر:



79.84% -2.22%



معتمرين من 30 وحتى 60 عام

77.9% -8.16%



معتمرين من 60 عام فأكثر

معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

70.11% -12.4%



76.40% -1.11%



69.12% -3.55%



الدعم والمساعدة للحالات الطارئة:

77.48% -9.65%



80.29% -2.90%



79.28% -4.71%



توفير الخدمات الصحية والمستلزمات
الطبية والأدوية:

80.16% -5.81%



81.17% -0.47%



82.79% +0.5%



رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار
السن:

78.09% -10.3%



80.26% -8.8%



81.56% -4.77%



رعاية الأطفال:

77.50% -2.26%



74.2% +0.87%



66.22% -11.1%



العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:

تظهر النتائج انخفاضاً في رضا ضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرعاية بجميع الفئات العمرية، وكان التراجع الأكبر لدى من هم فوق 60 عاماً بمعدل 8.16%.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.





خدمات مساعدات نقدية غير مباشرة





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

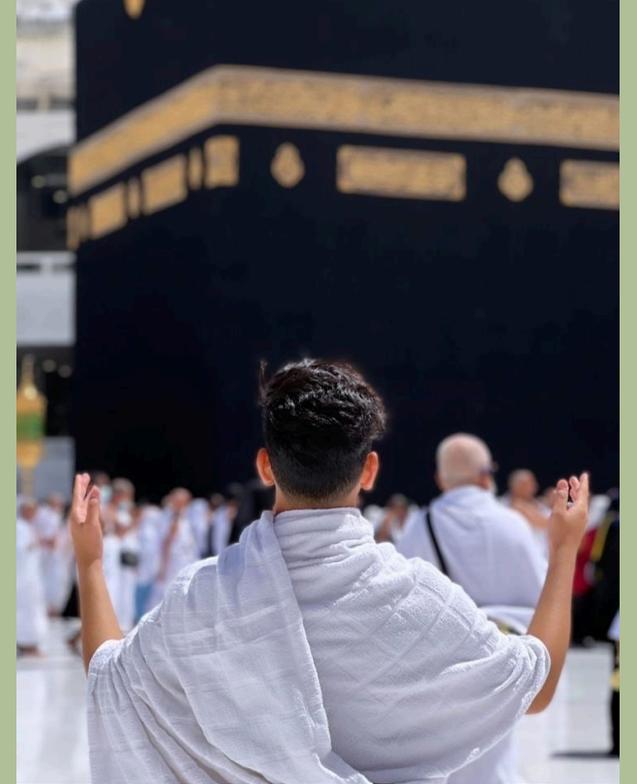
مساعدات نقدية غير مباشرة

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.





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة لضيوف الرحمن

80.49%+1.57%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ



مؤشر الرضا عن تحمل تكاليف النقل
(توفير حافلات مجانية)



80.49%+1.98%

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

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. X.X%+ 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ

مرصد القطاع غير الربحي | 54



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



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

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:



المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

80.84% +0.34% 80.43 +2.03%

80.84% +0.87% 80.43% +2.30%

الخدمات المقدمة

تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية):

خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة حققت رضا إيجابياً، حيث جاءت الإقامة بالمدينة المنورة الأعلى بنسبة 80.84%. كما سجلت الإقامة بمكة المكرمة 80.43% مع تحسن ملحوظ مقارنة بالعام السابق.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي | 55

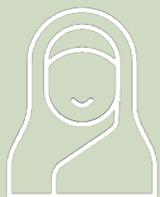


موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفق النوع



66.0% -18.9%

مؤشر رضا ضيوف الرحمن اللانث عن
خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة



81.3% +4.1%

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات
النقدية غير المباشرة وفقاً للنوع:

مؤشر رضا ضيوف الرحمن اللانث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

66.0% +18.2%



81.33% +4.7%



تحمّل تكاليف النقل (توفير
حافلات مجانية):

يتضح وجود فجوة بين الجنسين في مستوى الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة، حيث بلغ رضا الذكور 81.3% بينما كان رضا الإناث أقل بكثير عند 66%.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X% 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ

مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن | 56

الفعاليات



تطوير
وصيانة
المرافق



مساعدات
عينية



مساعدات
نقدية
غير مباشرة



العناية
والرعاية



الإرشاد



التوعية
والتثقيف



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً لفئات العمر



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

معتمرين 60 عاماً فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

81.17% -3.63%

80.7% +3%

78.21% +3.7%

تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية):

تظهر النتائج أن أعلى نسب رضا كانت لدى فئة المعتمرين الأكبر من 60 سنة بنسبة (81.17%) رغم انخفاضها مقارنة بالعام السابق. تليها الفئة من 30 وحتى 60 سنة (80.7%)، أما الفئة الأصغر (حتى 30 سنة) فقد سجلت رضا أقل نسبياً (78.21%)، مما يشير إلى تباين التوقعات وضرورة تخصيص الخدمات بحسب الفئات العمرية.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

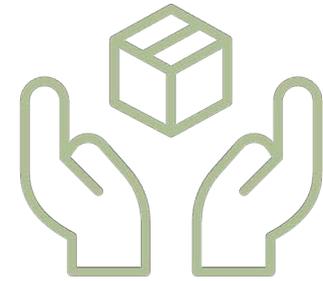
مرصد القطاع غير الربحي | 57



موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



خدمات مساعدات عينية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

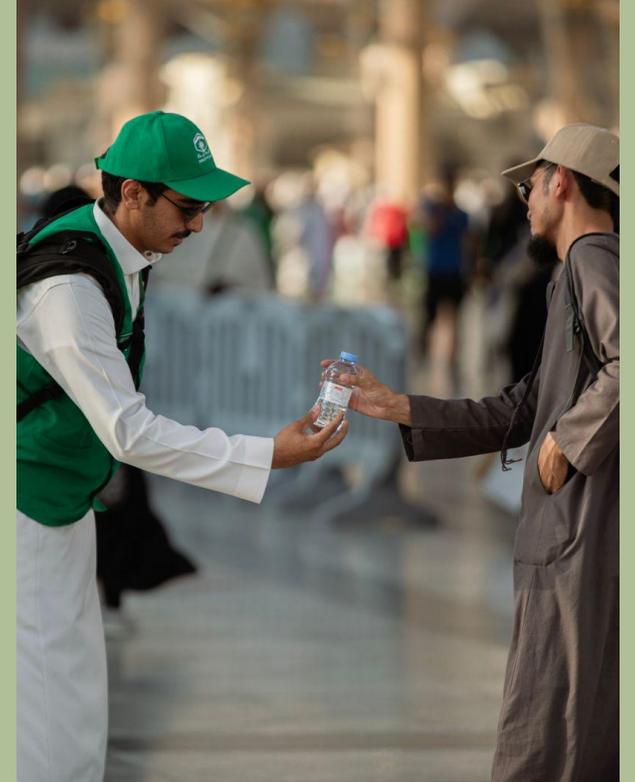
مساعدات نقدية غير مباشرة

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.



مؤشر الرضا عن خدمات العينية لضيوف الرحمن



مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن الخدمات العينية المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ **83.51% -1.97%**



مؤشر الرضا عن توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية



74.47% -3.29%

مؤشر الرضا عن توفير السقيا والإطعام



87.43% -0.80%

مؤشر الرضا عن الهدايا التذكارية



80.7% -2.59%

مؤشر الرضا عن توفير مستلزمات العناية الشخصية



81.15% -2.58%

مؤشر الرضا عن توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة



80.58% -3.82%

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

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ **+X.X%** يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ **90%**

مرصد القطاع غير الربحي | 60



موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

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

85.16% -1.8%	82.56% -1.9%	88.68% -0.7%	83.88% -4.7%	84.0% +3.42%	76.44% -2.8%
88.74% +2.4%	78.93% -6.5%				78.9% +1
87.23% -0.9%	89.45% +4.93%	89.5% -2.74%	88.35% -2.49%	85.94% +4.28%	78.64% -4.8%
		83.54% +3.36%	75.13% -6.9%		73.41% -2.15%
89.04% -0.13%	78.52% -8%	85.0% +0.03%	76.21% -8.18%	80.35% +2.0%	
81.47% -3.38%	80.79% -1.93%				

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:

توضح البيانات تفاوت رضا ضيوف الرحمن عن المساعدات العينية بحسب محطات رحلة الضيف، حيث سجلت أعلى نسب رضا في المسجد النبوي (88.68%)، بينما كانت أدنى القيم في منفذ القدوم والمغادرة (76.44%).



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



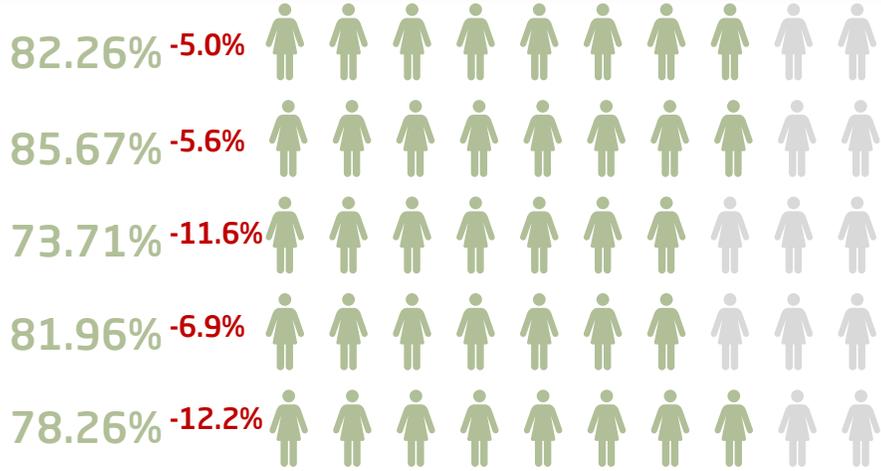
مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات
المساعدات العينية وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن اللات مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور 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:

رضا الذكور عن المساعدات العينية (83.58%) أعلى من رضا الإناث (82.3%). كما أن الإناث أظهرن انخفاضاً ملحوظاً في مستويات الرضا مقارنة بالذكور في معظم فئات الخدمات، خصوصاً في توفير المستلزمات العناية الشخصية.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. **+90%** يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

- الفعاليات
- تطوير وصيانة المرافق
- مساعدات عينية
- مساعدات نقدية غير مباشرة
- العناية والرعاية
- الإرشاد
- التوعية والتثقيف

مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقا لفئات العمر



83.65% +0.18%



معتمرين من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

83.52% -1.42%



معتمرين من 30 وحتى 60 عام

المساعدات العينية وفقاً

83.3% -4.86%



معتمرين من 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

78.71% -8.19%



81.26% -1.22%



80.73% -1.06%



الهدايا التذكارية:

85.95% -3.36%



87.74% -0.42%



88.30% +1.55%



توفير السقيا والإطعام:

74.43% -7.4%



74.45% -1.87%



74.60% -3.4%



توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

81.04% -6.5%



80.42% -2.5%



80.71% -4.15%



توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة:

85.26% -6.4%



80.36% -3.15%



79.84% +6.8%



توفير مستلزمات العناية الشخصية:

يتضح أن مستوى الرضا عن المساعدات العينية متقارب بين الفئات العمرية الثلاث مع تفاوت في الفروقات عن الموسم السابق، إذ أظهرت الفئة الأقل من 30 عاماً تحسناً في رضاها عن بعض الخدمات مثل خدمة "توفير المستلزمات العناية الشخصية" (+6.8%)، بينما سجلت الفئة الأكبر من 60 عاماً انخفاضاً أكبر في الرضا عن معظم الخدمات.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

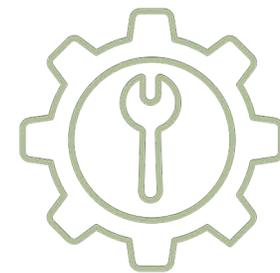
مرصد القطاع غير الربحي | 63



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



خدمات تطوير وصيانة المرافق





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

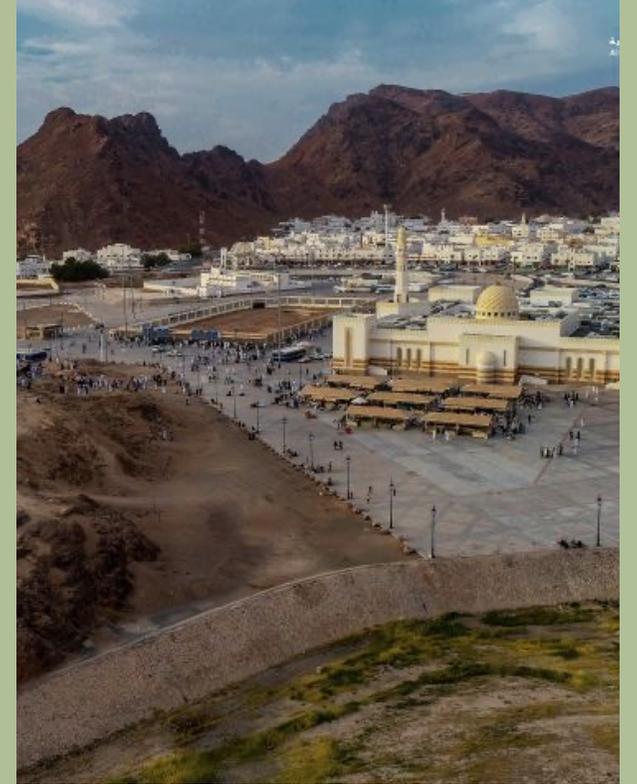
مساعدات نقدية غير مباشرة

مساعدات عينية

تطوير وصيانة المرافق

الفعاليات

تهدف خدمات تطوير وصيانة المرافق؛ لتيسير رحلة ضيوف الرحمن وإثراء رحلتهم وزيارتهم. 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.





مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق لضيوف الرحمن

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات تطوير وصيانة المرافق المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ **85.52% +1.78%**



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

مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة المساجد

مؤشر الرضا عن تطوير وصيانة مواقيت الإحرام



82.08% -4.4%



88.24% +4.74%



87.14% +2.06%

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ **+X.X%** يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ **90%**

مرصد القطاع غير الربحي | 66



موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:



المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

86.83% +4.7% 78.16% -4.2%

83.52% -3.6% 78.19% -7.5% 87.73% +3.4%

87.14% +2%

88.24% +4.7%

86.83% +4.7% 78.16% -4.2%

83.52% -3.6% 78.19% -7.5%

الخدمات المقدمة

تطوير وصيانة مواقع الإحرام:

تطوير وصيانة المساجد:

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

تم تسجيل أعلى رضا في التنقل بين المدن بزيادة +3.4% والمواقع الإثرائية بالمدينة المنورة بزيادة +4.7%، بينما كان الأدنى في المواقع الإثرائية بمكة المكرمة 78.16% بانخفاض -4.2% والمسجد الحرام بانخفاض -7.5%.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي | 67



موسم العمرة عام 1446هـ



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الإناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
87.13% +2.4%	87.15% +2.04%	تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:
82.24% -4.2%	88.90% +5.7%	تطوير وصيانة المساجد:
84.55% -0.9%	81.97% -4.69%	تطوير وصيانة المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...):

يتضح من الشريحة أن رضا الذكور (85.6%) عن خدمات تطوير وصيانة المرافق جاء أعلى من رضا الإناث (84.6%). كما تم تحقيق ارتفاع بين الذكور (+2.97%) بينما الإناث شهدوا انخفاضاً ملحوظاً (-5.18%)



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ





مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لفئات العمر

86.31% +3.54%



معتمرين من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

85.21% +2.76%



معتمرين من 30 وحتى 60 عام

تطوير وصيانة المرافق وفقاً



85.8% -2.9%



معتمرين من 60 عام فأكثر

لفئات العمر:

معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

87.13% -2.5%



87.36% +3.17%



86.42% +3.2%



تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

88.04% +2%



87.92% +4.47%



89.55% +8.9%



تطوير وصيانة المساجد:

82.43% -6%



81.72% -4.9%



83.21% -0.24%



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

تُظهر النتائج أن مستوى رضا الفئة الأقل من 30 عامًا كان الأعلى بزيادة +3.54%، تليها الفئة من 30 إلى أقل من 60 عامًا بزيادة +2.76%، بينما شهدت فئة 60 عامًا فأكثر انخفاضًا في مستوى الرضا بمقدار -2.9%، مما يعكس تحسن رضا الفئات الأصغر عمراً مقابل تراجع لدى كبار السن.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ

مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

69

الفعاليات



تطوير
وصيانة
المرافق



مساعدات
عينية



مساعدات
نقدية
غير مباشرة



العناية
والرعاية



الإرشاد



التوعية
والتثقيف



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



خدمات الفعاليات





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعداً نقدية غير مباشرة

مساعداً 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 المعتمرين والزوار على رأس الفعاليات المقدمة لضيوف الرحمن دون إغفال للجوانب المعرفية من خلال المعارض والندوات، إضافة لتوزيع الهدايا والتذكارات.



مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات لضيوف الرحمن



81.03% -6.6%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الفعاليات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم عمرة رمضان 1446هـ



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

مؤشر الرضا عن فعاليات الاستقبال والتوديع للضيف



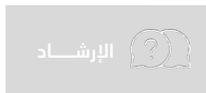
84.65% -4.25%



77.54% -8.6%

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ

مرصد القطاع غير الربحي | 72



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:



المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمفادرة

ما قبل الوصول

84.69% +0.79%

78.62% -8.6%

83.17% -6.9%

79.25% -9.3%

87.98% -1.15%

85.0% -3.0%

78.27% -7.39%

75.15% -7.31%

الخدمات المقدمة

فعاليات الاستقبال والتوديع لضيوف الرحمن:

فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...):

80.78% -9%

77.45% -9.8%

78.27% -7.39%

75.15% -7.3%

84.69% +0.79%

78.62% -8.6%

86.76% -3.78%

81.73% -8.49%

87.98% -1.15%

85.00% -3.0%

تشير النتائج إلى تراجع ملحوظ في رضا الضيوف عن الخدمات في معظم المحطات، خصوصاً في الضيافة بمكة (-9.3%) المواقع الإثرائية بمكة (-8.6%) والتنقل بين المدن (-7.39%)، بينما حافظت بعض المحطات مثل المواقع الإثرائية بالمدينة (+0.79%) على نسب أفضل نسبياً.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

73 | مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

الفعاليات



تطوير وصيانة المرافق



مساعدات عينية



مساعدات نقدية غير مباشرة



العناية والرعاية



الإرشاد



التوعية والتثقيف



موسم العمرة عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات
الفعاليات وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الإناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
79.8% -12%	77.36% -6.3%	فعاليات الاستقبال والتوديع لضيوف الرحمن:
80.0% -12.2%	84.7% -2.9%	فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...):

تُظهر النتائج انخفاضاً ملحوظاً في مستوى رضا الإناث عن خدمات الفعاليات (-12.9%) مقارنة بالذكور (-4.7%).



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X% 90%
الخدمة لعام 1446هـ

74 | مرصد
القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لفئات العمر



83.28% -0.79%



معتمرين من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

80.83% -6.73%



معتمرين من 30 وحتى 60 عام

الفعاليات وفقاً لفئات

80.2% -10.0%



معتمرين من 60 عام فأكثر

العمر:



معتمرين 60 عام فأكثر

معتمرين 30 وأقل من 60 عام

معتمرين 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

76.87% -12.9%



77.61% -8.18%



78.38% -2.38%



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

84.21% -6.29%



84.05% -4.85%



88.07% +1.75%



فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):

توضح النتائج تبايناً ملحوظاً في رضا الفئات العمرية عن خدمات الفعاليات؛ حيث سجلت الفئة الأصغر من 30 عامًا أعلى مستويات الرضا مع تراجع طفيف، بينما أظهرت الفئة فوق 60 عامًا أدنى رضا، بانخفاض كبير بلغ -10%.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.

75 | مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

الفعاليات



تطوير
وصيانة
المرافق



مساعدات
عينية



مساعدات
نقدية
غير مباشرة



العناية
والرعاية



الإرشاد



التوعية
والتثقيف



موسم العمرة
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



03

رضا ضيوف الرحمن بموسم حج 1446هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي



يتناول الفصل الثالث من التقرير مؤشرات رضا ضيوف الرحمن بموسم الحج 1446هـ عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي وفقا للتصنيف الرئيسي للخدمات والتصنيف الفرعي ومحطات تقديم الخدمة وكذلك النوع وفئات العمر:

خدمات التوعية والتثقيف



خدمات الإرشاد



خدمات العناية والرعاية



خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة



خدمات المساعدات العينية



خدمات تطوير وصيانة المرافق



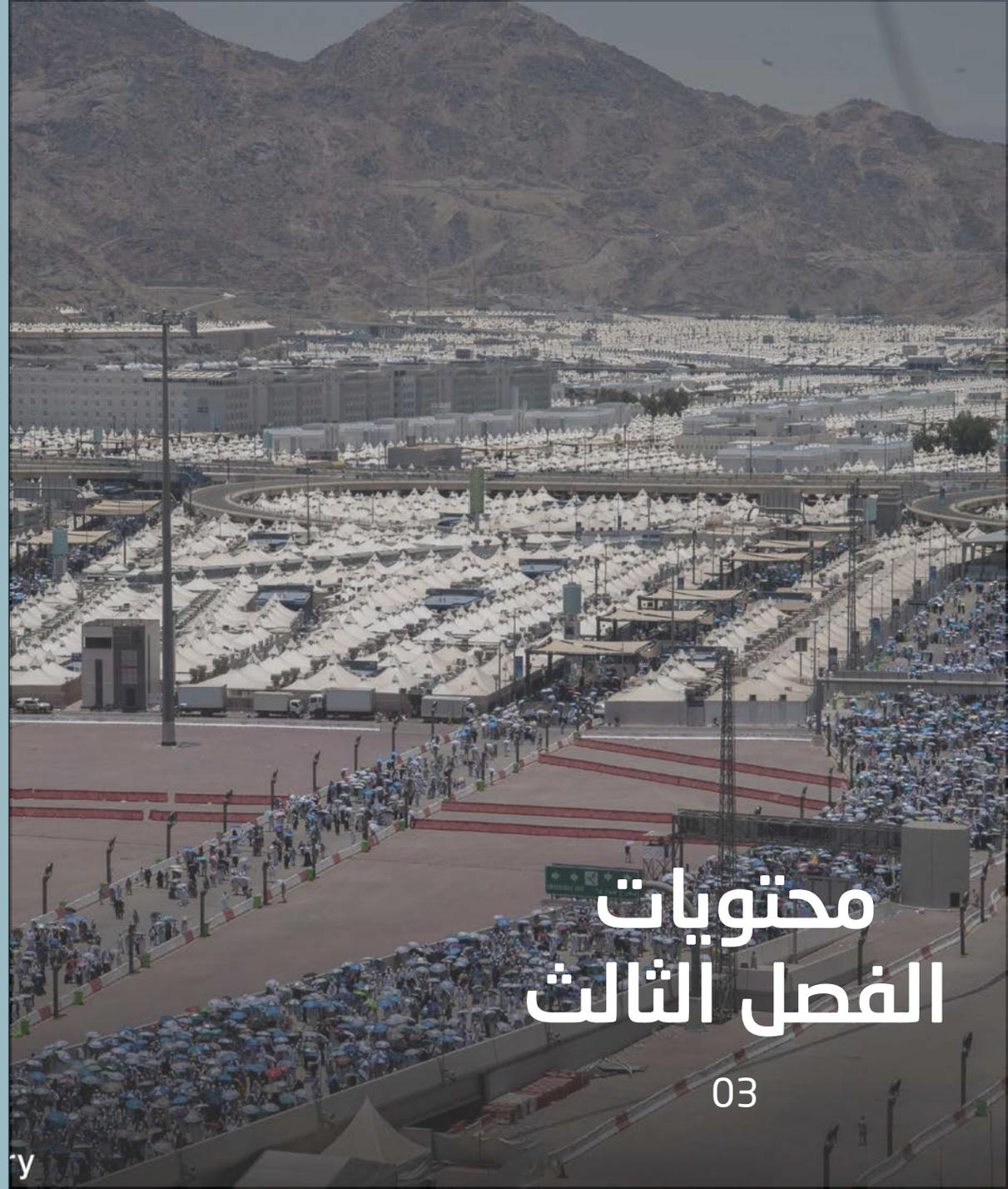
خدمات الفعاليات



موسم الحج



محتويات الفصل الثالث





ملخص خدمات القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ وفق تصنيف الخدمات

الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	
44 جهة	8 جهات	149 جهة	49 جهة	44 جهة	38 جهة	45 جهة	توزيع المنظمات
54 خدمة	13 خدمة	278 خدمة	57 خدمة	68 خدمة	46 خدمة	53 خدمة	توزيع الخدمات
1+ مليون مستفيد	47+ مليون مستفيد	151+ مليون مستفيد	24+ ألف مستفيد	2+ مليون مستفيد	6+ مليون مستفيد	3+ مليون مستفيد	توزيع المستفيدين
5+ مليون ₪	41+ مليون ₪	195+ مليون ₪	34+ مليون ₪	14+ مليون ₪	3+ مليون ₪	3+ مليون ₪	توزيع التكلفة المالية
7 محطات	4 محطات	10 محطات	2 محطتان	8 محطات	6 محطات	8 محطات	عدد المحطات

تُظهر بيانات موسم حج 1446هـ تنوعاً كبيراً في خدمات القطاع غير الربحي، حيث تركزت الجهود في المساعدات العينية كأعلى خدمة من حيث عدد الجهات والخدمات والمستفيدين والتكلفة المالية، يليها كأعلى عدد خدمات العناية والرعاية، والمساعدات النقدية غير المباشرة.



الأرقام الواردة في الشريحة بحسب ما وصل للمرصد من منظمات القطاع غير الربحي

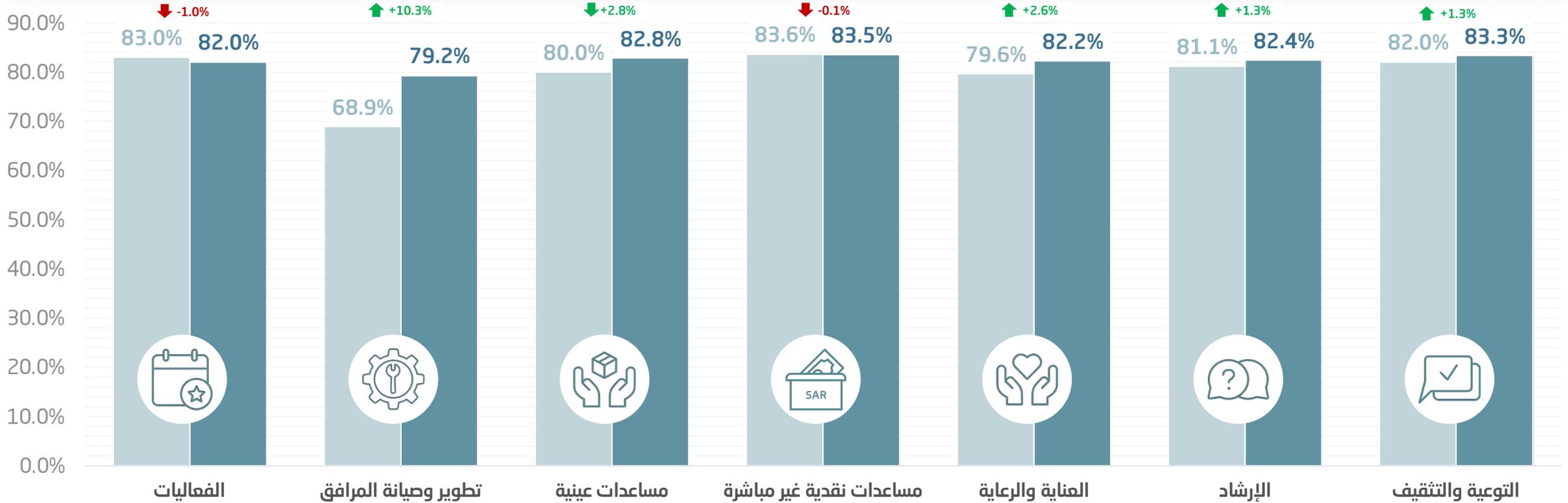
المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)



مؤشر رضا ضيوف الرحمن وفق تصنيف الخدمات



مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي **82.26% +2.7%** بموسم حج 1446هـ



شهد موسم الحج لعام 1446هـ تحسناً في أداء القطاع غير الربحي، حيث ارتفع عدد المنظمات والخدمات والمستفيدين، إلى جانب زيادة حجم المساهمة المالية. انعكست هذه التحسينات في ارتفاع مؤشر رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات.





82.26% +2.7%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة عن الخدمات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم حج 1446هـ



مؤشر رضا ضيوف الرحمن حسب محطات الرحلة



المواقع التراثية
بالمدينة المنورة

83% -1.68%



المواقع التراثية
بمكة المكرمة

76.2% +0.6%



الضيافة بالمدينة
المنورة

82.6% -2.6%



الضيافة بمكة
المكرمة

80.1% -1.3%



المشاعر
المقدسة

79.96% +6.5%



المسجد
النبوي

87.9% +0.28%



المسجد
الحرام

78.7% +0.5%



التنقل بين
المدين

83.6% +2.9%



منفذ القدوم
والمغادرة

84.5% +3.9%



ما قبل
الوصول

85.8% +4.3%

بلغ مستوى رضا ضيوف الرحمن 82.26% بزيادة 2.7%، مع تحسن بارز في المشاعر المقدسة وما قبل الوصول، وتراجع نسبي في خدمات الضيافة بمكة المكرمة والمدينة المنورة والمواقع التراثية بالمدينة المنورة.





خدمات 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؛ تساعدهم 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.



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن



83.32% +1.3%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات التوعية والتثقيف المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



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



81.29% -0.82%



83.02% +1.48%



83.94% +3.5%



84.97% +1.78%

يرمز لنسبة التقرير عن عام 1445هـ +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ



موسم الحج عام 1446هـ





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

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

83.3% -1.4%	72.5% -4.7%	85.7% -1.1%	76.0% -6.9%	84.9% +4.6%	87.8% -0.16%	77.6% -0.69%	83.4% +4.1%	83.8% +1.7%	85.8% +4.2%
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------

الخدمات المقدمة

82.95% -1.5%	74.82% -1.5%				89.98% +1.7%	79.61% +1.7%			85.54% +5.0%
85.5% -0.4%	67.28% -13%	81.14% -6.2%	69.88% -13%	86.04% +6.9%	84.75% -2.9%	79.1% +2.2%	81.58% -0.6%	83.8% +1.7%	85.13% +3.5%
		88.4% +1.83%	81.72% -0.9%	84.55% +3.2%	88.87% -0.03%	76.87% -4.6%			87.02 +4.43%
					87.25% +0.18%	76.9% +1.5%	84.61% +7.8%		85.25% +4.1%

التوعية التاريخية والثقافية:

التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:

التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعية:

التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة:

تُظهر النتائج أن مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف بلغ مستويات مرتفعة في المسجد النبوي والضيافة بالمدينة المنورة مع تحسن واضح في المشاعر المقدسة وما قبل الوصول، بينما تراجع نسبياً في محطة الضيافة بمكة المكرمة والمواقع الإثرائية بمكة المكرمة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن اللات	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
83.33% -0.43%	82.99% +1.57%	التوعية التاريخية والثقافية:
82.76% +0.67%	81.14% -0.97%	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:
85.71% +2.92%	84.89% +1.66%	التوعية بأداء المناسك والأموال الشرعية:
81.59% +2.76%	84.15% +3.7%	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة:

النتائج تبين أن مؤشر رضا ضيوف الرحمن عن خدمات التوعية والتثقيف متقارب بين الجنسين حيث بلغ 83.6% للإناث و83.3% للذكور، مع تحسن طفيف لكليهما مقارنة بالعام الماضي. أبرز مجالات الارتفاع كانت في التوعية بأداء المناسك والأموال الشرعية والتوعية بالإجراءات والقوانين.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. **+X.X%** 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقا لفئات العمر

82.59%+0.16%



حجاج من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

83.89%+1.94%



حجاج من 30 وحتى 60 عام

التوعية والتثقيف وفقاً

81.99%-0.19%



حجاج من 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

82.34%+0.43%



83.55%+2.28%



79.93%-3.45%



التوعية التاريخية والثقافية:

80.05%-1.92%



81.82%-0.38%



80.65%-1.05%



التوعية الصحية والتعريف
بإجراءات الأمن والسلامة:

83.41%+0.41%



85.51%+2.24%



85.55%+2.49%



التوعية بأداء المناسك والأمر
الشرعية:

82.16%+0.88%



84.63%+4.70%



83.93%+2.21%



التوعية بالإجراءات والتعليمات
والقوانين ذات العلاقة:

توضح النتائج أن أعلى مستويات الرضا كانت لدى الحجاج من عمر 30 إلى 60 عامًا (83.9%)، بينما جاء الرضا أقل نسبياً لدى الفئة الأصغر من 30 عاماً (82.6%) والأكبر من 60 عاماً (82%) مع بعض التراجع في التوعية التاريخية والصحية للفئة الحجاج أقل من 30 عام وتراجع في التوعية الصحية لدى جميع الفئات.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ. 90%





خدمات 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.



مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد لضيوف الرحمن



82.4%+1.3%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الإرشاد المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



مؤشر الرضا عن الإرشاد المعرفي
بالمواقع التاريخية

مؤشر الرضا عن خدمات
الترجمة

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد
المكاني

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد
الديني



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ. 90%

مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

* لم يتم رصدها لعام 1445هـ.



موسم الحج
عام 1446هـ



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

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المشاعر المقدسة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

81.0% -3.0%

80.2% +4.8%

81.6% -1.5%

83.5% +1.4%

80.0% +0.2%

88.4% +0.1%

76.8% -2.7%

83.5% +2.0%

85.4% +6.2%

85.8% +4.9%

الخدمات المقدمة

85.36% +2.4%

86.14% +1.9%

81.82% +0.5%

88.92% +0.8%

77.19% -5.5%

84.93% +2.0%

الإرشاد الديني:

80.87% -2.4%

78.23% +0.91%

87.88% -0.3%

76.35% -2.5%

83.97% +3%

84.81% +5.5%

85.82% +4.9%

الإرشاد المكاني:

81.46% -4.2%

83.76% +8.5%

77.24% -6.3%

80.28% +1.5%

81.33% +2.8%

88.73% +0%

77.53% +3.1%

79.64% -0.9%

86.63% +7.4%

الترجمة:

78.72%*

الإرشاد المعرفي بالمواقع التاريخية:

النتائج توضح أن مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد شهد تبايناً بين محطات الرحلة، حيث حقق أعلى المعدلات في المسجد النبوي (88.4%) وما قبل الوصول (85.8%) مع نسب تحسن واضحة، إضافة إلى انخفاض الرضا في بعض المحطات مثل المسجد الحرام والمواقع الإثرائية بالمدينة المنورة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي | 90

* لم يتم رصدها لعام 1445هـ.



موسم الحج عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد
وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
87.98% +4.1%	83.13% +0.07%	الإرشاد الديني:
83.41% +3.4%	81.93% +1.36%	الإرشاد المكاني:
86.25% +14%	81.86% +1.36%	الترجمة:
84.78%*	78.35%*	الإرشاد المعرفي بالمواقع التاريخية:

توضح النتائج أن رضا الإناث عن خدمات الإرشاد بلغ 85.3% (+5.1%) وهو أعلى من رضا الذكور الذي بلغ 82.1% (+0.9%). سجلت الإناث تحسناً كبيراً في الترجمة (+14%) وارتفاعاً ملحوظاً في الإرشاد الديني والمكاني، بينما كانت الزيادة لدى الذكور محدودة (أقل من 1.5%).



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ. 90%

مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

* لم يتم رصدها لعام 1445هـ.



موسم الحج
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الإرشاد وفقاً لفئات العمر



83.48% +2.15%



حجاج من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

82.89% +1.75%



حجاج من 30 وحتى 60 عام

الإرشاد وفقاً لفئات العمر:

80.93% -0.31%



حجاج من 60 عام فأكثر



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

82.50% -0.61%



83.81% +0.62%



84.88% +2.21%



الإرشاد الديني:

79.87% +0%



82.76% +2.0%



83.74% +3.04%



الإرشاد المكاني:

81.43% +0.04%



82.46% +2.9%



82.95% +2.08%



الترجمة:

79.34%*



79.25%*



65.63%*



الإرشاد المعرفي بالمواقع التاريخية:

النتائج توضح أن أعلى رضا كان لدى الحجاج أقل من 30 عاماً بينما كان الأدنى للفئة الأكبر من 60 عاماً. الخدمات الأكثر تحسناً تمثلت في الإرشاد المكاني (+3.0%) والترجمة (+2.1%)، في حين ظل الرضا عن الإرشاد المعرفي بالمواقع التاريخية منخفضاً لدى الفئة الأقل عمراً.



يرمز لنسبة التقرير
عن عام 1445هـ. +X.X% 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

* لم يتم رصدها لعام 1445هـ.

الفعاليات



موسم الحج
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



خدمات 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.



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرفاية لضيوف الرحمن



82.27% +2.6%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات العناية والرفاية المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



مؤشر الرضا عن العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم

مؤشر الرضا عن خدمات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن

مؤشر الرضا عن توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية

مؤشر الرضا عن الدعم والمساندة للحالات الطارئة



82.39% +5.41%



82.28% +4.93%



82.22% +0.67%



82.40% +3.87%

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المشاعر المقدسة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

86.5%+1.26% 82.4%+0.01% 85.0%-0.8% 80.6%+2.0% 81.3%+6.2% 86.8%-1.4% 76.4%+3.9% 82.4%+2.6% 82.6%+2.2%

الخدمات المقدمة

الدعم والمساعدة للحالات الطارئة:

توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية:

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:

العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:

					84.73%+0.97%	75.52%+12%		83.45%+4.2%
86.56%+1.26%	82.40%+0.01%	85.61%-0.7%	79.02%-2.1%	83.39%+2.8%	86.76%-1.4%	77.89%+2.0%	80.62%+0.9%	81.93%+2.0%
		83.53%-2.7%	83.69%+6.2%	79.41%+11%	87.89%-1.3%	75.89%+3.7%	84.02%+4.0%	82.7%+0.9%
		87.19%+4.8%	78.39%+7.6%					

النتائج تبين أن مستوى الرضا عن خدمات العناية والرعاية مرتفع في معظم المحطات، حيث سجل 86.8% في المسجد النبوي و86.5% في المواقع الإثرائية بالمدينة، مع تحسن لافت في المشاعر المقدسة والمسجد الحرام في المقابل، انخفض الرضا في الضيافة بالمدينة والمسجد النبوي



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +x.x% 90% الخدمه لعام 1446هـ



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الإناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
-----------------------------	-----------------------------	-----------------



الدعم والمساندة للحالات الطارئة:
توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية:
رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:
العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:

النتائج تبين أن رضا الإناث عن خدمات العناية والرعاية بلغ 83.8% وزيادة +6.9% وهو أعلى من الذكور الذين سجلوا 82.1% وزيادة +2.2%. أما عن أعلى نسب التحسن ظهرت لدى الإناث في العناية بالمرضى (+19%) ورعاية كبار السن (+12%)، بينما حقق الذكور زيادة معتدلة تراوحت بين (+0.47% و+4.2%).



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. **+X.X%** 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.





مؤشر الرضا عن خدمات العناية والرعاية وفقاً لفئات العمر

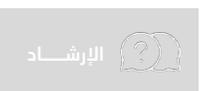


الخدمات المقدمة	حجاج 16 وأقل من 30 عام	حجاج 30 وأقل من 60 عام	حجاج 60 عام فأكثر
الدعم والمساعدة للحالات الطارئة:	82.35% +3.78%	82.03% +3.77%	83.33% +4.02%
توفير الخدمات الصحية والمستلزمات الطبية والأدوية:	83.73% +1.94%	82.30% +0.66%	81.81% +0.54%
رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:	83.58% +11.1%	82.82% +5.1%	80.96% +3.4%
العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم:	84.38% +9.3%	84.15% +7.5%	78.57% +0.37%

النتائج تبين أن أعلى رضا كان لدى الحجاج أقل من 30 عامًا بينما كان الأدنى للفئة الأكبر من 60 عامًا من حيث الخدمات، حققت العناية بالمرضى وتفقد أحوالهم زيادة (+9.3%) ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن (+11.1%) أعلى نسب.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ. 90%





خدمات مساعداة نقدية غير مباشرة





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

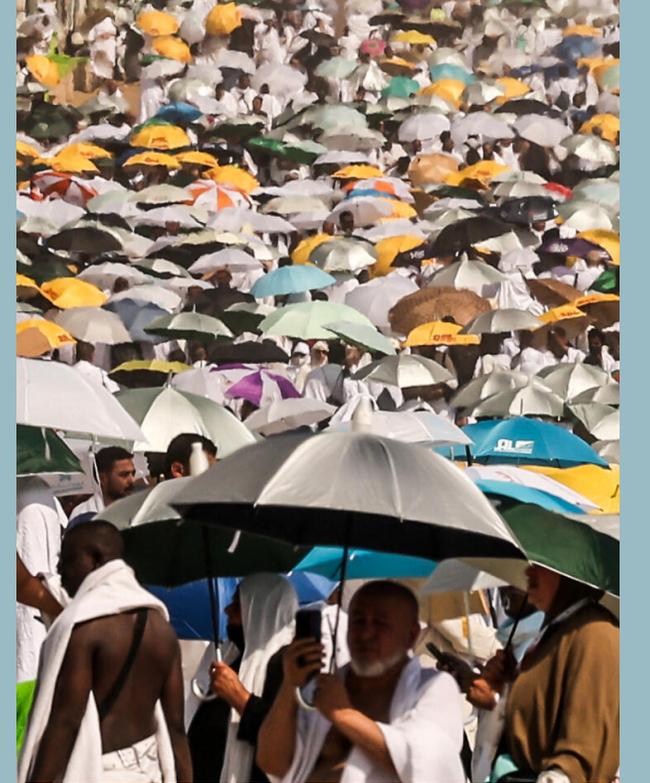
مساعدات نقدية غير مباشرة

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.





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة لضيوف الرحمن

83.5% -0.05%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



مؤشر الرضا عن خدمات تحمل تكاليف النقل
(توفير حافلات مجانية)



83.5% -0.05

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

يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X% 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.

101 | مرصد

الفعاليات



تطوير
وصيانة
المرافق



مساعدات
عينية



مساعدات
نقدية
غير مباشرة



العناية
والرعاية



الإرشاد



التوعية
والتثقيف



موسم الحج
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.



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

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:



المواقع الإثرائية بالمدينة المنورة

المواقع الإثرائية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المشاعر المقدسة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

84.5% -5.0% 83.5% +0.9%

84.5% +0.3% 83.5% +0.9%

الخدمات المقدمة

تحمل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية):

النتائج توضح أن مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة ارتفع في الضيافة بمكة المكرمة حيث بلغ 83.5% بزيادة (+0.9%)، إضافة إلى انخفاض الرضا في محطة الضيافة بالمدينة المنورة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً للنوع:



النتائج توضح وجود فجوة واضحة بين الذكور والإناث في مستوى الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة؛ حيث بلغ رضا الذكور 84.6% بزيادة (+1.85%) مقابل رضا الإناث 76.8% وانخفاض (-10.7%).

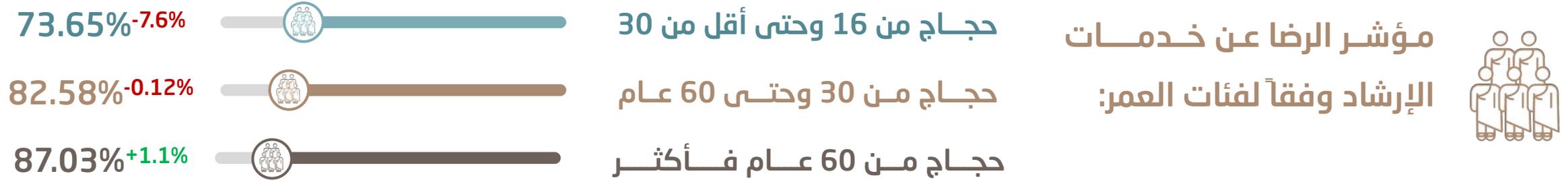


يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. **90%+X.X** يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.





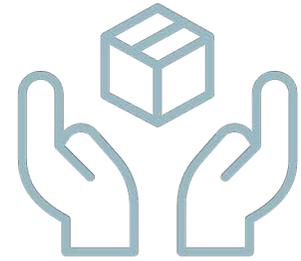
مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة وفقاً لفئات العمر



الخدمات المقدمة	حجاج 16 وأقل من 30 عام	حجاج 30 وأقل من 60 عام	حجاج 60 عام فأكثر
-----------------	------------------------	------------------------	-------------------



النتائج توضح أن أعلى رضا عن خدمات المساعدات النقدية غير المباشرة كان لدى الحجاج فوق 60 عاماً (87.0% +1.1%)، يليه الحجاج بين 30-60 عاماً (82.6% -0.12%)، بينما كان الأدنى لدى الحجاج أقل من 30 عاماً (73.7% -7.6%).



خدمات مساعات عينية





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

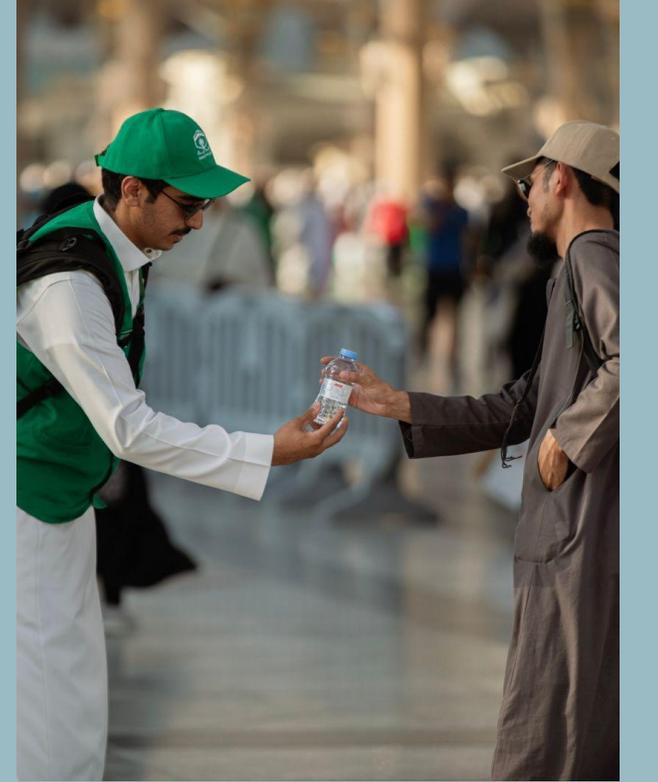
مساعدات نقدية غير مباشرة

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.



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية لضيوف الرحمن



82.8% +2.8%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات المساعدات العينية المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



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

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.





مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:



79.9% ^{-5.3%}	79.7% ^{-0.4%}	81.5% ^{+5.2%}	89.3% ^{+2.0%}	84.6% ^{+5.1%}	83.1% ^{+1.4%}	84.7% ^{+4.1%}
83.48% ^{-3.32%}	75.91% ^{-4.28%}					86.6% ^{+4.90%}
89.47% ^{+0.61%}	87.0% ^{+2.38%}	81.26% ^{+3.67%}	90.0% ^{+3.22%}	85.07% ^{+2.37%}	82.06% ^{+0.15%}	83.40% ^{+1.46%}
		83.63% ^{+17.1%}	83.02% ^{-6.7%}	78.4% ^{+14%}		84.91% ^{+6.6%}
85.11% ^{-1.14%}	79.63% ^{+0.43%}	87.3% ^{+6.03%}	89.4% ^{+1.53%}	84.64% ^{+8.7%}	84.24% ^{+2.93%}	
74.95% ^{-6.9%}	79.98% ^{+5.14%}	80.4% ^{+0.40%}				

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:

النتائج توضح أن مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية متباين بين المحطات، حيث سجل أعلى مستوياته في المسجد النبوي، منفذ القدوم والمغادرة والمسجد الحرام، بالإضافة إلى تحسن بارز في المشاعر المقدسة ومنفذ القدوم والمغادرة في المقابل، كان أدنى رضا في الضيافة بمكة المكرمة وبالمدينة المنورة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً لمحطة تقديم الخدمة



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفقاً للنوع:



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

77.79% -5.62%	81.93% -0.04%	الهدايا التذكارية:
86.05% +2.85%	83.42% +1.90%	توفير السقيا والإطعام:
88.17% +17%	83.28% +11%	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية:
81.90% -1.92%	84.84% +3.5%	توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء النسك والصلاة:
82.02% +0.21%	79.04% +0.84%	توفير مستلزمات العناية الشخصية:

النتائج تبين أن رضا الإناث عن خدمات المساعدات العينية بلغ 84.1% مقابل 82.6% للذكور، سجلت الإناث تحسناً كبيراً في بعض الجوانب مثل توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية بزيادة (+17%). أما الذكور فشهدوا تحسن (+11%) لنفس الفئة.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. X.X% +90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات المساعدات العينية وفق النوع



85.24% +6.6%



حجاج من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

83.37% +3.2%



حجاج من 30 وحتى 60 عام

المساعدات العينية وفقاً

80.98% +0.62%



حجاج من 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

79.96% -3.0%



81.77% +0.01%



84.71% +2.6%



الهدايا التذكارية:

81.19% -0.12%



84.49% +2.5%



87.36% +6.0%



توفير السقيا والإطعام:

78.82% +6.7%



85.32% +13.1%



84.79% +16.2%



توفير شواحن ومستلزمات للجوال
والإنترنت والشبكات اللاسلكية:

84.18% +1.19%



84.65% +3.3%



84.59% +6.16%



توفير مستلزمات ذات علاقة بأداء
النسك والصلاة:

78.75% -0.42%



79.49% +0.71%



81.01% +3.16%



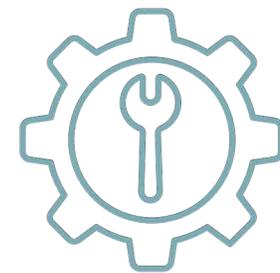
توفير مستلزمات العناية الشخصية:

النتائج توضح أن أعلى رضا عن خدمات المساعدات العينية كان لدى الحجاج أقل من 30 عامًا بينما كان الأدنى لدى من هم فوق 60 عامًا. أبرز نسب التحسين رصدت في الفئة من 16 وأقل من 30 عام وتفاوتت النسب في الفئة من 60 عام فأكثر.



يرمز لنسبة التقرير
عن عام 1445هـ. X.X% +90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.





خدمات تطوير وصيانة المرافق





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

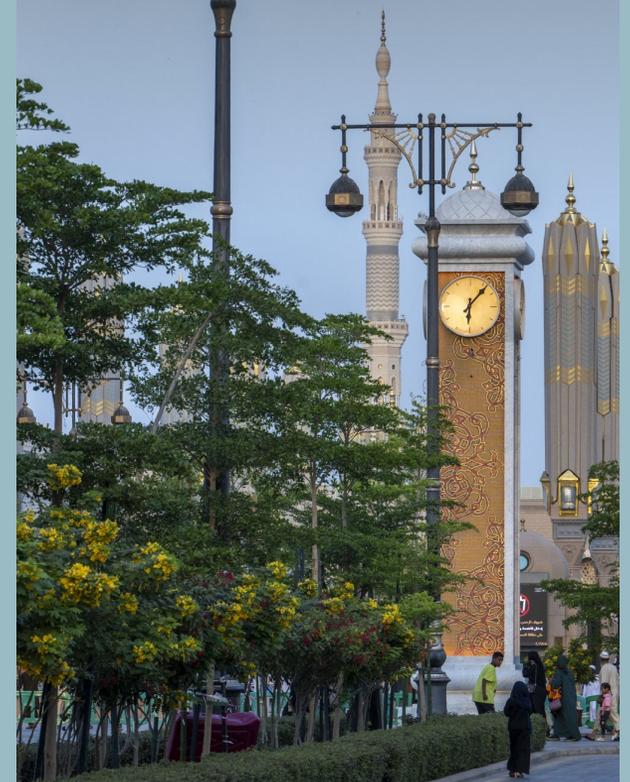
مساعدات نقدية غير مباشرة

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 يحرصون عليها، والمواقع الإثرائية التي يزورونها، إضافة إلى توفير المصليات المتنقلة بالمواقف وأماكن الانتظار.



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق لضيوف الرحمن



79.2%+10.3%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات تطوير وصيانة المرافق المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



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

مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المواقع التاريخية

مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المساجد

مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة مواقيت الإحرام



77.37%+13.19%



73.74%-4.74%



83.94%+5.48%



86.71%+4.16%

يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +x.x% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ. 90%





مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:



المواقع التراثية بالمدينة المنورة

المواقع التراثية بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة المنورة

الضيافة بمكة المكرمة

المشاعر المقدسة

المسجد النبوي

المسجد الحرام

التنقل بين المدن

منفذ القدوم والمغادرة

ما قبل الوصول

83.1% -0.87% 73.7% +2.94%

76.1% +13% 88.7% +4.18% 77.5% +10.4% 85.3% +4.98%

الخدمات المقدمة

تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

تطوير وصيانة المساجد:

تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

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

86.71% +4.1%

83.94% +5.4%

73.74% +2.94%

76.13% +13% 88.7% +4.18% 77.5% +10.4%

83.16%*

النتائج تبين أن أعلى مستويات الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق ظهرت في المسجد النبوي، يليه التنقل بين المدن، بينما بلغت أعلى نسب التحسين في المشاعر المقدسة والمسجد الحرام. بينما شهدت محطة المواقع التراثية بالمدينة المنورة انخفاض.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

* لم يتم رصدها لعام 1445هـ.



موسم الحج عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفق النوع



مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً للنوع:



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
85.32% +5.71%	86.87% +4.21%	تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:
84.29% +4.03%	83.90% +5.50%	تطوير وصيانة المساجد:
81.25% +0.42%	73.30% -5.07%	تطوير وصيانة المواقع التاريخية:
80.73% +21.36%	76.84% +11.33%	تطوير وصيانة المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...):

النتائج تبين أن رضا الإناث عن خدمات تطوير وصيانة المرافق بلغ 81.6% وزيادة (+20.7%) وهو أعلى من رضا الذكور الذي سجل 78.9% وزيادة (+8.3%). سجلت الإناث أكبر قفزة في صيانة المرافق العامة (+21.36%)، بينما حقق الذكور تحسناً في معظم الخدمات باستثناء صيانة المواقع التاريخية (-5.1%).



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +X.X% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.





مؤشر الرضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق وفقاً لفئات العمر

84.18% +17.6%



حجاج من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

80.35% +10.8%



حجاج من 30 وحتى 60 عام

تطوير وصيانة المرافق وفقاً

75.38% +7.32%



حجاج من 60 عام فأكثر

لفئات العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

83.42% +0.27%



87.58% +5.36%



88.96% +4.5%



تطوير وصيانة مواقيت الإحرام:

82.64% +2.89%



84.23% +6.05%



86.51% +10%



تطوير وصيانة المساجد:

69.82% -8.14%



75.89% -2.99%



70.00% -6.9%



تطوير وصيانة المواقع التاريخية:

73.25% +9.76%



78.60% +13.8%



83.01% +21.7%



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

النتائج تبين أن أعلى رضا عن خدمات تطوير وصيانة المرافق كان لدى الحجاج أقل من 30 عاماً فيما سجل الحجاج فوق 60 عاماً أدنى رضا. من حيث الخدمات، برز تحسن ملحوظ في صيانة تطوير وصيانة المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...), بينما تراجع رضا بعض الفئات عن المواقع التاريخية.



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +x.x% 90% يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.





خدمات الفعاليات





التوعية والتثقيف

الإرشاد

العناية والرعاية

مساعداً نقدية غير مباشرة

مساعداً 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 القُدوم والمفادرة، وأماكن إسكان الحجاج والزوار على رأس الفعاليات المقدمة لضيوف الرحمن دون إغفال للجوانب المعرفية من خلال المعارض والندوات، إضافة لتوزيع الهدايا والتذكارات.





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات لضيوف الرحمن

82.0% -1.0%

مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات الفعاليات المقدمة من القطاع غير الربحي بموسم الحج 1446هـ



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

مؤشر الرضا عن خدمات فعاليات الاستقبال
والتوديع لضيوف الرحمن



81.02% -2.61%



82.61% -0.01%

يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. $+x.x\%$ 90%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.





مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لمحطة تقديم الخدمة

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول

مؤشر الرضا عن الخدمات وفقاً لمحطات رحلة الضيف:

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

87.7% ^{-1.38%}	78.0% ^{+12%}	83.4% ^{-1.3%}	78.9% ^{-4.9%}	88.6% ^{+9.5%}	84.7% ^{-2.9%}	76.6% ^{-4.1%}	82.2% ^{+0.9%}	85.0% ^{+2.9%}
		81.71% ^{-2.1%}	80.13% ^{-3.46%}				82.26% ^{+0.9%}	85.06% ^{+2.9%}
87.79% ^{-1.38%}	78.00% ^{+12.8%}	89.04% ^{+2.9%}	76.43% ^{-7.7%}	88.60% ^{+9.57%}	84.71% ^{-2.91%}	76.63% ^{-4.13%}		

الخدمات المقدمة

فعاليات الاستقبال والتوديع لضيوف الرحمن:

فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...):

النتائج تبين أن أعلى رضا عن خدمات الفعاليات سجل في المشاعر المقدسة، يليه المسجد النبوي، بينما كان الأدنى في المسجد الحرام مع انخفاض -4.1%، والضيافة بمكة المكرمة مع انخفاض -4.9%. كما برز تحسن كبير في المواقع الإثرائية بمكة المكرمة +12% والمشاعر المقدسة +9.5%.



يرمز لنسبة التغير عن عام 1445هـ. +x.x% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.



مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفق النوع

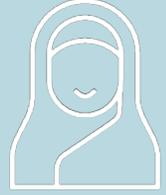


مؤشر الرضا عن خدمات
الفعاليات وفقاً للنوع:



82.18% -0.59%

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور عن
خدمات الفعاليات



80.43% -5.26%

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث عن
خدمات الفعاليات

مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور



الخدمات المقدمة

80.44% -5.6%



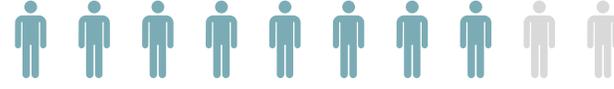
80.40% -4.6%



82.87% +0.67%



81.06% -2.42%



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

النتائج توضح أن رضا الذكور عن خدمات الفعاليات بلغ 82.18% (-0.5%) مقابل 80.4% للإناث (-5.2%). حيث سجلت الإناث تراجعاً واضحاً في كلا المؤشرين (حتى -5.6%)، بينما الذكور أظهروا تراجعاً نسبياً مع تحسن في الجانب الآخر (+0.7%).



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. +X.X%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ.

121 | مرصد
القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن

الفعاليات



تطوير
وصيانة
المرافق



مساعدات
عينية



مساعدات
نقدية
غير مباشرة



العناية
والرعاية



الإرشاد



التوعية
والتثقيف



موسم الحج
عام 1446هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استطلاع رأي الضيوف المستفيدين من خدمات ضيوف الرحمن.

مؤشر الرضا عن خدمات الفعاليات وفقاً لفئات العمر



84.55% +1.25%



حجاج من 16 وحتى أقل من 30

مؤشر الرضا عن خدمات

82.38% -0.26%



حجاج من 30 وحتى 60 عام

الفعاليات وفقاً لفئات

80.68% -3.41%



حجاج من 60 عام فأكثر

العمر:



حجاج 60 عام فأكثر

حجاج 30 وأقل من 60 عام

حجاج 16 وأقل من 30 عام

الخدمات المقدمة

80.74% -2.84%



83.10% +0.86%



85.60% +3.0%



فعاليات الاستقبال والتوديع
لضيوف الرحمن:

80.58% -4.17%



81.17% +1.98%



81.79% -2.3%



فعاليات إثرائية (ثقافية،
دينية، ...):

النتائج تبين أن أعلى رضا عن خدمات الفعاليات كان لدى الحجاج أقل من 30 عاماً بينما كان الأدنى لدى من هم فوق 60 عاماً، أظهرت الخدمات تفاوتاً، حيث تحسنت فعاليات الاستقبال والتوديع (حتى +3%)، بينما تراجع فعاليات إثرائية ثقافية ودينية لدى بعض الفئات (حتى -4.17%).



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1445هـ. x.x%
يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1446هـ. 90%



04 نتائج تحليل مؤشرات رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات لموسمي العمرة والحج



يتناول الفصل الرابع نتائج تحليل مؤشرات الرضا لضيوف الرحمن لموسم العمرة وموسم الحج لعام 1446هـ من خلال استعراض:

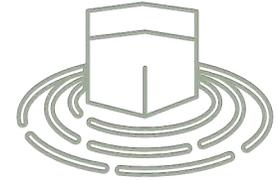
- مصفوفة الرضا العام وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة
- نسبة التغير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات
- نتائج نسبة التغير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات



لكل من موسم العمرة وموسم الحج، مع الخروج بأبرز التحديات المؤثرة في حجم الفجوة.



محتويات الفصل الرابع



نتائج موسم العمرة





مصفوفة الرضا العام لموسم العمرة 1446هـ وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة

تعبر المصفوفة عن مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات وارتباطها بمحطات رحلة الضيف لعام 1446هـ، ومبينة نسب الاختلاف عن العام الماضي 1445هـ، لتحديد أبرز الفجوات في نسب التغيير.

التقييم العام للمحطة	محطات رحلة الضيف / الخدمات							
	الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	ما قبل الوصول
79.8% -1.9%						77.98% -2.96%	80.24% -1.6%	منفذ القدوم والمغادرة
76.3% -3.4%	75.15% -7.31%		76.44% -2.8%		73.97% -6.7%	76.75% -2.4%	82.24% +3.7%	التنقل بين المدن
82.1% +0.4%	78.27% -7.39%	87.73% +3.4%	84.0% +3.42%		77.03% -4.5%	79.48% -0.6%	76.53% -0.5%	المسجد الحرام
80.5% -4.2%	85.0% -3.0%	78.19% -7.5%	83.88% -4.7%		77.14% -5.2%	79.75% -4.2%	78.39% -4.4%	المسجد النبوي
86.8% +0.53%	87.98% -1.36%	83.52% -3.6%	88.68% -0.7%		83.33% -3%	85.40% +0.2%	87.82% +3.9%	الضيافة بمكة المكرمة
80.7% -2.5%	79.25% -9.3%		82.56% -1.9%	80.43 +2.03%	79.58% -2.6%	79.92% -1.7%	80.19% -3.6%	الضيافة بالمدينة المنورة
84.6% -0.6%	83.17% -6.9%		85.16% -1.8%	80.84% +0.34%	82.57% -0.7%	84.43% +1.9%	87.95% +3.7%	المواقع الإثرائية بمكة
78.7% -4.1%	78.62% -8.6%	78.16% -4.2%			78.13% -10.5%	78.62% -3.42%	79.38% -3.9%	المواقع الإثرائية بالمدينة
86.6% +3.6%	84.69% +0.79%	86.83% +4.7%			86.51% -0.45%	86.40% +3.72%	86.80% +3.0%	الإجمالي الكلي
81.76% -1.78%	81.0% -6.7%	85.5% +1.8	83.5% -1.98%	80.49% +1.57%	79.1% -4.0%	80.44% -1.9%	81.57% -0.92%	



موسم العمرة
عام 1445هـ



يرمز لنسبة التغيير عن عام 1445هـ. X.X% **90%** يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

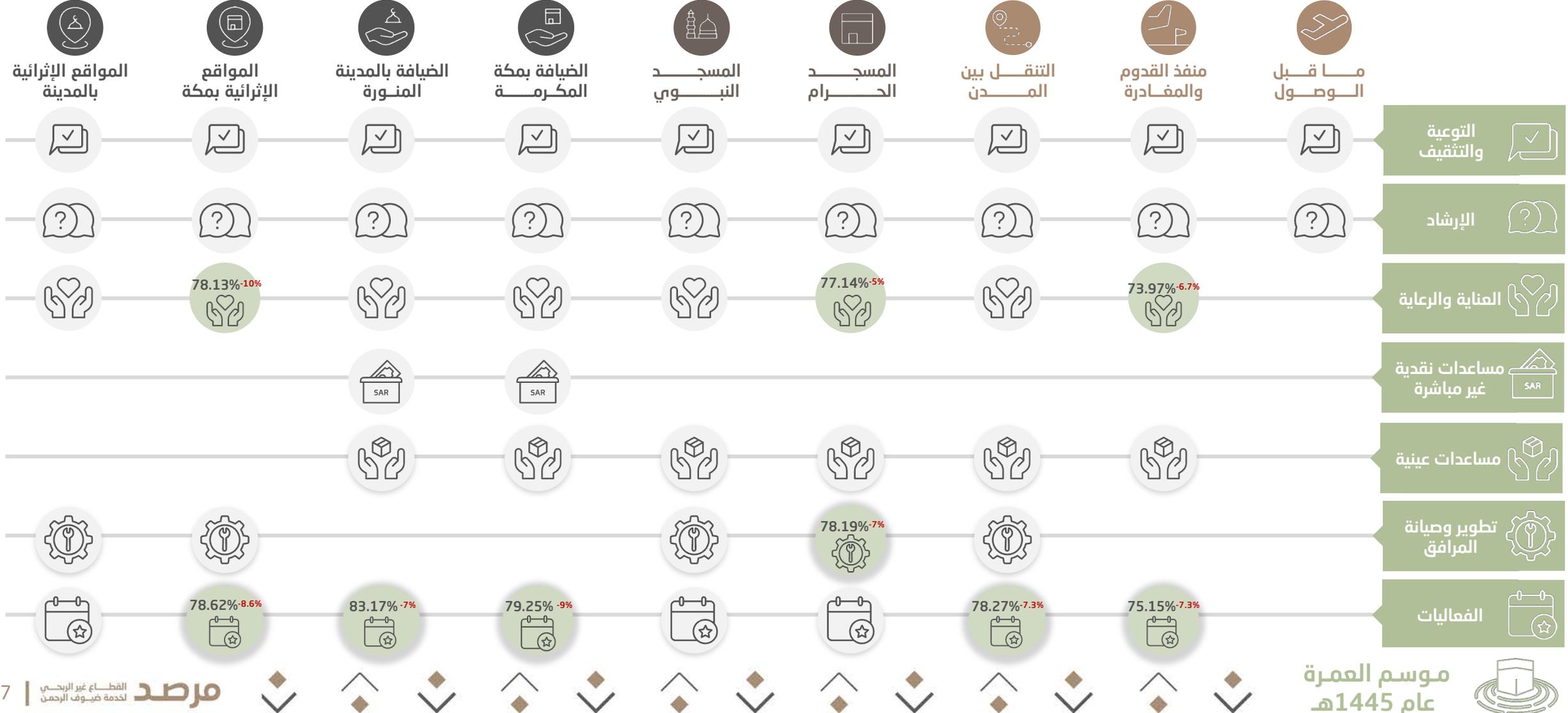
أقل من 80 80 - 85 أكثر من 85



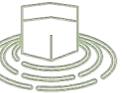
نسبة التغيير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات في موسم العمرة



تعبر المصفوفة عن نسب التغيير في رضا ضيوف الرحمن الخدمات في موسم العمرة 1446هـ عن العام الماضي 1445هـ. في محطات الرحلة بما يزيد عن نسبة +5% او انخفض عن نسبة 5%.



موسم العمرة
عام 1445هـ





نتائج نسبة التغير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات في موسم العمرة

• بالمقارنة بين نسب الرضا لعام 1445هـ وعام 1446هـ لموسم العمرة للخدمات وفق محطات رحلة ضيوف الرحمن اتضح تباين واضح في بعض نسب الرضا على النحو التالي:

- انخفاض ما يزيد عن نسبة 6% في محطة منفذ الوصول والمغادرة لخدمات العناية والرعاية.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 5% في محطة المسجد الحرام لخدمات العناية والرعاية.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 10% في محطة المواقع الأثرية بمكة المكرمة لخدمات العناية والرعاية.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 7% في محطة المسجد الحرام لخدمات تطوير وصيانة المرافق.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 7% في محطة منفذ الوصول والمغادرة لخدمات الفعاليات.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 7% في محطة التنقل بين المدن لخدمات الفعاليات.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 9% في محطة الضيافة بمكة المكرمة لخدمات الفعاليات.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 6% في محطة الضيافة بالمدينة المنورة لخدمات الفعاليات.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 8% في محطة المواقع الأثرية بمكة المكرمة لخدمات الفعاليات.



التحديات المؤثرة في حجم الفجوة



بالمقارنة بين نسب الرضا لعام 1445هـ وعام 1446هـ لموسم العمرة للخدمات وفق محطات رحلة ضيوف الرحمن اتضح تباين واضح في بعض نسب الرضا، عليه تم الخروج بأبرز التحديات المؤثرة في حجم الفجوة عن خدمات العناية والرعاية وخدمات تطوير وصيانة المرافق وخدمات الفعاليات لموسم العمرة.

خدمات الفعاليات



أبرز التحديات المرتبطة بالمحطة

صعوبة الدخول والخروج والتواجد لفرق العمل التابعة للقطاع غير الربحي بسبب التصاريح وتجدد الاجراءات في كل عام مما يؤثر على سير العمل.

عدم توفير مقرات دائمة ومناسبة للجمعيات مما يؤثر على أدائها وتواجدها الدائم وعدم توفر أماكن مناسبة للاحتفاء والترحيب والضيافة.

- غياب المعلومات والتنسيق بين مقدمي الخدمة وادارات مواقع السكن لمعرفة أوقات تواجد ضيوف الرحمن لجدولتها والاستعداد لهم.

- ضعف الاهتمام بإثراء تجربة ضيوف الرحمن في الفنادق وأماكن السكن.

ندرة المحتوى التعريفي المرتبط بالأماكن التراثية والإثرائية بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

خدمات تطوير وصيانة المرافق



أبرز التحديات المرتبطة بالمحطة

سوء تجهيز المرافق وتدني المعايير الصحية والازدحام وزيادة اوقات الانتظار.

صعوبة الوصول لدورات المياه وبعض المرافق في المسجد الحرام وداخل المنطقة المركزية.

ضعف المعرفة بالمرافق واماكنها.

خدمات العناية والرعاية



أبرز التحديات المرتبطة بالمحطة

قلة المنظمات غير الربحية في خدمة ضيوف الرحمن بالمنافذ وخصوصاً الحيوية منها، مثل (مطار الملك عبد العزيز بجدة/ مطار الأمير محمد بالمدينة/.....).

صعوبة وصول ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن إلى الخدمات أو التنقل داخل البيئة المكانية للمسجد الحرام من حيث التصميم، والتسهيلات، وجودة الخدمات.

ضعف تهيئة مسارات الحركة لضيوف الرحمن في المناطق التراثية والاثرائية بمكة المكرمة.

منفذ القُدوم والمغادرة

المسجد الحرام

المواقع الإثرائية بمكة

موسم العمرة
عام 1445هـ





تتائج موسم الحج





مصفوفة الرضا العام لموسم الحج 1446هـ وفق تصنيف الخدمات ومحطات تقديم الخدمة

تعبر المصفوفة عن مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات وارتباطها بمحطات رحلة الضيف لعام 1446هـ، ومبينة نسب الاختلاف عن العام الماضي 1445هـ لتحديد أبرز الفجوات في نسب التغيير.

التقييم العام للمحطة	الفعاليات	تطوير وصيانة المرافق	مساعدات عينية	مساعدات نقدية غير مباشرة	العناية والرعاية	الإرشاد	التوعية والتثقيف	محطات رحلة الضيف / الخدمات
85.8%+4.3%						85.8%+4.9%	85.8%+4.2%	ما قبل الوصول
84.5%+3.9%	85.0%+2.9%		84.7%+4.1%		82.6%+2.2%	85.4%+6.2%	83.8%+1.7%	منفذ القدوم والمغادرة
83.6%+2.9%	82.2%+0.9%	85.3%+4.98%	83.1%+1.4%		82.4%+2.6%	83.5%+2.0%	83.4%+4.1%	التنقل بين المدن
78.7%+0.5%	76.6%-4.1%	77.5%+10.4%	84.6%+5.1%		76.4%+3.9%	76.8%-2.7%	77.6%-0.69%	المسجد الحرام
87.9%+0.28%	84.7%-2.9%	88.7%+4.18%	89.3%+2.0%		86.8%-1.4%	88.4%+0.1%	87.8%-0.16%	المسجد النبوي
79.96%+6.5%	88.6%+9.5%	76.1%+13%	81.5%+5.2%		81.3%+7.4%	80.0%+0.2%	84.9%+4.6%	المشاعر المقدسة
80.1%-1.3%	78.9%-4.9%		79.7%-0.4%	83.5%+0.9%	80.6%+2.0%	83.5%+1.4%	76.0%-6.9%	الضيافة بمكة المكرمة
82.6%-2.6%	83.4%-1.3%		79.9%-5.3%	84.5%-5.0%	85.0%-0.8%	81.6%-1.5%	85.7%-1.1%	الضيافة بالمدينة المنورة
76.2%+0.5%	78.0%+12%	73.7%+2.94%			82.4%+0.01%	80.2%+4.8%	72.5%-4.7%	المواقع الإرثية بمكة
83.0%-1.68%	87.7%-1.38%	83.1%-0.87%			86.5%+1.26%	81.0%-3.0%	83.3%-1.4%	المواقع الإرثية بالمدينة
82.26%+2.7%	82.0%-1.0%	79.2%+10.3%	82.8%+2.6%	83.5%-0.1%	82.2%+2.8%	82.4%+1.3%	83.3%+1.3%	الإجمالي الكلي



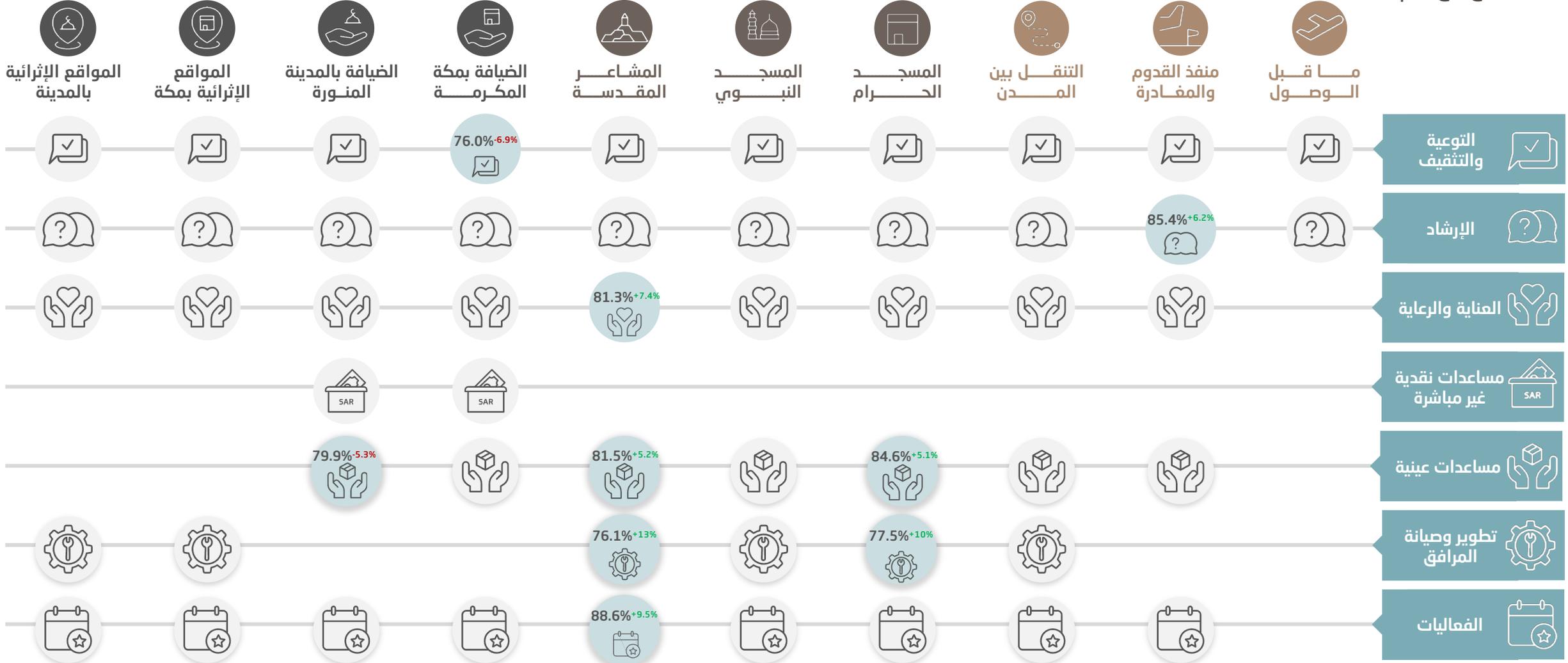
موسم الحج
عام 1445هـ

أكثر من 85 | 80 - 85 | أقل من 80
 يرمز لنسبة التغيير عن عام 1445هـ
 يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ
 90%+X.X



نسبة التغيير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات في موسم الحج

تعبر المصفوفة عن نسب التغيير في رضا ضيوف الرحمن الخدمات في موسم الحج 1446هـ عن العام الماضي 1445هـ. في محطات الرحلة بما يزيد عن نسبة +5% او انخفض عن نسبة 5%.



يرمز لنسبة التغيير عن عام 1445هـ. +x.x% 90% يرمز لنسبة الرضا عن الخدمة لعام 1446هـ.

موسم الحج عام 1445هـ



نتائج نسبة التغير في رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات في موسم الحج

- بالمقارنة بين نسب الرضا لعام 1445هـ وعام 1446هـ لموسم الحج للخدمات وفق محطات رحلة ضيوف الرحمن اتضح تباين واضح في بعض نسب الرضا وميمنة للفجوات على النحو التالي:
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +6.2% في محطة منفذ القدوم والمغادرة لخدمات الإرشاد.
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +7.4% في محطة المشاعر المقدسة لخدمات العناية والرعاية.
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +5.1% في محطة المسجد الحرام لخدمات المساعدات العينية.
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +5.2% في محطة المشاعر المقدسة لخدمات المساعدات العينية.
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +10% في محطة المسجد الحرام لخدمات تطوير وصيانة المرافق.
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +13% في محطة المشاعر المقدسة لخدمات تطوير وصيانة المرافق.
- ارتفاع ما يزيد عن نسبة +9.5% في محطة المشاعر المقدسة لخدمات الفعاليات.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 6.9% في محطة الضيافة في مكة المكرمة لخدمات التوعية والتثقيف.
- انخفاض ما يزيد عن نسبة 5.3% في محطة الضيافة في المدينة المنورة لخدمات المساعدات العينية.



التحديات المؤثرة في حجم الفجوة



بالمقارنة بين نسب الرضا لعام 1445هـ وعام 1446هـ لموسم العمرة للخدمات وفق محطات رحلة ضيوف الرحمن اتضح تباين واضح في بعض نسب الرضا، عليه تم الخروج بأبرز التحديات المؤثرة في حجم الفجوة عن خدمات التوعية والتثقيف وخدمات المساعدات العينية لموسم الحج.

خدمات المساعدات العينية



أبرز التحديات المرتبطة بالمحطة

قلة المنظمات غير الربحية التي تقدم خدمات في الفنادق وأماكن السكن.

عدم توفر ماء زمزم لضيوف الرحمن في أماكن الإقامة مع رغبة ضيوف الرحمن في الحصول عليه.

المحطة



الضيافة بالمدينة المنورة

خدمات التوعية والتثقيف



أبرز التحديات المرتبطة بالمحطة

غياب الوسائل والبرامج التي تعلم ضيف الرحمن المناسك والأحكام ذات العلاقة بالحج والعمرة.

قلة عدد المساجد في كثير من مناطق إسكان ضيوف الرحمن مع تدني مستوى جودة وجاهزية كثير منها.

المحطة



الضيافة بمكة المكرمة





فرص التحسين



أبرز الفرص التحسينية المؤثرة في حجم الفجوة لموسم العمرة

الخدمة	المحطة	نسبة الرضا	التحدي	فرص التحسين
العناية والرعاية	منفذ الوصول والمغادرة	73.97% -6.7%	قلة المنظمات غير الربحية في خدمة ضيوف الرحمن بالمنافذ وخصوصاً الحيوية منها، مثل (مطار الملك عبد العزيز بجدة/ مطار الأمير محمد بالمدينة/.....).	إنشاء جمعيات متخصصة بمنافذ القُدوم والمغادرة، مع تقديم دعم للمنظمات القائمة لتفتح فروعاً داخل المنافذ الحيوية.
	المسجد الحرام	77.14% -5.2%	صعوبة وصول ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن إلى الخدمات أو التنقل داخل البيئة المكانية للمسجد الحرام من حيث التصميم، والتسهيلات، وجودة الخدمات.	إصدار نظام مقنن فيما يتعلق بخدمات كبار السن والمرضى وذو الاحتياجات الخاصة وأهمية العناية بهم.
تطوير وصيانة المرافق	المسجد الحرام	78.19% -7.5%	ضعف المعرفة بالمرافق وأماكنها، صعوبة الوصول لدورات المياه وبعض المرافق في المسجد الحرام وداخل المنطقة المركزية.	تعزيز مساهمة القطاع غير الربحي في عمليات تطوير وصيانة المرافق من خلال الدعم المباشر أو غير المباشر.
الفعاليات	منفذ الوصول والمغادرة	75.15% -7.31%	صعوبة الدخول والخروج والتواجد لفرق العمل التابعة للقطاع غير الربحي بسبب التصاريح وتجدد الاجراءات في كل عام مما يؤثر على سير العمل.	إصدار تصاريح سنوية موحدة تسهل دخول المنظمات غير الربحية عبر بوابة إلكترونية موحدة.
	الضيافة بمكة المكرمة	79.25% -9.3%	غياب المعلومات والتنسيق بين مقدمي الخدمة وادارات مواقع السكن لمعرفة أوقات تواجد ضيوف الرحمن لجدولتها والاستعداد لهم.	تعزيز الشراكة الاستراتيجية بين المنظمات غير الربحية مع شركات الحج والعمرة والفنادق للمساهمة في إثراء تجربة ضيوف الرحمن من خلال مبادرات نوعية.
	الضيافة بالمدينة المنورة	83.17% -6.9%	ضعف الاهتمام بإثراء تجربة ضيوف الرحمن في الفنادق وأماكن السكن.	تفعيل دور ملاك الفنادق وإسكانات ضيوف الرحمن في المسؤولية الاجتماعية تجاه ضيوف الرحمن.
المواقع الأثرية بمكة المكرمة	78.62% -8.6%	ندرة المحتوى التعريفي المرتبط بالأماكن التراثية والإثرائية بمكة المكرمة والمدينة المنورة.	إنشاء محتوى علمي موثق عن المواقع الاثرية المرتبطة برحلة ضيف الرحمن يكون بمثابة مرجع للزائر ويتضمن توصيف لتاريخ الموقع والأحداث التي وقعت فيه.	



موسم العمرة
عام 1445هـ





أبرز الفرص التحسينية المؤثرة في حجم الفجوة لموسم الحج

الخدمة	المحطة	نسبة الرضا	التحدي	فرص التحسين
خدمات التوعية والتثقيف	الضيافة بمكة المكرمة	76.0% ^{-6.9%}	غياب الوسائل والبرامج التي تعلم ضيف الرحمن المناسك والأحكام ذات العلاقة بالحج والعمرة.	ابتكار مبادرات توعوية نوعية وذات أولوية بأماكن أقامه ضيوف الرحمن تهدف لتخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية والممارسات السلوكية والمذهب الفقهي للمتلقين.
			قلة عدد المساجد في كثير من مناطق إسكان ضيوف الرحمن مع تدني مستوى جودة وجاهزية كثير منها.	إلزام أصحاب الفنادق المستهدفة لضيوف الرحمن بتوفير مصليات مناسبة بفنادقهم مع توفير خدمة الأذان وإمام لأداء الصلوات.
خدمات المساعدات العينية	الضيافة بالمدينة المنورة	78.9% ^{-5.3%}	قلة المنظمات غير الربحية التي تقدم خدمات في الفنادق وأماكن السكن.	تشجيع المنظمات الغير ربحية في تقديم خدماتها لضيوف الرحمن في المواقع الأثرية
			عدم توفر ماء زمزم لضيوف الرحمن في أماكن الإقامة مع رغبة ضيوف الرحمن في الحصول عليه.	توفير عبوات زمزم المخصصة للبيع بالمحلات المجاورة لمساكن الحجاج. مشاركة القطاع غير الربحي بتوسيع دائرة نطاق توزيع ماء زمزم ليصل الى كافة محطات رحلة الضيف.



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



2025/ 1447