

مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



تقرير تخصصي عن:

خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن

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

ابريل 2025



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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



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

6	01	مقدمة التقرير
8	1-1	المصطلحات والتعريفات
12	1-2	منهجية التقرير
20	1-3	اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصصية
27	1-4	أهمية التوعية والتثقيف
31	02	توصيف الوضع الراهن
33	2-1	نظرة عامة على خدمات التوعية والتثقيف
40	2-2	مؤشرات الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف
46	2-3	نماذج ممارسات تقديم خدمات التوعية والتثقيف ١٤٤٥ هـ
75	2-4	استعراض دور الجهات المنظمة لخدمات التوعية والتثقيف
83	03	أبرز تحديات واحتياجات خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن
84	3-1	أبرز التحديات وتصنيفها
90	3-2	احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات التوعية والتثقيف
93	04	المبادرات والتوصيات
95	4-1	أبرز الفرص المقترنة بخدمات التوعية والتثقيف
97	4-2	ربط نتائج تحليل التحديات والاحتياج بأبرز الفرص
104	4-3	المبادرات
113	4-4	أبرز التوصيات
115	05	الملاحق: دليل المنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن



المحتويات

01

مقدمة التقرير

أهداف التقرير

يهدف التقرير الى استعراض وتحليل جهود المنظمات غير الربحية المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن من خلال:



تحديد الفرص وتوليد المبادرات المرتبطة بالقطاع غير الربحي في خدمات التوعية والتثقيف.

تصنيف أبرز التحديات والاحتياجات، وتأثيرها على رضا ضيوف الرحمن.

رصد ممارسات خدمات التوعية والتثقيف على امتداد رحلة ضيوف الرحمن.

تسليط الضوء على أهمية التوعية والتثقيف، وتحديد فئات الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

فهم وتحليل خدمات التوعية والتثقيف في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

1 - 1

المصطلحات والتعريفات





المصطلحات والتعاريف

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.
التقرير التخصصي	هو تقرير مفصل يتم إعداده حول موضوع محدد أو قضية معينة في مجال تخصصي. يهدف إلى توفير معلومات دقيقة، شاملة، وتحليلية للجهات أو الأفراد المهتمين، سواء كان ذلك في مجالات علمية، تقنية، اقتصادية، أو اجتماعية. ويستخدم لتقديم توصيات أو استنتاجات مبنية على البيانات والمعلومات المتاحة، ويكون موجهاً لمختصين أو صناع القرار.
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.
الأوقاف العامة	الأوقاف التي تديرها وتشرف عليها جهات حكومية كالهئية العامة للأوقاف والتي توجه الأوقاف العامة مواردها في الغالب لتحقيق منافع عامة.
الجمعيات الأهلية	كل مجموعة ذات تنظيم مستمر مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو من أجل نشاط ديني تحدده وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد.
المؤسسات الأهلية	أي كيان مستمر لمدة معينة أو غير معينة، يؤسسه شخص أو أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية أو منهما معاً، غير هادف للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض أو أكثر من أغراض النفع العام أو المخصص. ويعتمد على ما يخصصه له المؤسس أو المؤسسون من أموال. أو أوقاف، أو هبات، أو وصايا.
التطوع	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره، رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

المصدر: نظام المؤسسات والجمعيات الأهلية، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



المصطلحات والتعاريف

التوعية والتثقيف	عملية منهجية تهدف إلى تعزيز المعرفة وتنمية الوعي لدى الأفراد، وتمكينهم من تبني سلوكيات مبنية على فهم واع وراسخ. وتشمل إيصال المعلومات والإرشادات بأساليب مبسطة وفقاً لطبيعة المحتوى، لرفع مستوى الإدراك العام وتحسين جودة القرارات الفردية والمجتمعية.
المراحل ونقاط الاتصال	المراحل ونقاط الاتصال المرتبطة برحلة ضيف الرحمن وعددها ثلاث مراحل وعشر نقاط اتصال رئيسية.
الاحتياجات	ما يعبر عنه ضيوف الرحمن ومشرفو مقدمي الخدمات كمتطلبات خلال رحلة الضيف.
التحديات	المشكلات أو الفجوات أو الاحتياجات غير الملباة من طرف المنظمات غير الربحية، والتي تستدعي استجابة فاعلة ومبتكرة من خلال إطلاق مبادرات تهدف إلى معالجتها أو التخفيف من آثارها. تُعتبر هذه التحديات بمثابة المحرك الأساسي لتوليد المبادرات؛ فهي تخلق دافعاً لتطوير وابتكار المبادرات، وتفتح المجال أمام الأفراد أو الجهات لإيجاد حلول تساهم في تحسين ومعالجة هذه التحديات.
الخدمات	منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم.
المقترحات	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 تساهم في تحسين ومعالجة التحديات، أو استغلال الفرص الكامنة في التحدي ذاته.
المبادرات	مجموعة الحلول والمقترحات التفصيلية الموجهة نحو سد الفجوات المرصودة في إطار الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.



المصطلحات والتعاريف

البرامج	مجموعة من الأنشطة والمبادرات والمشروعات للخدمات التي تم تقديمها من خلال العمل غير الربحي لضيوف الرحمن.
التصنيفات	التصنيفات الرئيسية والفرعية للاحتياجات والخدمات ذات العلاقة بالعمل غير الربحي لضيوف الرحمن والتي تم مواءمتها مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
الفرص التطويرية	هي عناصر قابلة للتحسين أو الإضافة ضمن منظومة خدمات ضيوف الرحمن، يتم تحديدها بناءً على تحليل الممارسات التشغيلية واحتياجات ضيوف الرحمن، بهدف تعزيز جودة الأداء وابتكار حلول ومبادرات تساهم في الارتقاء بتجربة الضيف.
التحديات	المشكلات أو الفجوات أو الاحتياجات غير الملباة من طرف المنظمات غير الربحية، والتي تستدعي استجابة فاعلة ومبتكرة من خلال إطلاق مبادرات تهدف إلى معالجتها أو التخفيف من أثارها. تُعتبر هذه التحديات بمثابة المحرك الأساسي لتوليد المبادرات؛ فهي تخلق دافعاً لتطوير وابتكار المبادرات، وتفتح المجال أمام الأفراد أو الجهات لإيجاد حلول تساهم في تحسين ومعالجة هذه التحديات.
التحديات التنظيمية	تشير إلى التحديات التي تواجه تنظيم وإدارة وتوجيه القطاع، بما يشمل وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات المعنية، وتداخل الصلاحيات، والتنسيق الفعال بينهم، وفقاً للأطر التنظيمية الموحدة، وآليات اتخاذ القرار والمتابعة والتقييم.
التحديات التشغيلية	تتعلق بالتحديات التي تواجه تنفيذ الخدمات ميدانياً، وتشمل ما يتعلق بكفاءة التشغيل، وجودة الأداء، وانسيابية تقديم الخدمة، وقدرة المنظومة على الاستجابة للظروف والمتغيرات أثناء التشغيل.
التحديات المرتبطة بالمستفيدين	تشير إلى التحديات المرتبطة بمتلقي الخدمة من ضيوف الرحمن، وتشمل الفجوة بين الخدمات المقدمة واحتياجاتهم الفعلية، وتنوع لغاتهم وثقافتهم، وتوقعاتهم من التجربة، ومدى قدرتهم على التفاعل والحصول على الخدمة.

1 - 2

منهجية التقرير



يهدف التقرير إلى استعراض نظرة تفصيلية على خدمات التوعية والتثقيف لخدمة ضيوف الرحمن المقدمة من القطاع غير الربحي عن طريق إتباع المنهجية التالية:



الخروج بالمبادرات
والتوصيات

المرحلة الخامسة

تستعرض المرحلة بدايةً أبرز الفرص المقترنة بخدمات التوعية والتثقيف، ونتائج توليد المبادرات من خلال ورشة "ابتكار مبادرات متخصصة لتوعية ضيوف الرحمن"، وأخيراً تسليط الضوء على أبرز التوصيات.



تحليل أبرز التحديات
بخدمات توعية وتثقيف
ضيوف الرحمن

المرحلة الرابعة

يتم تحديد فئات التحديات المرتبطة بخدمات التوعية والتثقيف، وربطها بأبرز التحديات، واستعراض احتياجات ضيوف الرحمن المتعلقة بالخدمة وربطها بمحطات رحلة ضيوف الرحمن.



توصيف الوضع الراهن

المرحلة الثالثة

نستعرض نظرة عامة على خدمات التوعية والتثقيف ومن ثم توصيف الوضع الراهن من خلال نماذج ممارسات تقديم خدمات التوعية والتثقيف ١٤٤٥ هـ وفق مراحل محطات رحلة الضيف.



التعريف بخدمات
التوعية والتثقيف

المرحلة الثانية

تأتي هذه المرحلة استكمالاً للمرحلة الأولى وتستعرض أهمية التوعية والتثقيف وتأثيرها على رحلة ضيوف الرحمن، وأبرز مصادر التوعية والتثقيف في خدمة ضيوف الرحمن وتصنيف خدمات التوعية والتثقيف وفقاً للممارسات الحالية للقطاع.



تحديد اعتبارات اختيار
الخدمة للتقارير
التخصصية

المرحلة الأولى

تستعرض المرحلة الأولى التعريفات الأساسية ذات العلاقة، وأهداف التقرير، بالإضافة إلى اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصصية وتفصيلها.



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

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



المواقع الأثرية
بالمدينة المنورة



المواقع الأثرية
بمكة المكرمة



الضيافة بالمدينة
المنورة



الضيافة
بمكة المكرمة



المشاعر المقدسة



المسجد النبوي



المسجد الحرام



التنقل بين المدن



منفذ القدوم
والمغادرة

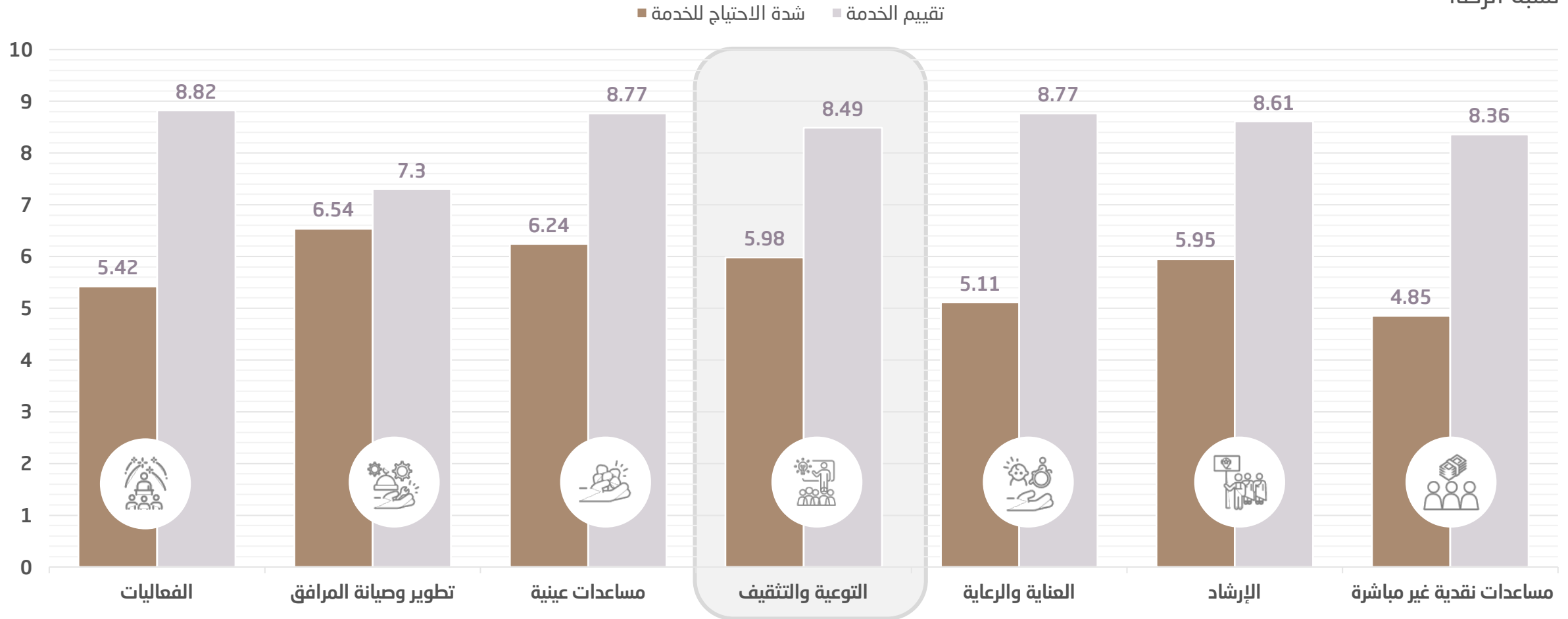


ما قبل الوصول



تصنيف الاحتياجات والخدمات

تم اختيار نطاق التقرير التخصيصي الثالث وفقاً لشدة الاحتياج حسب لاستطلاعات رأي ضيوف الرحمن خلال عام ١٤٤٥ هـ والتي رصدت مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة وشدة الاحتياج لها، حيث بلغت شدة الاحتياج لخدمات التوعية والتثقيف (5.98 / 10) حيث تم تقييم الخدمة بمعدل 82.49% والتي تعكس نسبة الرضا.



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



تصنيف خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

توزيع خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق تصنيفات الخدمات والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء الحج والعمرة



التوعية التاريخية والثقافية



التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة



التوعية بأداء المناسك والأموال الشرعية



التوعية والتثقيف



الإرشاد



العناية والرعاية



مساعدات نقدية غير مباشرة



مساعدات عينية



تطوير وصيانة المرافق



الفعاليات



التأهيل والتدريب



الدراسات والأبحاث



يستعرض التقرير نظرة تفصيلية عن خدمات التوعية والتثقيف في خدمة ضيوف الرحمن وتتمثل هذه الخدمات في: التوعية الدينية ويتمثل جلها في التوعية بأداء المناسك والأموال الشرعية، إضافة إلى التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بالإقامة في المملكة، بجانب التوعية والتثقيف وجوانب الصحة والأمن والسلامة، دون إغفال للجوانب التثقيفية لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.

حيث يتم التعريف بخدمات التوعية والتثقيف واستعراض أبرز مساهمات القطاع غير الربحي في توعية وتثقيف ضيوف الرحمن خلال عام ١٤٤٥ هـ، وأهم التحديات واحتياجات ضيوف الرحمن التوعوية التي يمكن للقطاع غير الربحي المساهمة فيها، وأخيرًا المبادرات المقترحة لتحسين دور القطاع في مجال التوعية والتثقيف.

خدمات التوعية والتثقيف من أبرز الخدمات التي يقدمها العمل غير الربحي لضيوف الرحمن؛ تهدف إلى نشر الوعي بين ضيوف الرحمن وتحفيزهم على تبني سلوكيات صحيحة؛ لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من رحلتهم، وتأدية مناسكهم بكل سهولة وطمأنينة.

وتصنف خدمات التوعية والتثقيف كالتالي:



التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء الحج والعمرة

هي عملية تنظيمية تهدف إلى تمكين ضيوف الرحمن من فهم الأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تقديم معلومات توضح الحقوق والواجبات، ويركز على السلوكيات النظامية التي تعزز الانضباط والامتثال.



التوعية التاريخية والثقافية

مجموعة الأنشطة والفعاليات المقدمة لضيوف الرحمن عن المواقع التاريخية والتراثية والدينية بمكة المكرمة والمدينة المنورة، لتعريفهم بالدور الحضاري والتاريخي والاجتماعي مع إبراز القيم الروحية لتلك المواقع.



التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة

هي تقديم المعلومات والحقائق الصحية التي ترتبط بالصحة والمرض لضيوف الرحمن من خلال مجموعة من الأنشطة، تُركز على نشر إرشادات السلامة الجسدية والتدابير الوقائية، إضافة إلى توضيح آليات الأمن والسلامة.



التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي

عملية تهدف إلى تقديم المعلومات والإرشادات الشرعية المتعلقة بأداء المناسك، من خلال البرامج التأهيلية التي توجه ضيوف الرحمن إلى المظاهر السلبيّة التي تخالف المقاصد الشرعية وتوجههم فقهياً لممارسة النسك بشكل صحيح وتدريبهم وتأهيلهم على الممارسات الدينية الصحيحة.



ورشة عمل ابتكار مبادرات متخصصة لتوعية ضيوف الرحمن



دعوة خاصة



لحضور لقاء مجموعة التركيز
لابتكار
مبادرات
متخصصة
لتوعية ضيوف الرحمن

الهدف الرئيسي / ابتكار مبادرات متخصصة لتوعية ضيوف الرحمن في الجوانب التالية:

التوعية بالجوانب الشرعية والإيمانية
التوعية في جوانب الصحة والسلامة العامة

التوعية في الجوانب الثقافية والإثرائية
التوعية بالأنظمة والتعليمات ذات الصلة بالحج والعمرة

الورشة حضورياً
بمقر وزارة
بمكة المكرمة

التاريخ
1446/10/24 هـ
2025/04/22 م

الوقت
من 09:30 ص
إلى 12:30 م

عُقدت يوم الثلاثاء 22 أبريل 2025م الموافق 1446/10/24هـ، ورشة "ابتكار مبادرات متخصصة لتوعية ضيوف الرحمن" بتنظيم من مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، وذلك ضمن جهود تعزيز التكامل بين الجهات العاملة في قطاع التوعية. شهدت الورشة مشاركة عدد من الجهات الحكومية والجهات غير الربحية ذات العلاقة بهدف توليد مبادرات نوعية تستجيب لاحتياجات ضيوف الرحمن في الجوانب الشرعية والصحية، والسلوكية والتنظيمية، والثقافية والإثرائية. وجاء اللقاء كخطوة عملية نحو تطوير مشاريع مؤثرة ومستدامة ترفع من جودة الخدمات التوعوية المقدمة خلال رحلة الحج والعمرة.

ورشة عمل ابتكار مبادرات متخصصة لتوعية ضيوف الرحمن



عرض بعض لمجموعة من الصور التي توثق تفاعل المشاركين خلال جلسات تركيز ورشة عمل ابتكار مبادرات متخصصة لتوعية ضيوف الرحمن.



1 - 3

اعتبارات اختيار الخدمة





تم تحديد هذه الاعتبارات وفق منهجية اختيار الخدمة التخصصية وتهدف إلى توجيه اختيار الخدمة وتحليلها من زواياها المتعددة بما يعزز كفاءتها التقارير التخصصية. وقد استندت إلى مراجعة التقارير السابقة، وآراء الخبراء في منظومة ضيوف الرحمن، مع الأخذ في الاعتبار خصائص ضيوف الرحمن.

اعتبارات شرعية: هي الضوابط والتوجيهات المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتتضمن مدى ارتباط الخدمة بالنسك والشعائر، وتطبيق الأخلاق الإسلامية، وحفظ حقوق الأفراد.



اعتبارات تاريخية وثقافية: هي الجوانب التي تتعلق بتاريخ وثقافة المجتمع والمكان، حيث يتم مراعاة التراث المحلي والموروثات الثقافية والتاريخية. تضمن الحفاظ على الهوية الوطنية واحترام الإرث الثقافي.



اعتبارات تشغيلية: تعنى بالجوانب التي تتعلق بآليات وإجراءات التشغيل، تهدف إلى ضمان الكفاءة والجودة في تنفيذ الخدمات. وتشمل التخطيط، والتنسيق، والمرونة التشغيلية.



اعتبارات تنظيمية: هي العوامل المتعلقة بتوجيه ضيوف الرحمن وضبط سلوكهم وتعزيز وعيهم بالمكان والسياق العام للرحلة، لضمان انسيابية التجربة والالتزام بالأنظمة والتعليمات.



اعتبارات الصحة العامة: المعايير والإجراءات التي تهدف إلى حماية صحة وسلامة الأفراد لضمان بيئة صحية ومنع انتشار الأمراض، وتشمل الإجراءات الوقائية، والأثر البيئي للممارسات.





اعتبارات شرعية



هي الضوابط والتوجيهات المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتتضمن مدى ارتباط الخدمة بالنسك والشعائر، وتطبيق الأخلاق الإسلامية، وحفظ حقوق الأفراد.

- ضمان صحة أداء النسك والشعائر بالطريقة الصحيحة عن طريق التوجه لها بالترتيب الشرعي لإثراء تجربة ضيوف الرحمن وإشباع ذكرتهم المعرفية:**
- **كيفية أداء النسك:** تزويد ضيوف الرحمن بالمعرفة التفصيلية لكيفية أداء مناسكهم وفق السنة النبوية بما يشمل الترتيب الزمني، وشروط صحتها، لتيسير أدائها على الوجه المشروع.
 - **المحددات والمحظورات الشرعية:** بيان المحظورات الشرعية المرتبطة بالإحرام والمشاعر المقدسة، وحد الحل والحرم، ومراعاة خصوصية المكان.
 - **مواطن الأجور والحث على اغتنامها:** تعريف ضيف الرحمن بالمواقف التي ورد في فضلها نصوص شرعية، وتحفيزهم على استحضار النية واغتنامها.
 - **التوجيه الفقهي:** اعتماد المرجعية الشرعية في بناء المعلومة وتدقيقها والحكم عليها.



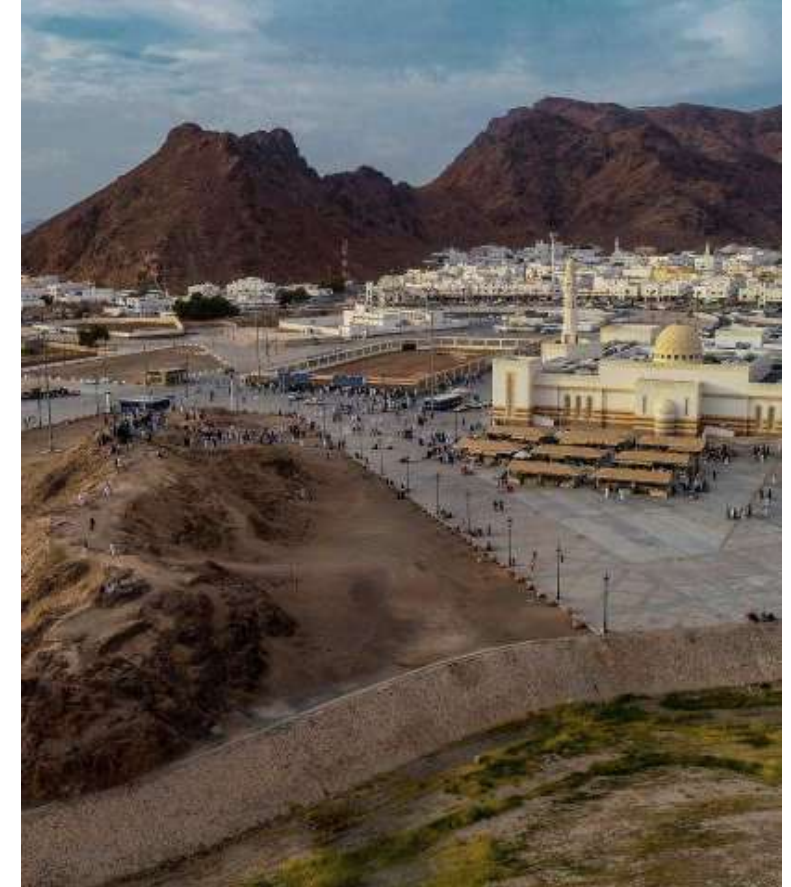


اعتبارات تاريخية وثقافية

هي الجوانب التي تتعلق بتاريخ وثقافة المجتمع والمكان، حيث يتم مراعاة التراث المحلي والموروثات الثقافية والتاريخية. تضمن الحفاظ على الهوية الوطنية واحترام الإرث الثقافي

عراقة خدمات التوعية والتثقيف، والاعتزاز بتقديمها تاريخياً والعرف الثقافي للخدمة:

- **مهنة الطواف:** تجسيد لإرث اجتماعي عريق في مرافقة الحجاج وتقديم التوجيه والرعاية لهم، بما يعكس القيم الأصيلة في خدمة ضيوف الرحمن.
- **المعالم التاريخية والأثار النبوية:** فرص توعوية تثري الزيارة بالإمام بسيرة النبي ﷺ وأحداث السيرة، وتعزز الارتباط الوجداني بالمكان.
- **اثراء التجربة:** تقديم محتوى ثقافي ومعرفي يعمق الوعي بتاريخ المشاعر المقدسة، ويضيف بُعداً روحياً ومعنوياً يعزز القيم الروحية لتلك المواقع.





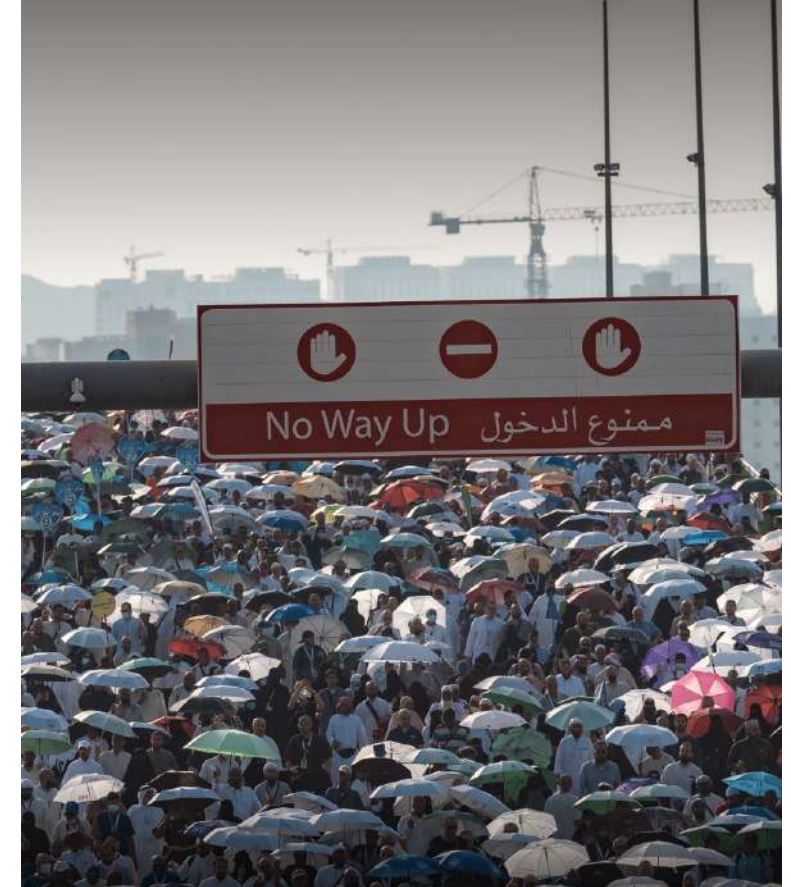
اعتبارات تشغيلية



تعنى بالجوانب التي تتعلق بآليات وإجراءات التشغيل، تهدف إلى ضمان الكفاءة والجودة في تنفيذ الخدمات. وتشمل التخطيط، والتنسيق، والمرونة التشغيلية.

هي الجوانب التي تُعنى بفعالية تقديم الخدمة ميدانيًا، من حيث الأنظمة، الموارد، الإجراءات، وتوفيرها على امتداد رحلة الضيف لجميع الفئات لضمان استمرارية الأثر:

- **الامتثال القانوني:** مراعاة الأنظمة والتعليمات في المملكة العربية السعودية، وضمان عدم تعارض المحتوى مع ضوابط الجهات المختصة.
- **الكفاءة المالية:** ضبط الموارد المالية المستخدمة في المحتوى التوعوي، وضمان توجيهها بفعالية نحو المبادرات ذات الأثر المباشر على ضيوف الرحمن.
- **إتاحة الخدمة:** مدى توفر الخدمة في أماكن تواجد ضيوف الرحمن، وسهولة الوصول إليها من حيث الزمان والمكان، بما يضمن فعالية التغطية الميدانية لكافة شرائح ضيوف الرحمن.





اعتبارات تنظيمية



هي العوامل المتعلقة بتوجيه ضيوف الرحمن وضبط سلوكهم وتعزيز وعيهم بالمكان والسياق العام للرحلة، لضمان انسيابية التجربة والالتزام بالأنظمة والتعليمات.

- تشمل تهيئة الضيف لفهم مسار رحلته، من خلال محتوى يراعي المكان والزمان. وتعزيز السلوك المنضبط والتفاعل الجيد مع التعليمات لضمان تجربة منظمة وأمنة.
- تقديم المعلومات وفق الحاجة: توفير محتوى توعوي يتناسب مع توقيت وموقع ضيف الرحمن في مراحل رحلته، لتلبية احتياجاته في كل محطة بوضوح وفعالية.
- ارتباطها بالموقع الجغرافي: تعريف ضيوف الرحمن بالمواقع الجغرافية لأداء النسك، وتمكينهم من فهم تسلسل المواقع والشعائر بطريقة مبسطة وسهلة التتبع.
- تعزيز السلوك الإيجابي: الحد من الظواهر السلبية والممارسات غير المرغوب فيها من خلال التوعية المستمرة، وغرس القيم التي تدعم النظام والاحترام المتبادل بين ضيوف الرحمن.





اعتبارات الصحة العامة



المعايير والإجراءات التي تهدف إلى حماية صحة وسلامة الأفراد لضمان بيئة صحية ومنع انتشار الأمراض، وتشمل الإجراءات الوقائية، والأثر البيئي للممارسات.

ترتبط في خلق بيئة آمنة وصحية في محطات رحلة الضيف، تحافظ على السلامة الفردية والمجتمعية، وتحدّ من انتقال الأمراض أو التأثيرات البيئية السلبية:

- **السلامة الجسدية:** رفع وعي الضيف بأساسيات النظافة، والعناية الجسدية، والوقاية من الإجهاد الحراري أو العدوى خلال أداء المناسك.
- **الوقاية المجتمعية ومكافحة العدوى:** توجيه ضيوف الرحمن للالتزام بالإرشادات الصحية الوقائية، بما يحد من انتقال العدوى ويعزز السلامة الجماعية.
- **الصحة البيئية:** ترسيخ السلوكيات التي تحافظ على نظافة أماكن أداء النسك والشعائر والمرافق، والحد من الممارسات التي تؤثر على البيئة، مثل رمي المخلفات أو تلويث المياه.



1 - 4

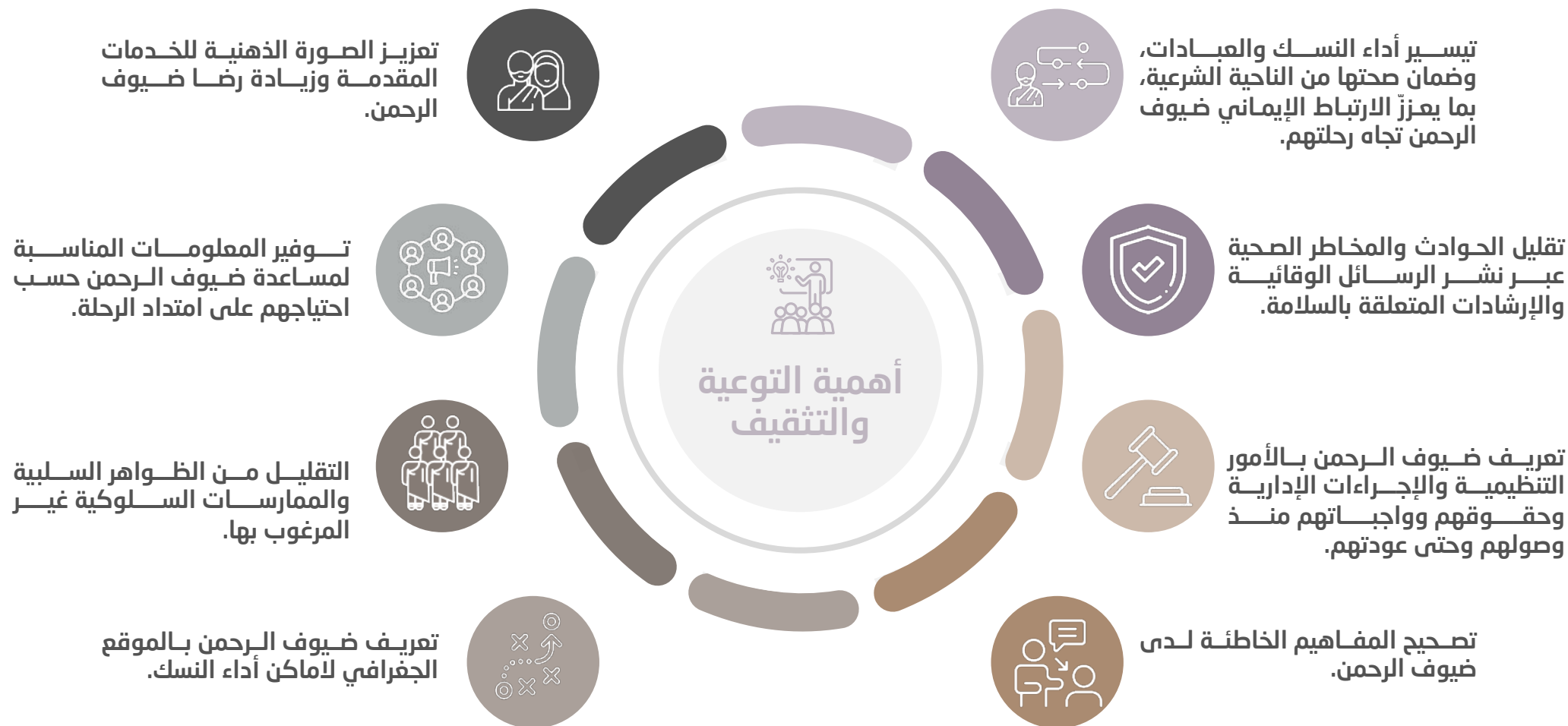
أهمية التوعية والتثقيف



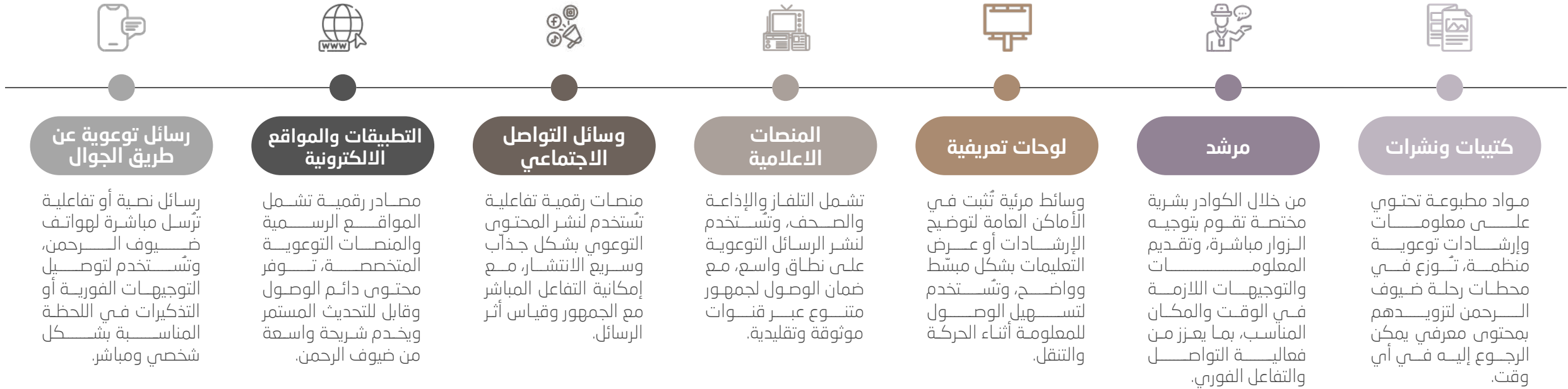


تعد خدمات التوعية وتثقيف ركيزة أساسية في دعم تشغيل منظومة خدمات ضيوف الرحمن، لارتباطها الوثيق بأداء النسك والشعائر والعبادات وصحتها، كما تسهم في نشر الوعي وترسيخ السلوكيات القويمة، بما يعزز من جودة الرحلة الإيمانية، ويُمَيِّس حس المسؤولية تجاه النفس وتجاه الآخرين من ضيوف الرحمن تهدف هذه الخدمات إلى نشر الوعي وتحفيز الزوار على تبني سلوكيات صحيحة، تسهم في رفع جودة رحلتهم، وضمان التفاعل الإيجابي مع البيئة المحيطة.

وتتنوع هذه الخدمات لتشمل التوعية الدينية، وعلى رأسها التوجيه بأداء المناسك والأحكام الشرعية، إلى جانب التوعية بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بالإقامة والتنقل داخل المملكة. كما تشمل جوانب الصحة والسلامة العامة، إضافة إلى التوعية الثقافية والإثرائية التي تضيف بعداً معرفياً وإنسانياً يعمّق ارتباط الزائر بالمكان ويثري رحلته الروحية.



تتنوع مصادر التوعية والتثقيف في محطات رحلة ضيف الرحمن لتسهيل أداء مناسكهم بيسر وسهولة، مع مراعاة اختلاف الثقافات واللغات، وأبرز مصادر التوعية تتمثل في:



02

توصيف الوضع الراهن

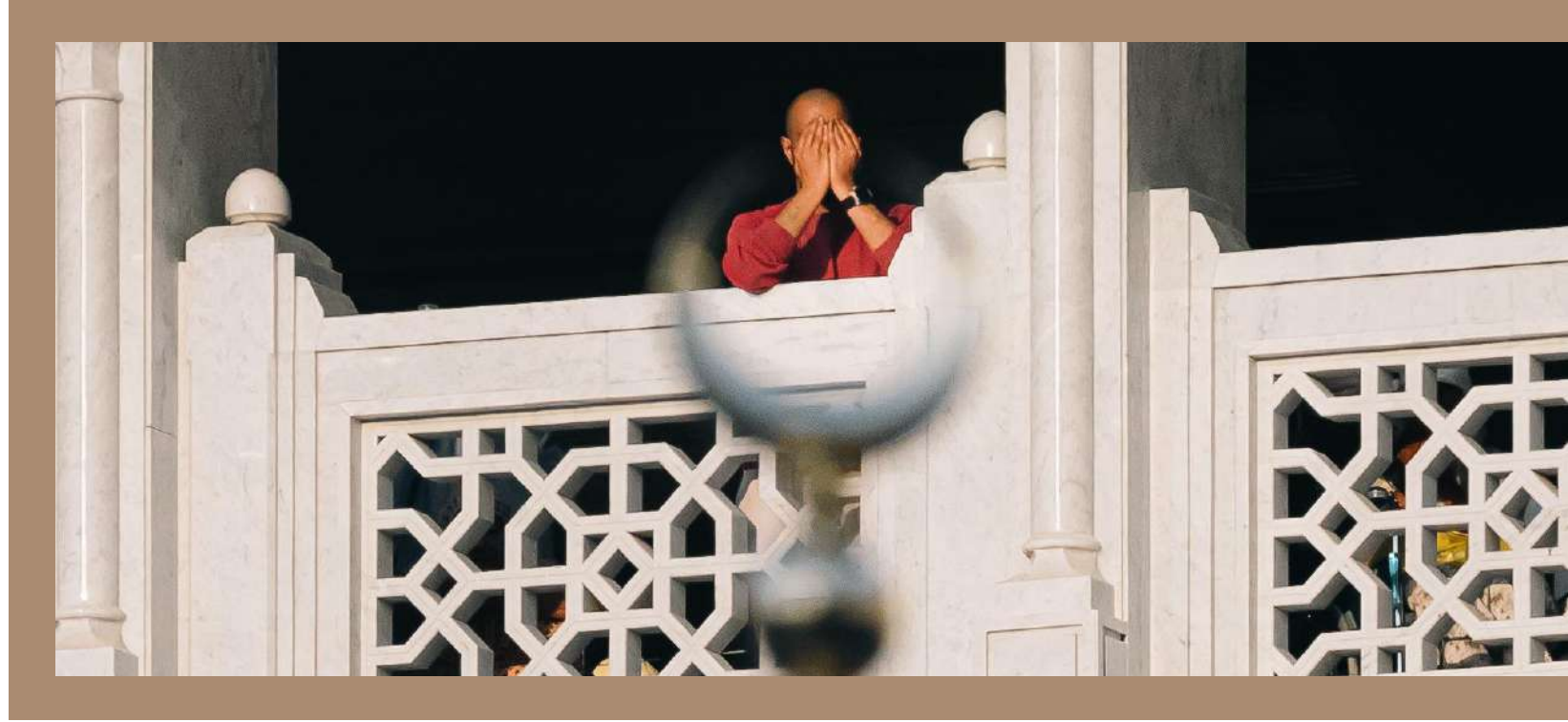




تعد خدمات التوعية وتثقيف ركيزة أساسية في دعم منظومة خدمات ضيوف الرحمن، لارتباطها الوثيق بأداء النسك والشعائر والعبادات وصحتها، كما تسهم في نشر الوعي وترسيخ السلوكيات القويمة، يتم تحليل الوضع الراهن أولاً على مستوى منظومة خدمة ضيوف الرحمن من خلال استعراض نظرة عامة لخدمات التوعية والتثقيف المقدمة من القطاع غير الربحي. وثانياً على مستوى رضا الضيف عن الخدمة حسب بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن. بالإضافة لرصد ممارسات خدمات التوعية والتثقيف وتصنيفها وفقاً للممارسات الحالية للقطاع: (توعية بالشعائر والنسك، توعية بالخدمات والمكان، توعية ثقافية اثرائية، توعية سلوكية وتنظيمية، توعية وقائية وصحية) مما يساعد في فهم أعمق لدور التوعية في تحقيق التكامل والشمولية في تجربة ضيوف الرحمن.

2 - 1

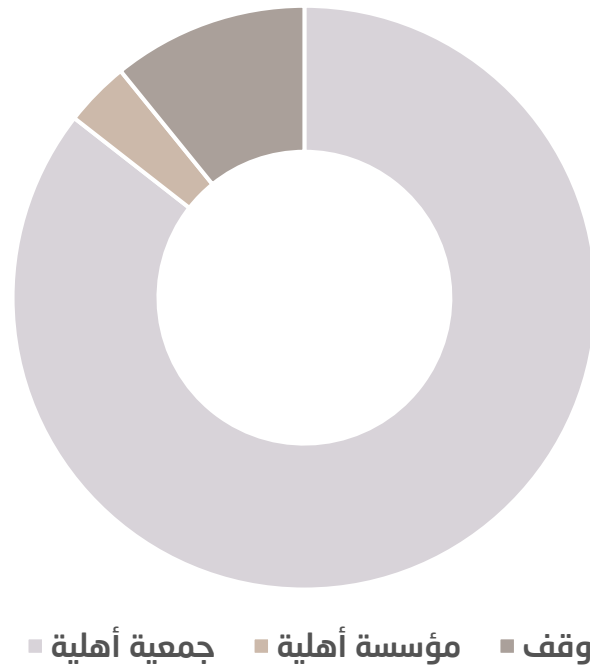
نظرة عامة على خدمات
التوعية والتثقيف





تصنيف خدمات التوعية والتثقيف من القطاع غير الربحي حسب المنظمة لعام 1445هـ

توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



المنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف

82 منظمة
من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	75
مؤسسة أهلية	2
وقف	5

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



توزيع الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن وفقاً للمنطقة الإدارية لعام 1445هـ

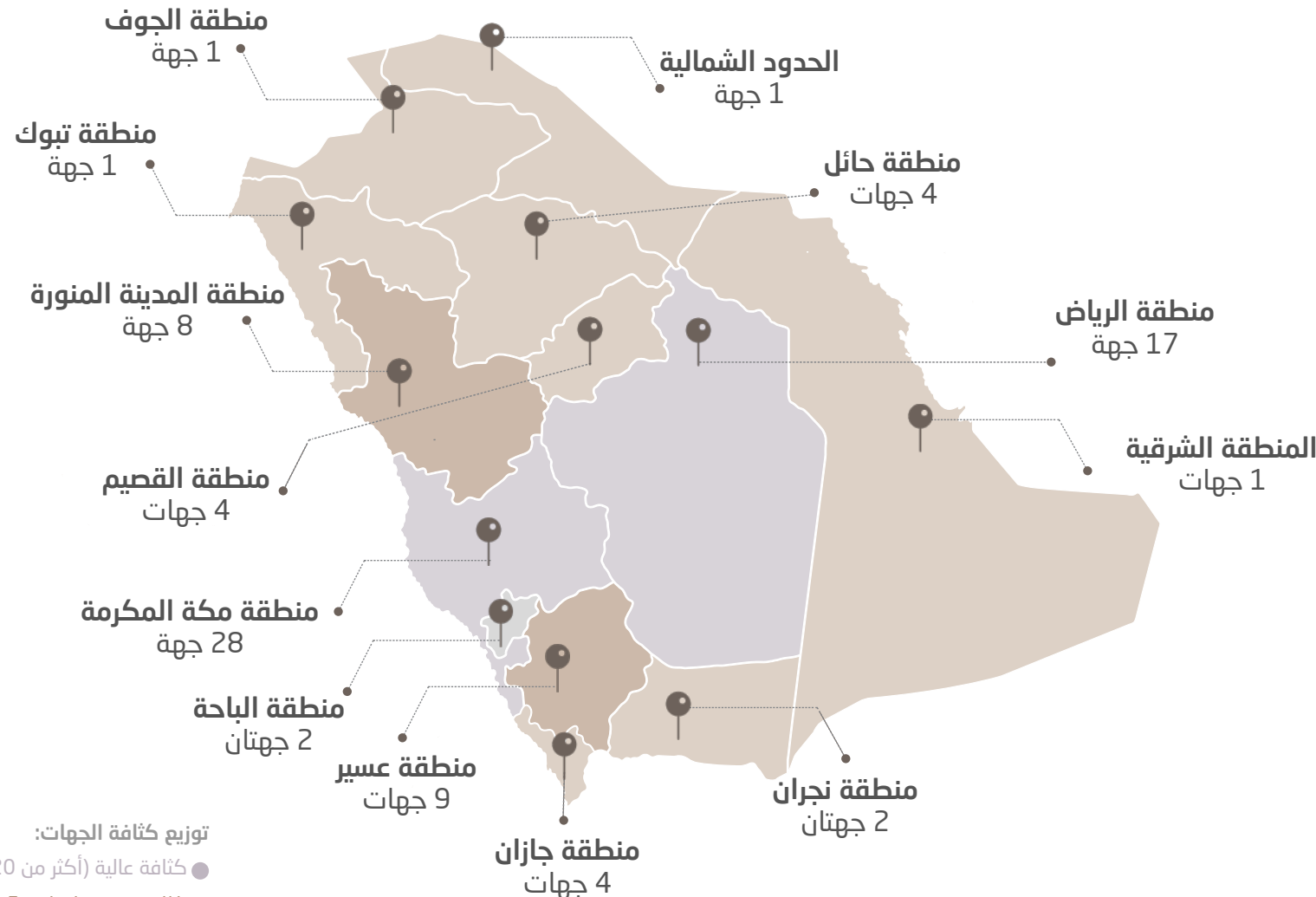
34.15% من الجهات التي ساهمت في خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن من منطقة مكة المكرمة



20.73% من الجهات التي ساهمت في خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن من منطقة الرياض



9.76% من الجهات التي ساهمت في خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن من منطقة المدينة المنورة



توزيع كثافة الجهات:

● كثافة عالية (أكثر من 20 جهة)

● كثافة متوسطة (من 5 إلى 20 جهة)

● كثافة منخفضة (أقل من 5 جهات)

المصدر: الاستبيان الإلكتروني مقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - الأوقاف).

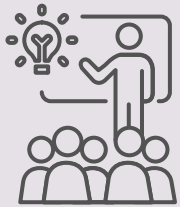


خدمات التوعية والتثقيف لخدمة ضيوف الرحمن المقدمة من الجهات غير الربحية لعام 1445هـ



134 خدمة

عدد خدمات التوعية والتثقيف المقدمة من الجهات غير الربحية المساهمة في خدمة ضيوف الرحمن لعام 1445هـ حسب بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



عدد الخدمات وفق الموسم:

موسم الحج
عام 1445هـ



51 خدمة

موسم العمرة
عام 1445هـ

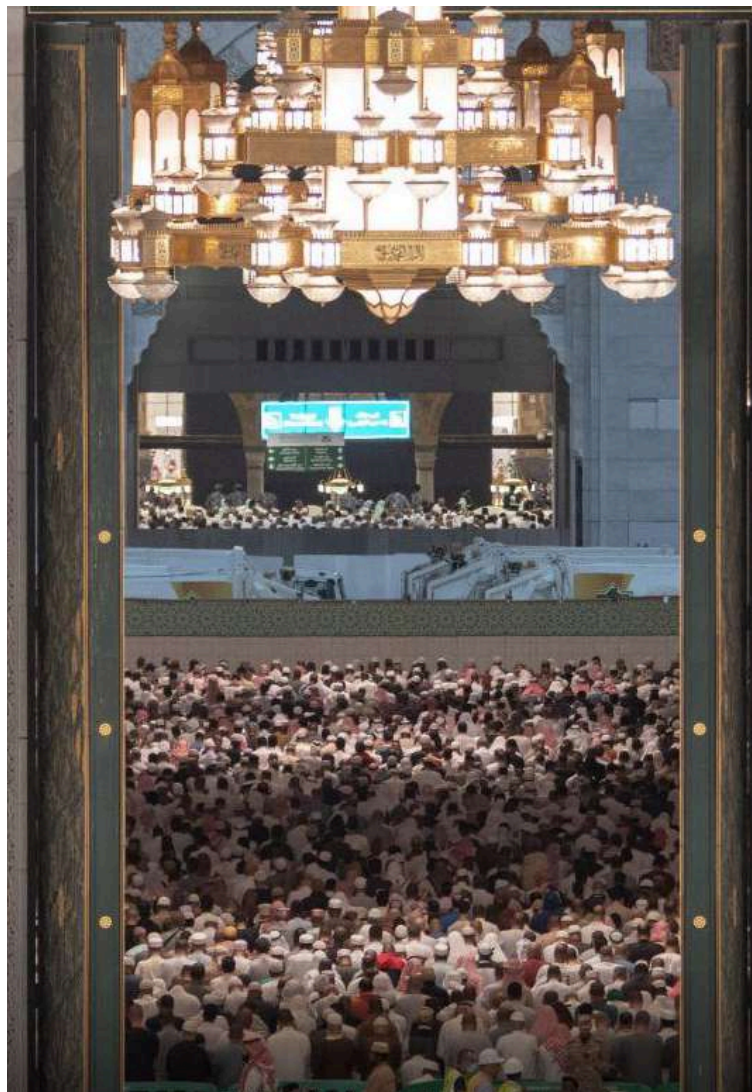


83 خدمة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن لعام 1445هـ



6,059,952

ﷲ

حجم مساهمة الجهات غير الربحية في
خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن
لعام 1445 هـ حسب بيانات مرصد
القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

ﷲ

التكلفة المالية وفق الموسم:

موسم الحج
عام 1445هـ



1,356,077

ﷲ

موسم العمرة
عام 1445هـ



4,703,875

ﷲ

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



أعداد المستفيدين من خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن لعام 1445هـ



5,402,141
مستفيد

أعداد المستفيدين من خدمات توعية
وتثقيف ضيوف الرحمن المقدمة من
الجهات غير الربحية لعام 1445 هـ
حسب بيانات مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



أعداد المستفيدين وفق الموسم:

موسم الحج
عام 1445هـ



622,831
مستفيد

موسم العمرة
عام 1445هـ



4,779,310
مستفيد

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



ملخص خدمات التوعية والتثقيف في خدمة ضيوف الرحمن لعام 1445 هـ وفق المحطات

ما قبل الوصول	منفذ القدوم والمغادرة	التنقل بين المدن	المسجد الحرام	المسجد النبوي	المشاعر المقدسة	بمكة المكرمة الضيافة	بمكة المكرمة المواقع الأثرية	المواقع الأثرية بالمدينة
28 منظمة	6 منظمات	30 منظمة	11 منظمة	4 منظمات	4 منظمات	15 منظمة	4 منظمات	1 منظمة
33 خدمة	9 خدمات	42 خدمة	13 خدمة	4 خدمات	4 خدمات	21 خدمة	7 خدمات	1 خدمة
790+ ألف	71+ ألف	800+ ألف	2+ مليون	200+ ألف	300+ ألف	1+ مليون	280+ ألف	150+ ألف
180+ ألف مستفيد	45+ ألف مستفيد	300+ ألف مستفيد	3+ مليون مستفيد	800+ ألف مستفيد	46+ ألف مستفيد	300+ ألف مستفيد	70+ ألف مستفيد	150 مستفيد

توزيع المنظمات وفق المحطات

توزيع الخدمات وفق المحطات

توزيع التكلفة المالية وفق المحطات

توزيع المستفيدين وفق المحطات

- يلاحظ ان محطة المشاعر المقدسة محدودة الخدمات والمستفيدين بالمقارنة مع محطة التنقل بين المدن ومحطة ما قبل الوصول رغم رمد احتياج عالي لخدمات التوعية والتثقيف.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

2 - 2

مؤشرات الرضا عن
خدمات التوعية والتثقيف





مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن لعام 1445هـ وعام 1444هـ

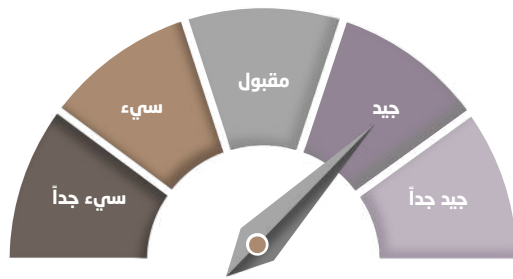
مستوى الرضا العام لضيوف الرحمن عن خدمات التوعية والتثقيف
المقدمة من القطاع غير الربحي لعام 1445هـ **82.22% +5.1**

مؤشر الرضا عن التوعية الصحية
والتعريف بإجراءات الأمن
والسلامة

مؤشر الرضا عن التوعية التاريخية
والثقافية

مؤشر الرضا عن بالإجراءات
والتعليمات والقوانين ذات العلاقة

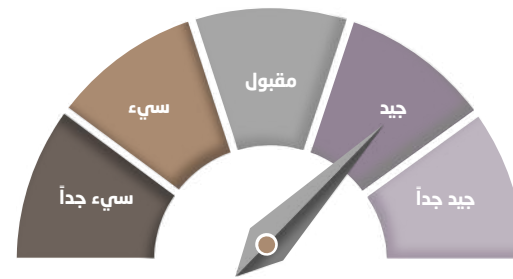
مؤشر الرضا عن التوعية بأداء
المناسك والأموال الشرعية



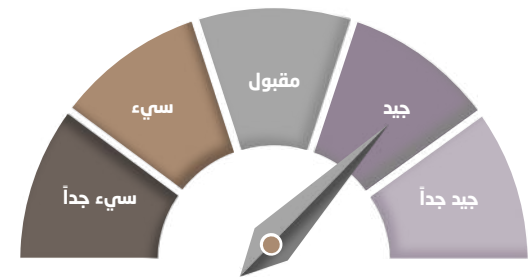
82.06% +5.6



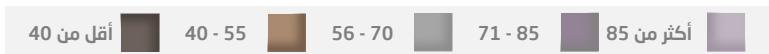
82.51% +3.65



80.17% +5.3



83.42% +5



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لمحطة تقديم الخدمة لعام 1445هـ

يتم استعراض مؤشرات رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات الفرعية وفق محطات الرحلة بالتوازي مع نسبة التغير عن العام الماضي، حيث ان البيانات التالية تعكس الخدمات المرصودة حسب توفرها على امتداد الرحلة.

مرحلة إثراء التجربة

مرحلة أداء النسك

مرحلة الانطباع الأول



الضيافة
بمكة المكرمة

الضيافة بالمدينة
المنورة

المواقع الأثرية
بالمدينة

المواقع الأثرية
بمكة المكرمة

المشاعر
المقدسة

المسجد
النبيوي

المسجد
الحرام

ما قبل
الوصول

منفذ القدوم
والمغادرة

التنقل بين
المدن

الخدمات المقدمة											
84.78% ⁺⁵	79.63% ^{-0.7}	86.9% ⁺⁶	83.03% ^{+3.9}	80.29% ⁺²	88.01% ⁺⁹	82.9% ^{+4.6}	78.45% ⁺⁵	80.95% ^{+6.7}	81.67% ^{+3.7}		
84.48% ^{+5.9}	76.32% ^{-3.2}					88.25% ^{+9.5}	81.77% ^{+0.7}			80.49% ⁺²	التوعية التاريخية والثقافية:
85.93% ^{+5.6}	81.13% ^{-1.9}	87.33% ^{-3.9}	83.48% ^{+3.3}	79.16% ^{+1.2}	87.65% ^{+6.8}	80.13% ^{+0.8}	82.18% ^{+6.7}	82.18% ^{+6.7}	81.62% ^{+5.3}	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:	
		86.60% ^{+1.3}	82.64% ^{+4.5}	81.28% ^{+2.9}	88.90% ^{+9.8}	81.56% ^{+2.56}			82.59% ^{+3.4}	التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي:	
						87.07% ⁺¹⁰	75.43% ⁻¹	76.74% ^{+4.4}	81.13% ^{+3.7}	التوعية بالإجراءات والتعليمات:	

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفق النوع لعام 1445هـ وعام 1444هـ



مؤشر رضا ضيوف الرحمن الاناث	مؤشر رضا ضيوف الرحمن الذكور	الخدمات المقدمة
89.66% ⁺¹⁵	81.68% ^{+2.8}	التوعية التاريخية والثقافية:
85.26% ^{+6.2}	81.66% ⁺⁸	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة:
86.88% ^{+6.8}	82.85% ^{+5.6}	التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعية:
82.45% ^{+5.6}	79.86% ^{+6.9}	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة:

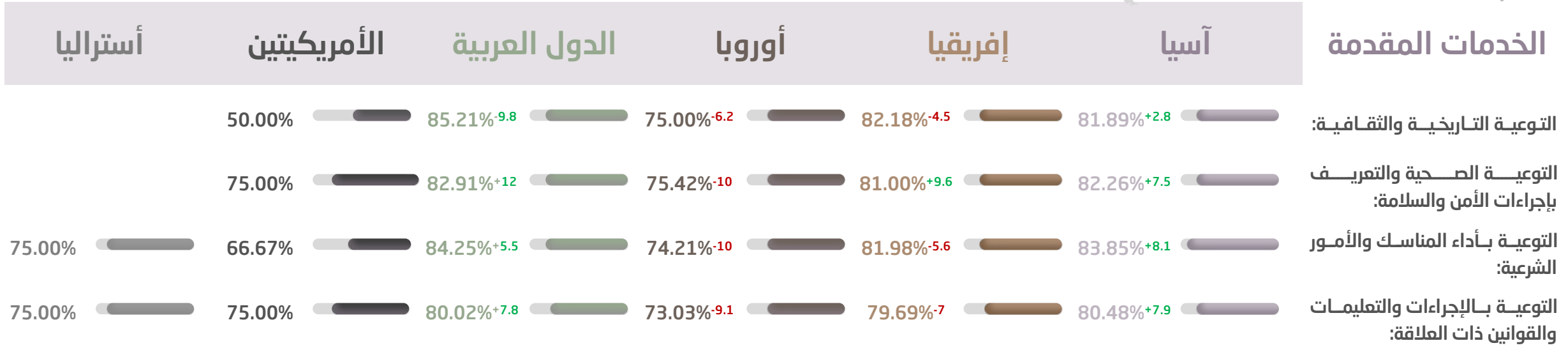
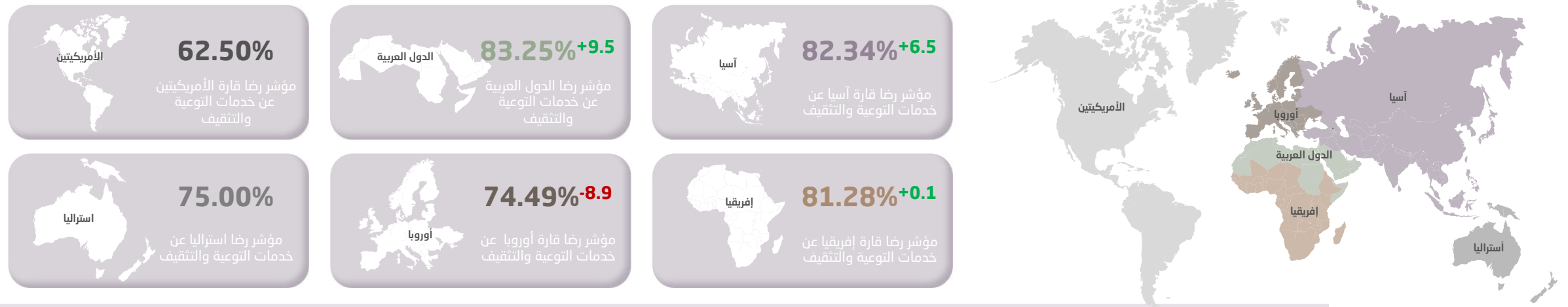
المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



يرمز لنسبة التغير
عن عام 1444هـ $+x.x\%$ يرمز لنسبة الرضا عن
الخدمة لعام 1445هـ 90%



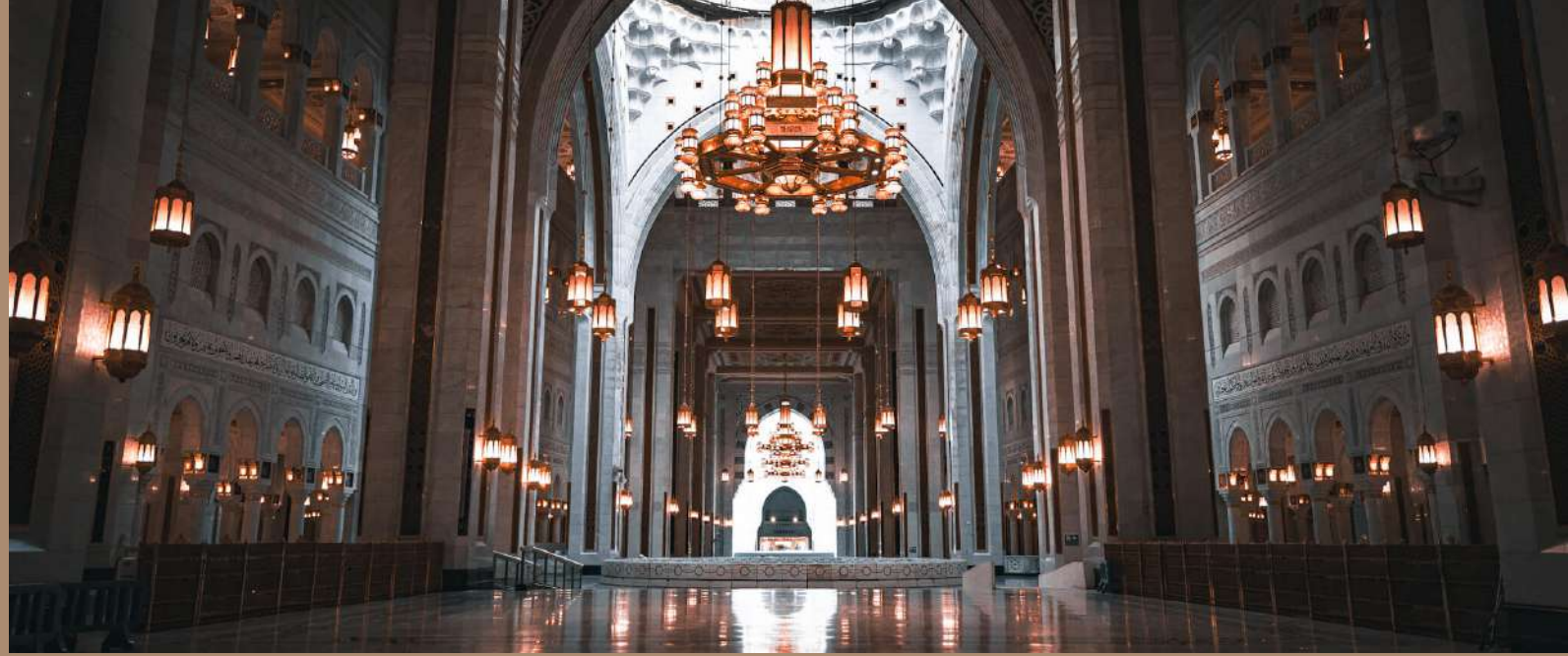
مؤشر الرضا عن خدمات التوعية والتثقيف وفقا للقارات والدول العربية لعام 1445هـ وعام 1444هـ



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

2 - 3

نماذج ممارسات تقديم
خدمات التوعية والتثقيف
لعام 1445هـ



مساهمة جمعية النور لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم بشهر رمضان من البرامج والمبادرات الدعوية والتعليمية لخدمة ضيوف الرحمن خلال شهر رمضان، شملت:

عدد المستفيدين

228,000

مستفيد

عدد الجلسات التعليمية

+3,000

جلسة تعليمية عبر تطبيق "تيان"

عدد الحلقات القرآنية

172

حلقة قرآنية

عدد الهدايا الدعوية

+115,000+

هدية



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة



نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف

مثابة للاستشارات



مساهمة وقف مثابة للاستشارات في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن خلال موسم رمضان جاءت من خلال إطلاق "رفيقي" كمرافق رقمي ذكي لضيوف الرحمن، يقدم الإرشادات والمعلومات الميدانية بـ 16 لغة مختلفة، لدعم الحجاج والمعتمرين في أداء مناسكهم بيسر وتعزيز تجربتهم الروحية والمعرفية.

ماذا يقدم لك رفيقي؟

- 1 مساعد رقمي لضيوف الرحمن
- 2 متوفر بـ 16 لغة
- 3 يقدم أدلة توعوية، إجابات فورية، وخدمات ميدانية
- 4 سهل الاستخدام ومتجاوب مع الجوال

جرب رفيقي الآن

مساعد ضيوف الرحمن الرقمي الذي يجاوب على كل ما يخص المناسك والخطوات والمواقع بلغتك

mathabh1 +966125667066 mathabh.com

رفيقي

هو المرافق الرقمي لضيوف الرحمن

تقدر تسأله أي شيء عن المواقع والمناسك

أولاً يتعرف على ضيوف الرحمن، أين مساعدك في الحج والمعتمر، ما تقدم لك التوجيه والدعم في رحلتك، كيف يمكن مساعدتك اليوم؟

مرحباً رفيقي، أريد معرفة كيفية أداء مناسك الحج؟

إليك خطوات أداء مناسك الحج:

- الإحرام: نية الإحرام في النية وإزالة عائلتي
- الطواف: بدء الطواف حول الكعبة 7 مرات
- السعي: السعي بين الصفا والمروة 7 مرات
- الترميم: رمي الجمرات بـ 7 حصى

متوفر بـ 16 لغة

أمسح الرمز الآن

المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة

توعية
بالخدمات والمكان

توعية
بالشعائر والنسك

نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



جمعية حفظ النعمة



حفظ النعمة
Grace Preservation

مساهمة مؤسسة حفظ النعمة في توعية الحجاج خلال موسم حج 1445هـ، من خلال بث رسائل توعوية في المشاعر المقدسة، ضمن مبادرة #حجك_نعمة، للتأكيد على أهمية المحافظة على البيئة، وترشيد الاستهلاك، وتعزيز قيم الاستدامة، بالتعاون مع شركة كدانة للتنمية.

عدد اللغات المستخدمة
في البث التوعوي

5

لغة

عدد شاشات البث
التوعوي

19

شاشة



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





مساهمة جمعية إقراء من خلال مبادرة إقراء القرآن لوفد الرحمن بالشراكة مع جمعية هدية الحاج والمُعتمر، تُعنى بإقراء القرآن الكريم وتعليمه وتصحيح تلاوته لضيوف الرحمن، في الجوامع والمساجد ومقرّ سكن الحجاج وإقامتهم في المشاعر المقدسة على أيدي مقرئين مجازين بالسند المتصل إلى النبي ﷺ.

عدد مواقع الإقراء

13

موقع

عدد المقرئين

13

مجاز بالقراءات العشر

عدد الجنسيات المستفيدة

24

جنسية

عدد المستفيدين

5108

مستفيد





مساهمة جمعية هدية الحاج والمعتمر بمكة المكرمة والمدينة المنورة في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن خلال موسم رمضان ١٤٤٦ هـ تمثلت في تقديم برامج متنوعة تعليمية وتثقيفية وإثرائية لضيوف الرحمن.

تنسيق الفتوى

1,152

مستفيد

تعليم القرآن

1,963

مستفيد

المخيمات والمعارض الاثرية

71,924

مستفيد

توزيع المصاحف

60,085

مصحف





نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



جمعية الدعوة والإرشاد بأجيات
للغالبين
جمعية الدعوة والإرشاد بأجيات

مساهمة جمعية الدعوة والإرشاد بأجيات بسلسلة من البرامج الدعوية والتوعوية: ورث مصحفاً، حفاوة ضيف، تواصل، الصعيد الطاهر، إحرام حاج، عون وإهداء، مقتدون، قاصد، البرامج الرمضانية، الشاشات الدعوية خلال عام ١٤٤٤ هـ / ١٤٤٥ هـ الموافق ٢٠٢٤م، استهدفت شرائح متنوعة من ضيوف الرحمن.

ورث مصحفاً

29

لفة

عدد المناشط الدعوية

7,000

منشط

البرامج الرمضانية

3,000

منشط

إجمالي عدد المستفيدين

+500,00

مستفيد من البرامج

عدد المبادرات
التطوعية

30

مبادرة

عدد الساعات التطوعية

12,875

ساعة

عدد المتطوعين

790

متطوع

المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





مساهمة جمعية أجران لتعليم القرآن الكريم بمنطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة في توعية ضيوف الرحمن عن طريق برامج متنوعة متخصصة: برنامج ختمة، برنامج فلذات، برنامج التمكين القرآني، برنامج النور، برنامج شجعهم ولك أجرهم، برنامج تسوية الصفوف.

عدد البرامج التوعوية

7

برامج

عدد المستفيدين

142,201

مستفيد





مساهمة جمعية زمزم خلال شهر رمضان في تعزيز صحة ضيوف الرحمن من خلال عيادات متنقلة في ساحات الحرم ومواقع الاستقبال، لتقديم الرعاية الطبية والإسعافات الأولية.

قيمة الخدمات الصحية
المقدمة

805,940 ج.س.

عدد الزيارات الميدانية

2,534

زيارة

عدد المتطوعين

637

متطوع

عدد المستفيدين

107,296

مستفيد



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة



نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



أثر
جمعية التطوع الصحية



جانب من مشاركة #جمعية_التطوع_الصحية_أثر في مركز خدمة ضيوف الرحمن (على طريق مكة) بالتعاون مع أمانة منطقة الرياض وتجمع الرياض الصحي الأول وعدة جهات أخرى، تم من خلالها تقديم خدمات الفحص الوقائي والتوعية الصحية على مدار الساعة لحجاج بيت الله الحرام والهدايا التي تعينهم على أداء النسك.

إجمالي المستفيدين

7614

مستفيد

عدد الساعات التطوعية

6185

ساعة

عدد المتطوعين

265

متطوع



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة



نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بالمعابدة



مساهمة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن لموسم حج ١٤٤٠ هـ

الدروس

188

درس

المصاحف الموزعة

10,569

مجاز بالقراءات العشر

لوحات الحج الدعوية

80

لوحة

عدد المستفيدين

95,902

مستفيد



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





جانب من مشاركة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجبيل لخدمة ضيوف الرحمن خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ، عن طريق الأدلة التوعوية للحج والعمرة ومعاليم مكة والمدينة المنورة على المنافذ البرية بالمنطقة الشرقية.

عدد الأدلة التوعوية
الإلكترونية

11

دليل توعوي

عدد النسخ المطبوعة
الموزعة لضيوف الرحمن

300,000

كتيب



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة



نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بواحي قديد



مساهمة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بواحي قديد في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن للربع الأول من عام 2025م.

برامج توعية

5

برامج

كتيبات ومطويات

2,000

كتيب ومطوية

دروس المساجد

450

درس

المحاضرات

3

محاضرة

الكلمات الوعظية

40

كلمة

المبادرات

2

مبادرة

مصحف

50

مصحف

المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





مساهمة جمعية الدعوة بالحاكية جاءت ضمن مشاركتها في مركز خدمة حجاج بيت الله الحرام، الذي دشنته سعادة محافظ الحاكية، بالشراكة مع الجهات الحكومية والجمعيات الخيرية، حيث قدمت الجمعية خدماتها في إطار اختصاصها الدعوي والتوعوي.





مساهمة جمعية الدعوة بالقويعة ضمن مشاركتها في مركز خدمة ضيوف الرحمن بمحافظة القويعة خلال موسم حج 1445هـ، حيث قدمت الجمعية جهودها التوعوية في إطار اختصاصها لتعزيز تجربة الحجاج وخدمتهم ميدانياً.





مساهمة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببلحمر بصيرة ضمن فعاليات #مبادرة_أجاويد٢، من خلال إقامة دروس علمية لتعليم 350 مستفيد صفة وأحكام العمرة والمسائل المتعلقة بها بعدة لفات وتسيير رحلات عمرة لهم ضمن مشروع العمرة الرمضانية ١٤٤٥ هـ.



نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمكة
المكرمة



مساهمة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمكة المكرمة في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن خلال موسم رمضان ١٤٤٠ هـ تمثلت في تقديم برامج دعوية وتعليمية لضيوف الرحمن.

عدد المواقع

03

موقع

عدد البرامج التوعوية

03

برنامج

عدد المتطوعين

43

متطوع

المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





مساهمة جمعية الرحمة الطبية ضمن مبادرة "خدمتكم شرف" التي نظمتها في مطار الملك فهد الدولي بالدمام، لتوديع حجاج الداخل، حيث قدّمت التوعية الصحية للحجاج، وسلّمتهم باقة المسافرين التي تضمنت مستلزمات الإسعافات الأولية.



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة



نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف



مساهمة جمعية السكري السعودية الخيرية في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن خلال عام ١٤٤٥ هـ. تمثلت في استقبالهم في مركز ضيوف الرحمن على طريق الرياض - مكة المكرمة، وفي المسجد النبوي، وفي أماكن الإقامة.



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





مساهمة جمعية إتقان ضمن مشاركتها في مركز خدمة ضيوف الرحمن بمحافظة القوية خلال موسم حج 1445هـ.





مساهمة جمعية تحفيظ القرآن بأجموم تبيان في خدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن خلال موسم رمضان ١٤٤٥ هـ من خلال برنامج تصحيح التلاوة لضيوف الرحمن بمكة المكرمة.





مساهمة جمعية سقيا الماء بمكة المكرمة في خدمات توعية ضيوف الرحمن، عبر المشاركة في حملة توعوية أطلقها المركز الوطني لكفاءة وترشيد المياه (#مائي)، استهدفت رفع الوعي لدى المعتمرين وزوار #الحرم_المكي حول أهمية المحافظة على المياه وترشيد استهلاكها، وذلك عبر رسائل توعوية متعددة اللغات تضمنت نصائح وإرشادات عملية لدعم السلوكيات الإيجابية المرتبطة باستخدام المياه.





مساهمة جمعية إقراء من خلال مبادرة #كبدك_المدينة بالتعاون مع مستشفى الأمير سلطان للقوات المسلحة بالمدينة المنورة، للتوعية والتثقيف عن أمراض الكبد وطرق الوقاية منها، وتقديم الفحص الاستباقي السريع عن فيروسات الكبد (ج). في ساحات الحرم النبوي حيث تستهدف المبادرة زوار المسجد النبوي.



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة





مساهمة جمعية كفى ضمن مبادرة "معاً ليكون الحرم بيئة نقية" في نسخته الثامنة لعام 1446هـ، بالشراكة مع مؤسسة أبوغزالة للتنمية الاجتماعية، حيث قُدمت حملات توعوية في ساحات الحرم المكي، لحث الزوار والحجاج على الامتناع عن التدخين واستثمار وجودهم في البلد الحرام لبدء حياة صحية نقية.





مساهمة جمعية وفد الرحمن ضمن مبادرة "حياة صحية" بالتعاون مع فريق التطوع الصحي وأبراج مرديان خلال موسم العمرة لعام ١٤٤٠ هـ، بهدف تعزيز الوعي الصحي وتوفير بيئة صحية للمعتمرين. كما أطلقت الجمعية مبادرة "أخلاقيات المعتمر" ضمن برنامج "إمداد وإرشاد" بالشراكة مع أبراج مرديان لدعم السلوكيات الإيجابية بين ضيوف الرحمن.



جانب من مساهمة جمعية وفود الحرم خلال اليوم العالمي للغة العربية عبر استعراض مشاريعها الرائدة في تأهيل وتطوير مهارات اللغة العربية لضيوف الرحمن، من خلال برامج نوعية بالشراكة مع معهد اللغة العربية بجامعة أم القرى ومجمع اللغة العربية بمكة. وقد استفاد من هذه المبادرات أكثر من 450 مستفيدًا خلال عام 2024م.





نماذج مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التوعية والتثقيف

جمعية مناسك لخدمة

ضيوف الرحمن



جمعية مناسك
لخدمة ضيوف الرحمن

مساهمة جمعية مناسك لخدمة ضيوف الرحمن من خلال توقيع مذكرة تفاهم مع إدارة التوعية البيئية بوزارة البيئة والمياه والزراعة لتفعيل مبادرة (إنها طاهرة) خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ، والتي تهدف إلى نشر الرسائل التوعوية البيئية، تقديم المنتجات الصديقة للبيئة، ورفع الوعي البيئي بين الحجاج، بمشاركة متطوعين من الجمعية طوال فترة الحج في مدينة مكة المكرمة.

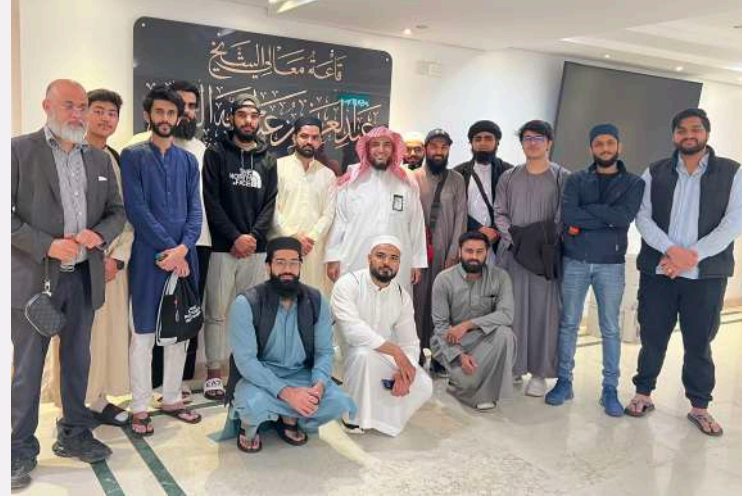
وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



المصدر: حسابات التواصل الاجتماعي للجهة



مساهمة وقف تعظيم الوحيين في المدينة المنورة ضمن إطار التعاون مع الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، نظم الوقف مجلس "تعظيم القرآن الكريم وتصحيح سورة الفاتحة" للوفود الزائرة للمسجد النبوي الشريف، بالتعاون مع أكاديمية خدمات الزائرين، واستهدف به وفد الولايات المتحدة الأمريكية.





أبرز الجهات المقدمة لخدمات توعية وتثقيف ضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي



2 - 4

استعراض دور الجهات
المنظمة لخدمات التوعية
والتثقيف





تندرج خدمات التوعية والتثقيف ضمن منظومة متكاملة تهدف إلى تمكين ضيوف الرحمن من أداء مناسكهم بوعي واطمئنان، وتُقدّم هذه الخدمات من خلال قنوات متعددة يشرف عليها عدد من الجهات الرسمية، ويأتي في مقدمتها **وزارة الحج والعمرة، والتي تُعدّ الجهة المختصة بتوعية الحجاج وإرشادهم داخل الأراضي المقدسة،** وتُعنى بإصدار الكتيبات الإرشادية، والخرائط، والأفلام التوعوية، إضافة إلى إطلاق الحملات التثقيفية الموجهة لضيوف الرحمن بمختلف لغاتهم.

كما تساند الوزارة في هذه الجهود عدة جهات من القطاع الحكومي يتم عرضها لاحقاً تتنوع بين مقدمة للخدمة أو تشرف فنياً حسب اختصاصها، ويختص التقرير بتفصيل أبرز المساهمات من المنظمات المرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وتصنيفها وفقاً للممارسات الحالية للقطاع.

مراكز توعية ضيوف الرحمن

يُعد مركز توعية ضيوف الرحمن نافذة معرفية تهدف إلى تعزيز التجربة الإيمانية للزائر، ويعمل كذراع توعوي لمنظومة الحج والعمرة بالشراكة مع الهيئة العامة للأوقاف وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن. يختص بدور محوري في نشر الوعي، وتقديم الإرشادات الشاملة، وتعزيز المعرفة لدى الزوار، وذلك من خلال آليات متنوعة تشمل: النشر الرقمي، التوعية الميدانية، التوعية بالبداية، والمبادرات النوعية. ويفضي المركز أبرز مجالات التوعية: الدينية، الصحية، الإجرائية، والحقوقية.

كما تُسهم مراكز "نسك عناية" التابعة لوزارة الحج والعمرة والبالغ عددها ٤٠ مركز في تقديم محتوى توعوي موجه لضيوف الرحمن، ضمن تجربة متكاملة تشمل الإرشاد والتوعية المباشرة في مواقع الخدمة، وتدعم تمكين الزوار من أداء مناسكهم بوعي واطمئنان.



الأدلة التوعوية

في إطار الجهود التوعوية لتعزيز تجربة ضيوف الرحمن، تقدم وزارة الحج والعمرة مجموعة من الأدلة الإرشادية المتكاملة بالتعاون مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن والهيئة العامة للأوقاف، وذلك عبر موقعها الرسمي. وتسهم هذه الأدلة في تعريف الزوار بأداء المناسك والأنظمة والإجراءات والخدمات، وتقديم محتوى توعوي موثوق وهادف يتناسب مع تنوع ضيوف الرحمن واختلاف لغاتهم.

وقد تم توفير (16) دليلًا توعويًا بـ(16) لغة، لتسهيل الوصول إلى المعلومة ورفع مستوى الوعي العام لدى الحجاج والمعتمرين من مختلف أنحاء العالم، وتشمل الأدلة ما يلي:

- دليل المسجد النبوي التوعوي
- دليل العمرة التوعوي
- دليل المسجد الحرام التوعوي
- دليل معالم المدينة التوعوي
- دليل معالم مكة التوعوي
- دليل خدمات المسجد النبوي
- دليل يوم عرفة التوعوي
- دليل منى التوعوي
- دليل الإحرام التوعوي
- دليل الجمرات التوعوي
- دليل يوم النحر التوعوي
- دليل مزدلفة التوعوي
- دليل التوعية القانونية
- دليل التوعية المالية
- دليل التوعية الصحية
- دليل التوعية السيبرانية





أطلقت وزارة الحج والعمرة "منصة التوعية" عبر موقعها الإلكتروني، لتقديم محتوى تعليمي وتفاعلي يعزز وعي ضيوف الرحمن، ويسهم في تمكينهم من أداء المناسك وفق الهدى النبوي، ضمن تجربة رقمية مشوقة ومرحلية.

تضم المنصة أكثر من **180 موضوعاً توعوياً**، تشمل فيديوهات وعروضاً وتصاميم تعليمية، موزعة على **4 مسارات رئيسية**: (مسار للحج، مسار للعمرة، مسار لمكة المكرمة، مسار للمدينة المنورة)، و**12 رحلة تعليمية، وتقدم بـ 8 لغات عالمية لتتناسب تنوع الزوار.**

وتحرص المنصة على أسلوب عرض محفّز يظهر تقدم الزائر في كل رحلة، ويمنحه تجربة معرفية تفاعلية تعزز فهمه وتدفعه لاكتشاف المحتوى بشكل متسلسل ومنظم.



عدد اللغات

8 لغات

متنوعة



عدد المواضيع التوعوية

180

موضوع

المصدر: وزارة الحج

أبرز الجهات المشرفة فنياً لخدمات التوعية والتثقيف في منظومة خدمة ضيوف الرحمن



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



وزارة الداخلية



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي



وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



وزارة الثقافة
Ministry of Culture

أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF



وزارة الإعلام
Ministry of Media



وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان
Ministry of Municipal Rural Affairs & Housing



وزارة الصحة
Ministry of Health



وزارة التعليم
Ministry of Education



وزارة النقل والخدمات اللوجستية
Ministry of Transport and Logistic Services

الهيئة
السعودية
للسياحة
SAUDI
TOURISM
AUTHORITY



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

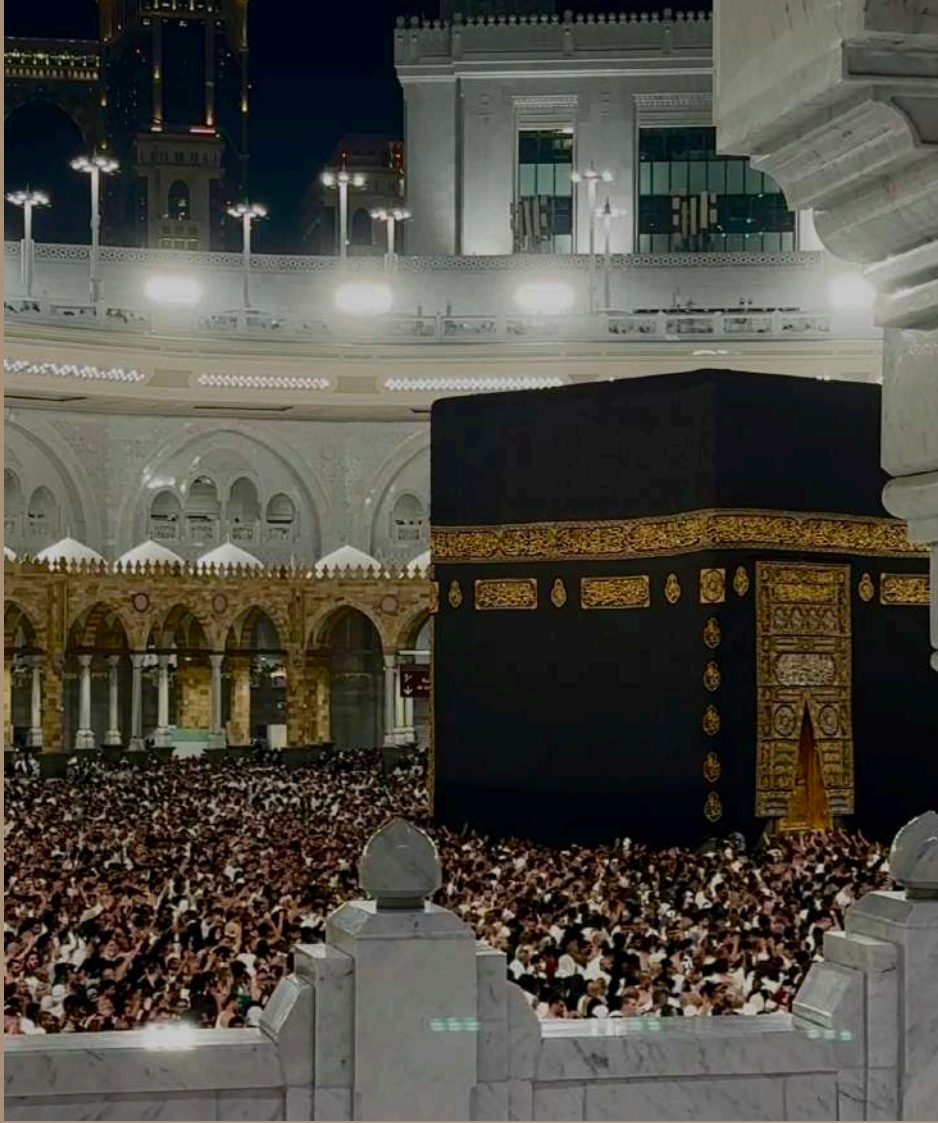


الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



المنصة الوطنية
للعمل التطوعي





بناء على تحليل ممارسات الوضع الراهن للمنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف، تبين وجود فئات لخدمات التوعية تقدم من القطاع الحكومي والخاص دون قطاع الغير الربحي والتي تسلط الضوء على الفجوة الحالية لممارسة القطاع. عليه تم تحديد فئات خدمات التوعية والتثقيف وفقاً لممارسة المنظومة والأدلة التوعوية التي تنشرها وزارة الحج والعمرة وفقاً للتصنيف الآتي:

توعية
ثقافية اثرائية



توعية
بالخدمات والمكان



توعية
بالشعائر والنسك



توعية
وقائية وصحية



توعية
سلوكية وتنظيمية





فئات خدمات التوعية والتثقيف وفقاً للممارسات الحالية للقطاع

تتنوع فئات خدمات التوعية والتثقيف المقدمة لضيوف الرحمن لتشمل الجوانب الشرعية والمكانية وثقافية والتنظيمية والوقائية، بما يلبي احتياجات ضيف الرحمن ويعزز من جودة التجربة. وتم حصر وتحليل مساهمات القطاع غير الربحي استناداً إلى هذه الفئات

توعية سلوكية وتنظيمية



تركز هذه الخدمة على تعزيز القيم السلوكية الإيجابية، ونشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والتعليمات، بما يدعم سلامة ضيوف الرحمن، ويحافظ على الانضباط في بيئة عالية الكثافة والتنوع.

يتم تقديمها من القطاع
الحكومي

توعية ثقافية أثرائية



تُعنى بإبراز البعد الحضاري لتجربة ضيوف الرحمن، من خلال تعريفهم بالمعالم التاريخية والثقافية. مما يساهم في تعميق الارتباط بالمكان، وإثراء الرحلة بمحتوى معرفي يعزز الفهم، ويمنح الزائر تجربة شاملة.

يتم تقديمها من القطاع الحكومي وبعض الممارسات
المقدمة من القطاع غير الربحي

توعية بالخدمات والمكان



تُعنى بتوجيه الزوار إلى مواقع الخدمات والمشاعر بوضوح، لضمان انسيابية الحركة وسهولة الوصول، بما يعزز تجربة الزائر ويقلل من حالات التشتت أو التأخر.

توعية وقائية وصحية



خدمة تهدف إلى تعزيز السلامة والصحة العامة من خلال تقديم إرشادات وقائية، وتوجيهات للتعامل مع المخاطر المحتملة في بيئة الحج والعمرة.

يتم تقديمها من القطاع غير الربحي

توعية بالشعائر والنسك



تهدف إلى تمكين ضيوف الرحمن من أداء مناسكهم على الوجه الشرعي الصحيح، من خلال تقديم محتوى إرشادي يوضح الأحكام والمقاصد الدينية لكل مرحلة من المناسك.

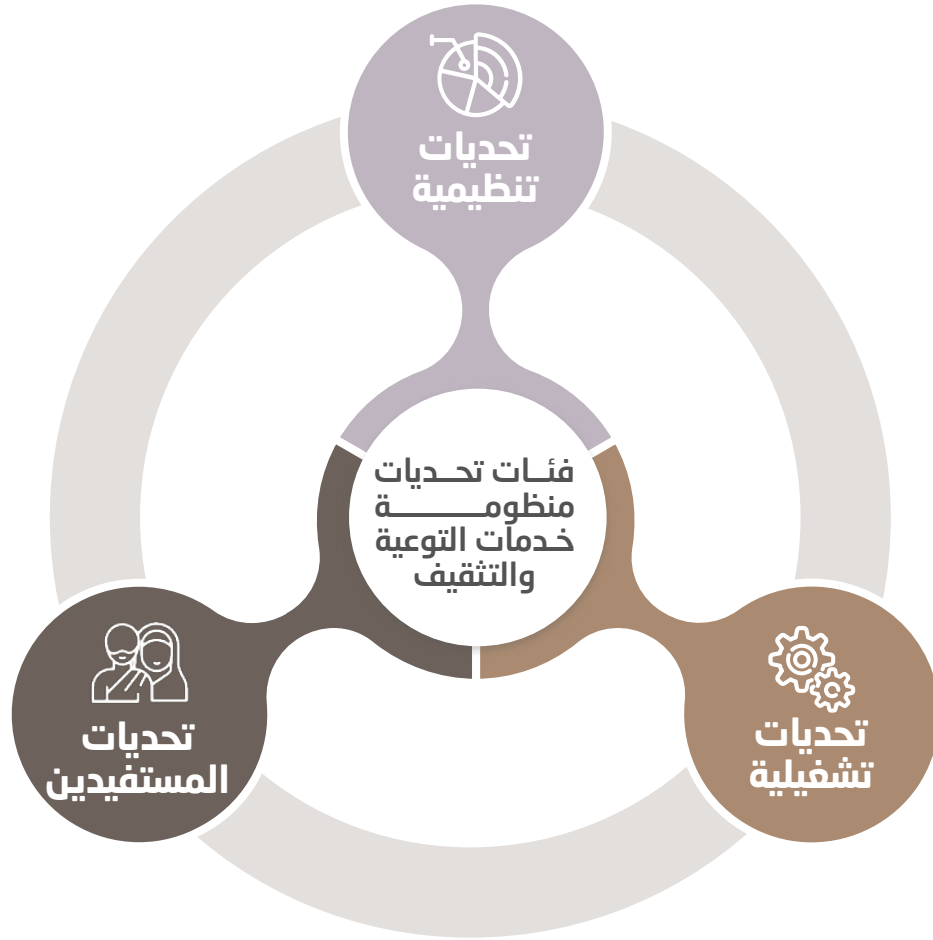
أبرز تحديات واحتياجات خدمات التوعية والتثقيف

3 - 1

أبرز تحديات خدمات
التوعية والتثقيف
المقدمة لضيوف الرحمن



بناءً على التحديات الحالية للقطاع تم تصنيف تحديات خدمات التوعية والتثقيف: (منظم، مشغل، ومستفيد)، حيث تمثل كل فئة أهم التحديات وأكثرها تأثيراً على المنظومة كجزء مؤثراً في تحسين الخدمة، وعكس الاحتياج بما يسهم في تسهيل أداء ضيوف الرحمن لمناسكهم براحة وطمأنينة:



تحديات تنظيمية: تشير إلى التحديات التي تواجه تنظيم وإدارة وتوجيه القطاع، بما يشمل وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات المعنية، وتداخل الصلاحيات. وفقاً للأطر التنظيمية الموحدة، وآليات اتخاذ القرار والأنظمة والتشريعات، والدعم المالي والاستدامة، والتنسيق والتكامل.

تحديات تشغيلية: تتعلق بالتحديات التي تواجه تنفيذ الخدمات ميدانياً، وتشمل ما يتعلق بكفاءة التشغيل، والموارد البشرية والدعم المجتمعي والتطوع، وجودة الأداء، وانسيابية تقديم الخدمة، وقدرة المنظومة على الاستجابة للظروف والمتغيرات أثناء التشغيل.

تحديات المستفيدين: تشير إلى التحديات المرتبطة بمتلقي الخدمة من ضيوف الرحمن، وتشمل الفجوة بين الخدمات المقدمة واحتياجاتهم الفعلية، وتنوع لغاتهم وثقافتهم، وتوقعاتهم من التجربة، ومدى قدرتهم على التفاعل والحصول على الخدمة.

التحديات المتعلقة بهذا الجزء قد تكون مشتركة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص والقطاع غير الربحي، وتم التركيز في هذا الجانب على دور القطاع غير الربحي ومساهمته في وضع الحلول والمعالجات لهذه التحديات المشتركة.



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات التوعية والتثقيف

يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات التوعية والتثقيف الى تحديد فئة التحدي في منظومة خدمات التوعية والتثقيف لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

فئة التحدي			التحدي	شدة التحدي
تحديات المستفيدين	تحديات تشغيلية	تحديات تنظيمية		
	✓		محدودية كتيبات التوعية بالشعائر والنسك حسب مذاهب ضيوف الرحمن المختلفة.	 عالي
		✓	ضعف الممارسات التوعوية بالاحتياجات الشخصية لضيوف الرحمن المرتبطة برحلة الحج والعمرة.	 عالي
✓			محدودية توفر المواد التوعوية بلغات متعددة.	 عالي
	✓		ضعف تخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية للمتلقين (العمر، الجنسية، الخلفية الدينية).	 عالي
	✓		محدودية تطبيق النماذج التفاعلية في البرامج التوعوية الموجهة لضيوف الرحمن.	 عالي
	✓		ضعف التوعية بفضائل ومحظورات مكة المكرمة والمدينة المنورة.	 عالي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات التوعية والتثقيف

يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات التوعية والتثقيف الى تحديد فئة التحدي في منظومة خدمات التوعية والتثقيف لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

فئة التحدي			التحدي	شدة التحدي
تحديات المستفيدين	تحديات تشغيلية	تحديات تنظيمية		
		✓	محدودية التوعية الاستباقية لوصول ضيوف الرحمن إلى مناطق النسك.	عالي
✓			ضعف المحتوى التوعوي المرتبط بمقاصد الحج العميقة وانشغال ضيوف الرحمن بالممارسات اليومية.	عالي
		✓	ضعف في التوعية بمحددات المواقع المخصصة للصلاة، مما يؤدي إلى وقوع ممارسات غير صحيحة في اصطاف المصلين.	متوسط
✓			ضعف التوعية الثقافية بالأحداث التاريخية المرتبطة بمواقع أداء النسك.	متوسط
		✓	ضعف التوعية بإجراءات النظامية الخاصة بحقوق وواجبات الضيف.	متوسط
	✓		محدودية مشاركة العنصر النسائي في إعداد وتقديم برامج التوعية، مما يؤثر على قدرة الوصول للفئات المستهدفة.	متوسط

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات





ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات التوعية والتثقيف

يهدف نموذج تصنيف تحديات خدمات التوعية والتثقيف الى تحديد فئة التحدي في منظومة خدمات التوعية والتثقيف لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة لربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمات المقدمة

فئة التحدي			التحدي	شدة التحدي
تحديات المستفيدين	تحديات تشغيلية	تحديات تنظيمية		
✓			ضعف التوعية بالخدمات المقدمة وآلية الحصول عليها.	متوسط
		✓	عدم وجود موجهات مباشرة لآلية التعامل مع الخدمات المقدمة من الجهات المنظمة.	منخفض
		✓	محدودية الممارسات التوعوية البيئية المرتبطة بالممارسات السلوكية لضيوف الرحمن والجهات المشغلة مثل سوء التعامل مع المخلفات والاسراف في استخدام المياه والاطعمة.	منخفض
✓			عدم معرفة ضيوف الرحمن بالخدمات التوعوية المرتبطة بالإجراءات النظامية والمقدمة من القنوات الرسمية.	منخفض
		✓	عدم وضوح خطط الطوارئ والتعامل مع الازمات لضيوف الرحمن.	منخفض
	✓		محدودية البيانات المنشورة للممارسات التشغيلية المرتبطة بمختلف محطات الرحلة.	منخفض

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات



نتائج تصنيف التحديات المتعلقة بخدمات التوعية والتثقيف



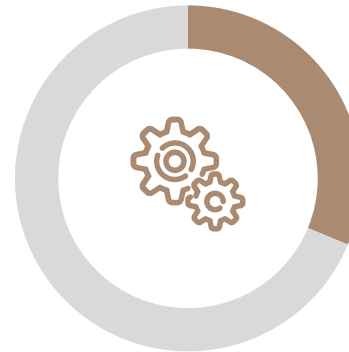
بلغ إجمالي عدد التحديات المتعلقة بخدمات التوعية والتثقيف 18 تحدي، تم تصنيفها بناءً على أطراف منظومة خدمات التوعية والتثقيف إلى: (تحديات تنظيمية، تحديات تشغيلية، تحديات مستفيدين).

تحديات بالمستفيدين



5 تحديات مرتبطة بالفئة

تحديات تشغيلية



6 تحديات مرتبطة بالفئة

تحديات تنظيمية



7 تحديات مرتبطة بالفئة

3 - 2

احتياجات ضيوف
الرحمن من خدمات
التوعية والتثقيف



احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات التوعية والتثقيف



يرتبط تحديد الاحتياج ارتباطاً وثيقاً بضيف الرحمن حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية، تحديد الاحتياجات يضمن توفير خدمات التوعية والتثقيف بشكل منظم وفعال في جميع مراحل رحلة الضيف.

التعرف على ما يجب فعله عند فقد الوثائق الرسمية.

التوعية بالسلوكيات والممارسات الدينية الخاطئة ذات العلاقة بالنسك.

الحاجة لتتويج وسائل إرشاد وتوعية الحجاج والمعتمرين عن المناسك وكيفية أدائها.

توعوية وتثقيف ضيف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه.

التوعية بكيفية أداء المناسك والأحكام الشرعية المتعلقة بالنسك والشعائر.

التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

التوعية الصحية والتعريف بإجراءات التعامل مع الكوارث والأزمات.

توفير برامج توعوية وتثقيفية على وسائل النقل بلغات مختلفة، واستغلال شاشات مقاعد الحافلات للبث.



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات

احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات التوعية والتثقيف



يرتبط تحديد الاحتياج ارتباطاً وثيقاً بضيف الرحمن حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية، تحديد الاحتياجات يضمن توفير خدمات التوعية والتثقيف بشكل منظم وفَعّال في جميع مراحل رحلة الضيف.

التوعية بأخطار برمي مخلفات النفايات في مناطق حركة ومكوث ضيوف الرحمن.

التوعية بعبادات وممارسات سلوكية مناسبة لرحلة الحج والعمرة.

التوعية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة، والتعرف على آليات التواصل في الحالات الطارئة.

توفير المحتوى التوعوي بالأمكن والأحداث التاريخية والثقافية.

التوعية بمقاصد الحج والعمرة.

بث القيم الإسلامية من خلال الوسائط الإعلامية المختلفة.

التعريف بفضائل وآداب مكة المكرمة والمدينة المنورة والحرمين الشريفين.

معرفة القوانين والأنظمة الخاصة بالمملكة قبل مغادرتهم بلدانهم.



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات

04

المبادرات والتوصيات



المبادرات والتوصيات

1-4 أبرز الفرص المقترنة بخدمات التوعية والتثقيف

2-4 ربط نتائج التصنيف بفرص التحسين لتوليد المبادرات

3-4 أبرز المبادرات

4-4 أبرز التوصيات

محتويات
الفصل الرابع



4 - 1

أبرز الفرص المقترنة
بخدمات التوعية والتثقيف



أبرز الفرص المقترنة بخدمات التوعية والتثقيف



تمثل فرص تطوير خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن خطوة أساسية نحو إثراء تجربتهم والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة لهم. فمع تزايد أعداد ضيوف الرحمن يزداد الطلب على الخدمة مما يتيح فرص جديدة تهدف إلى تعزيز جودة الخدمة.



إنشاء نقاط توعوية في المنافذ البرية والجوية خلال المواسم لتفعيل التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن.

تفعيل دور دعاة الجاليات والطلاب الدوليين من مختلف الجنسيات لتقديم محتوى توعوي ميداني وهادف بلغاتهم الأم.

إطلاق أوقاف مخصصة لدعم إنتاج وتوزيع المواد التوعوية بلغات متعددة وبأشكال متنوعة (مرئية، مقروءة، رقمية).

تعزيز التوعية الاستباقية من خلال إرسال رسائل نصية وفيديوهات قصيرة قبل الوصول تشرح أهم التعليمات والسلوكيات المرتبطة بالرحلة.

إدماج المحتوى التوعوي في تجربة الزائر داخل باقات الحملات والمرافق ومن خلال البث الموجه لضيوف الرحمن.

إجراء دراسات ميدانية متخصصة لرصد سلوكيات واحتياجات ضيوف الرحمن في جميع مراحل الرحلة، بهدف بناء محتوى توعوي أكثر دقة

إنشاء بنك محتوى موحد يخدم كافة الجهات العاملة في التوعية ويضمن تناغم الرسائل وتحديثها بشكل مستمر

عقد شراكات مع برامج المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص لدعم تدريب وتأهيل الكوادر لتقديم الخدمة.

تطوير أدوات توعوية ذكية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتفاعل الصوتي لخدمة ضيوف الرحمن بشكل لحظي.

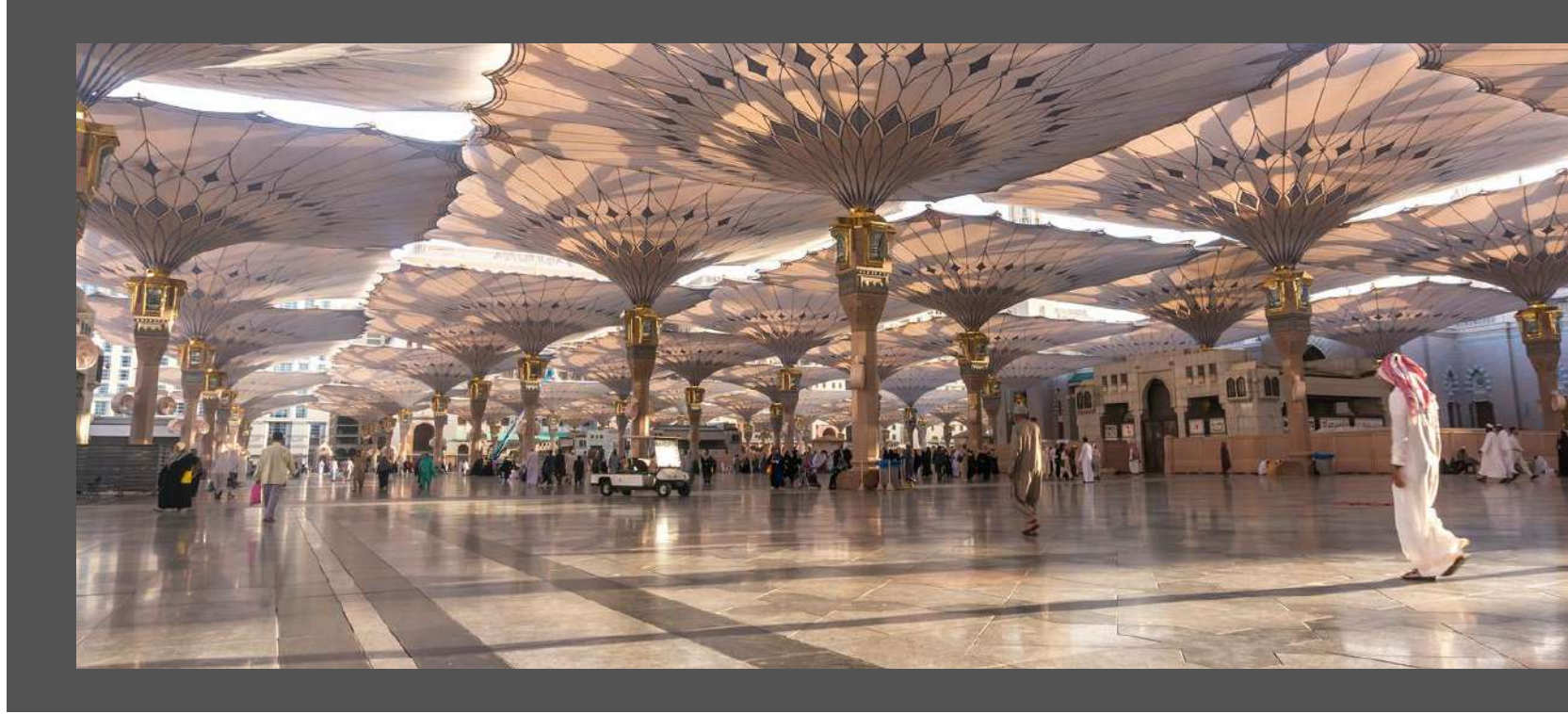
توسيع نطاق التوعية ليشمل بلد ضيف الرحمن بالتعاون مع المراكز الإسلامية والملحقيات الثقافية.

الاستفادة من تطبيقات الجوال والمنصات الرقمية لتقديم محتوى توعوي مستمر خلال مراحل الرحلة.

إنتاج محتوى موحد ومصادق عليه شرعياً وتنظيماً لتوزيعه عبر كل الجهات ذات العلاقة في خدمة ضيوف الرحمن.

4 - 2

ربط نتائج تحليل
التحديات والاحتياج
بأبرز الفرص





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

مبادرة تهدف لحل التحديات المرتبطة بالمستفيدين

التحدي

- محدودية تطبيق النماذج التفاعلية في البرامج التوعوية الموجهة لضيوف الرحمن.
- ضعف المحتوى التوعوي المرتبط بمقاصد الحج العميقة وانشغال ضيوف الرحمن بالممارسات اليومية.
- ضعف تخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية للمتلقين (العمر، الجنسية، الخلفية الدينية).
- ضعف التوعية بالخدمات المقدمة وآلية الحصول عليها.
- ضعف التوعية بفضائل ومحظورات مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- ضعف التوعية ثقافية بالأحداث التاريخية المرتبطة بمواقع أداء النسك.
- محدودية توفر المواد التوعوية بلغات متعددة.

الاحتياج

- توفير المحتوى التوعوي بالأماكن والأحداث التاريخية والثقافية.
- التوعية بمقاصد الحج والعمرة.
- الحاجة لتنويع وسائل إرشاد وتوعية الحجاج والمعتمرين عن المناسك وكيفية أدائها.
- توعية وتثقيف ضيف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه.
- التوعية بكيفية أداء المناسك والأحكام الشرعية المتعلقة بالنسك والشعائر.

الفرص

- تطوير أدوات توعية ذكية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتفاعل الصوتي لخدمة ضيوف الرحمن بشكل لحظي.

فئة الخدمة



المبادرة

شات بوت الحج والعمرة
(مساعد ذكي لضيوف
الرحمن).



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

مبادرة تهدف لحل التحديات المرتبطة بالمستفيدين

التحدي

- ضعف تخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية للمتلقيين (العمر، الجنسية، الخلفية الدينية).
- ضعف الممارسات التوعوية بالاحتياجات الشخصية لضيوف الرحمن المرتبطة برحلة الحج والعمرة.
- محدودية كتيبات التوعية بالشعائر والنسك حسب مذاهب ضيوف الرحمن المختلفة.
- محدودية توفر المواد التوعوية بلغات متعددة.
- محدودية مشاركة العنصر النسائي في إعداد وتقديم برامج التوعية، مما يؤثر على قدرة الوصول للفئات المستهدفة.
- ضعف التوعية ثقافية بالأحداث التاريخية المرتبطة بمواقع أداء النسك.

الاحتياج

- توفير المحتوى التوعوي بالأماكن والأحداث التاريخية والثقافية.
- التوعية بعادات وممارسات سلوكية مناسبة لرحلة الحج والعمرة.
- التوعية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة، والتعرف على آليات التواصل في الحالات الطارئة.
- بث القيم الإسلامية من خلال الوسائط الإعلامية المختلفة.
- التعريف بفضائل وآداب مكة المكرمة والمدينة المنورة والحرمين الشريفين.
- توفير برامج توعوية وتثقيفية على وسائل النقل بلغات مختلفة، واستغلال شاشات مقاعد الحافلات للبحث.

الفرص

- إنتاج محتوى موحد ومصادق عليه شرعياً وتنظيماً لتوزيعه عبر كل الجهات ذات العلاقة في خدمة ضيوف الرحمن.
- إنشاء بنك محتوى موحد يخدم كافة الجهات العاملة في التوعية ويضمن تناغم الرسائل وتحديثها بشكل مستمر.
- إنشاء نقاط توعوية في المنافذ البرية والجوية خلال المواسم لتفعيل التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن.

فئة الخدمة



المبادرة

تأسيس مركز اعلامي موحد لصناعة وإنتاج محتويات إثرائية وتثقيفية متنوعة لتوعية ضيوف الرحمن تقدم لهم من خلال مقدمي الخدمات.



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

مبادرة تهدف لحل التحديات التنظيمية

التحدي

- محدودية التوعية الاستباقية لوصول ضيوف الرحمن إلى مناطق النسك.
- ضعف التوعية بفضائل ومحظورات مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- ضعف المحتوى التوعوي المرتبط بمقاصد الحج العميقة وانشغال ضيوف الرحمن بالممارسات اليومية.
- محدودية كتيبات التوعية بالشعائر والنسك حسب مذاهب ضيوف الرحمن المختلفة.
- ضعف في التوعية بمحددات المواقع المخصصة للصلاة، مما يؤدي إلى وقوع ممارسات غير صحيحة في اصطاف المصلين.
- محدودية توفر المواد التوعوية بلغات متعددة.

الاحتياج

- التوعية بالسلوكيات والممارسات الدينية الخاطئة ذات العلاقة بالنسك.
- الحاجة لتتويج وسائل إرشاد وتوعية الحجاج والمعتمرين عن المناسك وكيفية أدائها.
- توعية وتثقيف ضيف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه.
- التوعية بكيفية أداء المناسك والأحكام الشرعية المتعلقة بالنسك والشعائر.
- التوعية بمقاصد الحج والعمرة.

الفرص

- تعزيز التوعية الاستباقية من خلال إرسال رسائل نصية وفيديوهات قصيرة قبل الوصول تشرح أهم التعليمات والسلوكيات المرتبطة بالرحلة.
- إنشاء نقاط توعية في المنافذ البرية والجوية خلال المواسم لتفعيل التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن.
- تفعيل دور دعاة الجاليات والطلاب الدوليين من مختلف الجنسيات لتقديم محتوى توعوي ميداني وهادف بلغاتهم الأم.

فئة الخدمة



المبادرة

توفير التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن من خلال الاستفادة من دعاة الجاليات والطلاب الدوليين والمرشدين المتخصصين والجهات الخارجية المشرفة على ضيوف الرحمن.



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

مبادرة تهدف لحل التحديات التشغيلية

التحدي

- ضعف تخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية للمتلقيين (العمر، الجنسية، الخلفية الدينية).
- محدودية توفر المواد التوعوية بلغات متعددة.
- ضعف الممارسات التوعوية بالاحتياجات الشخصية لضيوف الرحمن المرتبطة برحلة الحج والعمرة.
- محدودية مشاركة العنصر النسائي في إعداد وتقديم برامج التوعية، مما يؤثر على قدرة الوصول للفئات المستهدفة.

الاحتياج

- التوعية بالسلوكيات والممارسات الدينية الخاطئة ذات العلاقة بالنسك.
- الحاجة لتتبع وسائل إرشاد وتوعية الحجاج والمعتمرين عن المناسك وكيفية أدائها.
- توعية وتثقيف ضيوف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه.
- التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بمكة المكرمة والمدينة المنورة.
- التوعية الصحية والتعريف بإجراءات التعامل مع الكوارث والأزمات.

الفرص

- عقد شراكات مع برامج المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص لدعم تدريب وتأهيل الكوادر لتقديم الخدمة.

فئة الخدمة



المبادرة

حقيبة تدريبية شاملة في المحتوى التوعوي لمرشدي الحملات وفقاً لفئات واحتياجات ضيوف الرحمن.



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

مبادرة تهدف لحل التحديات التشغيلية

التحدي

- ضعف تخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية للمتلقين (العمر، الجنسية، الخلفية الدينية).
- ضعف المحتوى التوعوي المرتبط بمقاصد الحج العميقة وانشغال ضيوف الرحمن بالممارسات اليومية.
- محدودية كتيبات التوعية بالشعائر والنسك حسب مذاهب ضيوف الرحمن المختلفة.
- ضعف الممارسات التوعوية بالاحتياجات الشخصية لضيوف الرحمن المرتبطة برحلة الحج والعمرة.

الاحتياج

- التوعية بالسلوكيات والممارسات الدينية الخاطئة ذات العلاقة بالنسك.
- الحاجة لتتويج وسائل إرشاد وتوعية الحجاج والمعتمرين عن المناسك وكيفية أدائها.
- توعية وتثقيف ضيوف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه.
- التوعية بكيفية أداء المناسك والأحكام الشرعية المتعلقة بالنسك والشعائر.

الفرص

- إجراء دراسات ميدانية متخصصة لرصد سلوكيات ضيوف الرحمن في جميع مراحل الرحلة، بهدف بناء محتوى توعوي أكثر دقة

فئة الخدمة



المبادرة

مركز دراسات سلوكيات واحتياجات وممارسات ضيوف الرحمن "مركز واعي".



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

مبادرة تهدف لحل التحديات التنظيمية

التحدي

- ضعف التوعية بإجراءات النظامية الخاصة بحقوق وواجبات الضيف.
- عدم معرفة ضيوف الرحمن بالخدمات التوعوية المرتبطة بالإجراءات النظامية والمقدمة من القنوات الرسمية.
- محدودية تطبيق النماذج التفاعلية في البرامج التوعوية الموجهة لضيوف الرحمن.

الاحتياج

- التعرف على ما يجب فعله عند فقد الوثائق الرسمية.
- معرفة القوانين والأنظمة الخاصة بالمملكة قبل مغادرتهم بلدانهم.

الفرص

- إطلاق أوقاف مخصصة لدعم إنتاج وتوزيع المواد التوعوية بلغات متعددة وبأشكال متنوعة (مرئية، مقروعة، رقمية).

فئة الخدمة

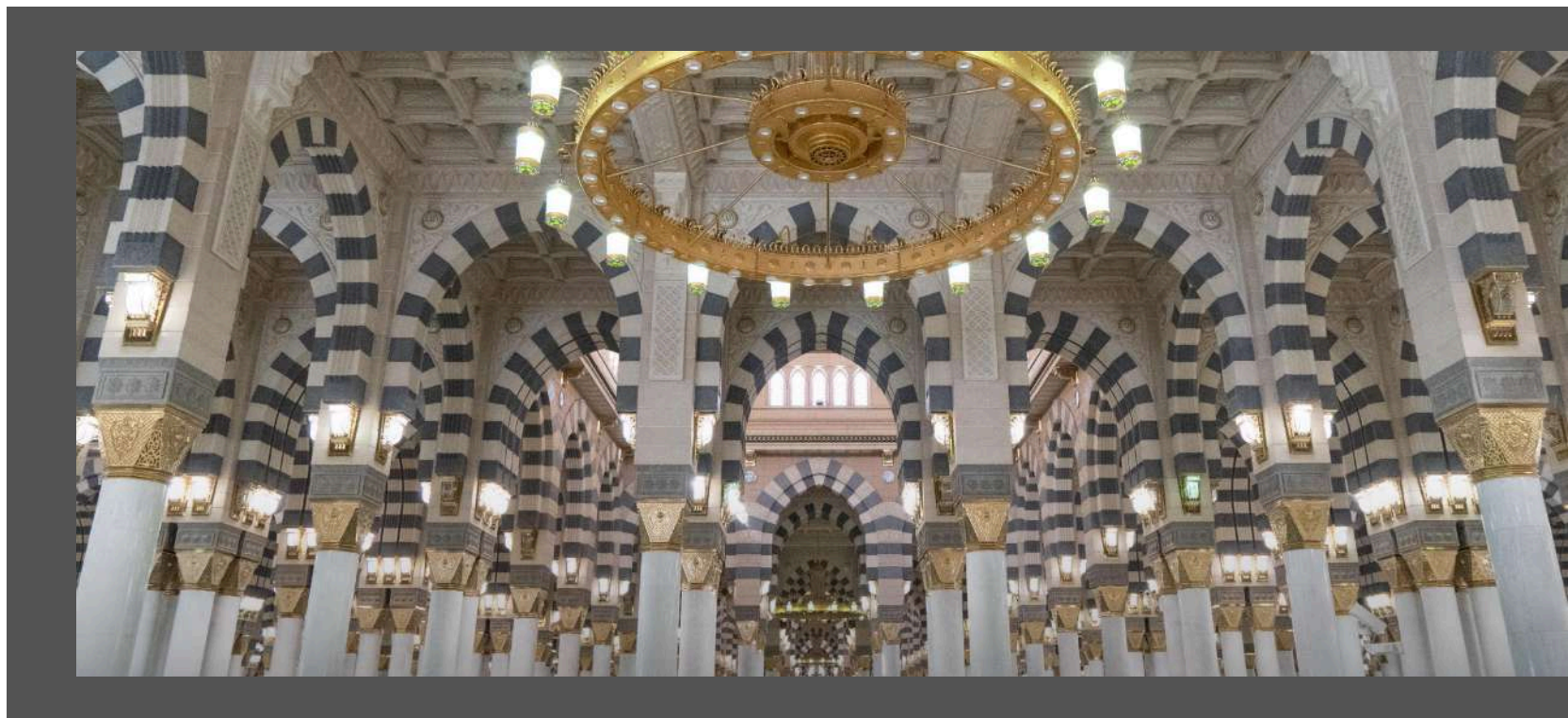


المبادرة

انشاء مسار بتوعية ضيوف الرحمن بالإجراءات والأنظمة والقوانين المحلية يدعم توفير التمثيل القانوني (محامي ضيف الرحمن).

4 - 3

المبادرات





أبرز المبادرات المرتبطة بخدمات التوعية والتثقيف

تم تحديد مستوى أثر كل مبادرة بناءً على مدى ارتباطها بفئات خدمات التوعية والتثقيف، حيث يُعد الأثر **منخفضاً** إذا ارتبطت المبادرة بفئة واحدة فقط، و**متوسطاً** إذا ارتبطت بفئتين إلى ثلاث، و**عالياً** إذا تقاطعت مع أربع فئات أو أكثر. يساعد هذا التصنيف في إبراز المبادرات ذات التأثير الأوسع وتوجيه الأولويات نحوها.



توفير التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن من خلال الاستفادة من دعاة الجاليات والطلاب الدوليين والمرشدين المتخصصين والجهات الخارجية المشرفة على ضيوف الرحمن.



تأسيس مركز إعلامي موحد لصناعة وإنتاج محتويات إثرائية وتثقيفية متنوعة لتوعية ضيوف الرحمن تقدم لهم من خلال مقدمي الخدمات.



شات بوت الحج والعمرة (مساعد ذكي لضيوف الرحمن).



انشاء مسار بتوعية ضيوف الرحمن بالإجراءات والأنظمة والقوانين المحلية يدعم توفير التمثيل القانوني وتغطية الرسوم القضائية (محامي ضيف الرحمن).



حقيبة تدريبية شاملة في المحتوى التوعوي لمرشدي الحملات وفقاً لفئات واحتياجات ضيوف الرحمن.



مركز دراسات سلوكيات واحتياجات وممارسات ضيوف الرحمن "مركز واعي".



مبادرة: شات بوت الحج والعمرة (مساعد ذكي لضيوف الرحمن)

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• وقف مثابة	الهيئة العامة للأوقاف وزارة الحج والعمرة
ملخص العمل	تنفيذ مبادرة رقمية تهدف إلى تسهيل رحلة ضيوف الرحمن من خلال توفير مساعد ذكي (شات بوت) يقدم محتوى توعوي تفاعلي ومباشر. يعمل الشات بوت عبر مختلف المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، ويزود المستخدمين بمعلومات دقيقة وشاملة حول الأنظمة والتعليمات والمرافق المرتبطة بالحج والعمرة، بطريقة مبسطة وبلغات متعددة.			الاحتياج
مصادر التمويل المحتملة	إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			الأثر المتوقع
الدعم المطلوب			أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة - لجنة الحج العليا - الهيئة العامة للأوقاف - وزارة الداخلية - وزارة الصحة - وزارة النقل - الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة - هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين.
الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة. تخصيص دعم مالي مستدام.				
• جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ. • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.				



مبادرة: مركز دراسات سلوكيات واحتياجات وممارسات ضيوف الرحمن "مركز واعي"

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة حكومية • جهة وقفية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	مبادرة نوعية تهدف إلى إنشاء مركز متخصص يعنى برصد وتحليل سلوكيات وممارسات ضيوف الرحمن خلال مختلف محطات الرحلة. يقوم المركز بجمع البيانات من الميدان ومن الجهات المعنية، وتصنيفها وفق مؤشرات ومعايير علمية، لإنتاج تقارير دورية تُسهم في دعم اتخاذ القرار وتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، بما يتماشى مع احتياجاتهم السلوكية والثقافية.		الاحتياج	• التوعية بالسلوكيات والممارسات الدينية الخاطئة ذات العلاقة بالنسك. • الحاجة لتتبع وسائل إرشاد وتوعية الحجاج والمعتمرين عن المناسك وكيفية أدائها. • توعية وتثقيف ضيف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه. • التوعية بكيفية أداء المناسك والأحكام الشرعية المتعلقة بالنسك والشعائر.
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي		الأثر المتوقع	• بناء قاعدة معرفية دقيقة حول أنماط سلوك ضيوف الرحمن • تقليل السلوكيات السلبية وتعزيز التجارب الإيجابية من خلال التوصيات • دعم التنبؤ بالمخاطر السلوكية والتفاعل الاستباقي معها • تعزيز التكامل بين الجهات ذات العلاقة
الدعم المطلوب		أصحاب المصلحة		
• الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. • التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة. • تشكيل لجنة من أصحاب المصلحة "الجهات المالكة"		• جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.		



مبادرة: توفير التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن من خلال الاستفادة من دعاة الجاليات والطلاب الدوليين والمرشدين المتخصصين والجهات الخارجية المشرفة على ضيوف الرحمن.

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة وقفية • جمعية أهلية	المركز الوطني للقطاع غير الربحي الهيئة العامة للأوقاف
ملخص العمل	مبادرة تُعنى بالتوعية الاستباقية لضيوف الرحمن بالعلوم الشرعية والأساسية التي لا يسع المسلم جهلها، ورفع وعي ضيوف الرحمن بالأدوية المسموح بدخولها إلى المملكة، وأهمية إحضار الكمية الكافية منها طوال فترة الإقامة، مع تعريفهم بالأدوية البديلة المتوفرة محلياً، وتزويدهم بإرشادات حول الطرق السليمة لحفظ الأدوية أثناء تنقلهم بين المشاعر، وذلك عبر أنشطة متنوعة ووسائل توعوية متعددة اللغات. يتم تنفيذها بالتعاون مع مرشدين متخصصين، وطلاب علم دوليين، ودعاة الجاليات، بهدف تمكين الضيف من أداء مناسكه وفهم ما يرتبط بها من عبادات وسلوكيات وفق هدي الشريعة.			
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			
الدعم المطلوب	• الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. • التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.			
أصحاب المصلحة	• جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.			
الأثر المتوقع	• تعزيز المعرفة الدينية لدى ضيوف الرحمن بلغاتهم الأم. • الحد من المخالفات الناتجة عن الجهل بالأحكام. • تمكين طلاب العلم والدعاة من خدمة الحجاج والمعتكفين. • إثراء رحلة الضيف ببعد تعليمي يعزز الأثر الإيماني للتجربة. • رفع وعي ضيوف الرحمن بالجوانب الصحية.			
الاحتياج	• التوعية بالسلوكيات والممارسات الدينية الخاطئة ذات العلاقة بالنسك. • الحاجة لتتبع وسائل توعية الحجاج والمعتكفين عن المناسك وكيفية أدائها. • توعية وتثقيف ضيف الرحمن نحو ما يؤثر في صحة أداء مناسكه. • التوعية بكيفية أداء المناسك والأحكام الشرعية المتعلقة بالنسك والشعائر. • التوعية بمقاصد الحج والعمرة.			
أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة - وزارة الشؤون الإسلامية - رئاسة الشؤون الدينية بالمسجد الحرام والمسجد النبوي			



مبادرة: انشاء مسار بتوعية ضيوف الرحمن بالإجراءات والأنظمة والقوانين المحلية يدعم توفير التمثيل القانوني (محامي ضيف الرحمن)

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة حكومية • جهة غير ربحية	• جمعية أهلية متخصصة في القانون والأنظمة
ملخص العمل	تعمل مبادرة "محامي ضيف الرحمن" على تأسيس مسار توعوي متكامل لضيوف الرحمن يُعنى بإرشادهم حول الأنظمة والقوانين المحلية منذ لحظة وصولهم، مع توفير الدعم القانوني عند الحاجة. تشمل المبادرة إنتاج محتوى تعريفى مبسط بلغات متعددة، وتفعيل قنوات مباشرة لتقديم المشورة القانونية، بالإضافة إلى آلية لتغطية الرسوم القضائية في حال وقوع المخالفات، بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.			• التعرف على ما يجب فعله عند فقد الوثائق الرسمية. • معرفة القوانين والأنظمة الخاصة بالمملكة قبل مغادرتهم بلدانهم.
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			• رفع وعي ضيوف الرحمن بالحقوق والواجبات القانونية داخل المملكة. • الحد من المخالفات الناتجة عن الجهل بالأنظمة. • تعزيز صورة المملكة في رعاية الحقوق القانونية لضيوف الرحمن. • توفير مظلة دعم قانوني فوري يساهم في حل النزاعات أو المخالفات. • تحسين التجربة الشاملة لضيوف الرحمن من خلال توفير الحماية القانونية والدعم التوعوي.
الدعم المطلوب		• الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. • التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة. • جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.		
		أصحاب المصلحة	• وزارة الحج والعمرة • وزارة الداخلية • وزارة العدل	



مبادرة: حقيبة تدريبية شاملة في المحتوى التوعوي لمرشدي الحملات وفقاً لفئات واحتياجات ضيوف الرحمن

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة وقفية	• جمعية أهلية
		المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي		
ملخص العمل	تصميم حقيبة تدريبية متكاملة تستند إلى احتياجات ضيوف الرحمن، وتُقدّم من خلال ورش تدريبية تستهدف مرشدي الحملات، تشمل الحقيبة جانبين: نظري: يركّز على إيصال الرسائل التوعوية المتعلقة بالمناسك، السلوك، والصحة العامة. عملي: يشمل التدريب على مهارات الإلقاء، التأثير، وإدارة المواقف المختلفة خلال رحلة الحج والعمرة.			الاحتياج
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			الأثر المتوقع
الدعم المطلوب		أصحاب المصلحة		
• الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. • التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.		• جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.		





مبادرة: تأسيس مركز إعلامي موحد لصناعة وإنتاج محتويات إثرائية وتثقيفية متنوعة لتوعية ضيوف الرحمن

تقدم لهم من خلال مقدمي الخدمات

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التوعية والتثقيف	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- جهة وقفية - جمعية أهلية	- برنامج خدمة ضيوف الرحمن - وزارة الحج والعمرة - مركز توعية ضيوف الرحمن
ملخص العمل	مبادرة تهدف إلى إنشاء مركز إعلامي لإدارة المحتوى التوعوي واعتماده. لإنتاج محتويات توعوية متعددة الوسائط موجهة لضيوف الرحمن، ويعنى إدارة المحتوى واعتماده وعقد شراكات مع الجهات المشغلة لتوفير المحتوى التوعوي وتغطية الفجوات مثل: أفلام قصيرة، مطبوعات، مقاطع مرئية توعوية، تطبيقات رقمية، واستثمار المؤثرين في إيصال الرسائل بشكل مبسط يتوافق مع تنوع اللغات والثقافات.			- توفير المحتوى التوعوي بالأماكن والأحداث التاريخية والثقافية. - التوعية بعادات وممارسات سلوكية مناسبة لرحلة الحج والعمرة. - التوعية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة، والتعرف على آليات التواصل في الحالات الطارئة. - التعريف بفضائل وآداب مكة المكرمة والمدينة المنورة والحرمين الشريفين. - توفير برامج توعوية وتثقيفية على وسائل النقل بلغات مختلفة، واستغلال شاشات مقاعد الحافلات للبث.
مصادر التمويل المحتملة	- إسناد - جمعية تمتلك تمويل - مؤسسة مانحة - أوقاف - أفراد مانحين - منصات تمويل جماعي			- توحيد الخطاب التوعوي الموجه لضيوف الرحمن وضمان اتساق الرسائل الإعلامية - إنتاج محتوى متخصص وعالي الجودة يخاطب ضيف الرحمن بلغته ووفق ثقافته - دعم مقدمي الخدمات بمحتوى موحد يشري تجربة الزائر ويعزز صورة المملكة في خدمتهم - تقليل التكرار والازدواجية في إنتاج المواد التوعوية من مختلف الجهات
الدعم المطلوب		أصحاب المصلحة		
- الحصول على الموافقات اللازمة للتنفيذ. - التسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة.		- جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.		
وزارة الحج والعمرة - وزارة الصحة - شركات الحج العمرة		أصحاب المصلحة		



مصفوفة علاقة المبادرات بتصنيف التحديات وفئات خدمات التوعية والتثقيف

تحديات تنظيمية

تحديات تشغيلية

تحديات بالمستفيدين

توعية
بالشعائر والنسك

توعية
وقائية وصحية

توعية
سلوكية وتنظيمية

توعية
بالخدمات والمكان

توعية
ثقافية أثرائية

توفير التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن من خلال الاستفادة من دعاة الجاليات والطلاب الدوليين والمرشدين المتخصصين والجهات الخارجية المشرفة على ضيوف الرحمن.

انشاء مسار بتوعية ضيوف الرحمن بالإجراءات والأنظمة والقوانين المحلية يدعم توفير التمثيل القانوني (محامي ضيف الرحمن).

مركز دراسات سلوكيات واحتياجات وممارسات ضيوف الرحمن "مركز واعى".

حقيبة تدريبية شاملة في المحتوى التوعوي لمرشدي الحملات وفقاً لفئات واحتياجات ضيوف الرحمن

تأسيس مركز إعلامي موحد لصناعة وإنتاج محتويات إثرائية وثقافية متنوعة لتوعية ضيوف الرحمن تقدم لهم من خلال مقدمي الخدمات.

شحات صوت الحج والعمرة (مساعد ذكي لضيوف الرحمن).

4 - 4

أبرز التوصيات





أبرز التوصيات المرتبطة بخدمات التوعية والتثقيف

التوصيات التنظيمية



تعزيز دور القطاع الغير ربحي من خلال انشاء مركز دراسات يهدف الى تحليل ممارسات ضيوف الرحمن وتوزيع الخدمات المقدمة بناء على الاحتياجات.

تعزيز دور المركز الوطني للقطاع غير الربحي لتوجيه المنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف لتخصيص فئات التوعية المقدمة وفقاً لنطاقات المختلفة لرحلة ضيوف الرحمن.

تعزيز التوعية الاستباقية لضيوف الرحمن من خلال قنوات متعددة وشراكات محلية ودولية.

مشاركة المنظمات غير الربحية في انشاء وتشغيل مراكز تدريبية لتأهيل وتمكين مقدمي الخدمة.

بناء على الوضع الراهن لتوزيع المنظمات والخدمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف والذي يتضح محدوديته في محطة المشاعر المقدسة يجب تخصيص منظمات لتقديم الخدمة وتغطية الاحتياج الحالي والمستقبلي لضيوف الرحمن

التوصيات التشغيلية



امتة العمليات التشغيلية من خلال قناة رقمية تختص بتوزيع واعتماد النطاقات الخدمية للجهات المشغلة.

تخصيص المحتوى التوعوي بحسب الخصائص الديموغرافية والممارسات السلوكية والمذهب الفقهي للمتلقين.

ربط المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي مع مركز التوعية بوزارة الحج والعمرة لإدارة وتسهيل المحتوى من خلال المنظمات المتخصصة.

تنسيق أعمال الجهات المقدمة للخدمة لضمان عدم التداخل وتوفير كوادر كافية في مختلف محطات رحلة ضيوف الرحمن خلال الموسم.

توعية ضيوف الرحمن بإجراءات وطرق الاستفادة من الخدمات والمرافق على امتداد رحلة الحج والعمرة من خلال توفير المعلومات اللحظية المرتبطة بإمكانية الوصول للمرافق والخدمات الخاصة بها.

دليل المنظمات المقدمة لخدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن



توزيع الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف لضيوف الرحمن وفقاً للمنطقة الإدارية لعام 1445هـ

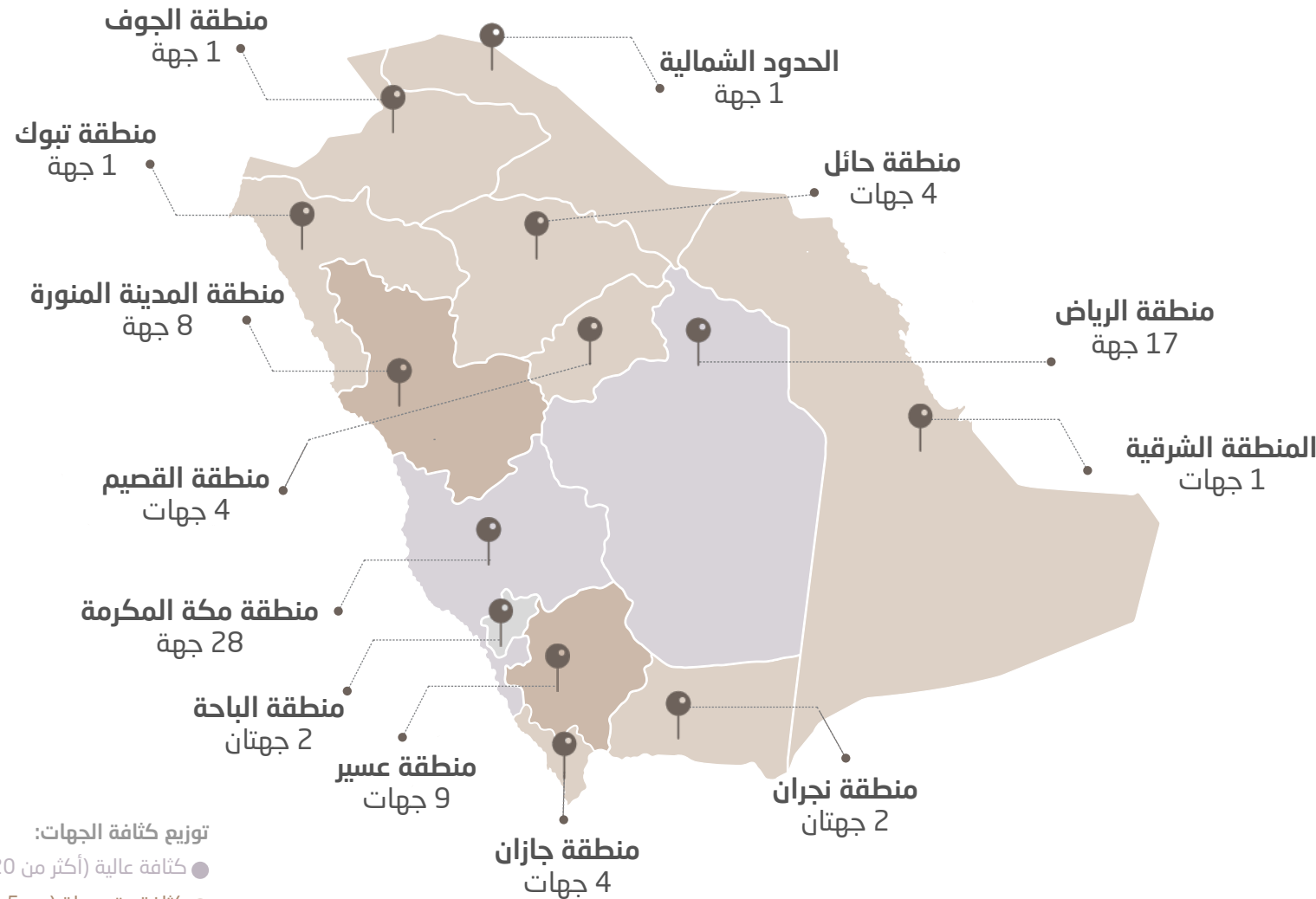
31.3% من الجهات التي ساهمت
في خدمة ضيوف الرحمن من
منطقة مكة المكرمة



22.2% من الجهات التي ساهمت
في خدمة ضيوف الرحمن من
منطقة الرياض



11.1% من الجهات التي ساهمت
في خدمة ضيوف الرحمن من
منطقة المدينة المنورة



توزيع كثافة الجهات:

● كثافة عالية (أكثر من 20 جهة)

● كثافة متوسطة (من 5 إلى 20 جهة)

● كثافة منخفضة (أقل من 5 جهات)

المصدر: الاستبيان الإلكتروني مقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - الأوقاف).



الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/1)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
1	مؤسسة حسن عباس شربتلي لخدمة المجتمع	منطقة مكة المكرمة	15
2	جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	20
3	مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة	منطقة المدينة المنورة	73
4	مؤسسة ابراهيم بن عبدالله العنقري وذريته الخيرية	منطقة الرياض	104
5	وقف مشروع تعظيم قدر الصلاة	منطقة مكة المكرمة	124
6	وقف عبدالقادر عبدالشكور عبدالرحيم	منطقة مكة المكرمة	210
7	جمعية مراكز الأحياء مشروع تعظيم البلد الحرام	منطقة مكة المكرمة	263
8	جمعية كفى	منطقة مكة المكرمة	270
9	جمعية زمزم الصحية	منطقة مكة المكرمة	290
10	الجمعية الأهلية للتوعية الصحية حياتنا	منطقة الرياض	341
11	جمعية رعاية الأيتام بمنطقة عسير (آباء)	منطقة عسير	451
12	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية	منطقة مكة المكرمة	499
13	الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الكبد	منطقة القصيم	500



الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/2)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
14	الجمعية الخيرية لتوفير الدواء للجميع (دواء)	منطقة مكة المكرمة	541
15	جمعية البر بالضبيعة	منطقة الرياض	655
16	جمعية كيان للأيتام	منطقة الرياض	787
17	جمعية بناء وتنمية مساكن بمنطقة جازان	منطقة جازان	834
18	جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بمنطقة الرياض "شراكة"	منطقة الرياض	892
19	جمعية الاستشارات النفسية والاجتماعية	منطقة جازان	1003
20	جمعية البر الأهلية بمركز الخفيج	منطقة حائل	1027
21	جمعية مبرة التطوعية	منطقة حائل	1072
22	جمعية أفق للعناية بالمرضى النفسيين	منطقة حائل	1297
23	جمعية العلاج الامن	منطقة مكة المكرمة	1356
24	وقف سعد بن محمد العجلان	منطقة الرياض	1419
25	وقف مركز إسعاد	منطقة مكة المكرمة	1585
26	جمعية ضيوف مكة	منطقة مكة المكرمة	1974



الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/3)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
27	جمعية إقراء القرآن الكريم	منطقة مكة المكرمة	2046
28	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بثلوث المنظر	منطقة عسير	3009
29	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالزلفي	منطقة الرياض	3014
30	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجاوة وجرذ	منطقة الباحة	3025
31	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالقحمة	منطقة عسير	3034
32	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمجمعة	منطقة الرياض	3037
33	جمعية الدعوة بالمخواة	منطقة الباحة	3038
34	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب	منطقة القصيم	3039
35	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في جنوب بريدة	منطقة القصيم	3050
36	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالفارح	منطقة المدينة المنورة	3064
37	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في جنوب جدة	منطقة مكة المكرمة	3073
38	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالدار البيضاء	منطقة الرياض	3075
39	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في الصناعية الجديدة	منطقة الرياض	3077





الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/4)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
40	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعزيزة والعوالي (أثر)	منطقة مكة المكرمة	3078
41	الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة القويعة	منطقة الرياض	3101
42	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز الحصة	منطقة الرياض	3171
43	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة المجاردة	منطقة عسير	3174
44	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأجباد	منطقة مكة المكرمة	3194
45	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	3198
46	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة	منطقة مكة المكرمة	3203
47	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعمق	منطقة المدينة المنورة	3216
48	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأم الدوم	منطقة مكة المكرمة	3250
49	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قرى جنوب مكة	منطقة مكة المكرمة	3252
50	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات جنوب بيشة	منطقة عسير	3269
51	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المدينة الصناعية بجدة	منطقة مكة المكرمة	3270
52	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بنعجان	منطقة مكة المكرمة	3274





الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/5)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
53	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببنبع النخل	منطقة المدينة المنورة	3276
54	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالفرشة	منطقة عسير	3291
55	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بشمال بيشة	منطقة عسير	3341
56	الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة خيبر	منطقة المدينة المنورة	3343
57	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالشماسية	منطقة القصيم	3353
58	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا	منطقة عسير	3381
59	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالصويدة	منطقة المدينة المنورة	3382
60	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بوادي قديد	منطقة مكة المكرمة	3446
61	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات وسط حائل	منطقة حائل	3478
62	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الحناكية	منطقة المدينة المنورة	3492
63	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالبجادية	منطقة الرياض	3528
64	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحي البديعة بالرياض	منطقة الرياض	3544
65	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بكرة	منطقة مكة المكرمة	3549



الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/6)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
66	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز صباح	منطقة الرياض	3551
67	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعيديابي	منطقة جازان	3576
68	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المزاحمية	منطقة الرياض	3577
69	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الريث	منطقة جازان	3580
70	جمعية الدراسات القرآنية بمكة المكرمة	منطقة مكة المكرمة	3614
71	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المضة	منطقة عسير	3635
72	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة خيبر	منطقة المدينة المنورة	3643
73	النور لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم لتعليم الحجاج والمعتمرين القرآن الكريم	منطقة مكة المكرمة	5037
74	جمعية بيان لتعليم القرآن وعلومه بمكة	منطقة مكة المكرمة	5096
75	وفد الرحمن	منطقة مكة المكرمة	5354
76	جمعية زائرات البيت الحرام	منطقة مكة المكرمة	5436



الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف (7/7)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التوعية والتثقيف خلال عام 1445هـ، ومنطقتها الإدارية.

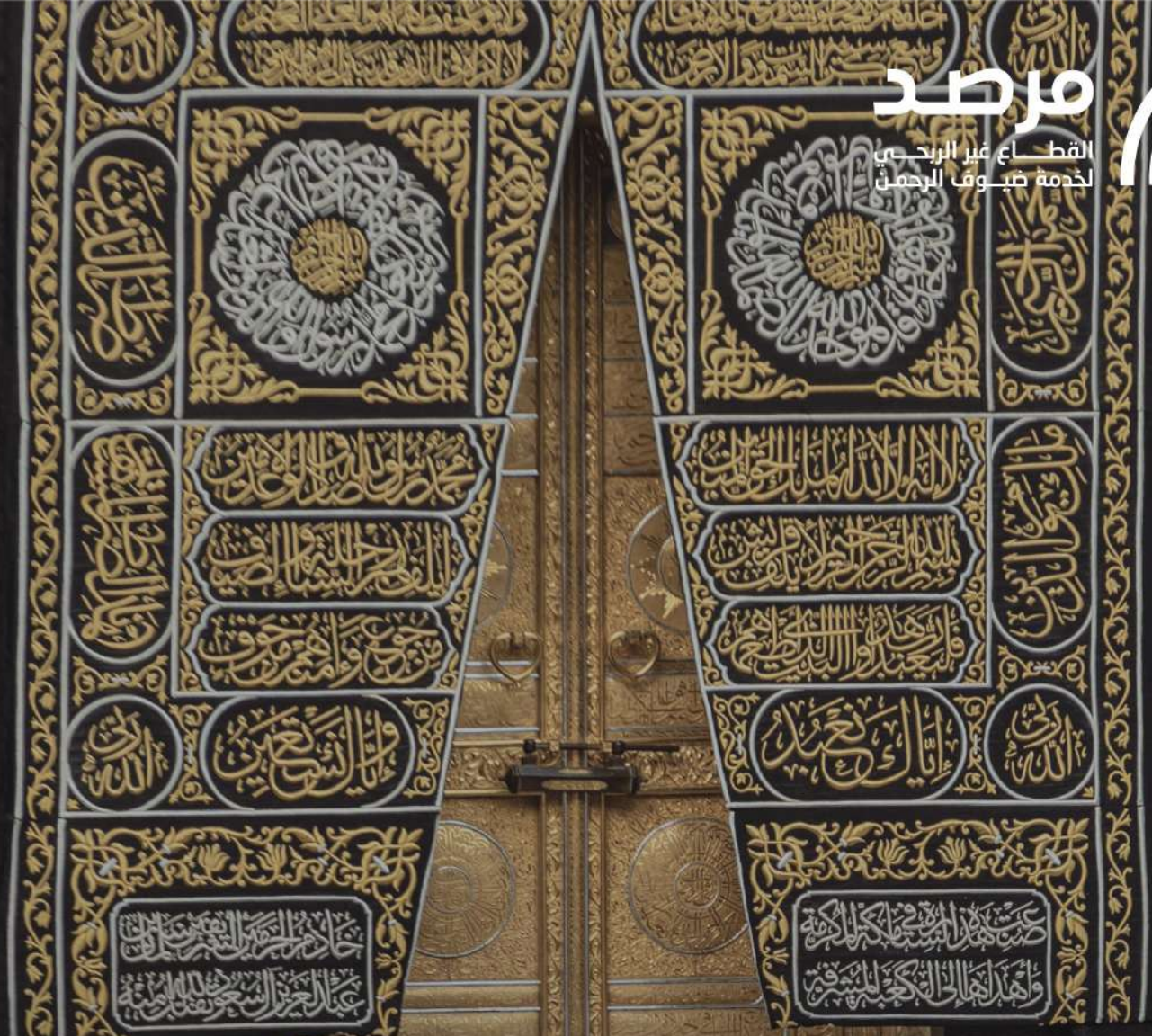
م	اسم المنظمة	المنطقة	رقم الترخيص
77	جمعية الملك خالد الخيرية النسائية بتبوك	منطقة تبوك	44
78	جمعية الرحمة الطبية الخيرية	المنطقة الشرقية	300
79	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في العيساوية	منطقة الجوف	3000
80	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في عرعر	منطقة الحدود الشمالية	3199
81	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالوديعة	منطقة نجران	3587
82	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمشعلية	منطقة نجران	3600





مرصد

القطر: أي غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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



2025/ 1446