

مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



خدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن

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



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



”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



الصفحة		
20	01	مقدمة التقرير
21	1-1	المصطلحات والتعاريف
27	1-2	منهجية التقرير
31	1-3	اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصصية
41	1-4	تعريف منظومة الإرشاد المكاني والخدمات المتعلقة بها
50	02	توصيف الوضع الراهن
53	2-1	الممارسات العالمية للإرشاد المكاني وعلاقتها في القطاع غير الربحي
59	2-2	توصيف الوضع الراهن لخدمات الإرشاد المكاني في منظومة ضيوف الرحمن
96	2-3	منظومة خدمات الإرشاد المكاني
102	03	أبرز تحديات واحتياجات خدمات الإرشاد المكاني
105	3-1	أبرز تحديات خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لضيوف الرحمن
111	3-2	ربط وتصنيف التحديات لخدمات الإرشاد المكاني
118	3-3	أبرز احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني
123	04	المبادرات والتوصيات
125	4-1	أبرز الفرص المقترنة بخدمات الإرشاد المكاني
127	4-2	ربط نتائج التصنيف بفرص التحسين لتوليد المبادرات
132	4-3	المبادرات
138	4-4	أبرز التوصيات



الملخص التفصيلي



أهداف التقرير



تعظيم دور القطاع غير
الربحي في خدمات
الإرشاد المكاني.

رصد أبرز التحديات
والاحتياجات، وتأثيرها
على رضا ضيوف
الرحمن.

رصد ممارسات خدمات
الإرشاد المكاني على
امتداد رحلة ضيوف
الرحمن.

تحديد أبرز مكونات
منظومة الإرشاد
المكاني وعلاقتها
بالنسك والشعائر.

فهم وتحليل الممارسات
العالمية للإرشاد
المكاني وعلاقتها في
القطاع غير الربحي.

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



الخروج بالمبادرات
والتوصيات

المرحلة الخامسة

تستعرض المرحلة بداية أبرز الفرص المقترنة بخدمات الإرشاد المكاني، ثم ربط التحديات مع الاحتياجات مقترنة بالفرص لتوليد المبادرات، بعد ذلك المبادرات المقترحة، وأبرز التوصيات.



تحليل أبرز تحديات
واحتياجات خدمات
الإرشاد المكاني

المرحلة الرابعة

يتم تحديد فئات التحديات المرتبطة بخدمة الإرشاد المكاني، وربطها بأبرز التحديات، واستعراض احتياجات ضيوف الرحمن المتعلقة بالخدمة وربطها بمحطات رحلة ضيوف الرحمن.



توصيف الوضع الراهن

المرحلة الثالثة

تشتمل على تحليل الممارسات العالمية للإرشاد المكاني وعلاقتها بالقطاع غير الربحي ومن ثم توصيف الوضع الراهن لخدمات الإرشاد المكاني حسب أنماط الخدمة، وتحليل منظومة الإرشاد المكاني لخدمات ضيوف الرحمن.



تعريف الخدمة
(الإرشاد المكاني)

المرحلة الثانية

تأتي هذه المرحلة استكمالاً للمرحلة الأولى وتستعرض الإطار العلمي لخدمات الإرشاد المكاني وتعريفها ومكونات منظومة الإرشاد المكاني وأنماطه وموجهاته، والأدوار الأساسية لمقدمي الخدمة، وعلاقتها بإدارة الحشود.



تحديد اعتبارات اختيار
الخدمة للتقارير
التخصصية

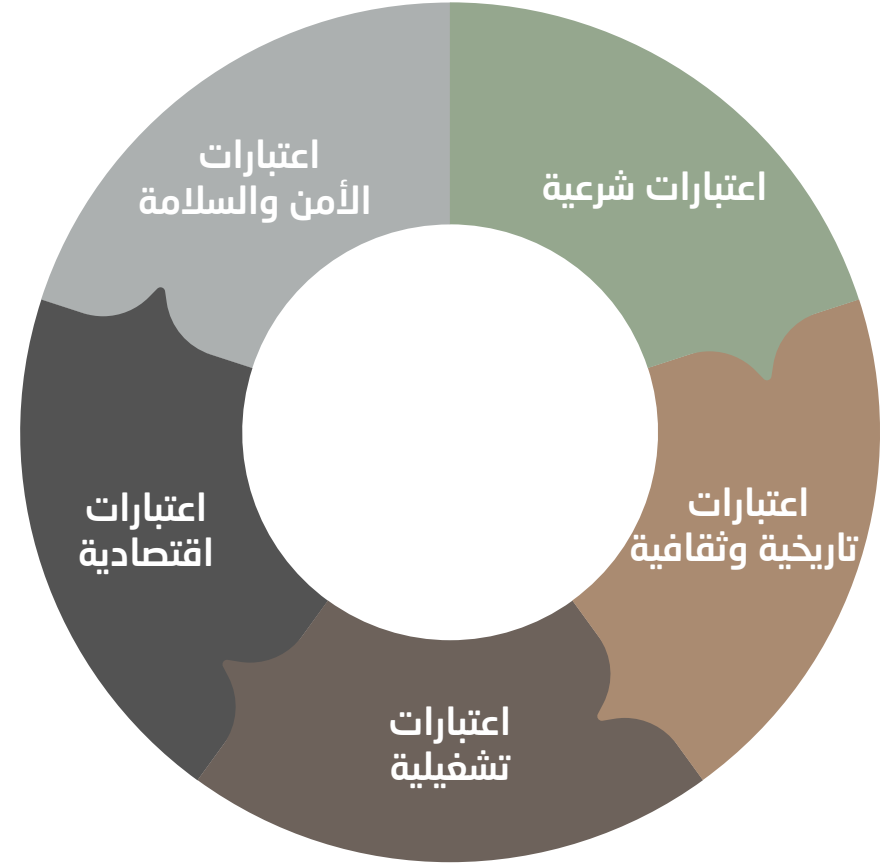
المرحلة الأولى

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

اعتبارات رصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصّصية



تم تحديد اعتبارات لرصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصّصية لضمان استدامتها ورفع جودتها.





أهمية خدمات الإرشاد المكاني وتأثيرها على منظومة خدمات ضيوف الرحمن





أنماط الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن

تتنوع أنماط الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن على أربعة أنماط:



الإرشاد عبر المراكز

عن طريق توزيع وتفويض ضيوف الرحمن وتوجيههم لمساكنهم وتأكيدها.



الإرشاد التقني

استخدام التطبيقات الذكية، الخرائط الرقمية، والرموز التفاعلية لتوفير إرشادات سريعة وفعالة.



الإرشاد الراجل

من خلال الكوادر بشرية مختصة لتقديم الإرشادات التوجيه والإرشاد المباشر عن طريق تواجدها في مناطق ضيوف الرحمن.



الإرشاد عبر الأدوات والرموز

تقديم المعلومات الثابتة من خلال لوحات إرشادية أو خرائط موضوعة بشكل استراتيجي.



تتعدد الأدوار المقدمة لخدمة الإرشاد المكاني حسب الدور الذي تقدمه في منظومة خدمات ضيوف الرحمن، وتتكامل جميعها لضمان اتمام ضيوف الرحمن مناسكهم بيسر سهولة من خلال:

الأدوار الأساسية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني

توفير المحتوى الإرشادي

تحديد المسارات والجداول الزمنية والخدمات المرتبطة بها وتحديد أنماط النقل المتاحة.



توفير الكوادر البشرية

تعيين وتدريب مرشدين ميدانيين متخصصين لتقديم الخدمة لجميع الفئات المستفيدة.



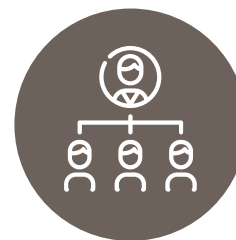
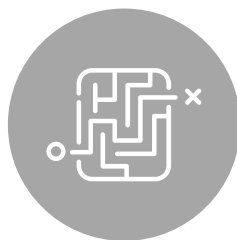
تطوير أنماط وأدوات

تصميم وإنشاء المرافق الضرورية مثل مراكز الإرشاد، اللوحات الإرشادية، ونقاط التفويج وتجهيز المواقع بالأدوات اللازمة.



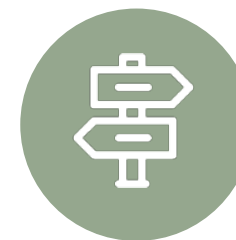
تطوير واستخدام الخدمات التقنية

توفير ودعم وتحديث الخرائط التفاعلية والبيانات المكانية



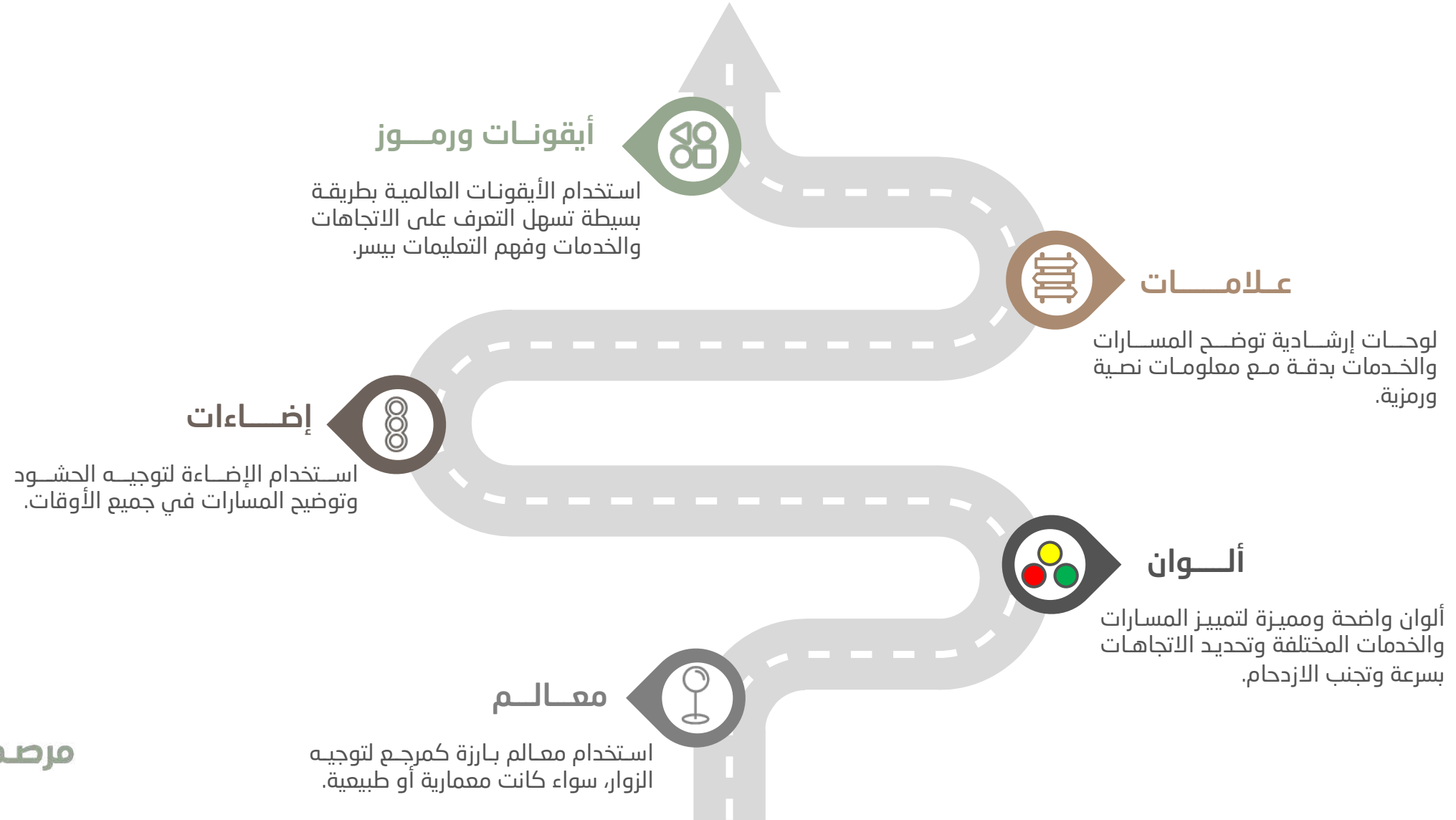
التخطيط والتنسيق

وضع خطط تشغيلية شاملة لتحديد مسارات الإرشاد المكاني وضمان تكاملها مع منظومة مقدمي خدمات ضيوف الرحمن.





تستخدم أدوات ورموز الإرشاد المكاني لتوجيه ضيوف الرحمن بسهولة ودقة إلى محطات الرحلة، مع مراعاة اختلاف الثقافات واللغات. تشمل هذه الأدوات:



نتائج استطلاع الرأي لشدة احتياج ضيوف الرحمن لخدمات الإرشاد المكاني ونسبة رضاهم عنها

الإرشاد المكاني في موسم العمرة



خلال موسم عمرة ١٤٤٠ هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

10 / 5.60

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم عمرة ١٤٤٠ هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

82.76%

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم حج ١٤٤٠ هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

10 / 6.76

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم حج ١٤٤٠ هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

80.87%

المقدمة من القطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

لمحة عن إحصائيات الإرشاد المكاني في الحج



خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ
يوجد

3500+

لوحة إرشادية على طرق
ضيوف الرحمن



خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ
بلغ عدد المستفيدين

2,8 مليون

من برنامج نسك وعناية



خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ
تم تقديم

1,6+ مليون

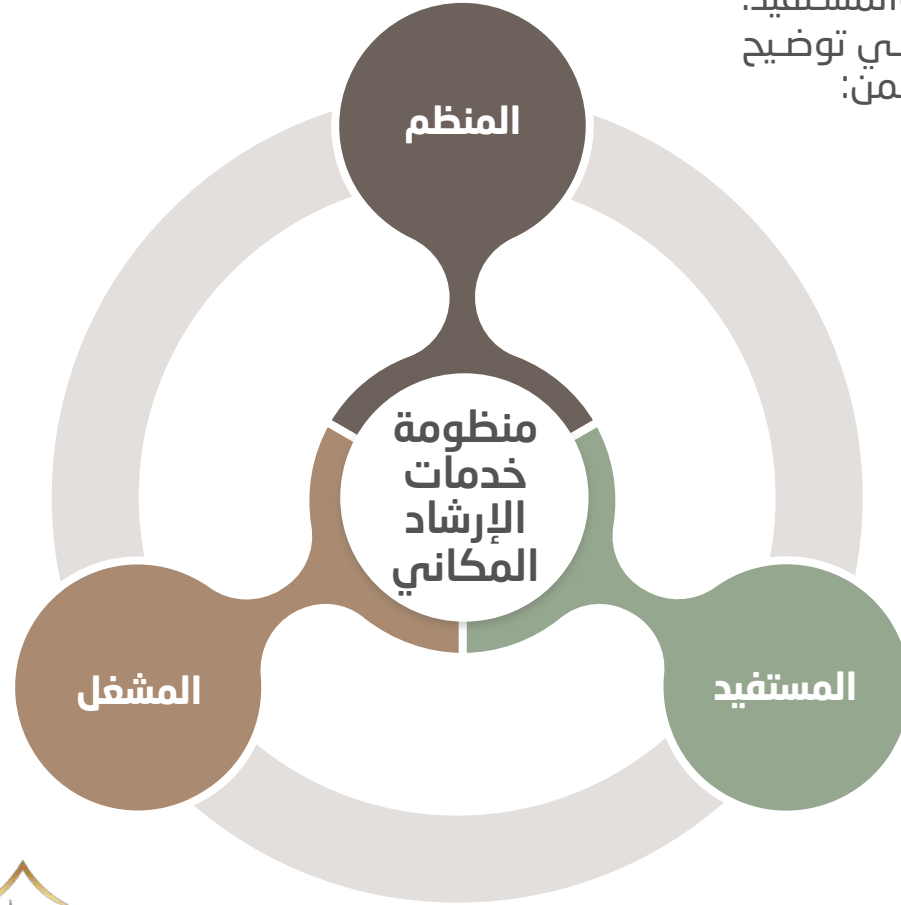
خدمة في الإرشاد
والتوجيه

المصدر: وزارة الحج والعمرة، تقرير مرسى من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر بمواقع التواصل الاجتماعي للجهات

أطراف منظومة خدمات الإرشاد المكاني



تشارك ثلاث أطراف رئيسية في تنظيم وتقديم خدمات الإرشاد المكاني: المنظم، المشغل، والمستفيد. كل طرف يؤثر تأثير مباشر في جودة الخدمات المقدمة وتأثيرها على رحلة الضيف، وفيما يلي توضيح العلاقة التكاملية لمساهمة ودور كل منها في تقديم خدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن:



المنظم: الجهات المعنية بوضع السياسات والضوابط والإشراف على جودة الخدمات وضمان التزامها بالمعايير المحددة. مثل: الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها، وأهمها وزارة الحج والعمرة.



ادواره: تمكين المشغل من تقديم خدمة ذات جودة.

المشغل: الجهات المنفذة للسياسات وتوفير الكوادر البشرية والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة، وتتعدد القطاعات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني بين: القطاع الحكومي، القطاع الخاص، القطاع غير الربحي.



ادواره: تقديم خدمات مباشرة وغير مباشرة وتسهيل تجربة المستفيد.

المستفيد: ضيوف الرحمن، والقائمين على خدمة ضيوف الرحمن.



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

الدور الاشرافي:



نتائج تصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

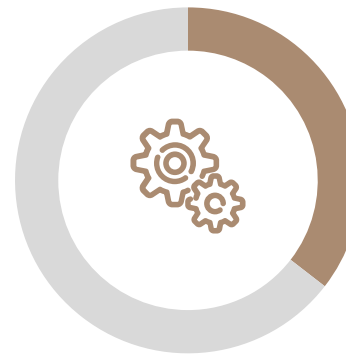
بلغ إجمالي عدد التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني ٣١ تحدي، تم تصنيفها بناء على أطراف منظومة خدمات الإرشاد المكاني إلى: (تحديات تنظيمية، تحديات تشغيلية، تحديات مستفيدين).

تحديات بالمستفيدين



١٤ تحدي مرتبطة بالفئة

تحديات تشغيلية



١١ تحديات بالفئة

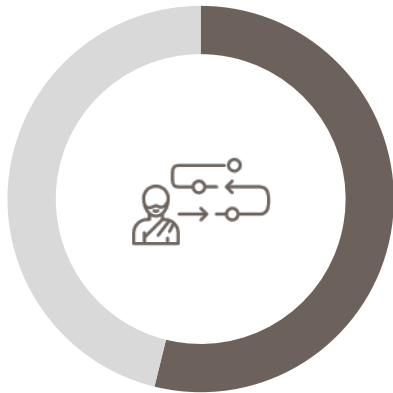
تحديات تنظيمية



٦ تحدي مرتبط بالفئة

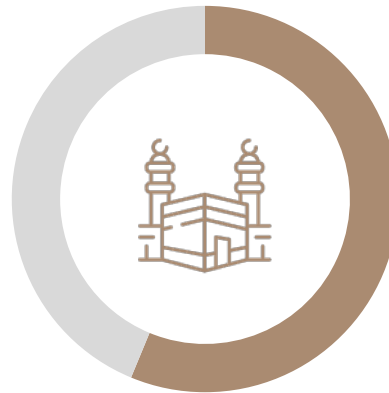
ترتبط احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني بمحطات رحلة ضيف الرحمن عبر التصنيف التالي: الحرمين، والمشاعر المقدسة، وأخرى. حيث بلغ إجمالي أبرز الاحتياجات المرتبطة بخدمة الإرشاد المكاني ١٣ احتياج.

احتياجات في باقي محطات الرحلة



٧ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في الحرمين



٩ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في المشاعر المقدسة



١١ احتياج مرتبطة بالفئة



توفير بيانات لحظية
لحركة ضيوف الرحمن
لدعم اتخاذ القرار وتيسير
توجيه الحركة باستخدام
الذكاء الاصطناعي.

اعداد دليل للكلمات
والعلامات والرموز
المناسبة مع فئات
المستفيدين وترجمتها
بلغة الضيف.

تأهيل وتدريب كوادر
تطوعية متخصصة في
خدمات الإرشاد المكاني.

خرائط مكانية تفاعلية
في المناطق المركزية
والمشاعر المقدسة (أنت
هنا).



01

مقدمة التقرير



مقدمة التقرير

1-1 المصطلحات والتعاريف

1-2 منهجية التقرير

1-3 اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصصية

- اعتبارات شرعية
- اعتبارات تاريخية وثقافية
- اعتبارات اقتصادية
- اعتبارات الصحة العامة
- اعتبارات تشغيلية

1-4 تعريف منظومة الإرشاد المكاني والخدمات المتعلقة بها

- مفهوم خدمات الإرشاد المكاني
- أنماط الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن
- مكونات المنظومة المتأثرة بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن
- الأدوار الأساسية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني
- أهمية خدمات الإرشاد المكاني وتأثيرها على منظومة خدمات ضيوف الرحمن
- علاقة منظومة الإرشاد المكاني بإدارة حركة الحشود
- موجهاً خدمات الإرشاد المكاني
- أدوات ورموز الإرشاد المكاني



محتويات الفصل الأول

1-1

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 تطورات المجال.

العمل غير الربحي

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

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.

البرامج

مجموعة من الأنشطة والمبادرات والمشروعات للخدمات التي تم تقديمها من خلال العمل غير الربحي لضيوف الرحمن.





الجمعيات الأهلية

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

المؤسسات الأهلية

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

الأوقاف العامة

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

الإرشاد المكاني

عملية توجيه وتوفير المعلومات المكانية لمساعدة الأفراد أو المجموعات في الوصول إلى وجهات معينة أو اتخاذ قرارات تعتمد على الموقع الجغرافي

التطوع

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.



تُعَد خدمات الإرشاد المكاني من المكونات الأساسية التي تسهم في تسهيل تجربة ضيوف الرحمن وضمان تنقلهم لأداء النسك والشعائر بكل يسر وسهولة. ويعكس هذا تقرير خدمات الإرشاد المكاني لخدمة ضيوف الرحمن فهماً معمقاً وتحليلاً للممارسات العالمية في مجال الإرشاد المكاني، مع تسليط الضوء على علاقتها بالقطاع غير الربحي ودوره في تعزيز هذه الخدمات.

ويهدف إلى تحديد أبرز مكونات منظومة الإرشاد المكاني، وبيان ارتباطها بالنسك والشعائر، مع رصد دقيق للممارسات الحالية على امتداد رحلة ضيوف الرحمن. كما يتناول التقرير التحديات والاحتياجات الرئيسية التي تواجه المنظومة، ويحلل تأثيرها على رضا ضيوف الرحمن وتجربتهم العامة. بالإضافة إ إطار تعزيز الكفاءة والاستدامة، ويسلط الضوء على تعظيم دور القطاع غير الربحي في تطوير خدمات الإرشاد المكاني، بما يسهم في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين وتقديم نموذج متكامل من التعاون بين مختلف القطاعات.

أهداف التقرير



تعظيم دور القطاع غير الربحي في خدمات الإرشاد المكاني.

رصد أبرز التحديات والاحتياجات، وتأثيرها على رضا ضيوف الرحمن.

رصد ممارسات خدمات الإرشاد المكاني على امتداد رحلة ضيوف الرحمن.

تحديد أبرز مكونات منظومة الإرشاد المكاني وعلاقتها بالنسك والشعائر.

فهم وتحليل الممارسات العالمية للإرشاد المكاني وعلاقتها في القطاع غير الربحي.

1-2

منهجية التقرير



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



الخروج بالمبادرات والتوصيات

المرحلة الخامسة

تستعرض المرحلة بداية أبرز الفرص المقترنة بخدمات الإرشاد المكاني، ثم ربط التحديات مع الاحتياجات مقترنة بالفرص لتوليد المبادرات، بعد ذلك المبادرات المقترحة، وأبرز التوصيات.



تحليل أبرز تحديات واحتياجات خدمات الإرشاد المكاني

المرحلة الرابعة

يتم تحديد فئات التحديات المرتبطة بخدمة الإرشاد المكاني، وربطها بأبرز التحديات، واستعراض احتياجات ضيوف الرحمن المتعلقة بالخدمة وربطها بمحطات رحلة ضيوف الرحمن.



توصيف الوضع الراهن

المرحلة الثالثة

تشتمل على تحليل الممارسات العالمية للإرشاد المكاني وعلاقتها بالقطاع غير الربحي ومن ثم توصيف الوضع الراهن لخدمات الإرشاد المكاني حسب أنماط الخدمة، وتحليل منظومة الإرشاد المكاني لخدمات ضيوف الرحمن.



تعريف الخدمة (الإرشاد المكاني)

المرحلة الثانية

تأتي هذه المرحلة استكمالاً للمرحلة الأولى وتستعرض الإطار العلمي لخدمات الإرشاد المكاني وتعريفها ومكونات منظومة الإرشاد المكاني وأنماطه وموجهاته، والأدوار الأساسية لمقدمي الخدمة، وعلاقتها بإدارة الحشود.

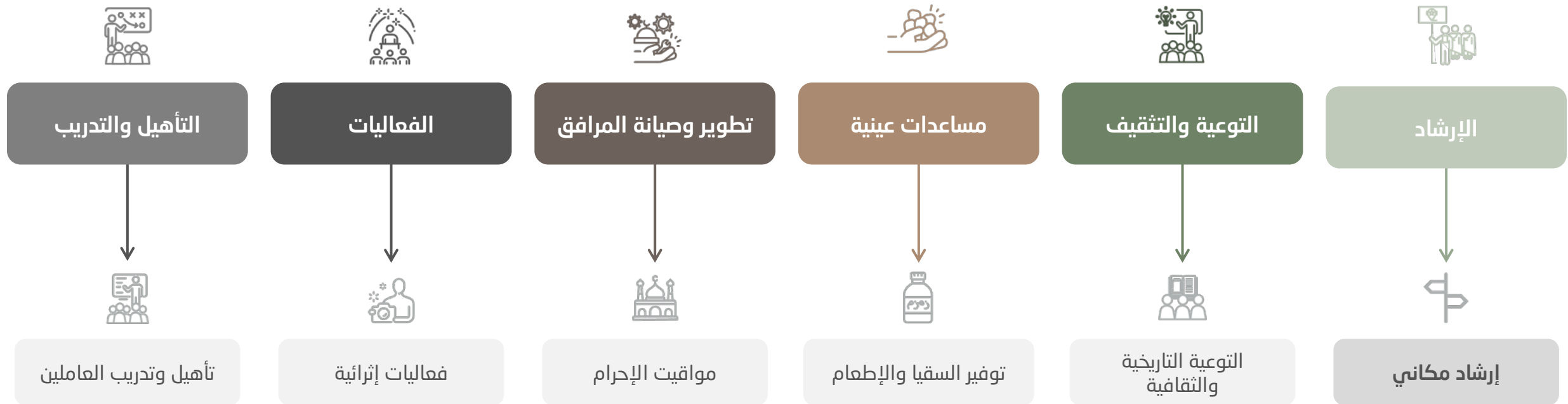


تحديد اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصيصية

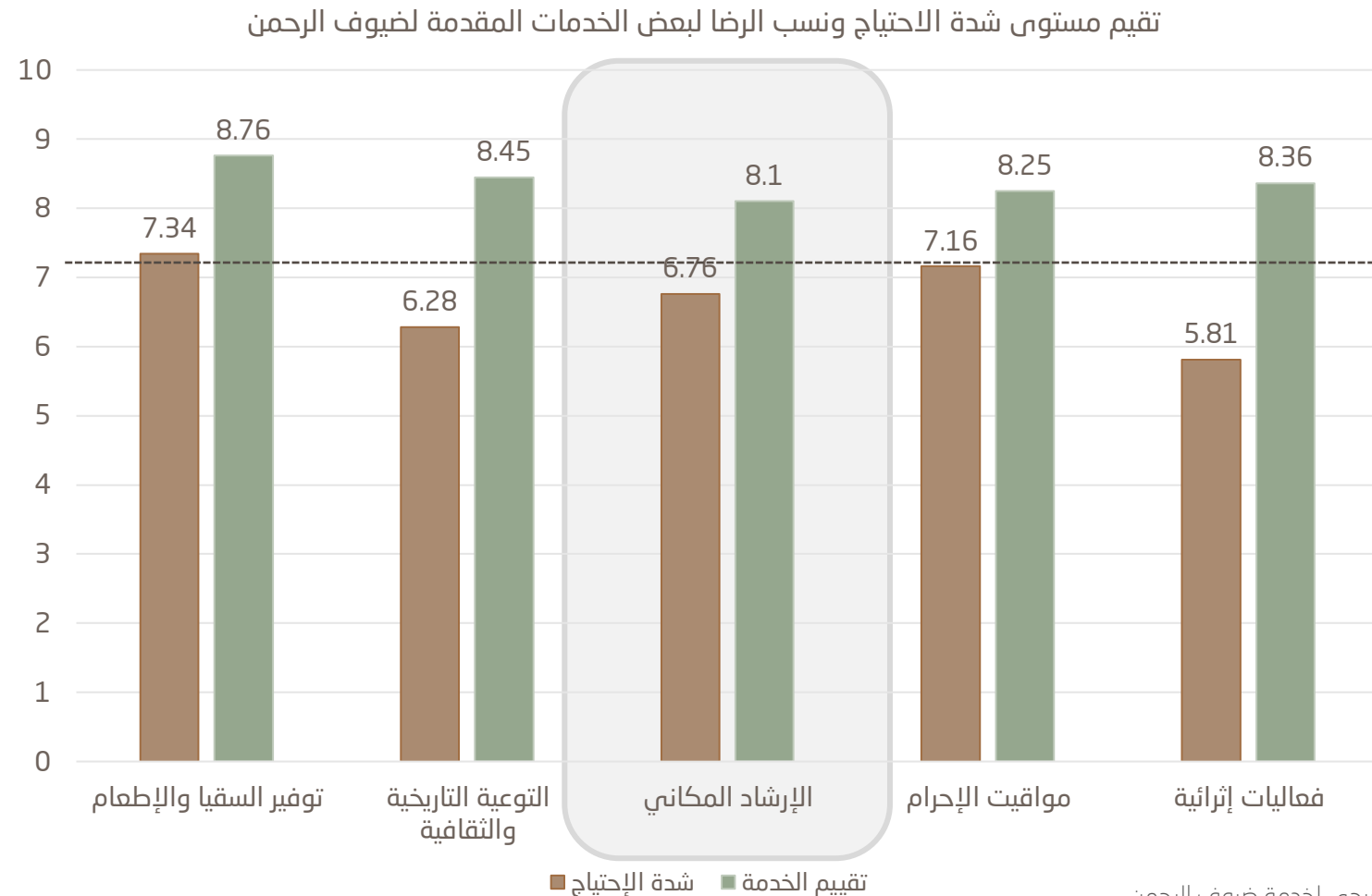
المرحلة الأولى

تستعرض المرحلة الأولى التعريفات الأساسية، وأهداف التقرير، بالإضافة إلى اعتبارات اختيار الخدمة للتقارير التخصيصية وتوضيحها.

توزيع احتياجات الضيف وخدمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق نسبة شدة الاحتياج والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



وفقاً لاستطلاعات رأي ضيوف الرحمن خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ والتي رصدت مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة وشدة الاحتياج لها، حيث بلغت شدة الاحتياج لخدمات الإرشاد المكاني في الحج (٦.٧٦ / ١٠) بنسبة رضا تصل إلى ٨٠.٠١%.



المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

1-3

اعتبارات اختيار الخدمة





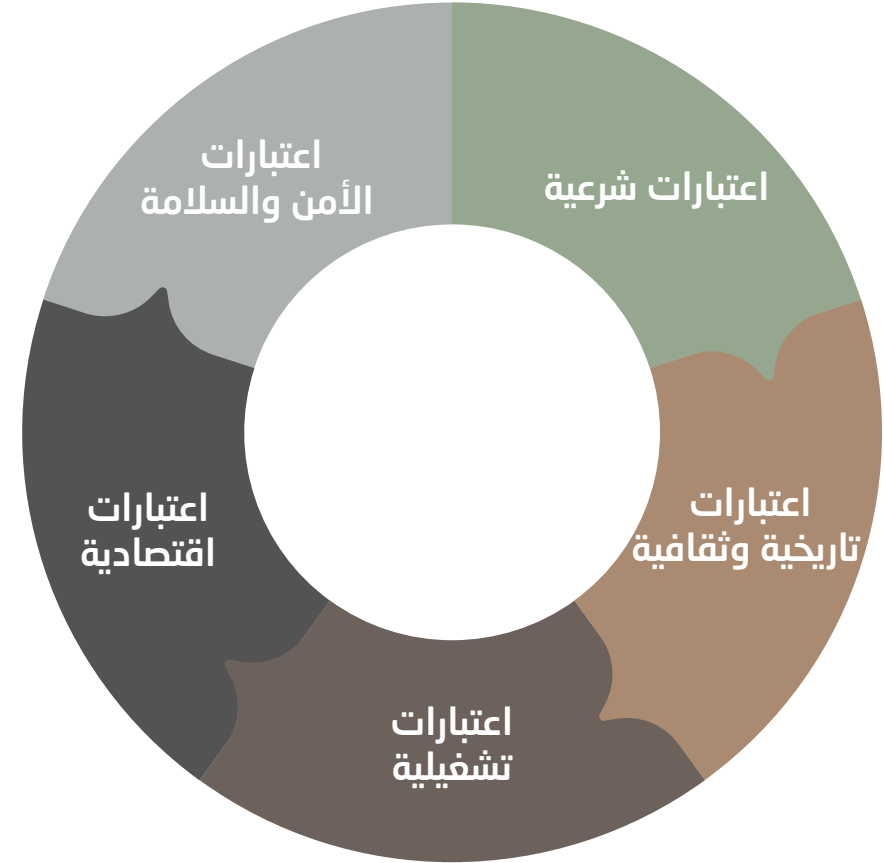
بناء على ارتباط الإرشاد المكاني بصحة أداء النسك والشعائر، وسلامة الحشود وسهولة الوصول تم تحديد اعتبارات شرعية وتاريخية وتشغيلية وبيئية واقتصادية، لرصد وتصنيف خدمة الإرشاد المكاني لعام ١٤٤٥ هـ على امتداد رحلة ضيوف الرحمن لتكون موضوع ثاني التقارير التخصصية وهو تقرير نوعي لخدمات القطاع غير الربحي، مما سيسهم في تحسين الخدمة ورفع نسب الرضا لدى المستفيدين.



اعتبارات رصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصّصية



تم تحديد اعتبارات لرصد وتصنيف الخدمة للتقارير التخصّصية لضمان استدامتها ورفع جودتها.





١- 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:
- ارتباطها بالنسك وبمنظومة حركة متتالية تستوجب الوصول: {قَائِدًا أَقْصَتُمْ مِنْ عَرَقَاتٍ ۖ فَادْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ} [البقرة: 198].
- الحِلُّ والحرم وحدود المشاعر المقدسة
- التأكد من أداء النسك بترتيب صحيح: قوله ﷺ: [أَفْعَلْ وَلَا حَرْجَ] [متفق عليه].
- الاستدلال على علامات الطريق: قوله ﷺ: [لعن الله من غير منار الأرض] [رواه مسلم].





٢- 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

عراقه خدمات الإرشاد المكاني، والاعتزاز بتقديمها على تاريخياً والعرف الثقافي للخدمة:

- مهنة الطوافة: مرافقة الحجاج وتوجيههم وسط الزحام والحفاظ على أمنهم وتوفير كل ما يلزم لهم.
- المعالم التاريخية: توجيه ضيوف الرحمن إلى أماكن ذات رمزية دينية وتاريخية.
- التضامن والتعاضد: تعزيز التواصل البشري والعلاقات الإنسانية من خلال عكس الصورة الإنسانية للمملكة والقيم الإسلامية.





٣- اعتبارات تشغيلية

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

- آليات تقديم خدمات الإرشاد المكاني بكفاءة، لضمان استمرارية انسيابية الحركة وتجنب الازدحام، وسهولة الوصول على امتداد رحلة الضيف:
- انسيابية الحركة وسهولة الوصول: سهولة التعرف على الطرق وضمان انسيابية الحركة وتجنب الاختناقات.
- توزيع الكثافة البشرية: الحاجة إلى توزيع حركة الحشود مع الالتزام متطلبات الأمن والسلامة.
- تداخل النطاقات التشغيلية: تعدد الجهات التنظيمية والتشغيلية في منظومة الإرشاد المكاني.





٤- اعتبارات اقتصادية

هي العوامل المتعلقة بالتكلفة والعائد المالي والاقتصادي للخدمات، مع مراعاة الجدوى الاقتصادية وتحقيق الاستدامة المالية.

- تشمل تحقيق كفاءة الإرشاد المكاني مع ضمان تقديم خدمات عالية الجودة، ورصد ممارسات مقدمي الخدمة وتقاطعاتها.
- ارتفاع تكلفة تغير العلامات الإرشادية الدائمة.
- الحاجة الى عدد كبير من الكوادر البشرية لإدارة منظومة الإرشاد المكاني.
- تعظيم الاستفادة الحلول التقنية: لتحقيق استدامة مالية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني.



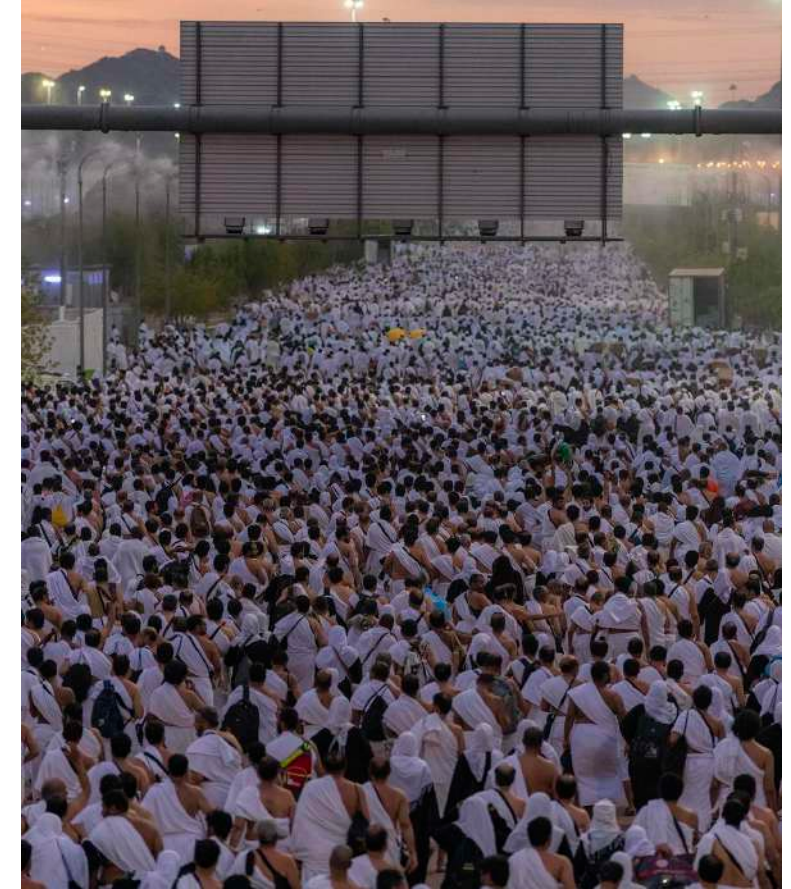


0- اعتبارات الأمن والسلامة

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

ترتبط بتطبيق بمعايير الأمن والسلامة لضمان جودة خدمات الإرشاد المكاني، بما يحمي صحة ضيوف الرحمن من أي تكدر أو إرشادات خاطئة تؤثر على أداء النسك وصحة ضيف الرحمن:

- **سلامة الحشود:** ضمان سلامة ضيوف الرحمن من خلال توجيههم بأفضل طرق الوصول وتجنب الاجهاد البدني وتمكين أداء النسك بروحانية.
- **الربط مع الخدمات:** توزيع كثافة الحشود وربط الخدمات بمناطق الكثافات.
- **تعزيز إمكانية إدارة الحشود:** تمكين الجهات المنظمة من خطط الطوارئ بسهولة وفعالية.



1-4

تعريف منظومة الإرشاد
المكاني والخدمات
المتعلقة بها





في اللغة: إرشاد أصلها أرشد.
الإرشاد: الوعظ، التوجيه، الهداية.

الإرشاد المكاني هو: هو نظام يهدف إلى مساعدة الأفراد في تحديد مواقعهم وفهم بيئتهم المحيطة من خلال توفير توجيهات واضحة تساهم في تحسين التنقل والتنظيم داخل نطاق جغرافي محدد.

يهدف الإرشاد المكاني إلى تسهيل حركة الأفراد وتنقلهم داخل نطاق جغرافي محدد، وضمان وصولهم إلى الوجهات المطلوبة بدقة وسهولة، ويسعى إلى تحسين تجربة المستفيدين من خلال تنظيم الحركة، تقليل التكدس، وتعزيز السلامة والانسيابية في التنقل، مع مراعاة احتياجات الفئات المختلفة واستخدام أدوات وتقنيات مبتكرة لتحقيق الكفاءة والراحة.





تعريف منظومة الإرشاد المكاني والخدمات المتعلقة بها

هذا القسم يسلط الضوء على أهمية منظومة الإرشاد المكاني كأداة محورية في تحسين تجربة ضيوف الرحمن من خلال تقديم خدمات شاملة تسهل التنقل وتضمن انسيابية الحركة، ويلقي نظرة شاملة لمنظومة الإرشاد المكاني من خلال:



أهمية خدمات الإرشاد المكاني وتأثيرها على منظومة خدمات ضيوف الرحمن.



الأدوار الأساسية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني.



أنماط الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.



مفهوم خدمات الإرشاد المكاني.



أدوات ورموز الإرشاد المكاني.



موجهات خدمة الإرشاد المكاني.



علاقة منظومة الإرشاد المكاني بإدارة حركة الحشود.



مكونات المنظومة المتأثرة بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.



أهمية خدمات الإرشاد المكاني وتأثيرها على منظومة خدمات ضيوف الرحمن





الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن:

هو خدمة تهدف إلى مساعدة ضيوف الرحمن في تحديد مساراتهم والوصول إلى وجهاتهم، بما يضمن أداء النسك بطريقة صحيحة، تتم عبر التعرف على:



الحدود

تحديد النطاقات الجغرافية والحدود الشرعية في مناطق أداء النسك والشعائر.



المعالم والاسماء

التعريف بالمواقع والاسماء مثل الحرم المكي، الكعبة المشرفة، المسعى، باب الملك فهد والمرافق الأخرى.



الاتجاهات

تقديم إرشادات ملاحية مباشرة مثل التوجه يمينًا أو يسارًا والمسافة اللازمة للوصول إلى المواقع المطلوبة.





أنماط الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن

تتنوع أنماط الإرشاد المكاني في منظومة خدمة ضيوف الرحمن على أربعة أنماط:



الإرشاد عبر المراكز

عن طريق توزيع وتفويج ضيوف الرحمن وتوجيههم لمساكنهم وتأكيدها.



الإرشاد التقني

استخدام التطبيقات الذكية، الخرائط الرقمية، والرموز التفاعلية لتوفير إرشادات سريعة وفعالة.



الإرشاد الراجل

من خلال الكوادر بشرية مختصة لتقديم الإرشادات التوجيه والإرشاد المباشر عن طريق تواجدها في مناطق ضيوف الرحمن.



الإرشاد عبر الأدوات والرموز

تقديم المعلومات الثابتة من خلال لوحات إرشادية أو خرائط موضوعة بشكل استراتيجي.



مكونات المنظومة المتأثرة بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن

تأخذ منظومة الإرشاد المكاني دوراً جوهرياً في تحسين العمليات التشغيلية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، حيث تؤثر بشكل مباشر على العديد من المكونات التي تدعم كفاءة وتنظيم الخدمات المقدمة.

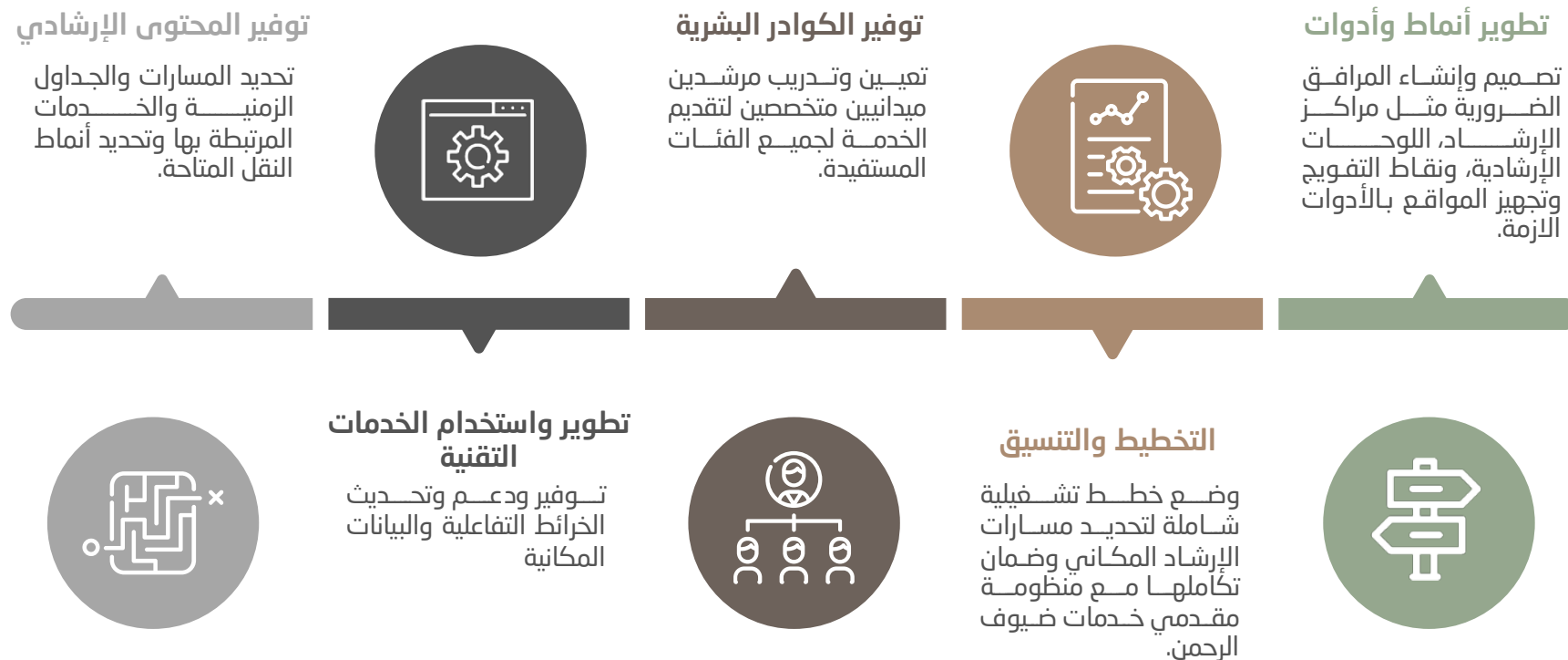


الأدوار الأساسية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني



تتعدد الأدوار المقدمة لخدمة الإرشاد المكاني حسب الدور الذي تقدمه في منظومة خدمات ضيوف الرحمن، وتتكامل جميعها لضمان اتمام ضيوف الرحمن مناسكهم بيسر سهولة من خلال:

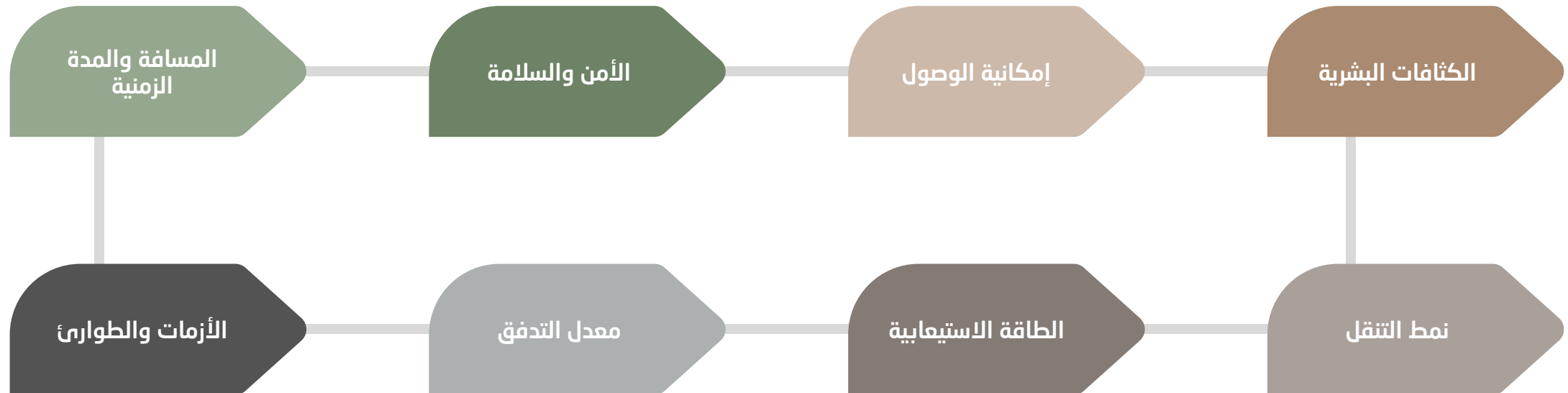
الأدوار الأساسية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني





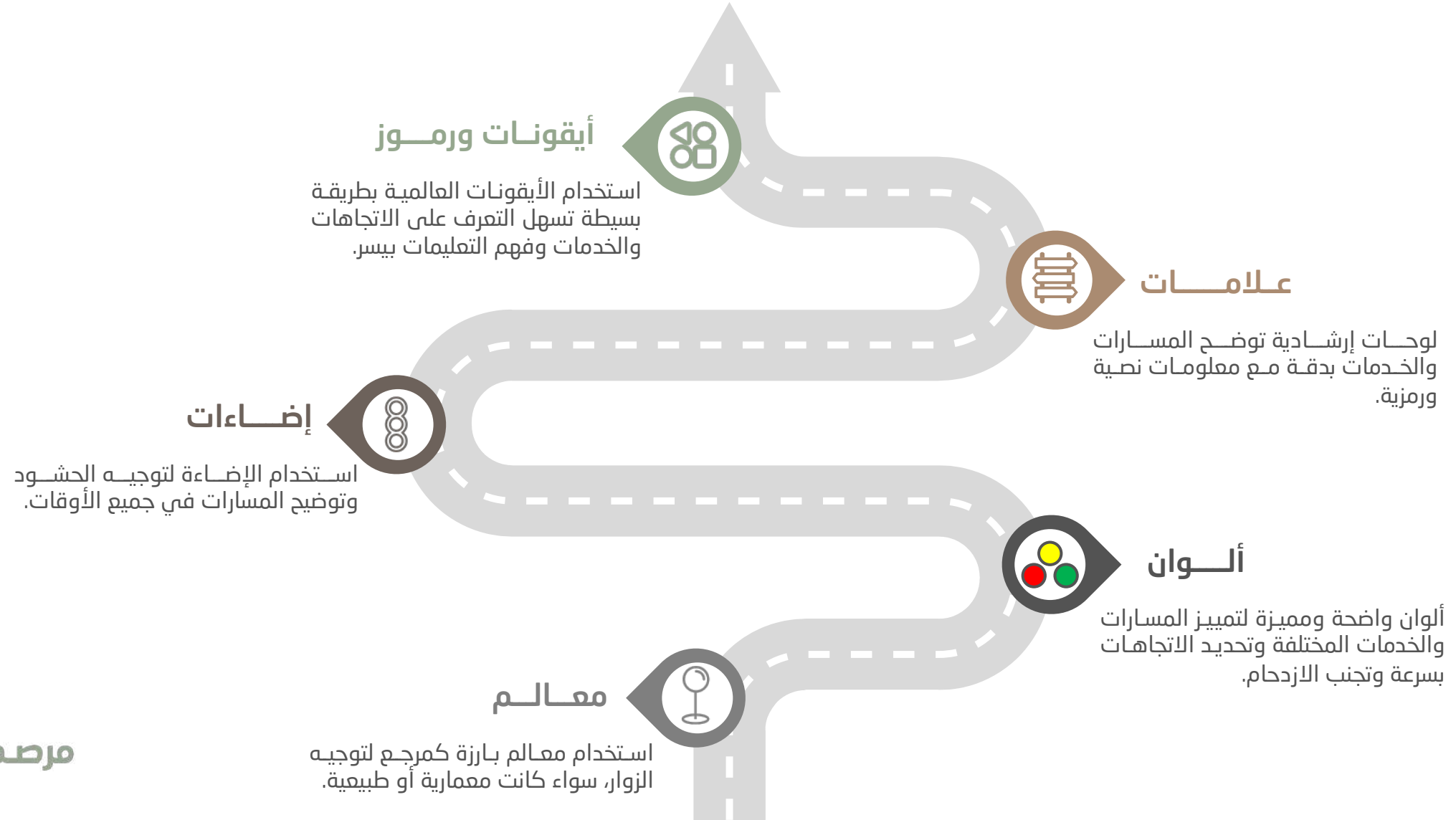
علاقة منظومة الإرشاد المكاني بإدارة حركة الحشود

تؤثر منظومة الإرشاد المكاني على عناصر حركة الحشود البشرية من خلال أنماط التوجيه والتي ترتبط بكثافات مرتبطة بالطرق المؤدية إلى المواقع والخدمات



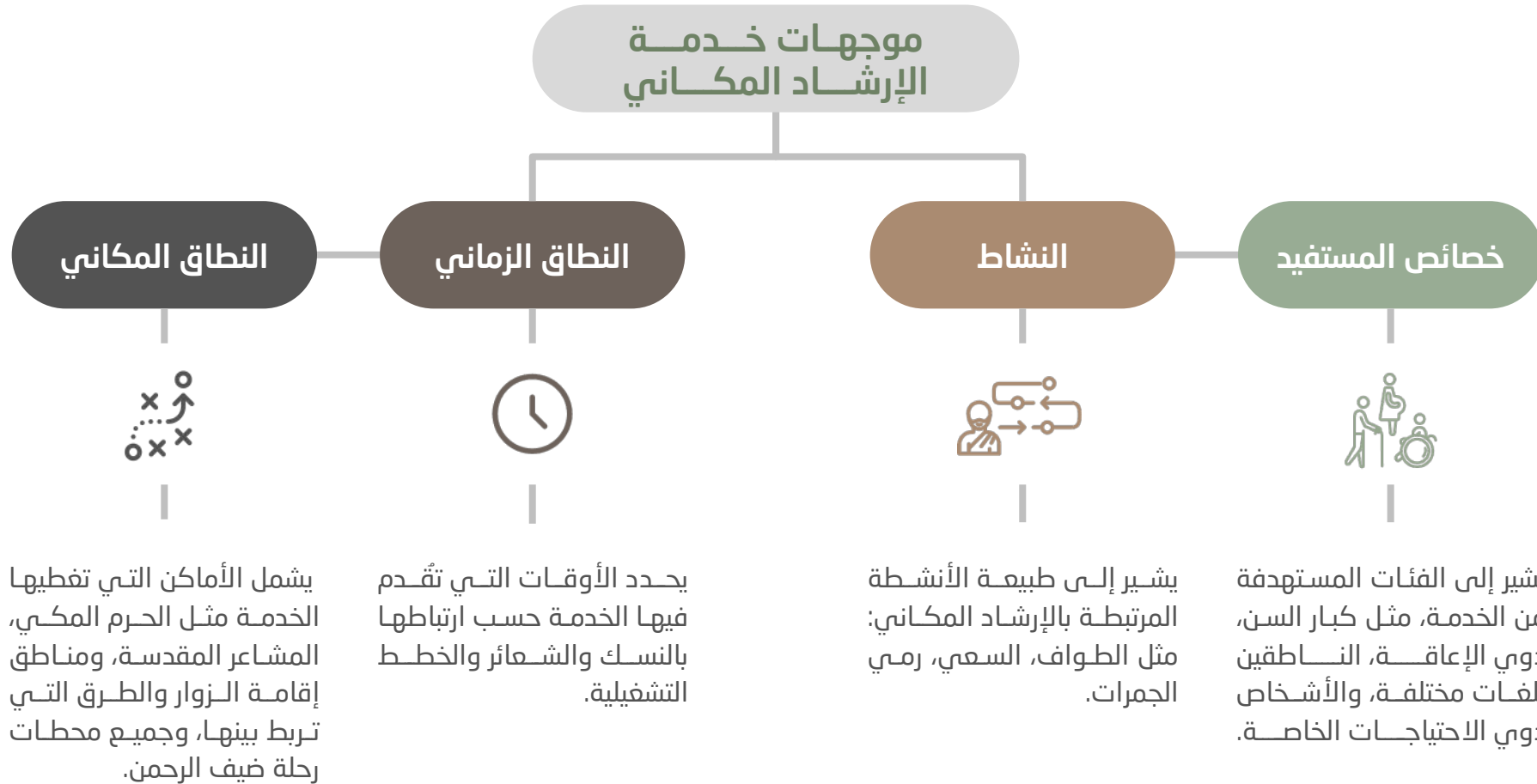


تستخدم أدوات ورموز الإرشاد المكاني لتوجيه ضيوف الرحمن بسهولة ودقة إلى محطات الرحلة، مع مراعاة اختلاف الثقافات واللغات. تشمل هذه الأدوات:





موجهات خدمة الإرشاد المكاني هي الإطار المرجعي للعوامل التي تؤثر على تصميم وتقديم الخدمة لضيوف الرحمن، حيث تعمل على تحديد نطاق العمل وأسلوب تقديم الخدمة بما يلبي احتياجاتهم.



02

توصيف الوضع الراهن



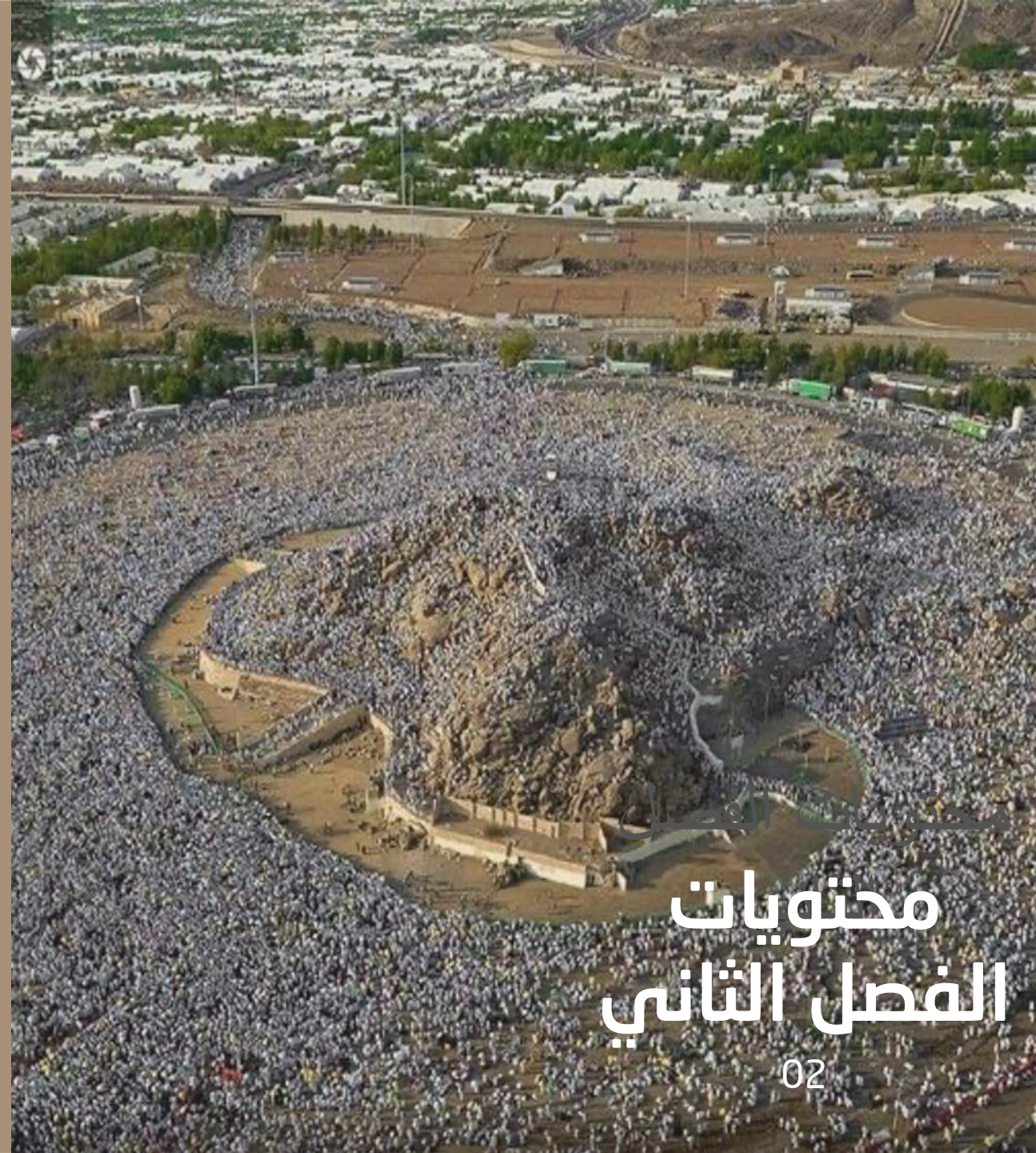
توصيف الوضع الراهن

2-1 الممارسات العالمية للإرشاد المكاني وعلاقتها في القطاع غير الربحي

2-2 توصيف الوضع الراهن لخدمات الإرشاد المكاني في منظومة ضيوف الرحمن

2-3 رصد ممارسات خدمات الإرشاد المكاني

- أنماط خدمات الإرشاد المكاني على امتداد رحلة ضيوف الرحمن
- الإرشاد عبر الأدوات والرموز
- الإرشاد الراجل
- لإرشاد التقني
- الإرشاد عبر المراكز
- نماذج مساهمة جهات القطاع غير الربحي في تقديم الخدمة



محتويات
الفصل الثاني





يعكس الفصل الثاني من التقرير الوضع الراهن من خلال استعراض الممارسات العالمية في خدمات الإرشاد المكاني وعلاقتها بالقطاع الغير ربحي، وإحصائيات متعلقة بخدمات الإرشاد المكاني، بالإضافة لرصد ممارسات خدمات الإرشاد المكاني حسب أنماطها: (الإرشاد عبر الأدوات والرموز، الإرشاد الراجل، الإرشاد التقني، الإرشاد عبر المراكز) وارتباطها الوثيق بتسهيل ومساعدة ضيوف الرحمن في أداء النسك والشعائر بسلاسة ويسر وتواجدها في مراحل رحلة ضيف الرحمن.



2-1

الممارسات العالمية
للإرشاد المكاني وعلاقتها
في القطاع غير الربحي





الممارسات العالمية للإرشاد المكاني وعلاقتها في القطاع غير الربحي

تُظهر الممارسات العالمية للإرشاد المكاني تنوع كبير في تسهيل حركة الأفراد وتنظيم الحشود بطرق مبتكرة وفعالة. يلعب القطاع غير الربحي دوراً محورياً في دعم هذه الممارسات من خلال تقديم الموارد والخبرات اللازمة لتعزيز جودة الخدمات، تم استعراض بعض ممارسات المرتبطة بالإرشاد المكاني من حيث مساهمة المتطوعين من القطاع غير الربحي، وتحديد المسارات والأماكن، ودور الإرشاد بالرموز والألوان في الوصول لوجهة معينة، وأخيراً دخول التقنية لخدمات الإرشاد المكاني.



كأس العالم فيفا 2022 - قطر



تم تنظيم خدمات الإرشاد المكاني خلال كأس العالم فيفا قطر 2022 عن طريق الإرشاد الراجل المقدم من القطاع غير الربحي، بهدف دعم وتنظيم وإدارة الفعاليات، وتم إسناد للمتطوعين تنظيم دخول وخروج الحشود للملاعب والمرافق الأخرى، والتوجيه والمساعد للوصول للنقل العام، ودعم العمليات اللوجستية.



تقدم أكثر من

380,000

طلب



بلغت جنسيات
المتطوعين

150

جنسية مختلفة



شارك أكثر من

20,000

متطوع



FIFA WORLD CUP
Qatar 2022

الموقع الرسمي لفيفا

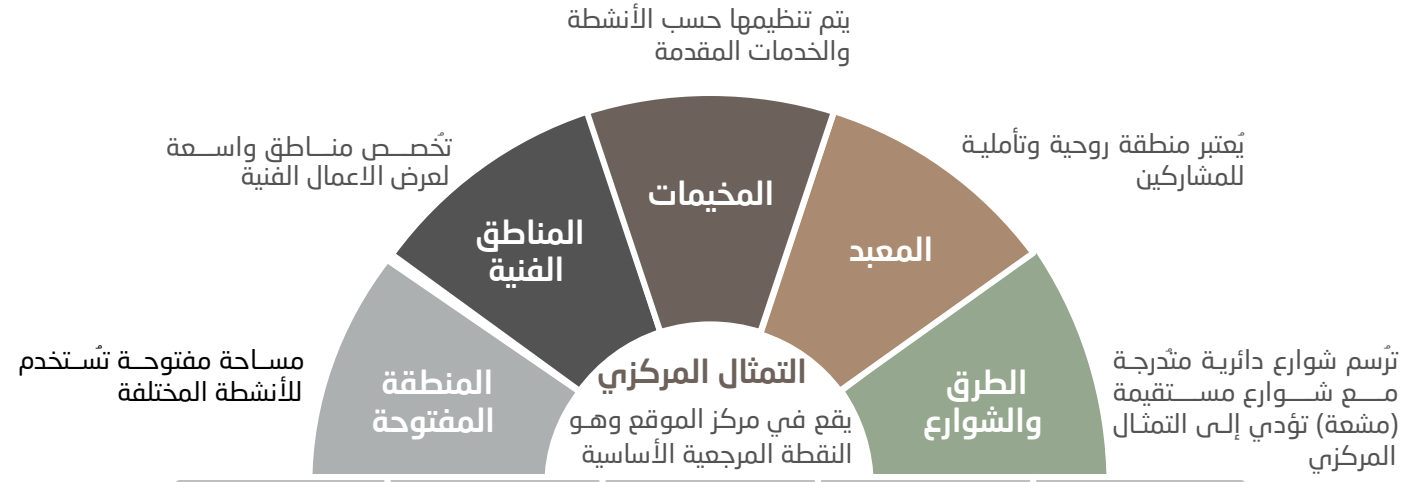
مهرجان Burning Man - الولايات المتحدة



مهرجان Burning Man حدث سنوي يُقام في صحراء بلاك روك بولاية نيفادا بالولايات المتحدة، ويجمع آلاف المشاركين. يُدار المهرجان من خلال منظمة غير ربحية تُعرف باسم Burning Man Project، متبنيه قيم مثل اقتصاد الهدايا، التعاون، الاستدامة البيئية، والاعتماد على الذات، وتقوم بإدارة خدمات الإرشاد المكاني بشكل استباقي للفعالية من خلال عمليات التنظيم والتصميم.

الموقع يتم تنظيمه بتصميم دقيق يشبه نصف دائرة أو ساعة رقمية لضمان سهولة الوصول

مكونات التصميم الرئيسية:



BURNING MAN PROJECT

burningman.org



الحج المسيحي amino de Santiago - اسبانيا



هو رحلة روحية تاريخية تمتد عبر عدة مسارات اختيارية، وتنتهي عند كاتدرائية سانتياغو دي كومبوستيلا في إسبانيا. يرتبط بالقطاع غير الربحي من خلال الجمعيات الخيرية التي تدعم الحجاج بالحفاظ على التراث والخدمات. تتم عمليات الإرشاد المكاني عن طريق رمزين: الصدف الصفراء، والسهم الصفراء.



الرموز الإرشادية المستخدمة:

الصدف الصفراء:

هي رمز تقليدي للحج يمثل الخطوط الممتدة نحو الوجهة النهائية للمسار. تستخدم على اللوحات، الجدران، الأرضيات، والصخور لتوجيه الحجاج.

السهم الصفراء:

ترمز لمسار الطريق تُرسم على الجدران، الأرضيات، والأشجار لتحديد الاتجاه الصحيح. تُستخدم بشكل أكبر في المناطق الريفية وعند التقاطعات.



اكسبو 2020 دبي - الإمارات العربية المتحدة



قدّم إكسبو 2020 دبي نموذجاً عالمياً مبتكراً للإرشاد المكاني من خلال الإرشاد التقني لضمان تجربة سلسة ومريحة لأكثر من 24 مليون زائر. تم عن طريق أدوات تقنية مختلفة منها:



تخصيص مسارات حسب
اهتمامات الزوار



تقنية الواقع المعزز AR



الروبوتات التفاعلية



الإرشاد الصوتي لذوي
الاحتياجات الخاصة



تطبيقات تعتمد
على GPS لتوجيه الزوار



إكسبو 2020 دبي



2-2

توصيف الوضع الراهن
لخدمات الإرشاد المكاني
في منظومة ضيوف الرحمن



لمحة عن إحصائيات الإرشاد المكاني في الحج



خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ
يوجد

3500+

لوحة إرشادية على طرق
ضيوف الرحمن



خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ
بلغ عدد المستفيدين

2,8 مليون

من برنامج نسك وعناية



خلال موسم حج ١٤٤٥ هـ
تم تقديم

1,6+ مليون

خدمة في الإرشاد
والتوجيه

المصدر: وزارة الحج والعمرة، تقرير مرسى من الجهة ذات العلاقة عبر التواصل المباشر بمواقع التواصل الاجتماعي للجهات

نتائج استطلاع الرأي لشدة احتياج ضيوف الرحمن لخدمات الإرشاد المكاني ونسبة رضاهم عنها

الإرشاد المكاني في موسم العمرة



خلال موسم عمرة ١٤٤٠ هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

10 / 5.60

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم عمرة ١٤٤٠ هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

82.76%

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم حج ١٤٤٠ هـ
بلغت شدة الاحتياج ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

10 / 6.76

المقدمة من القطاع غير الربحي



خلال موسم حج ١٤٤٠ هـ
بلغت نسبة رضا ضيوف
الرحمن عن خدمات الإرشاد
المكاني

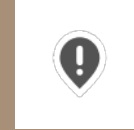
80.87%

المقدمة من القطاع غير الربحي

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



يستعرض هذا الجزء رصد ممارسات خدمات الإرشاد المكاني حسب أنماطها: (الإرشاد عبر الأدوات والرموز، الإرشاد الراجل، الإرشاد التقني، الإرشاد عبر المراكز) وارتباطها الوثيق بتسهيل ومساعدة ضيوف الرحمن في أداء النسك والشعائر بسلاسة ويسر، بالإضافة لمساهمات الجهات ذات العلاقة بها وتواجدهم في رحلة الضيف مكانياً وزمانياً ومدى تأثير خدمات الإرشاد المكاني على الصورة الذهنية لمنظومة خدمات ضيوف الرحمن.



الإرشاد عبر المراكز



الإرشاد التقني



الإرشاد الراجل



الإرشاد عبر الأدوات والرموز

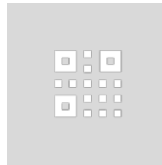




الإرشاد عبر الأدوات والرموز في منظومة خدمة ضيوف الرحمن



الإرشاد عبر المراكز



الإرشاد التقني



الإرشاد الراجل



الإرشاد عبر الأدوات
والرموز

هو عملية توجيه الأفراد باستخدام وسائل مرئية مثل اللوحات الإرشادية، المعالم، العلامات الأرضية، الرموز البصرية، والألوان، بالإضافة إلى الإشارات الضوئية والصوتية، لتسهيل التنقل والوصول إلى الوجهات المطلوبة. يُعد هذا النوع من الإرشاد عنصراً أساسياً في تنظيم الحركة وانسيابيتها.



وجود معالم ومواقع واضحة ودائمة تُستخدم كنقاط مرجعية لإرشاد وتوجيه ضيوف الرحمن. يعتمد الإرشاد الثابت على معالم ثابتة مثل المساجد، العلامات المكانية، أو الأبنية التي تسهل عملية التنقل وتحديد المواقع ومعرفة الحدود الشرعية، مما يُضفي وضوحاً ونظاماً للحركة، ويُعزز الشعور بالأمان والطمأنينة.

اللوحات الإرشادية

١ - لوحات تعريفية: توضيح المسميات والأماكن والتعريف بها.
٢ - لوحات توجيهية: تقديم إرشادات للوصول إلى المواقع المطلوبة.

الحدود الشرعية

الحدود الشرعية لمكة (الحل والحرم)، حدود المشاعر المقدسة (عرفات، مزدلفة، منى).

المعالم الدينية

مثل: مسجد نمرة، مسجد المشعر الحرام، مسجد الحيف، مسجد السيدة عائشة.

المعالم الطبيعية

مثل: جبل الرحمة، غار حراء جبل ثور، جبل أحد.

المعالم العمرانية

مثل: أبراج البيت، منشأة الجمرات، قطار المشاعر المقدسة، قطار الحرمين.



أبرز المعالم العمرانية في رحلة الضيف



هي المباني والهياكل الحديثة التي تتميز بتصميمها، مثل أبراج الساعة في مكة، منشأة الجمرات في منى، قطار المشاعر المقدسة، قطار الحرمين.



قطار المشاعر المقدسة

تستخدم المحطات كمواقع استدلال ثابتة للحجاج بالإضافة للوصول إلى المناسك باتباع مسار القطار.



منشأة الجمرات

تعد منشأة الجمرات علامة إرشادية رئيسية في منى، حيث تستخدم للاستدلال على موقع رمي الجمرات.



وقف الملك عبد العزيز لحرمين الشريفين

معلم بصري بارز يمكن رؤيته من معظم أنحاء مكة المكرمة، مما يجعله مرجعاً سهلاً للاستدلال على القبلة وموقع المسجد الحرام





أبرز المعالم الطبيعية "جبل الرحمة"



يُعد جبل الرحمة من أبرز المعالم الطبيعية في رحلة ضيف الرحمن وله دلالة دينية وروحانية، حيث وقف النبي محمد صلى الله عليه وسلم عنده أثناء خطبة الوداع، وقال: "وقفت هاهنا، وعرفة كلها موقف" يُستخدم الجبل كمعلم طبيعي ومركزي في عرفات، مما يُسهل على الحجاج تحديد موقعهم أثناء الوقوف بعرفات.

بالإضافة كونه علامة بصرية بارزة ومركزاً للتجمع، حيث يجتمع الحجاج حوله للدعاء والتضرع إلى الله، ويُستخدم كنقطة مرجعية لتحديد الاتجاهات داخل عرفات للوصول إلى مواقع مثل مسجد نمرة والخيام المحيطة.



تشكل المشاعر المقدسة (منى، مزدلفة، وعرفات) إطاراً مكانياً يحقق صحة أداء النسك والشعائر وقد تحدت صفتها بقول النبي ﷺ، حيث قال: "خذوا عني مناسككم" [رواه مسلم]. وينعكس هذا الارتباط في تخصيص أماكن محددة لكل نسك، مثل الوقوف بعرفات الذي يعد ركن الحج الأعظم، والمبيت بمزدلفة وجمع الحصى، ورمي الجمرات في منى.

الحدود في مشعر منى

"نَحَرْتُهَا هُنَا، وَمِنَى كُلُّهَا
مَنْحَرٌ قَانَحَرُوا فِي رِحَالِكُمْ"

تقع داخل حد الحرم بين مكة ومشعر مزدلفة على بعد 7 كلم من المسجد الحرام وتحدها جمرة العقبة الكبرى غرباً ووادي محسر شرقاً.



الحدود في مشعر مزدلفة

"وَوَقَفْتُهَا هُنَا، وَجَمَعْتُ كُلُّهَا
مَوْقِفٌ"

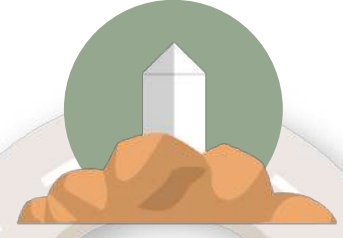
تقع داخل حد الحرم، متوسطاً مشعري منى وعرفات، ويبعد عن المسجد الحرام حوالي 10 كلم. ويفصل مزدلفة عن منى وادي محسر.



الحدود في مشعر عرفات

"وَوَقَفْتُهَا هُنَا، وَعَرَفَةُ كُلُّهَا
مَوْقِفٌ"

تقع خارج حدود الحرم ويتحقق الحج بالوقوف بعرفة، وبها وادي عرنة الذي نهى النبي الوقوف فيه لأنه ليس من عرفة، ويقع جزء من غرب مسجد نمرة به.



أبرز المساجد المشهورة في المشاعر المقدسة



يُعتبر الاستدلال بالمعالم الدينية مثل المساجد في المشاعر المقدسة من أبرز الوسائل التي يعتمد عليها ضيوف الرحمن خلال تأدية النسك والشعائر، حيث تُشكل هذه المساجد محطات ومعالم بارزة تساعد على تحديد مواقعهم.



الموقع الرسمي "نسك"

الإرشاد عبر الأدوات والرموز



مواقع أعلام الحرم المكي الشريف معلومة بصورة توثيقية منذ آدم عليه السلام، وجاءت بأمر تشريعي من الله سبحانه وتعالى إلى جبريل عليه السلام ليبين لإبراهيم عليه السلام أماكنها على مساراتها. وتحيط بالبيت الحرام من جميع الجهات، فهي تمثل سياجًا يفصله عن منطقة الحل. التي تميز بمعالم بارزة مثل مسجد السيدة عائشة الذي يُعتبر معلمًا بارزًا للإحرام لأهل مكة، تساعد اللوحات الإرشادية الثابتة والمساجد الواقعة على الحدود في توجيه ضيوف الرحمن وإرشادهم وتوضيح الحدود الشرعية وجميع الأحكام المرتبطة بحدود الحرم.



تُعَد اللوحات التعريفية من أهم وسائل الإرشاد في رحلة ضيف الرحمن، حيث تُستخدم لتعريف ضيوف الرحمن للمواقع المختلفة بأكبر قدر من الوضوح والتنظيم. تُصمم هذه اللوحات بعناية لتكون مرئية وسهلة القراءة، وترافق الضيف في جميع محطات الرحلة.



بين المدن

عن طريق توزيع وتفويض ضيوف الرحمن وتوجيههم لمسالكهم وتأكيدها.



في المشاعر المقدسة

استخدام التطبيقات الذكية، الخرائط الرقمية، والرموز التفاعلية لتوفير إرشادات سريعة وفعالة.



في المسجد النبوي

من خلال الكوادر بشرية مختصة لتقديم الإرشادات التوجيه والإرشاد المباشر عن طريق تواجدها في مناطق ضيوف الرحمن.



في المسجد الحرام

تقديم المعلومات الثابتة من خلال لوحات إرشادية أو خرائط موضوعة بشكل استراتيجي.





توحيد اللوحات الإرشادية في منى وتمييزها

نفذت شركة كدانة للتنمية والتطوير مشروع **"نحو منى"** بالمشاعر المقدسة الذي يتضمن إضافة لوحات إرشادية على الطرق الرئيسية والفرعية واستخدام الألوان للتمييز وترقيم وتسمية المناطق، مما يسهل على الحجاج معرفة مسارات العودة إلى المخيمات والذهاب للجمرات عبر:



خلق هوية ذهنية في
مشعر منى

تقليص نسبة التائهين

تنظيم حركة ضيوف الرحمن

ترقيم وتسمية المناطق
والمسارات

توحيد هوية اللوحات الإرشادية
في المشاعر المقدسة

تسهيل تحديد الطرق للجهات
المشغلة والفرق الميدانية

حساب كدانة الرسمي في منصة أكس

الإرشاد عبر الأدوات
والرموز



الترميز بالألوان في مشعر منى



خلال موسم حج ١٤٤٢ هـ تم استخدام نظام ترميز بالألوان لتسهيل الإرشاد والتنقل، مما يضمن انسيابية حركة الحجاج وتحسين تجربتهم من خلال تحديد لون معين للمشرفين والحافلات وكل مجموعة من الحملات؛ حيث يستلم الحاج بطاقته الإلكترونية بلون الحملة والشركة والمخيم والتفويج من طواف القدوم إلى طواف الوداع. عن طريق: تقسيم مخيمات الحجاج في منى إلى أربع مناطق رئيسية كل منطقة تم ترميزها بلون أساسي: (أحمر، أصفر، أخضر، أزرق)، وتم تخصيص مسارات منفصلة لكل منطقة، وتم تخصيص الساحة الغربية لمنشأة الجمرات كم منطقة فرز للحجاج وتوفير مظلات لحماية الحجاج من أشعة الشمس، ولوحات إرشادية وإضاءات في مناطق الفرز، بالإضافة إلى 4 مداخل رئيسية للحافلات ترتبط بالمخيمات السكنية بالإضافة لبوابات إرشادية لتسهيل عملية التفويج.





هذا النوع من الإرشاد يُستخدم لتحديد الاتجاهات والمسارات والمسافات بوضوح، حيث تُوضع الأسهم على اللوحات لتوجيه الأفراد إلى الوجهة الصحيحة. يعتمد الإرشاد التوجيهي على تصاميم واضحة وبسيطة لتسهيل فهمها بسرعة، خاصة في الأماكن المزدحمة أو للمستخدمين الذين قد لا يتحدثون نفس اللغة.

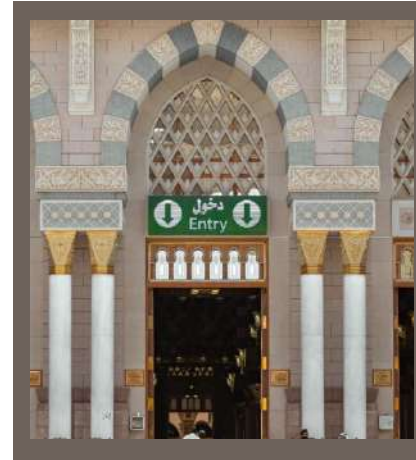
في المشاعر المقدسة

في المسجد الحرام

في المسجد النبوي

بين المدن

المواقع الأثرية

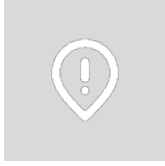


اللوحات الإرشادية المتنقلة في المسجد الحرام

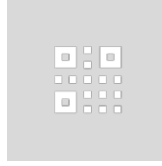


يتم استخدام لوحات إرشادية متنقلة تتكامل في توزيعها مع منظومة الإرشاد المكاني بالمسجد الحرام وأروقته وساحاته. تحتوي على عبارات في اللوحات الإرشادية تخدم في محتواها رواد بيت الله الحرام وترشدتهم لمواقع أداء الفرائض متضمنةً مزايا من أهمها سهولة نقلها وتثبيتها في حال تغير الخطط الاستراتيجية للمداخل والمخارج بالمسجد الحرام، كما يمكن رؤيتها من مسافات بعيدة نظراً لكونها مزودة بخاصية التحكم في الارتفاع حسب الحاجة.





الإرشاد عبر المراكز



الإرشاد التقني



الإرشاد الراجل



الإرشاد عبر الأدوات
والرموز

نظام يعتمد على استخدام التقنيات الحديثة، مثل التطبيقات الذكية، الخرائط التفاعلية، الأجهزة الرقمية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، لتوجيه ضيوف الرحمن في محطات الرحلة. يهدف إلى تسهيل الوصول إلى المواقع، تحسين إدارة الحشود، وتقديم المساعدة الفورية بطرق مبتكرة وفعّالة، مما يرفع من جودة تجربة ضيوف الرحمن ويُعزز من كفاءة منظومة الخدمات المقدمة لهم.





المرشد: كل شخص يمارس أعمال إرشاد ومرافقة الزوار، حاصل. ومهامه استقبال ومرافقة الزوار وتزويدهم بالأدلة الإرشادية وتعريفهم بالمواقع وطرق الوصول وتطوير البرامج لتسهيل وتيسير الرحلة وإعداد الوثائق والتقارير المتخصصة والمتعلقة في المجال.



خدمات الإرشاد الراجل المقدمة لضيوف الرحمن:

تنبثق خدمات الإرشاد الراجل في منظومة خدمات ضيوف الرحمن من قنوات رسمية، فحسب قرار مجلس الوزراء رقم (١٧٩) بتاريخ ١٤٢٩/٦/٢٦ هـ تكون خدمات الحجاج بما فيها خدمات "إرشاد التائهيين" تحت إشراف وزارة الحج والعمرة بمساندة جمعية الكشافة العربية السعودية، كذلك يتم مرشدين سياحين من قبل الهيئة العامة للسياحة، وتختص هيئة العناية بشؤون الحرمين بالإرشاد المكاني في المسجد الحرام والمسجد النبوي بالإضافة للمرشدين المكانيين المؤهلين من قبل منصة العمل التطوعي، والجمعيات والمؤسسات الأهلية الموافقة عليها من قبل المركز الوطني للقطاع غير الربحي، يتم ذلك بدعم من وزارة الداخلية وقوات الأمن في المملكة في جميع محطات رحلة الضيف.





يأتي الإرشاد الراجل كأكثر أنماط الإرشاد المكاني استخداماً وانتشاراً بسبب التعددية في الجهات المقدمة للخدمة، وشدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة، وارتباطها بضمان صحة أداء النسك. وتكمن أهميته في تداخل نطاق الإرشاد المكاني والزماني والديني في الفرد المقدم للخدمة مضيفاً بعداً إنسانياً لها. ومن أهم محاور الإرشاد الراجل

الإرشاد الراجل والقطاع غير الربحي



تعمل الجهات غير الربحية بالتعاون مع القطاعين العام والخاص لضمان تقديم خدمة موحدة ومنظمة، ومساندتهم لضمان استمرارية الخدمة خلال فترات الذروة.

الإرشاد الراجل في المشاعر المقدسة

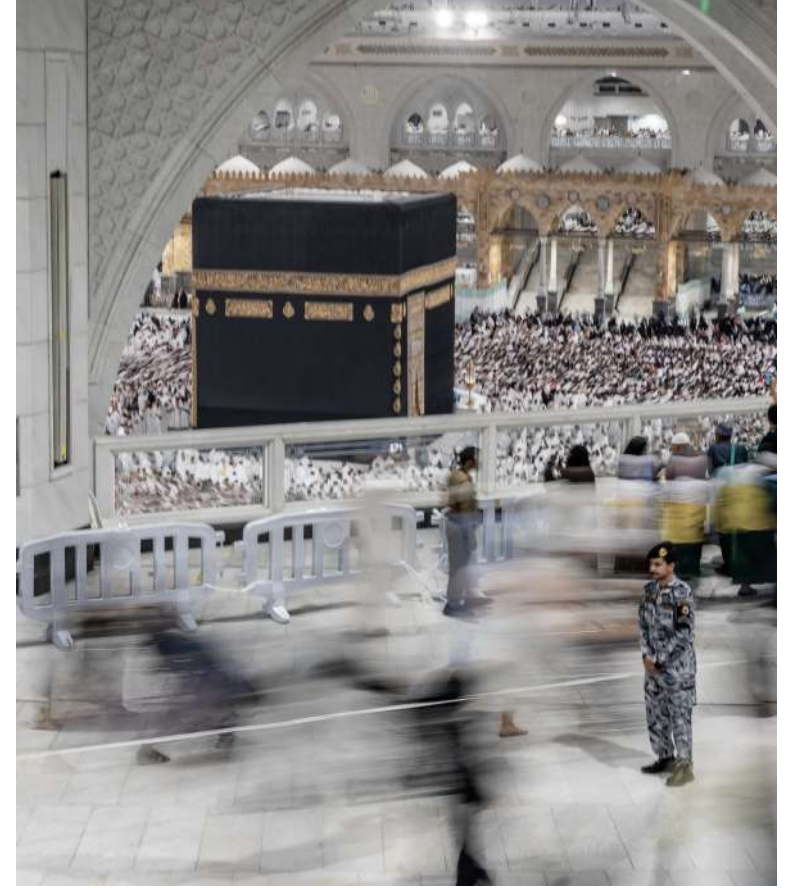


يعتمد على الإرشاد الراجل في المشاعر المقدسة لخصوصية الخدمة في ارتباطها بأداء الشعائر النسك بترتيبه وشكل صحيح، والتأكد من سلامة ضيوف الرحمن وتوجيهه لأكثر السبل أماناً وسلاسة.

الإرشاد الراجل في المسجد الحرام



يتم تقديم أنماط خدمات متعددة من الإرشاد المكاني في المسجد الحرام والسائد منها هو الإرشاد الراجل، لارتباطه الوثيق بتغيرات لحظية تتأثر بحركة الحشود وانسيابية الحركة والطاقة الاستيعابية للمكان، وزمن الخدمة.



أبرز الجهات المنظمة لخدمات الإرشاد الراجل في منظومة خدمة ضيوف الرحمن



الحرمين

الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي



وزارة الداخلية



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



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



المنصة الوطنية
للعمل التطوعي



وزارة التعليم
Ministry of Education



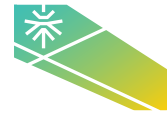
قوات أمن المنشآت



وزارة النقل والخدمات اللوجستية
Ministry of Transport and Logistic Services



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



TGA
الهيئة العامة للنقل
Transport General Authority

الهيئة العامة
للسياحة
SAUDI TOURISM
AUTHORITY



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



الإرشاد الراجل والقطاع غير الربحي

يلعب القطاع غير الربحي دورًا محوريًا في دعم خدمات الإرشاد الراجل المقدمة من القطاعين العام والخاص لضمان تقديم خدمة موحدة ومنظمة، ومساندتهم لضمان استمرارية الخدمة خلال فترات الذروة.





نموذج لمساهمة الجمعيات الخيرية في خدمات الإرشاد المكاني



تعمل جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية بصفتها شريكاً مجتمعياً مع وزارة الحج والعمرة في مشروع نسك عناية، بالتعاون مع الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وعدد من الجهات ذات العلاقة بمنظومة الحج والعمرة، وتهدف إلى نشر الوعي في رحلة ضيوف الرحمن وإثرائهم وتعميق تجربتهم الدينية والثقافية عبر مخاطبة المستفيدين بلغاتهم، وتقديم أفضل تجربة لهم. وتقديم عدد من الخدمات لهم مثل التوجيه والإرشاد واستقبال الشكاوى والبلاغات والإجابة عن الاستفسارات، بالإضافة إلى تقديم المساعدة لقاصدي الحرمين الشريفين في استخدام تطبيق نسك وتطبيق توكلنا، والرعاية والعناية بكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، والتوجيه والإرشاد إلى المواقع الخاصة بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. بهدف بناء مظلة موحدة لتقديم الخدمات التوجيهية والإرشادية.



وصلت عدد مواقع تقديم
الخدمات

143

متنوعة في محطات رحلة الضيف

تم تقديم

5+ مليون

خدمة للحجاج والمعتمرين والزوار

تدريب وتأهيل

1300

مضيف ومرشد في موسم رمضان
١٤٤٥ هـ بالحرمين الشريفين

تدريب وتأهيل

7,900

موظف موسمي لموسم حج
١٤٤٥ هـ

حساب الجمعية الرسمي على منصة X / وكالة الانباء السعودية





جمعية الكشافة العربية السعودية وتساهم دوراً بارزاً في تقديم خدمات الإرشاد المكاني ضيوف الرحمن، من خلال تقديم الإرشاد وتنظيم الحشود أثناء مواسم الحج والعمرة. يُعد العام 1362هـ بداية تاريخ الحركة الكشفية **وصدر في عام 1381هـ مرسوم ملكي رقم (٢٢)** يقضي بتكوين جمعية الكشافة العربية السعودية تحت إشراف وزارة التعليم، لتعزيز قيم العمل التطوعي وتطوير مهارات الشباب في مختلف المجالات من خلال مشاركة الفرق الكشفية ضيوف الرحمن وإرشادهم في استخدام الخرائط، تحديد المواقع، والإرشاد الميداني وإيصالهم إلى مخيماتهم.

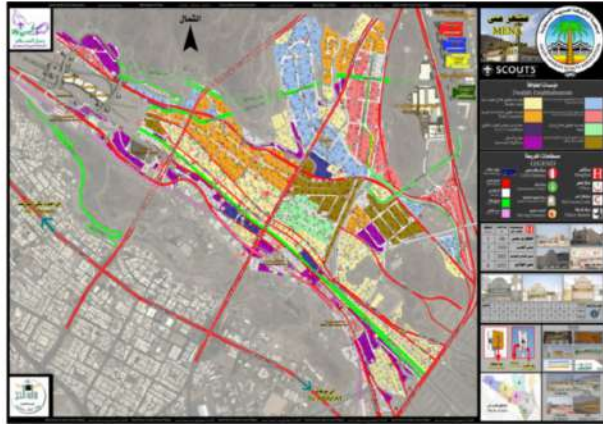
ترافق الفرق الكشفية المدرّبة ضيوف الرحمن في المشاعر المقدسة والمسجد الحرام والمسجد النبوي.



نموذج من مساهمة جمعية الكشافة العربية السعودية



مشعر منى

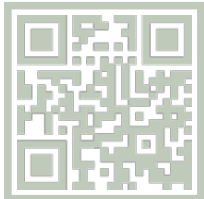


للحفظ بجودة عالية

مشعر عرفات



خرائط جمعية الكشافة العربية السعودية التفاعلية



تصدر جمعية الكشافة العربية السعودية، ممثلة بمعسكرات الخدمة العامة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، 6 خرائط تفاعلية في كل موسم حج، يمكن للمستفيد استخدامها بواسطة الباركود حيث يتم رسم الاتجاه ويتحدد الموقع الذي يرغبه المستفيد. ويتم طباعة أكثر من مليون خريطة بمقاسين أحدهما يمكن وضعه بالجيب، وتسخر هذه الخرائط لإرشاد ضيوف الرحمن التائهين حيث يقوم الكشافات عبر الإرشاد المتجول بتوزيعها من خلال عدد من النقاط.





أطلقت وزارة الداخلية خدمة الخرائط التفاعلية في المشاهر المقدسة لتسهيل تحركات الحجاج من ضيوف الرحمن خلال أداء النسك، فقد تم إتاحة ٦ خرائط تفاعلية لمعرفة الطرق والاتجاهات، تشمل: خريطة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وخريطة الحرم والمناطق المحيطة به، وخريطة منى، وخريطة عرفات، وخريطة مزدلفة، وخريطة عرفات.



خرائط وزارة الداخلية التفاعلية



شركات الطوافة، الأدلاء، والوكلاء هي مؤسسات تعمل في إطار تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين وترافق ضيف الرحمن في جميع محطات الرحلة منذ البدء في استقبالهم وحتى مغادرتهم وإلى أوطانهم وإرشادهم وضمان صحة أداء النسك والشعائر.





الإرشاد عبر المراكز



الإرشاد التقني



الإرشاد الراجل



الإرشاد عبر الأدوات
والرموز

هو عملية توجيه الأفراد باستخدام وسائل مرئية مثل اللوحات الإرشادية، العلامات الأرضية، الرموز البصرية، والألوان، بالإضافة إلى الإشارات الضوئية والصوتية، لتسهيل التنقل والوصول إلى الوجهات المطلوبة. يُعد هذا النوع من الإرشاد عنصرًا أساسيًا في تنظيم الحركة وانسيابيتها.



هو التطبيق الرسمي التي أطلقتته وزارة الحج والعمرة بالتعاون مع الهيئة السعودية للسياحة لتقديم الخدمات والمعلومات التي تيسر لضيوف الرحمن أداء النسك عن طريق إتاحة خيارات التخطيط والحجز المتوفرة بلفات متعددة، لتمكينهم من ترتيب كل جانب من جوانب رحلتهم بسهولة، من الحصول على التأشيرات الإلكترونية إلى حجز أماكن الإقامة والمواصلات، والتعريف بالخدمات والأنظمة والإجراءات، والإرشاد.



معرفة اتجاه القبلة
ومواقيت الصلاة



باقات تجارب وجولات
مع مرشدين



معرفة عناوين السكن



التواصل مع قائد
المجموعة

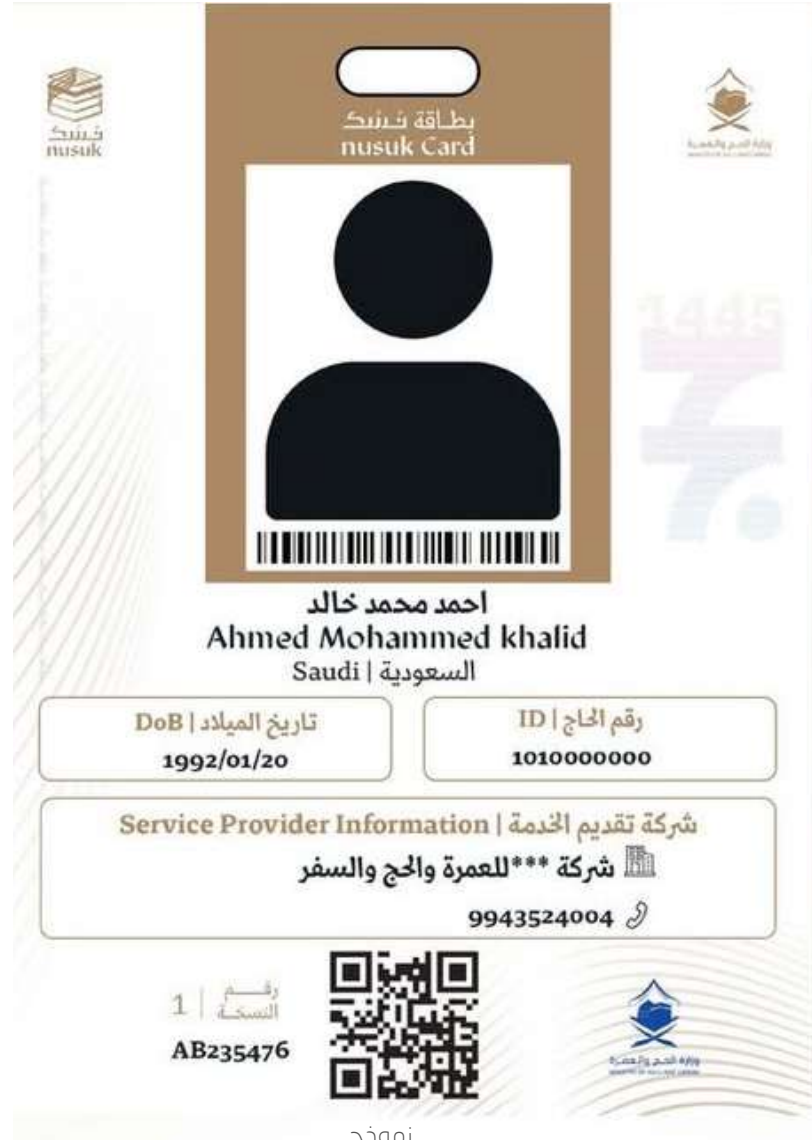


إصدار تصريح زيارة
الروضة الشريفة



الخرائط الرقمية





تتيح بطاقة نسك مساعدة ضيوف الرحمن عند الضياع أو حاجته لمساعدة وهي الوثيقة الرسمية المعتمدة في المملكة العربية السعودية لإثبات الحاج ودخوله النظامي لأداء مناسك الحج من خلال المعلومات التالية:

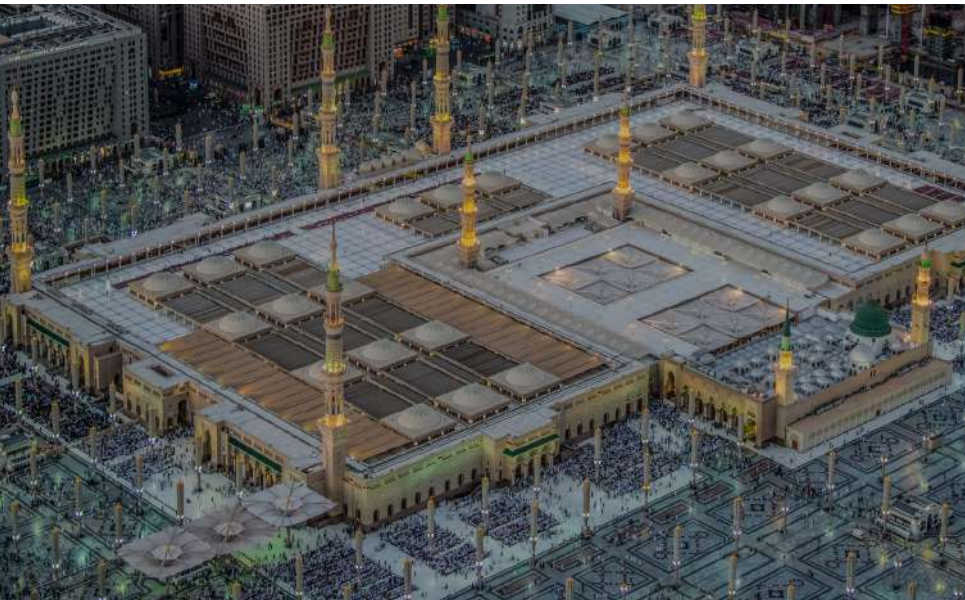
- معلومات الحاج الشخصية
- السجل الطبي للحاج إن وجد
- مقر السكن للحاج بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة
- الشركة المقدمة للخدمة التي يتبع لها الحاج
- معلومات قائد مجموعته



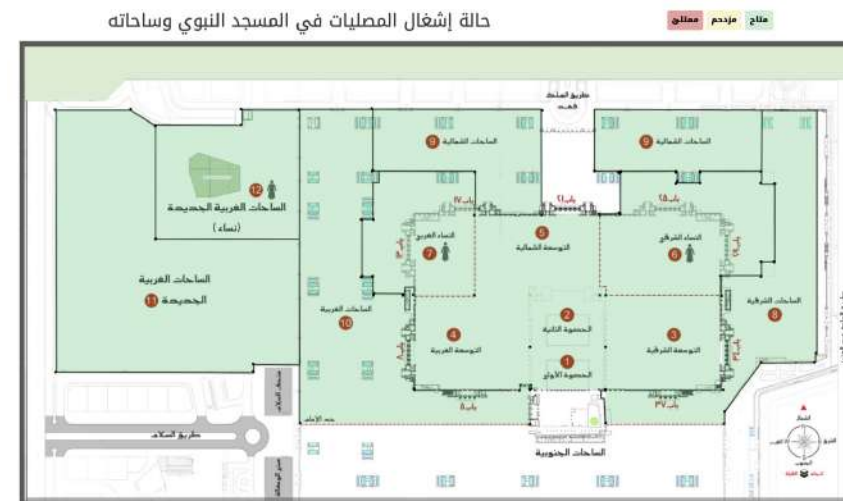


حالة إشغال المصليات في المسجد النبوي وساحاته

تعد خدمة "حالة إشغال المصليات في المسجد النبوي" إحدى أهم الخدمات المتاحة باللفات العربية والإنجليزية والأوردية؛ حيث تتيح الخدمة لزوار المسجد النبوي معرفة حالة الطاقة الاستيعابية في جميع أنحاء المسجد قبل القدوم للصلاة فيه، والتأكد بشكل لحظي من الطاقة الاستيعابية في الأماكن المخصصة للصلاة في 12 موقعاً داخل المسجد النبوي عن طريق للمستفيد حالة إشغال المصليات بأربعة ألوان، سواء "متاح" أو "شبه مزدحم" أو "ممتلئ" أو "غير متاح"، بما يسهم في انسيابية دخول وخروج المصلين في أرجاء المسجد النبوي والساحات، وتفعيل الخطط التشغيلية الميدانية لتنظيم الحشود خلال أوقات الذروة



حالة إشغال المصليات في المسجد النبوي وساحاته



الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين- المسجد النبوي



اللوحات الإرشادية في المسجد الحرام



تُعد اللوحات الرقمية في المسجد الحرام من أبرز وسائل الإرشاد المكاني التقنية، حيث تمثل خطوة متقدمة نحو تحسين تجربة ضيوف الرحمن وتسهيل تنقلهم داخل أروقة المسجد وساحاته. تُستخدم هذه اللوحات لتوفير معلومات دقيقة ومحدثة عن طريق:

- تسهيل الحركة والتنقل: تساعد ضيوف الرحمن للوصول إلى الوجهات الصحيحة بأسرع وقت ممكن، خاصة خلال أوقات الذروة.
- تعزيز التواصل متعدد اللغات: تُعرض المعلومات بلغات متعددة لتلبية احتياجات ضيوف الرحمن من مختلف الجنسيات.
- تقديم المعلومات الفورية: تُستخدم لتوفير تحديثات لحظية حول الزحام أو إرشادات الطوارئ.
- عرض اتجاهات ومداخل الدخول والخروج وطرق الوصول للمرافق.
- تحديد مواعيد الصلاة والدروس الدينية.



المركز الوطني للعمليات الموحدة (911)



المركز الوطني للعمليات الموحدة (911) في مكة المكرمة هو جزء من منظومة الإرشاد المكاني لخدمة ضيوف الرحمن عن طريق استخدام أحدث التقنيات والأنظمة المتطورة لضمان الاستجابة الفورية لاحتياجات ضيوف الرحمن بناءً على المعلومات اللحظية. كما يوفر خدماته على مدار الساعة. تشمل مهامه في نطاق الرشاد المكاني:

- توفير مسارات واضحة وطرق الوصول.
- تحديد المواقع في حالة البلاغات الطارئة.
- تنسيق العمليات بين الجهات المختلفة المعنية بالطوارئ لضمان تقديم الدعم المطلوب في أسرع وقت ممكن.
- تحديد النقاط الحرجة والمسارات والطرق المغلقة.



وزارة الداخلية/ واس "وكالة الأنباء السعودية.

الإرشاد التقني



إدارة الحشود في مواسم الحج والعمرة بالذكاء الاصطناعي



يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي عبر منصتي "سواهر" و"بصير" المقدمة من سدايا في تحسين خدمات الإرشاد المكاني من خلال تحليل البيانات المتعلقة بحركة الحشود وتحديد المسارات المناسبة لتنظيم تدفق الحجاج، كما يدعم تنظيم الحركة وفقاً للطاقة الاستيعابية لكل موقع، مما يضمن توجيه الحشود بأسيابية وسلامة داخل المسجد الحرام والمشاعر المقدسة.



منصة بصير: تُعنى برصد وإدارة الحشود في المسجد الحرام، والتعرّف على السلوكيات وتعابير الوجه، وعدّ الأشخاص، وتحديد كثافة الأشخاص، والكشف عن التائهين مع تطوير نظام قراءات مناطق الزحام لتسهيل حركة سير المركبات.

منصة سواهر: تتبنى تقنيات البيانات والذكاء الاصطناعي في تحليل بث وتسجيلات الفيديو والصور الملتقطة بواسطة الكاميرات الحرارية لتمكين قدرات التحليل والتعرف المتقدم على تأمين الأماكن في الحج.



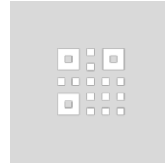
الإرشاد عبر المراكز في منظومة خدمة ضيوف الرحمن



هو عملية توجيه الأفراد باستخدام وسائل مرئية أو تقنية مثل اللوحات الإرشادية، العلامات الأرضية، الرموز البصرية، والألوان، بالإضافة إلى الإشارات الضوئية والصوتية، لتسهيل التنقل والوصول إلى الوجهات المطلوبة. يُعد هذا النوع من الإرشاد عنصراً أساسياً في تنظيم الحركة وأنسيابيتها.



الإرشاد عبر المراكز



الإرشاد التقني



الإرشاد الراجل



الإرشاد عبر الأدوات
والرموز

نظام يعتمد فيه على مراكز ثابتة وموزعة في رحلة ضيف الرحمن لتقديم خدمات الإرشاد والتوجيه ومساعدتهم. تعمل هذه المراكز كنقاط دعم معلوماتي ومكاني تُدار من قبل فرق متخصصة لتقديم الإرشادات الميدانية، والإجابة على استفسارات الحجاج، وتوفير الخرائط والمعلومات الضرورية لضمان سهولة تنقلهم وأداء مناسكهم بأمان وسلاسة.



إدارة إرشاد الحافلات إلى مساكن الحجاج

يُعد مركز المتابعة والتحكم التابع لمكتب إرشاد الحافلات الناقلة للحجاج بمكة المكرمة والمدينة المنورة جهة متخصصة تُشرف على تنظيم حركة الحافلات التي تنقل ضيوف الرحمن من مداخل مكة المكرمة وحتى مقر إقامتهم، ويعمل المركز تقديم جميع التسهيلات التي تضمن انسيابية وصول الحجاج وحركة الحافلات المتجهة إلى منافذ المغادرة البرية أو إلى مساكنهم من خلال متابعة دقيقة لجميع الحافلات، معتمداً على تقنيات حديثة تشمل: أجهزة لوحية مدعومة بأنظمة الخرائط الجغرافية الدقيقة المرتبطة بمنصة أرشدني.



تدريب أكثر من

+3500

موظف ومشرف لخدمة
ضيوف الرحمن

إرشاد أكثر من

+65,000

حافلة

سمي لمركز إرشاد الحافلات الناقلة لحجاج الخارج

الإرشاد عبر المراكز

عناية إرشاد ضيوف الرحمن بلغتهم الأم



مراكز "عناية" تقدم أكثر من ٣٠ خدمة وأهمها إرشاد ضيوف الرحمن وتوجيههم والرد على استفساراتهم، وتلقي الشكاوى والبلاغات بما فيها بلاغات التائهين والمفقودين وتعريفهم بخدمات "نسك".

عدد المتطوعين

+500

متطوع ومتطوعة

عدد اللغات المستخدمة

11

لغة بالإضافة للغة الإشارة

عدد الخدمات المقدمة

1+ مليون

خدمة

عدد مراكز "نسك عناية"

45

مركز



نقاط الإرشاد المكاني في المسجد الحرام



تتم إدارة الإرشاد المكاني في المسجد الحرام عبر مبادرة " اسألني " التي تهدف إلى توجيه التائهين وتعريف القاصدين بالمسارات والمناطق المحددة للمصلين والمعتكفين حسب خطة الحشود المعتمدة، وكذلك إرشادهم داخل المسجد الحرام و التعريف بأقرب الأماكن للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن عبر مواقع متعددة موزعة.

بالإضافة تم استخدام نظام تحديد المواقع GPS للوصول إلى المواقع المختلفة بسهولة ودقة عن طريق توفير الخرائط الرقمية التفاعلية موزعة في أرجاء المسجد الحرام.



أكثر من

+200

موزع في أرجاء المسجد
رمز QR الحرام

عدد المواقع

22

موقع



2-3

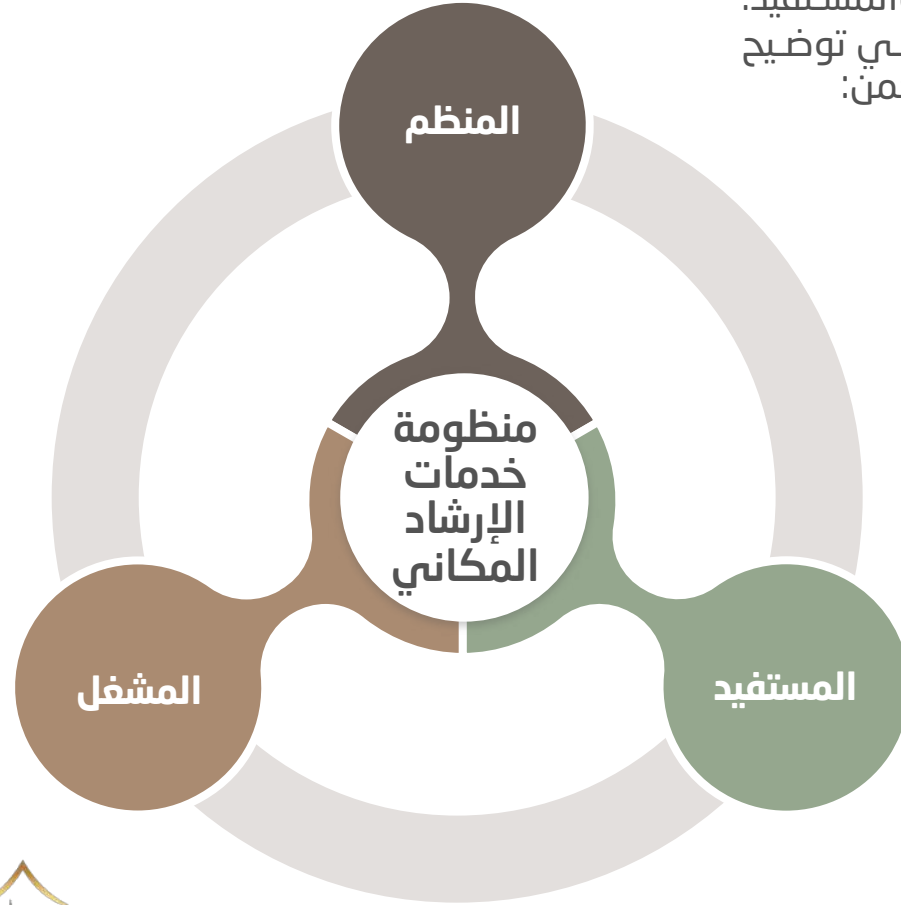
منظومة خدمات الإرشاد المكاني



أطراف منظومة خدمات الإرشاد المكاني



تشارك ثلاث أطراف رئيسية في تنظيم وتقديم خدمات الإرشاد المكاني: المنظم، المشغل، والمستفيد. كل طرف يؤثر تأثير مباشر في جودة الخدمات المقدمة وتأثيرها على رحلة الضيف، وفيما يلي توضيح العلاقة التكاملية لمساهمة ودور كل منها في تقديم خدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن:



المنظم: الجهات المعنية بوضع السياسات والضوابط والإشراف على جودة الخدمات وضمان التزامها بالمعايير المحددة. مثل: الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها، وأهمها وزارة الحج والعمرة.



ادواره: تمكين المشغل من تقديم خدمة ذات جودة.

المشغل: الجهات المنفذة للسياسات وتوفير الكوادر البشرية والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة، وتتعدد القطاعات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني بين: القطاع الحكومي، القطاع الخاص، القطاع غير الربحي.



ادواره: تقديم خدمات مباشرة وغير مباشرة وتسهيل تجربة المستفيد.

المستفيد: ضيوف الرحمن، والقائمين على خدمة ضيوف الرحمن.



الدور الاشرافي:

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

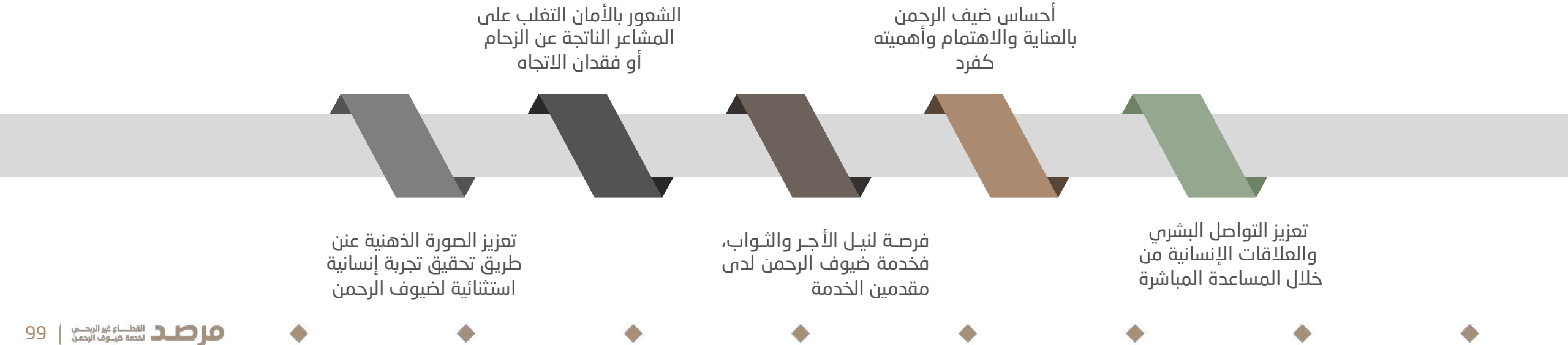
نماذج لخدمات الإرشاد المكاني المقدمة لضيوف الرحمن

تتداخل القطاعات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني في رحلة ضيف الرحمن بين القطاع الحكومي والقطاع غير الربحي والقطاع الخاص حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية وحسب النشاط والمستفيد مما يولد فجوات وتحديات في مختلف محطات الرحلة.



تُجسّد خدمات الإرشاد المكاني بُعدًا إنسانيًا عميقًا من خلال تسهيل أداء المناسك لضيوف الرحمن، وضمان راحتهم. تعكس هذه الخدمات حرصاً على توفير الدعم اللازم، خاصةً أولئك الذين يواجهون تحديات في اللغة أو القراءة أو التنقل، مما يُبرز قيم العناية والاهتمام بكافة الفئات. كما تعزز هذه الخدمات شعور الأمان والانتماء التواصل البشري والعلاقات الإنسانية من خلال المساعدة المباشرة وتسهم في إثراء تجربتهم الروحية والإنسانية.

قوله ﷺ: المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضًا وشبك بين أصابعه ويقول ﷺ: من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ويقول ﷺ: والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه.



تعتمد خدمات الإرشاد المكاني على جهود الجهات الحكومية بشكل أساسي لارتباطها بالعمليات التشغيلية المصاحبة رغم ذلك ما زالت الحاجة المتزايدة لخدمات الإرشاد المكاني بارزة التي يشارك عدة جهات من القطاع غير الربحي بهدف تقليص الفجوة وتحقيق الكفاءة والكفاية للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

خدمات الإرشاد المكاني



القطاع الحكومي: يتنوع الإرشاد المكاني المقدم من القطاع الحكومي على عدة أنماط بمشاركة جهات متعددة أبرزها وزارة الحج والعمرة ووزارة النقل والأمن العام والذي يتركز على نمط الإرشاد الراجل المقدم من قبل قوات الأمن المختلفة في مناطق أداء النسك بهدف الحفاظ على أمن وسلامة ضيوف الرحمن والذي قد ينتج عنه فجوة في توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات المستفيدين.



القطاع غير الربحي: يساهم القطاع غير الربحي في خدمات الإرشاد المكاني بصور متنوعة بالاستعانة بالمتطوعين ضمن مظلات متعددة أبرزها جمعية الكشافة السعودية وأخرى ترتبط بأعمال الجهات المتواجدة في محطات رحلة الضيف.



القطاع الخاص: ترتبط خدمات الإرشاد المكاني المقدمة من القطاع الخاص بالخدمات الرئيسية المقدمة من شركات الحج والعمرة.

رغم تعدد القطاعات المقدمة للخدمة الى انه لازالت هناك عدة فجوات مرتبطة بمناطق واحتياجات مرتبطة بالمستفيد

تصنيف شدة الاحتياج لخدمات الإرشاد المكاني في محطات رحلة ضيوف الرحمن



المواقع التراثية بمكة المكرمة



المواقع التراثية بالمدينة المنورة



القدوم والمغادرة



المسجد النبوي



المسجد الحرام



عرفات



منافذ الدخول لمكة



التنقل بين المدن



ما قبل الوصول



مزدلفة



منى

مؤشر شدة الاحتياج لخدمات الإرشاد المكاني:



يشير لشدة احتياج عالية في المحطة



يشير لشدة احتياج متوسطة في المحطة



يشير لشدة احتياج منخفضة في المحطة

المصدر: قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات واحتياجات خدمات الإرشاد المكاني

أبرز تحديات واحتياجات خدمات الإرشاد المكاني

31 أبرز تحديات خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لضيوف الرحمن

- فئات التحديات
- أبرز التحديات

3-2 أبرز احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني

- ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني
- نتائج ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

3-3 احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني

محتويات
الفصل الثالث





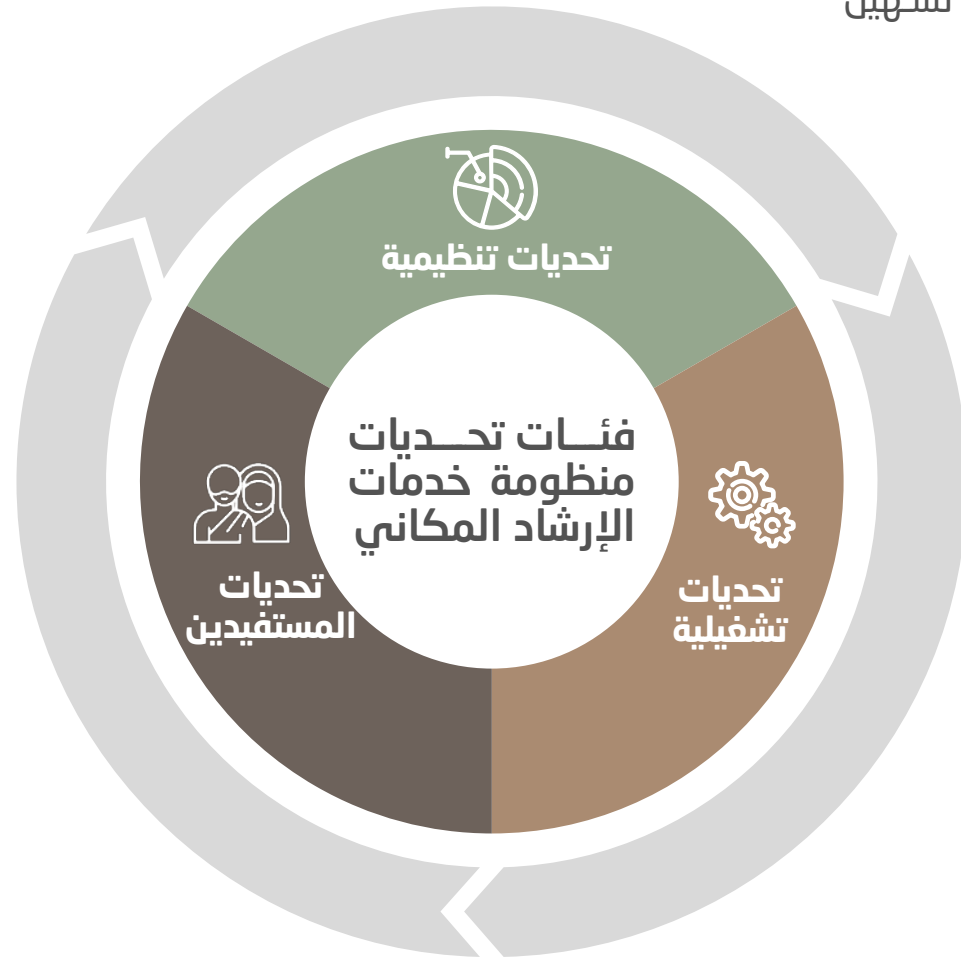
يستعرض هذا الفصل أبرز التحديات ونتائج تصنيفها عن طريق ربط التحديات بفئاتها وتحديد احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني.

3-1

أبرز تحديات خدمات
الإرشاد المكاني المقدمة
لضيوف الرحمن



تم تصنيف التحديات بناء على أطراف منظومة خدمات الإرشاد المكاني: (مظم، مشغل، ومستفيد)، حيث تمثل كل فئة جزءاً مهماً في تحسين الخدمة، والتغلب عليها يساهم في تسهيل أداء مناسكهم براحة وطمأنينة:



تحديات تنظيمية: تتعلق بالتحديات التي تواجه تنظيم وإدارة وتوجيه القطاع والتنسيق بين الجهات المعنية وفقاً لأطر وإجراءات واضحة وفعالة. 

تحديات تشغيلية: تتعلق بالعقبات التي يواجهها مقدمي الخدمة. وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة. 

تحديات المستفيدين: تشير إلى التحديات المتعلقة بمتلقي الخدمة من ضيوف الرحمن. 

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني



تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني بناءً على استطلاعات الرأي الخاصة بقاعدة مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.

عدم مناسبة بعض خدمات الإرشاد المكاني المقدمة مع خصائص وخدمات المستفيدين (اللغة، القدرة).

ندرة استمرارية الكوادر المؤهلة ذات الخبرة في تكرار تقديم الخدمة في مواسم متعددة.

صعوبة توثيق جهود المتطوعين.

ضعف تأهيل وتدريب الكوادر القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.

ندرة محتوى الإرشاد المكاني المرتبط بالأماكن التراثية والإثرائية.

ضعف التنسيق للمعرفة بوصول وفود ضيوف الرحمن وتقديم الخدمات لهم.

صعوبة الحصول على تصاريح التطوع.

ضعف جودة خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وعدم شموليتها لكافة المواقع.

قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني



تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني بناءً على استطلاعات الرأي الخاصة بقاعدة مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.

عدم التزام المتطوعين بالحضور.

صعوبة الاستدلال على الأماكن
المختلفة التي يمكن من خلالها
الإحرام لإعادة تكرار العمرة.

قلة الكوادر المخصصة لتقديم
خدمات الإرشاد المكاني على
امتداد رحلة ضيوف الرحمن.

عدم وجود خطة شاملة لتنظيم
أعمال الجهات المقدمة للخدمة
لتغطية كافة محطات رحلة ضيوف
الرحمن بما يتناسب مع الاعداد
والخدمات المطلوبة.

عدم وجود جهة معنية بتنظيم
خدمات الإرشاد المكاني المرتبطة
بضيوف الرحمن وربط الأعمال مع
الجهات المشغلة.

عدم معرفة المسافة والمدة
المتوقعة للوصول.

صعوبة وصول مقدمي خدمات
الإرشاد المكاني الى مناطق
خدمات الإرشاد المكاني.

صعوبة الاسترشاد المكاني في
المسجد الحرام وداخل المنطقة
المركزية.

قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني



تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني بناءً على استطلاعات الرأي الخاصة بقاعدة مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.

غياب الهدف الرئيسي من خدمات الإرشاد المكاني المقدمة من العناصر الأمنية والتي تهدف إلى تسيير الحشود عوضاً عن توجيههم إلى الوجهة المطلوبة.

عدم الإلمام بخصائص وفئات المستفيدين المتعددة والاحتياجات المترتبة عليها.

ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.

محدودية أدوات الإرشاد المكاني المستخدمة والمعلومات المقدمة من خلالها.

غياب المعلومات اللحظية التي تعكس الازدحام المرتبطة بمرافق الحج والعمرة وعدم معرفة الطرق والحلول البديلة.

صعوبة تقديم الخدمات الأساسية (السكن والنقل والإعاشة والتصاريح) للمتطوعين لتمكينهم من أداء أدوارهم.

صعوبة الوصول إلى مراكز التائهيين وعدم المعرفة بتواجدها.

عدم كفاية خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لتلبية الاحتياجات المتعددة لضيوف الرحمن.

قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني



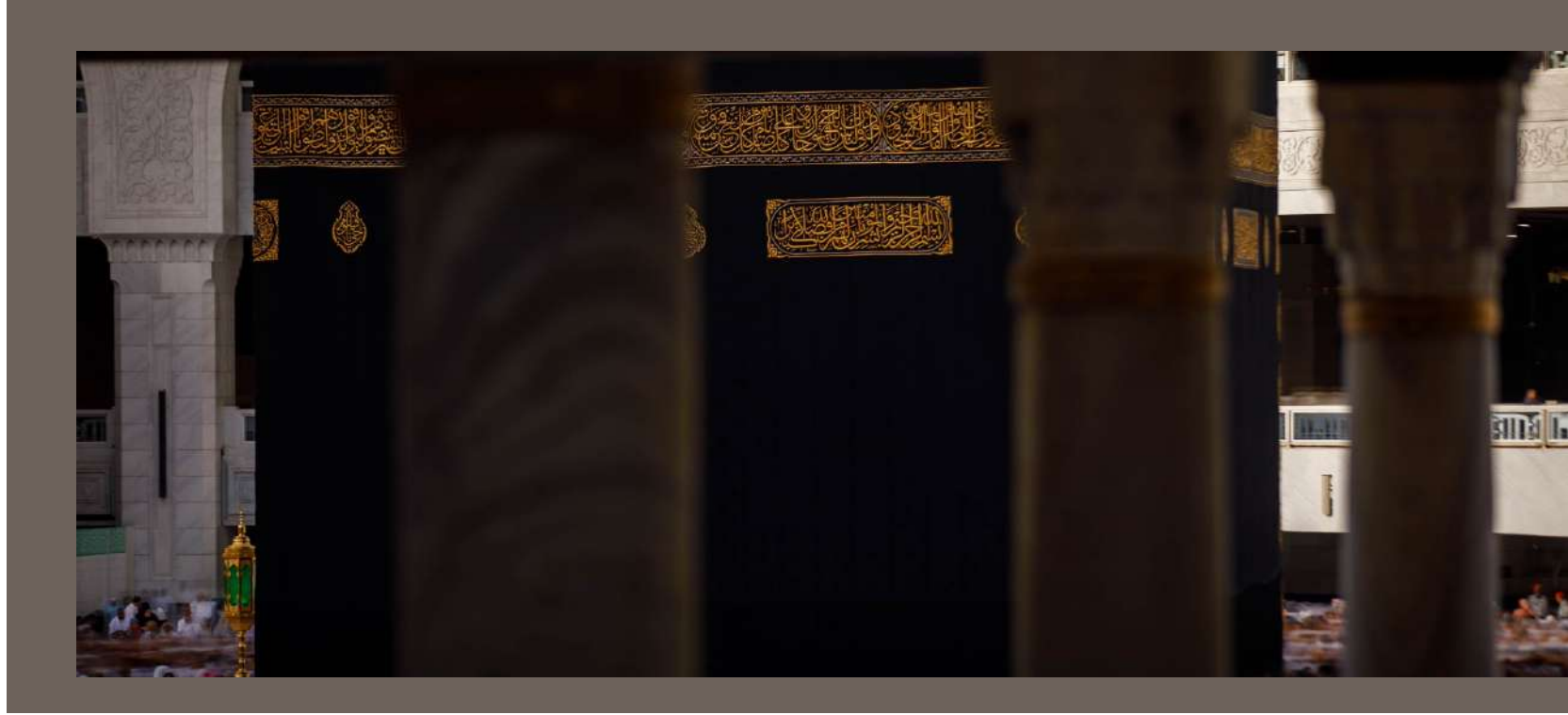
تم تحديد أبرز التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني بناءً على استطلاعات الرأي الخاصة بقاعدة مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.



قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

3-2

ربط وتصنيف التحديات
لخدمات الإرشاد المكاني





ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

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

م	التحدي	فئة التحدي		
		تحديات تنظيمية	تحديات تشغيلية	تحديات المستخدمين
1	عدم مناسبة بعض خدمات الإرشاد المكاني المقدمة مع خصائص وخدمات المستخدمين (اللغة، القدرة).		√	√
2	ضعف التنسيق للمعرفة بوصول وفود ضيوف الرحمن وتقديم الخدمات لهم .	√		
3	ضعف جودة خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وعدم شموليتها لكافة المواقع.		√	√
4	ندرة استمرارية الكوادر المؤهلة ذات الخبرة في تكرار تقديم الخدمة في مواسم متعددة .		√	
5	ضعف تأهيل وتدريب الكوادر القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن .		√	
6	صعوبة الاستدلال على الأماكن المختلفة التي يمكن من خلالها الإحرام لإعادة تكرار العمرة.			√



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

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

م	التحدي	فئة التحدي		
		تحديات تنظيمية	تحديات تشغيلية	تحديات المستفيدين
7	صعوبة الحصول على تصاريح التطوع.		√	
8	قلة الكوادر المخصصة لتقديم خدمات الإرشاد المكاني على امتداد رحلة ضيوف الرحمن.		√	
9	صعوبة توثيق جهود المتطوعين.	√		
10	ندرة محتوى الإرشاد المكاني المرتبط بالأماكن التراثية والإثرائية.			√
11	صعوبة الاسترشاد المكاني في المسجد الحرام وداخل المنطقة المركزية.			√
12	عدم الالمام بخصائص وفئات المستفيدين المتعددة والاحتياجات المترتبة عليها.		√	





ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

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

م	التحدي	فئة التحدي		
		تحديات تنظيمية	تحديات تشغيلية	تحديات المستفيدين
13	عدم وجود خطة شاملة لتنظيم اعمال الجهات المقدمة للخدمة لتغطية كافة محطات رحلة ضيوف الرحمن بما يتناسب مع الاعداد والخدمات المطلوبة.	✓		
14	عدم معرفة المسافة والمدة المتوقعة للوصول.			✓
15	محدودية أدوات الإرشاد المكاني المستخدمة والمعلومات المقدمة من خلالها.			✓
16	ضعف امکانات والمزايا والتسهيلات للتطوع في خدمة ضيوف الرحمن.	✓		
16	عدم كفاية خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لتلبية الاحتياجات المتعددة لضيوف الرحمن.		✓	
18	غياب الهدف الرئيسي من خدمات الإرشاد المكاني المقدمة من العناصر الأمنية والتي تهدف إلى تسيير الحشود عوضاً عن توجيههم الى الوجهة المطلوبة.			✓



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

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

م	التحدي	فئة التحدي		
		تحديات تنظيمية	تحديات تشغيلية	تحديات المستفيدين
19	صعوبة الوصول الى مراكز التاهين وعدم المعرفة بتواجدها.		√	√
20	عدم التزام المتطوعين بالحضور.		√	
21	صعوبة تقديم الخدمات الأساسية (السكن والنقل والإعاشة والتأهيل) للمتطوعين لتمكينهم من أداء ادوارهم.		√	
22	غياب المعلومات اللحظية التي تعكس الاتاحة والازدحام المرتبطة بمرافق الحج والعمرة وعدم معرفة الطرق والحلول البديلة.			√
23	صعوبة وصول مقدمي خدمات الإرشاد المكاني الى مناطق خدمات الإرشاد المكاني.		√	
24	عدم وجود جهة معنية بتنظيم خدمات الإرشاد المكاني المرتبطة بضيوف الرحمن وربط الاعمال مع الجهات المشغلة.	√		



ربط وتصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

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

م	التحدي	فئة التحدي		
		تحديات تنظيمية	تحديات تشغيلية	تحديات المستفيدين
25	عدم مناسبة عمليات الإرشاد المكاني والتفويج المقدمة من العناصر الأمنية مع خصائص وسلوكيات واحتياجات ضيوف الرحمن.			√
26	تغير خطط الإرشاد المكاني اثناء التنقل مما يؤدي الى التيه او صعوبة الوصول الى الوجهة.			√
27	ضعف المعرفة بمسارات ووسائل النقل المتاحة وصعوبة الوصول إليها.			√
28	ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.	√		
29	عدم توافق التطبيقات التقنية الخاصة بالإرشاد المكاني مع محطات رحلة ضيوف الرحمن.			√
30	ضعف التنسيق بين الجهات مقدمة الخدمة لتحديد الأدوار التكاملية لضمان تقديم الخدمات بفعالية ودون حدوث ازدحام أو تأخير.		√	
31	محدودية نماذج التشغيل الميداني وعدم ارتباطها باختلاف اعداد المستفيدين وكثافات الحشود وعلاقتها باختلاف الزمان والنشاط.		√	

قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



نتائج تصنيف التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني

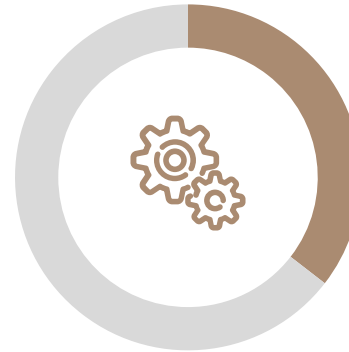
بلغ إجمالي عدد التحديات المتعلقة بخدمات الإرشاد المكاني ٣١ تحدي، تم تصنيفها بناء على أطراف منظومة خدمات الإرشاد المكاني إلى: (تحديات تنظيمية، تحديات تشغيلية، تحديات مستفيدين).

تحديات بالمستفيدين



١٤ تحدي مرتبطة بالفئة

تحديات تشغيلية



١١ تحديات بالفئة

تحديات تنظيمية



٦ تحدي مرتبط بالفئة

3-3

احتياجات ضيوف
الرحمن من خدمات
الإرشاد المكاني





احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني - في المشاعر المقدسة

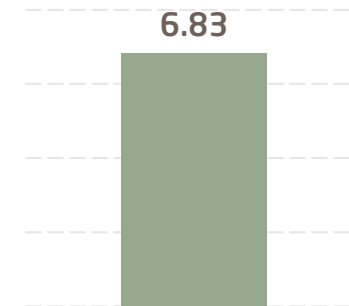
يرتبط تحديد الاحتياج ارتباطاً وثيقاً بضيف الرحمن حيث يتأثر بعوامل مكانية وزمانية ووقوف الذروة، تحديد الاحتياجات يضمن توفير خدمات الإرشاد مكاني بشكل منظم وفعال في جميع مراحل رحلة الضيف.

احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني في المشاعر المقدسة:

- حاجة لذوي الاحتياجات الخاصة لخدمات الإرشاد المكاني في كافة المواقع.
- صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- عدم فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني.
- تسهيل الاسترشاد المكاني في مكة المكرمة.
- صعوبة وصول مقدمي خدمات الإرشاد المكاني الى مناطق خدمات الإرشاد المكاني.
- وجود تصاريح دخول للمتطوعين في خدمات الإرشاد المكاني في موسم الحج والعمرة.
- المعرفة بآماكن مراكز التائهين في المشاعر المقدسة والحرمين.
- توفير السكن والنقل والإعاشة للمتطوعين.
- الحصول على إرشادات واضحة لتسهيل الوصول الى الوجهة وتفاذي التيه.
- وجود خرائط مكانية بعدة لغات على لوحات كبيرة.
- توفير مرشدين وأدوات ولوحات إرشاد مكاني بلغات متعددة.

حيث بلغ متوسط شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة في محطات المشاعر

المقدسة إلى:



متوسط شدة
الاحتياج : 6.83

وبلغ متوسط تقييم ضيوف الرحمن للخدمة في محطات المشاعر المقدسة إلى:



متوسط تقييم
الخدمة: 79.14

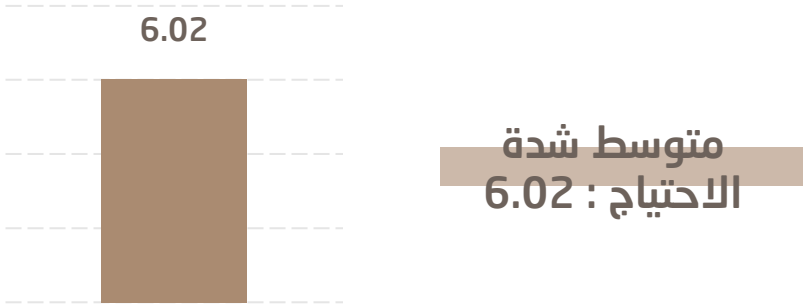
قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني - في الحرمين

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

حيث بلغ متوسط شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة في الحرمين إلى:



وبلغ متوسط تقييم ضيوف الرحمن للخدمة في محطات المشاعر المقدسة إلى:



احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني في الحرمين:

- حاجة لذوي الاحتياجات الخاصة لخدمات الإرشاد المكاني في كافة المواقع.
- صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- عدم فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني.
- تسهيل الاسترشاد المكاني في مكة المكرمة.
- وجود تصاريح دخول للمتطوعين في خدمات الإرشاد المكاني في موسم الحج والعمرة.
- المعرفة بأماكن مراكز التائهين في المشاعر المقدسة والحرمين.
- الحصول على إرشادات واضحة لتسهيل الوصول الى الوجهة وتفاذي التيه.
- وجود خرائط مكانية بعدة لغات على لوحات كبيرة.
- توفير مرشدين وأدوات ولوحات إرشاد مكاني بلغات متعددة.

قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



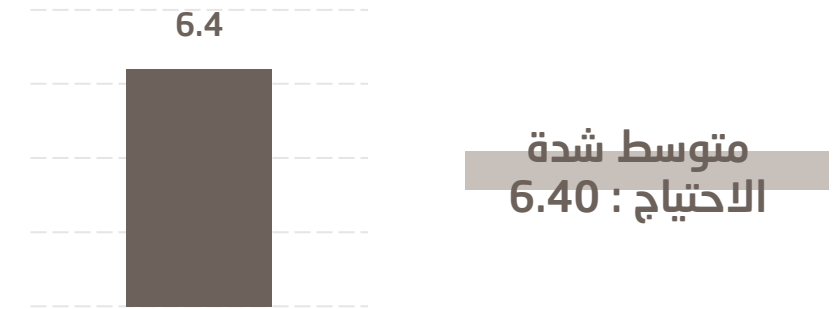
احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني - في باقي محطات الرحلة

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

حيث بلغ متوسط شدة احتياج ضيوف الرحمن للخدمة في باقي المحطات إلى:

احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني في باقي محطات الرحلة:

- حاجة لذوي الاحتياجات الخاصة لخدمات الإرشاد المكاني في كافة المواقع.
- صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- عدم فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني.
- ضعف اللوحات الإرشادية وندرة المرشدين في المواقع التاريخية والأثرية.
- الحاجة لمعرفة الأماكن المخصصة للإحرام لمن أراد لإعادة تكرار العمرة.
- وجود خرائط مكانية بعدة لغات على لوحات كبيرة.
- توفير مرشدين وأدوات ولوحات إرشاد مكاني بلغات متعددة.



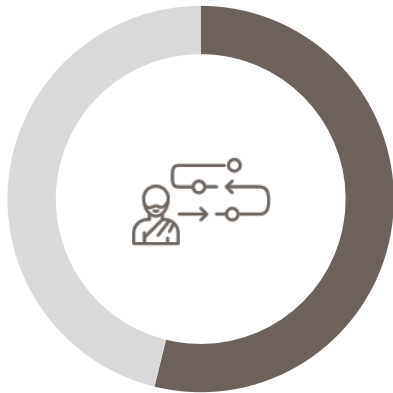
وبلغ متوسط تقييم ضيوف الرحمن للخدمة في الحرمين إلى:



قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

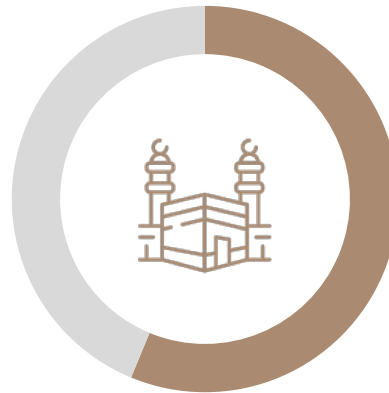
ترتبط احتياجات ضيوف الرحمن من خدمات الإرشاد المكاني بمحطات رحلة ضيف الرحمن عبر التصنيف التالي: الحرمين، والمشاعر المقدسة، وأخرى. حيث بلغ إجمالي أبرز الاحتياجات المرتبطة بخدمة الإرشاد المكاني ١٣ احتياج.

احتياجات في باقي محطات الرحلة



٧ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في الحرمين



٩ احتياجات مرتبطة بالفئة

احتياجات في المشاعر المقدسة



١١ احتياج مرتبطة بالفئة

04

المبادرات والتوصيات

المبادرات والتوصيات

1-4 أبرز الفرص المقترنة بخدمات الإرشاد المكاني

2-4 ربط نتائج التصنيف بفرص التحسين لتوليد المبادرات

3-4 أبرز المبادرات

3-4 أبرز التوصيات

محتويات
الفصل الرابع



1-4

أبرز الفرص المقترنة
بخدمات الإرشاد المكاني



أبرز الفرص المقترنة بخدمات الإرشاد المكاني



تمثل فرص تطوير خدمات الإرشاد المكاني 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، وتحقيق الكفاءة التشغيلية.



أمكانية إنشاء مقرات دائمة في المنافذ وأداء برامجها خارج نطاقها الجغرافي لتقديم الخدمات بكل سهولة.

إنشاء أوقاف خاصة لخدمات الإرشاد المكاني مقدمة لضيوف الرحمن في محطات الرحلة.

الاستفادة من تطبيقات الإرشاد المكاني المتوفرة في الأجهزة الذكية وربطها بمناطق الرحلة.

الاستفادة من الكلمات السائدة والرموز والدلالات والمتعرف عليها من فئات مختلفة من ضيوف الرحمن.

ربط منظومات الإرشاد المكاني المختلفة في رحلة الضيف لتعزيز مفهوم الوصول الشامل.

توثيق جهود المتطوعين وتقديم تسهيلات ومزايا للتطوع في خدمة ضيوف الرحمن.

تفعيل الشراكة مع المسؤولية المجتمعية بالشركات لدعم برامج ومشاريع الجمعيات في تعزيز خدمات الإرشاد المكاني.

الاستفادة من المترجمين في جمعيات الدعوة لخدمة ضيوف الرحمن من مختلف اللغات في تقديم خدمات الإرشاد المكاني.

استخدام التقنية الحديثة والذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات الإرشاد المكاني.

الاستفادة من التوعية الاستباقية المقدمة لضيوف الرحمن لتعزيز فهمهم لمنظومة الإرشاد المكاني في محطات الرحلة.

قاعدة بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن

4-1

ربط نتائج تحليل
التحديات والاحتياج
بأبرز الفرص





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

التحدي

الاحتياج

- ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- قلة الكوادر المخصصة لتقديم خدمات الإرشاد المكاني على امتداد رحلة ضيوف الرحمن.
- عدم كفاية خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لتلبية الاحتياجات المتعددة لضيوف الرحمن.
- محدودية نماذج التشغيل الميداني وعدم ارتباطها باختلاف أعداد المستفيدين وكثافات الحشود وعلاقتها باختلاف الزمان والنشاط.
- صعوبة الاسترشاد المكاني في المسجد الحرام وداخل المنطقة المركزية.
- عدم معرفة المسافة والمدة المتوقعة للوصول.

- صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- عدم فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني.
- تسهيل الاسترشاد المكاني في مكة المكرمة.
- الحصول على إرشادات واضحة لتسهيل الوصول الى الوجهة وتفادي التيه.
- وجود خرائط مكانية بعدة لغات على لوحات كبيرة.

- الاستفادة من تطبيقات الإرشاد المكاني المتوفرة في الأجهزة الذكية وربطها بمناطق الرحلة.
- الاستفادة من الكلمات السائدة والرموز والدلالات والمتعرف عليها من فئات مختلفة من ضيوف الرحمن.
- ربط منظومات الإرشاد المكاني المختلفة في رحلة الضيف لتعزيز مفهوم الوصول الشامل.
- استخدام التقنية الحديثة والذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات الإرشاد المكاني.

خرائط مكانية تفاعلية في المناطق المركزية والمشاعر المقدسة (أنت هنا).



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

التحدي

الاحتياج

- ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- قلة الكوادر المخصصة لتقديم خدمات الإرشاد المكاني على امتداد رحلة ضيوف الرحمن.
- ضعف تأهيل وتدريب الكوادر القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- ندرة استمرارية الكوادر المؤهلة ذات الخبرة في تكرار تقديم الخدمة في مواسم متعددة.
- عدم الالمام بخصائص وفئات المستفيدين المتعددة والاحتياجات المترتبة عليها.
- ضعف الممكنات والمزايا والتسهيلات للتطوع في خدمة ضيوف الرحمن.

- عدم فهم التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- وصول مقدمي خدمات الإرشاد المكاني الى مناطق خدمات الإرشاد المكاني.
- وجود تصاريح دخول للمتطوعين في خدمات الإرشاد المكاني في موسم الحج والعمرة.
- توفير مرشدين وأدوات ولوحات إرشاد مكاني بلغات متعددة.

- إنشاء أوقاف خاصة لخدمات الإرشاد المكاني مقدمة لضيوف الرحمن في محطات الرحلة.
- تفعيل الشراكة مع المسؤولية المجتمعية بالشركات لدعم برامج ومشاريع الجمعيات في تعزيز خدمات الإرشاد المكاني.
- الاستفادة من المترجمين في جمعيات الدعوة لخدمة ضيوف الرحمن من مختلف اللغات في تقديم خدمات الإرشاد المكاني.

تأهيل وتدريب كوادر
تطوعية متخصصة في
خدمات الإرشاد المكاني



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

التحدي

الاحتياج

- ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- عدم الالمام بخصائص وفئات المستفيدين المتعددة والاحتياجات المترتبة عليها.
- عدم كفاية خدمات الإرشاد المكاني المقدمة لتلبية الاحتياجات المتعددة لضيوف الرحمن.
- محدودية نماذج التشغيل الميداني وعدم ارتباطها باختلاف اعداد المستفيدين وكثافات الحشود وعلاقتها باختلاف الزمان والنشاط.
- عدم مناسبة بعض خدمات الإرشاد المكاني المقدمة مع خصائص وخدمات المستفيدين (اللغة، القدرة).

- عدم فهم التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني.
- ضعف اللوحات الإرشادية وندرة المرشدين في المواقع التاريخية والأثرية.
- تسهيل الاسترشاد المكاني في مكة المكرمة.

اعداد دليل للكلمات والعلامات والرموز المناسبة مع فئات المستفيدين وترجمتها بلغة الضيف.

- الاستفادة من الكلمات السائدة والرموز والدلالات والمتعرف عليها من فئات مختلفة من ضيوف الرحمن.
- الاستفادة من التوعية الاستباقية المقدمة لضيوف الرحمن لتعزيز فهمهم لمنظومة الإرشاد المكاني في محطات الرحلة.



ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

توفير بيانات لحظية لحركة
ضيوف الرحمن لدعم اتخاذ
القرار وتيسير توجيه الحركة
باستخدام الذكاء
الاصطناعي

استخدام التقنية الحديثة والذكاء الاصطناعي
في تقديم خدمات الإرشاد المكاني.

التحدي

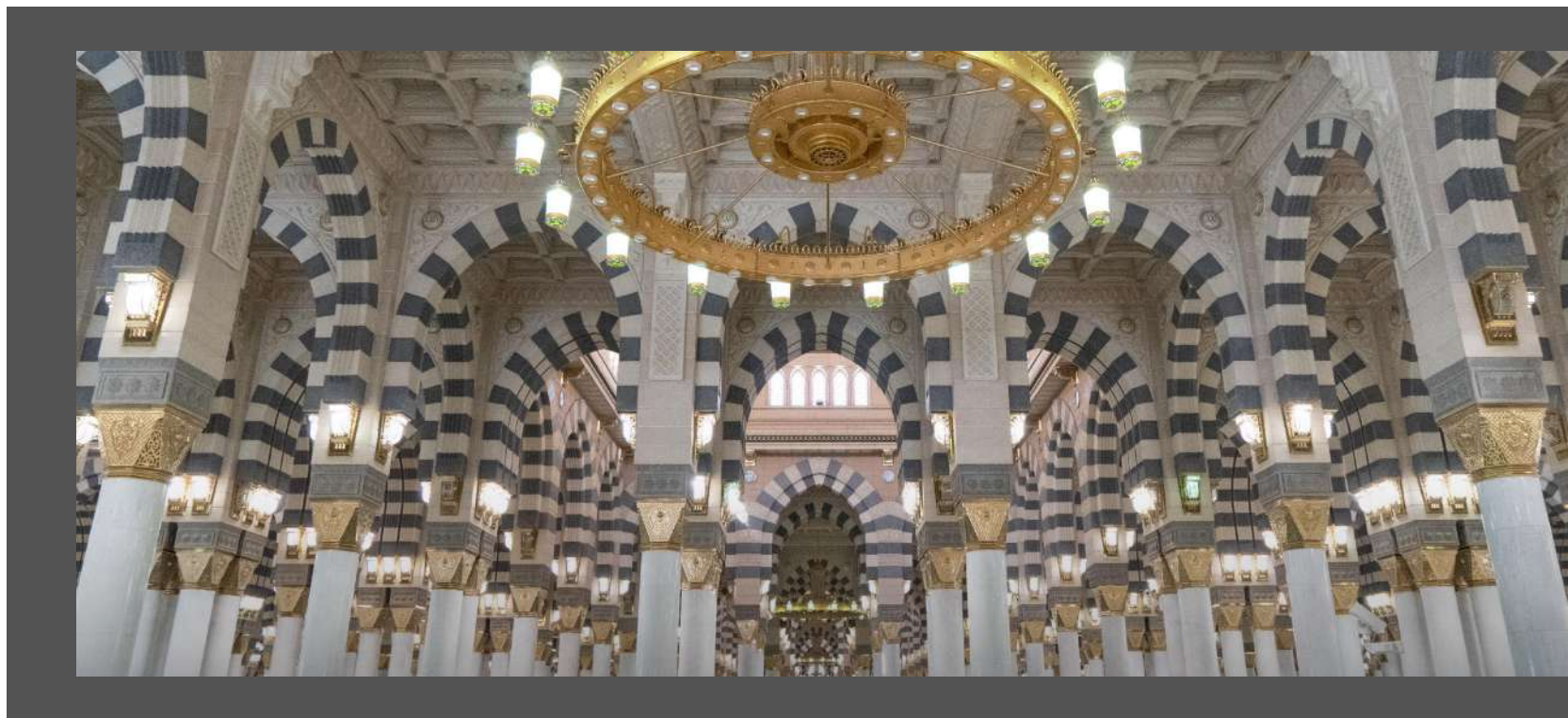
- عدم وجود خطة شاملة لتنظيم اعمال الجهات المقدمة للخدمة لتغطية كافة محطات رحلة ضيوف الرحمن بما يتناسب مع الاعداد والخدمات المطلوبة.
- ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.
- محدودية نماذج التشغيل الميداني وعدم ارتباطها باختلاف اعداد المستفيدين وكثافات الحشود وعلاقتها باختلاف الزمان والنشاط.
- ضعف التنسيق بين الجهات مقدمة الخدمة لتحديد الأدوار التكاملية لضمان تقديم الخدمات بفعالية ودون حدوث ازدحام أو تأخير.
- تغير خطط الإرشاد المكاني اثناء التنقل مما يؤدي الى التيه او صعوبة الوصول الى الوجهة.
- عدم توافق التطبيقات التقنية الخاصة بالإرشاد المكاني مع محطات رحلة ضيوف الرحمن.
- عدم مناسبة عمليات الإرشاد المكاني والتفويج المقدمة من العناصر الأمنية مع خصائص وسلوكيات واحتياجات ضيوف الرحمن.

الاحتياج

- الحصول على إرشادات واضحة لتسهيل الوصول الى الوجهة وتفادي التيه.
- صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن.

4-2

المبادرات





توفير بيانات لحظية
لحركة ضيوف الرحمن
لدعم اتخاذ القرار وتيسير
توجيه الحركة باستخدام
الذكاء الاصطناعي.

اعداد دليل للكلمات
والعلامات والرموز
المناسبة مع فئات
المستفيدين وترجمتها
بلغة الضيف.

تأهيل وتدريب كوادر
تطوعية متخصصة في
خدمات الإرشاد المكاني.

خرائط مكانية تفاعلية
في المناطق المركزية
والمشاعر المقدسة (أنت
هنا).



مبادرة: خرائط مكانية تفاعلية في المناطق المركزية والمشاعر المقدسة (أنت هنا)

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الإرشاد إرشاد مكاني	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة حكومية • جهة وقفية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تنفيذ مجموعة من الخرائط المكانية التفاعلية الثابتة بتقنيات الذكاء الاصطناعي للتعرف على المناطق المركزية بمكة المكرمة، والمشاعر المقدسة، تُرشد المستعلم وتدله على طريقة الوصول للمواقع المختلفة (مقار السكن - المطاعم - استبدال العملات - شرائح الهاتف-....) وغيرها من الخدمات.			• صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن. • عدم فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني. • تسهيل الاسترشاد المكاني في مكة المكرمة. • الحصول على إرشادات واضحة لتسهيل الوصول الى الوجهة وتفاذي التيه. • وجود خرائط مكانية بعدة لغات على لوحات كبيرة.
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			• المساهمة في إرشاد التائهين من الحجاج والمعتمرين
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.		
		وزارة الحج والعمرة - شركات العمرة -أمانة منطقة مكة المكرمة - قوات أمن الحج والعمرة		



مبادرة: تأهيل وتدريب كوادر تطوعية متخصصة في خدمات الإرشاد المكاني

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الإرشاد إرشاد مكاني	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة حكومية • جهة وقفية	• الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تأهيل متطوعين في مجال الإرشاد المكاني، من خلال مرشدين متخصصين تابعين للمنصة الوطنية للعمل التطوعي، ويتضمن التأهيل الأساليب والمهارات والأفكار والمعالم التي يجب مراعاتها عند إرشاد ضيوف الرحمن في محطات الرحلة.			• صعوبة التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن. • وصول مقدمي خدمات الإرشاد المكاني الى مناطق خدمات الإرشاد المكاني. • وجود تصاريح دخول للمتطوعين في خدمات الإرشاد المكاني في موسم الحج والعمرة. • توفير مرشدين وأدوات ولوحات إرشاد مكاني بلغات متعددة.
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • أفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			• رفع كفاءة مقدمي خدمات الإرشادي المكاني لتقديم الخدمة لجميع الفئات المستفيدة مما يسهم في رفع رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة.
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.		
		وزارة الحج والعمرة- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- برنامج خدمة ضيوف الرحمن.		



مبادرة: اعداد دليل للكلمات والعلامات والرموز المناسبة مع فئات المستفيدين وترجمتها بلغة الضيف

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الإرشاد إرشاد مكاني	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة حكومية • جهة وقفية	• الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	إعداد دليل لخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن يشمل توضيح وتوحيد لأكثر الكلمات والعلامات والرموز استعمالاً في محطات الرحلة لتوجيه ضيوف الرحمن وإرشادهم بطريقة صحيحة تضمن أداء النسك بيسر وسهولة، والتكامل والتنسيق مع مبادرات التوعية والتدريب.			• عدم فهم التواصل مع القائمين بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن. • فهم اللوحات والإرشادات المقدمة لخدمات الإرشاد المكاني. • ضعف اللوحات الإرشادية وندرة المرشدين في المواقع التاريخية والأثرية. • تسهيل الاسترشاد المكاني في مكة المكرمة.
مصادر التمويل المحتملة	• إسناد • جمعية تمتلك تمويل • مؤسسة مانحة • أوقاف • جهات وأفراد مانحين • منصات تمويل جماعي			• توفير الوقت والجهد الذي يبذله ضيوف الرحمن للوصول لوجهاتهم. • تطوير الأدوات والتقنيات المستخدمة في التوجيه والإرشاد المكاني. • توحيد الكلمات والعلامات والرموز في جميع محطات رحلة الضيف.
الدعم المطلوب		• تصاريح عمل ميدانية لفريق العمل • تصاريح دخول للمركبات • موافقة الجهة ذات العلاقة		
		• دعم لوجستي متنوع • التغطية الإعلامية للمبادرة • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ		
		أصحاب المصلحة		
إمارتي منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة - وزارة التعليم - الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - وزارة الحج والعمرة - المركز الوطني للقطاع غير الربحي - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - هيئة العناية بشؤون الحرمين.				



مبادرة: توفير بيانات لحظية لحركة ضيوف الرحمن لدعم اتخاذ القرار وتيسير توجيه الحركة باستخدام الذكاء الاصطناعي

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
الإرشاد إرشاد مكاني	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	• جهة حكومية • جهة وقفية	• الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	استخدام الذكاء الاصطناعي لتوفير بيانات لحظية لمقدمي خدمات الإرشاد المكاني لتدفقات حركة ضيوف الرحمن لدعم اتخاذ القرار في تيسير الحركة وتحديد المسارات المتاحة وتعميمها بالإضافة أن يتضمن أيضًا إشعارات في الوقت الحقيقي: تنبه إلى مناطق الازدحام الشديد وتوفر اقتراحات لطرق بديلة. هذه الفكرة تجمع بين التكنولوجيا والتفاعل المباشر لرفع الوعي بالسلامة بطريقة عملية وفعالة.			
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. • جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ. • تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ.			
أصحاب المصلحة	• الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة - هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - وزارة الحج والعمرة - الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - وزارة الداخلية.			
الأثر المتوقع	• تحسين الكفاءة الزمنية والتنظيمية لإدارة الحشود وضمان انسيابية الحركة. • دعم اتخاذ القرارات في الوقت الفعلي. • تعزيز الأمن والسلامة. • رفع كفاءة خدمات الإرشاد المكاني.			
الاحتياج	• ضعف تمكين القطاع غير الربحي للقيام بخدمات الإرشاد المكاني لضيوف الرحمن. • ضعف التنسيق بين الجهات مقدمة الخدمة لتحديد الأدوار التكاملية لضمان تقديم الخدمات بفعالية ودون حدوث ازدحام أو تأخير. • تغير خطط الإرشاد المكاني أثناء التنقل مما يؤدي إلى التيه أو صعوبة الوصول إلى الوجهة. • عدم توافق التطبيقات التقنية الخاصة بالإرشاد المكاني مع محطات رحلة ضيوف الرحمن. • عدم مناسبة عمليات الإرشاد المكاني والتفويج المقدمة من العناصر الأمنية مع خصائص وسلوكيات واحتياجات ضيوف الرحمن.			

4-3

أبرز التوصيات

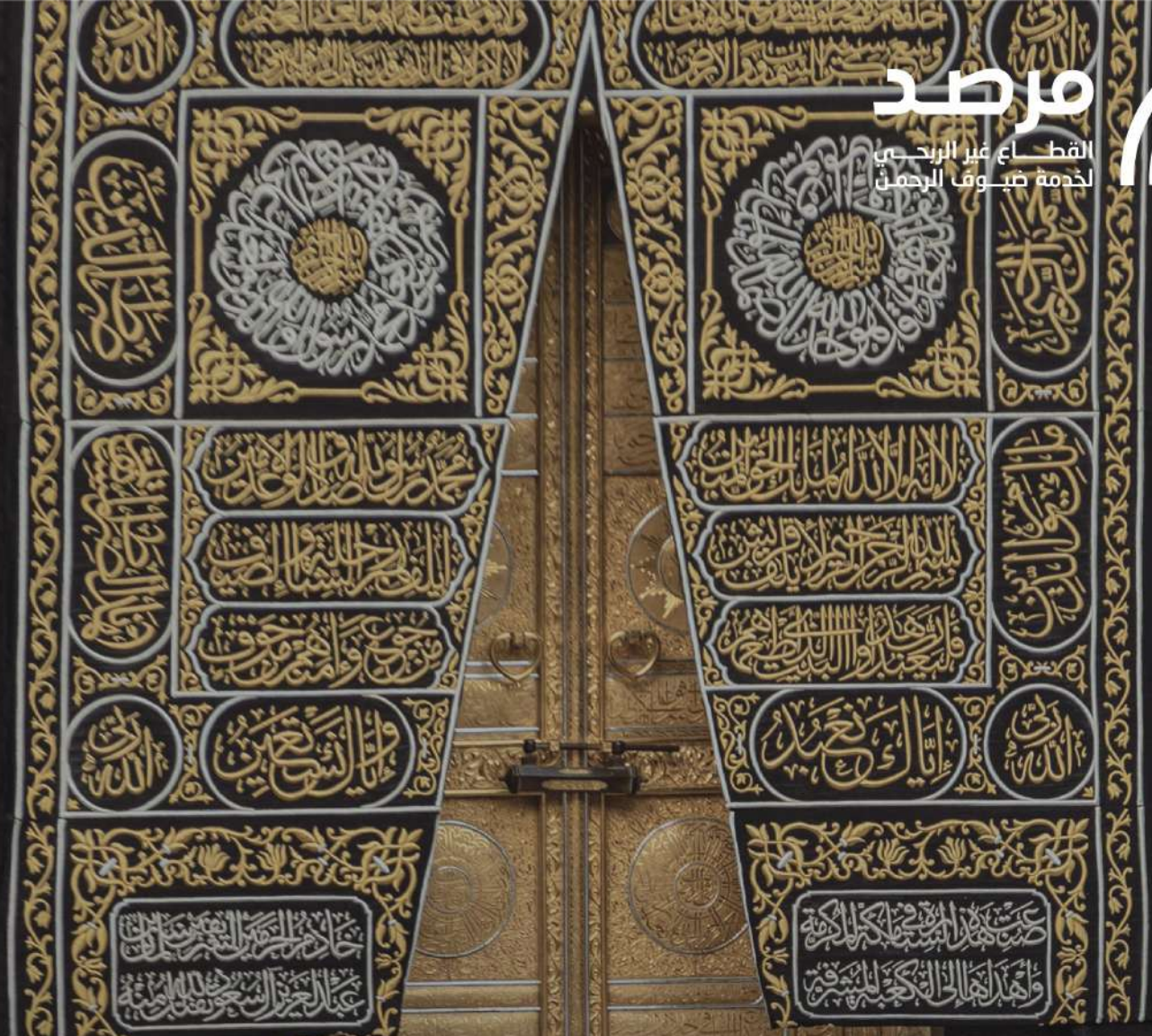


- ١- تعزيز التنسيق بين الجهات المرتبطة لخدمات الإرشاد المكاني لتحقيق الكفاءة والكفاية في الخدمات المقدمة.
- ٢- تأهيل وتدريب المتطوعين القائمين بخدمات الإرشاد المكاني بما يتناسب مع خصائص المستفيد، والنشاط، والمكان، والزمان.
- ٣- تدريب المتطوعين على استخدام أدوات وأنماط إرشاد متعددة بما يتوافق مع احتياج المستفيد.
- ٤- الحفاظ على الكوادر المؤهلة ذات الخبرة من خلال تقديم محفزات والتسهيلات لمشاركتهم في مواسم متعددة.
- ٥- تنسيق أعمال الجهات المقدمة للخدمة لضمان عدم التداخل وتوفير كوادر كافية في مختلف محطات رحلة ضيوف الرحمن على مدار العام.
- ٥- توحيد معايير ورموز واللوان ولغات وأدوات الإرشاد المكاني المستخدمة.
- ٦- تعدد أنماط الإرشاد المكاني المستخدمة لتتناسب مع مختلف خصائص ضيوف الرحمن.
- ٧- تيسير توثيق جهود المتطوعين وتوفير احتياجاتهم الأساسية لتمكينهم من أداء الخدمة على أكمل وجه.
- ٨- توعية ضيوف الرحمن بأنواع وأنماط الإرشاد المكاني المتعددة على امتداد الرحلة.
- ٩- تعزيز دور القطاع الغير ربحي عن طريق إنشاء أوقاف وجمعيات متخصصة لخدمات الإرشاد المكاني مقدمة لضيوف الرحمن في محطات الرحلة.



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



2024/ 1446