



جمعية ضيافة المدينة المنورة  
لخدمة الحجاج والمعتمرين  
ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم: (٢٢٤٤)



## دارسة إحتياج مستفيدي جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ترتكز هذه الدراسة لاحتياج المستفيدين من الجمعية في خدمة ضيوف الرحمن بحيث يتم التعرف على:



وبالتالي تتكون خارطة حرارية توضح احتياجات ضيف الرحمن التي لازالت تمثل احتياج وفجوة وهي ما يعبرُ الجمعيات الأهلية، المؤسسات المانحة، الأوقاف، أو حتى عن فرص للقطاع غير الربحي بكل مكوناته سواء القطاع الخاص عبر برامج للمسؤولية الاجتماعية.

ولذا نجد التوصيات تصف البرامج والخدمات التي يمكن أن تقدم لضيف الرحمن، وقد تكون عبر جمعيات قائمة ذات اهتمام لذات النشاط أو جمعيات تعمل على إعادة صياغة أهدافها تمشياً مع احتياجات الضيف أو تأسيس جمعيات جديدة. كانت برامج أو خدمات تحاول أن تلبي الاحتياج.

ومما تم الاهتمام به هو أن الفرص الجديدة سواءً بشكل كامل، ومن الأمثلة على ذلك عند الحديث عن التوعية والتثقيف مثلاً لا بد أن يكون لكافة أجناس ضيوف الرحمن بحيث يراعي تنوع اللغات وكذلك تبسيط المعلومة بحيث تصل لذوي التعليم البسيط أيضاً، كذلك -مثال آخر- ما يقدم لذوي الاحتياجات يضع ضمن اهتماماته كبار السن والأطفال وذوي الأمراض المزمنة المؤثرة على الضيف



## أرقام من الخارطة الحرارية

23



الخدمات

المقدمة حالياً من الجمعيات  
لضيوف الرحمن

12



الخدمات

الجديدة المقترحة  
لضيوف الرحمن

40



احتياجات

ضيوف الرحمن  
التي تم رصدها

عدد نقاط الاتصال	مستوى تشبع الاحتياجات
0	عالي
2	متوسط
5	منخفض

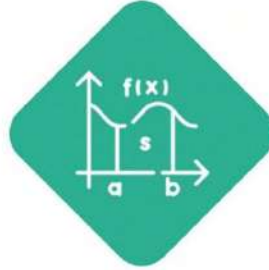




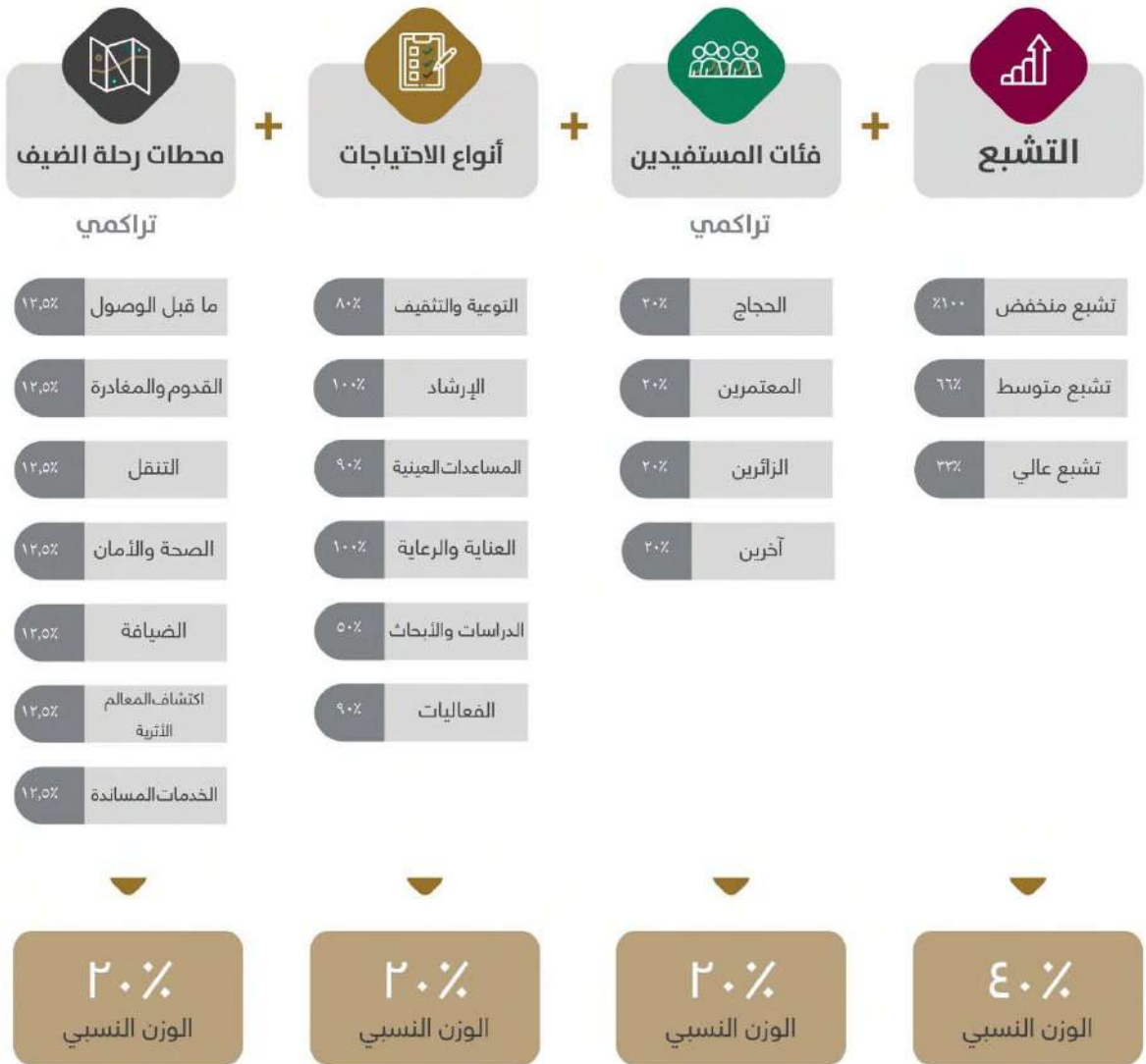
## منهجية تطوير الخارطة الحرارية

تم تطوير الخارطة الحرارية لتكون أداة عملية لتوجيه جهود القطاع إلى المجالات الأشد حاجة والأكثر أولوية، وتتضمن.





## معادلة الأولويات



## الخارطة الحرارية لنقطة القدوم والمغادرة

الخدمات الجديدة	تشبع الخدمات المقدمة	الاحتياجات	مرحلة الانطباع الأول
الاستعانة بطلاب المنح في الجامعات السعودية للمساعدة في تقديم الخدمات أيام الموسم أو الترجمة. • الاستفادة من التطبيقات والأجهزة الذكية في تسهيل التواصل والترجمة وتدريب جميع مقدمي الخدمة عليه.		تسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمة بتوفير الترجمة أو تأهيل العاملين باللغات المستخدمة.	نقطة القدوم والمغادرة
الاحتفاء بالضيوف في الاستقبال والمغادرة، في المنافذ ومكة والمدينة، بالتنسيق مع مؤسسات الطوافة وشركات العمرة، والاستفادة من مبادرة صديق المعتمر وربما توسيع نطاقها		تحسين انطباع الضيف والاحتفاء به عند القدوم والمغادرة.	
تقديم الوجبات والسقيا لضيوف الرحمن في المنافذ.		توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ.	
• توفير فرق تطوعية بزبي موحد وبلغات متنوعة لإرشاد ضيوف الرحمن . • استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد.		توفير أدوات ووسائل إرشاد مكاني كافية في المنافذ بلغات متعددة.	
. العناية بذوي الاحتياجات من ضيوف الرحمن من الجوانب المختلفة (فرق تطوعية، أدوات ووسائل، دراسات... إلخ)، والاستعانة بجمعيات الإعاقه العاملة داخل المملكة.		العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ وتوفير الأدوات اللازمة لخدمتهم.	

منخفض متوسط عالي

## الخارطة الحرارية لنقطة الصحة والأمان

الخدمات الجديدة	تشبع الخدمات المقدمة	الاحتياجات	مرحلة أداء النسك
• توفير فرق تطوعية بزبي موحد وبلغات متنوعة لإرشاد ضيوف الرحمن. • استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد. برامج الاهتمام بالمرضى المنومين في المستشفيات.		توفر أدوات الوقاية والسلامة الصحية كالمظلات الشمسية، الكمامات، المعقمات... إلخ للمحتاجين من ضيوف الرحمن.	نقطة الصحة والأمان

منخفض متوسط عالي

## الخارطة الحرارية لنقطة الضيافة

الخدمات الجديدة	تشبع الخدمات المقدمة	الاحتياجات	مرحلة إثراء التجربة
الاهتمام بجودة الطعام الخيري الموزع على المحتاجين من ضيوف الرحمن وما يلائم أذواقهم.		توفير الإعاشة الملائمة للمحتاجين من ضيوف الرحمن.	نقطة الضيافة
إقامة برامج توعوية وتعليمية لضيوف الرحمن في مساكنهم، ويمكن الاستعانة بطلاب المنح في جامعات المملكة في		استثمار وقت ضيف الرحمن ومدة بقاءه في السكن.	
بناء منصة توعية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة.		التوعية بالمحافظة على الموارد وحسن التعامل مع المرافق في السكن والبيئة المحيطة به.	

عالي متوسط منخفض

## الخارطة الحرارية لنقطة اكتشاف المعالم الأثرية

الخدمات الجديدة	تشبع الخدمات المقدمة	الاحتياجات	مرحلة إثراء التجربة
بناء منصة توعية تجمع كل ما يحتاج إليه الضيف من توعية على طوال الرحلة.		توفير المحتوى الموثق للأماكن والأحداث التاريخية والتراثية والترجمة الصحيحة له إلى اللغات المختلفة.	نقطة اكتشاف المعالم الأثرية
		تحسين تجربة ضيف الرحمن في التعرف على مواقع الأماكن التاريخية وطريقة الوصول لها والمواعيد.	
إقامة الفعاليات للتعارف وإثراء تجربة الضيوف مثل إقامة (الخييم الثقافية والاجتماعية)، والاستفادة من تجربة جمعية مراكز الأحياء بمكة، وجمعية معالم المدينة، والتوسع والتنوع في طبيعة هذه		التعارف والتواصل الثقافي والحضاري فيما بين ضيوف الرحمن من جهة، والمجتمع المكي والمدني من جهة أخرى.	
إرشاد الضيوف وتعريفهم بالأماكن التاريخية بالاستعانة بطلاب المنح.		الإرشاد (السياحي) في الأماكن التاريخية والتراثية بلغات وثقافات متعددة.	

عالي متوسط منخفض

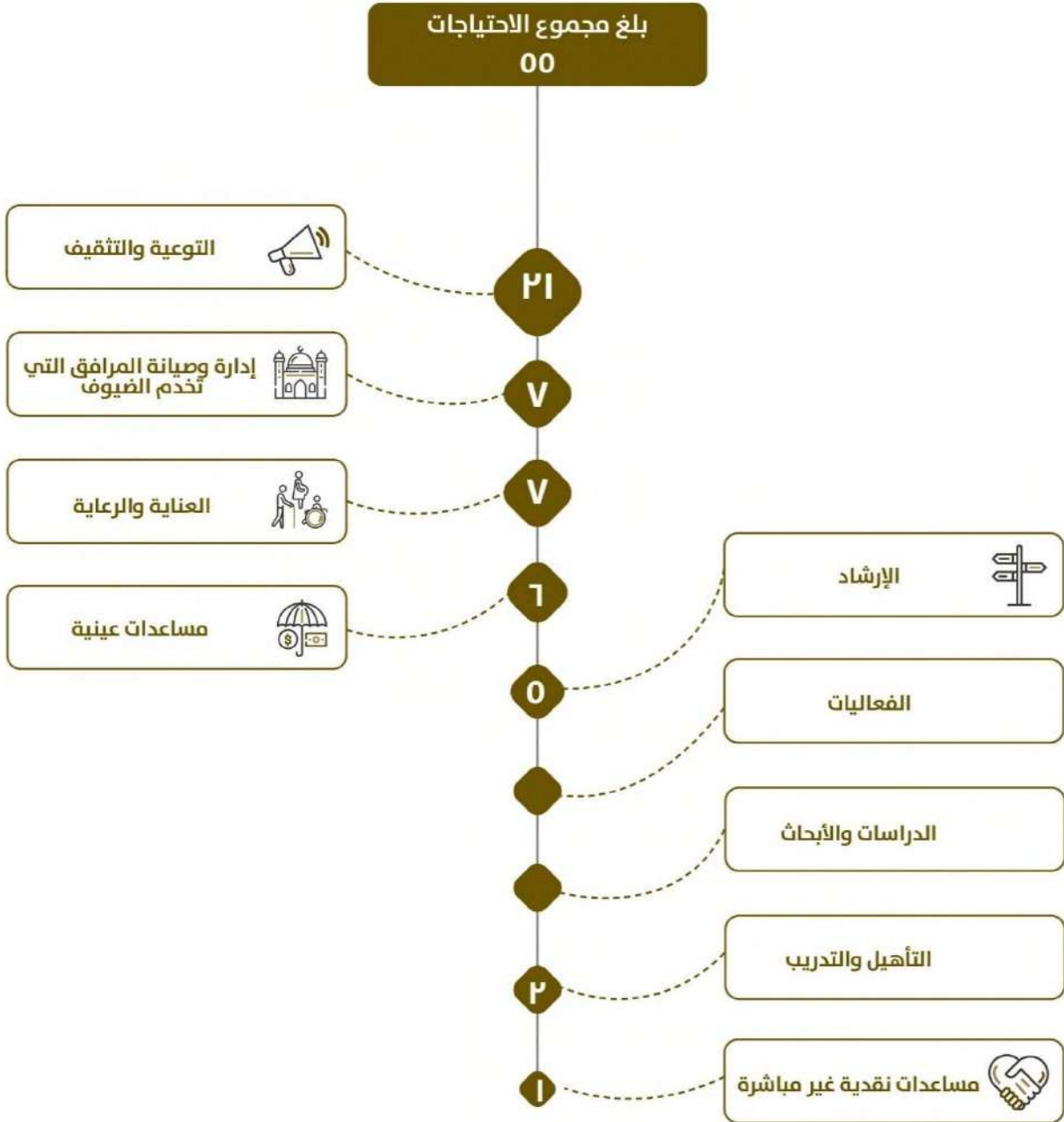


## الخارطة الحرارية للخدمات المساندة

الخدمات الجديدة	تشبع الخدمات المقدمة	الاحتياجات	النقطة
برامج تأهيل وتدريب وتوعية للعاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.		تأهيل مقدمي الخدمة باختلاف مستوياتهم.	جميع المراحل
		تأهيل وتدريب المتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.	جميع المراحل
• التوعية لأهالي المدينة المنورة والمناطق التي يتواجد فيها ضيوف الرحمن بمكانتهم وضرورة حسن التعامل معهم وإكرام وفادتهم...إلخ. • الاعتناء بمبادرات إسعاد ضيوف الرحمن (التودد والابتسام والهدايا البسيطة).		إسعاد ضيوف الرحمن وحسن التعامل معهم.	جميع المراحل

منخفض متوسط عالي

## توزيع الاحتياجات طبقاً للتصنيف





## مسارات مشاريع الجمعية

تقوم إدارة الجمعية بالعمل في عدة مسارات على النحو التالي :



### غذاء البدن

والمقصود فيها البرامج التالية :

برنامج وجبة زائر

برنامج سقيا الزوار والمعتمرين

برنامج وجبة إفطار صائم في المسجد النبوي الشريف

برنامج وجبة إفطار صائم في نقاط التوزيع

برنامج وجبة إفطار صائم أيام الاثنين والخميس والأيام البيض

برنامج خدمة وضيافة المعتكفين



### غذاء الروح العام

والمقصود فيها البرامج التالية :

برنامج الاستقبال والترحيب

برنامج الدلالة والإرشاد

برنامج معالم المدينة

برنامج التدريب والتأهيل



### العناية

والمقصود فيها البرامج التالية :

برنامج معيّن

برنامج لابّاس

برنامج ظل ووقاية



### مضيف

والمقصود فيها البرامج التالية :

برنامج دياكم

برنامج ديوانية ضيافة



## خطة العمل في المسارات على النحو التالي :

- ☐ بناء المبادرات .
- ☐ إقامة ورش عمل .
- ☐ التنسيق والشراكات مع الجهات المعنية لتحديد المستفيدين والمواقع وتنفيذ البرنامج .
- ☐ حصر المستفيدين .
- ☐ حصر الاحتياج للبرنامج .
- ☐ التسويق للبرنامج .
- ☐ تحديد وتدريب فريق العمل .
- ☐ التغطية الاعلامية للبرنامج .
- ☐ قياس الأثر واستطلاع رأي المستفيدين .
- ☐ إعداد التقارير الختامية للبرنامج .

### اعتماد مجلس الإدارة :

- ☐ اعتماد اللائحة المالية بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته: رقم: (٤) المنعقدة بتاريخ : ٢٨ / ٠٣ / ١٤٤٤ هـ الموافق : ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢٢ م





## جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين

ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي رقم: (٢٢٤٤)