



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 يعبر عنها الجمعيات الأهلية، المؤسسات المانحة، الأوقاف، أو حتى عن فرص للقطاع غير الربحي بكل مكوناته سواء القطاع الخاص عبر برامجه للمسؤولية الاجتماعية.

ولذا نجد التوصيات تصف البرامج والخدمات التي يمكن أن تقدم لضيوف 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 سواء 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

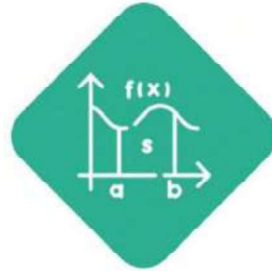




منهجية تطوير الخارطة الحرارية

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





معادلة الأولويات



الخارطة الحرارية لنقطة القدوم والمغادرة

مرحلة الانطباع الأول	الاحتياجات	تشبع الخدمات المقدمة	الخدمات الجديدة
نقطة القدوم والمغادرة	تسهيل عملية التواصل مع مقدمي الخدمة بتوفير الترجمة أو تأهيل العاملين باللغات المستخدمة.		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.
	تحسين انطباع الضيف والاحتفاء به عند 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
	توفير ضيافة مناسبة في أوقات الانتظار الطويلة في المنافذ.		تقديم الوجبات والسقيا لضيوف الرحمن في المنافذ.
	توفير أدوات ووسائل إرشاد مكاني كافية في المنافذ بلغات متعددة.		• توفير فرق تطوعية بزي موحد وبلغات متنوعة لإرشاد ضيوف الرحمن . • استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد.
	العناية بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في المنافذ وتوفير الأدوات اللازمة لخدمتهم.		. العناية بذوي الاحتياجات من ضيوف الرحمن من الجوانب المختلفة (فرق تطوعية، أدوات ووسائل، دراسات... إلخ)، والاستعانة بجمعيات الإعاقة العاملة داخل المملكة.

منخفض متوسط عالي

الخارطة الحرارية لنقطة الصحة والأمان

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

منخفض متوسط عالي

الخارطة الحرارية لنقطة الضيافة

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

منخفض متوسط عالي

الخارطة الحرارية لنقطة اكتشاف المعالم الأثرية

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

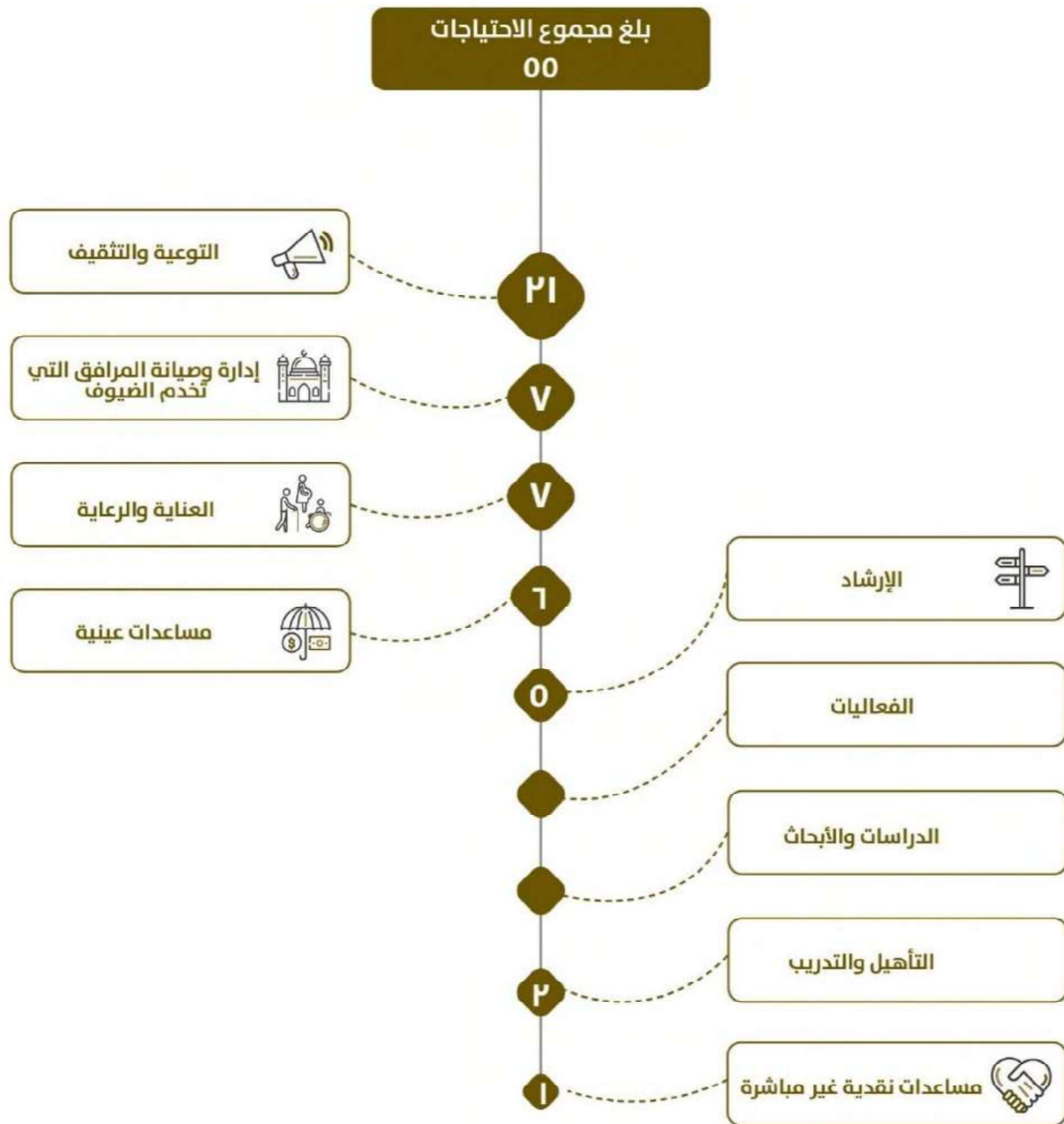
منخفض متوسط عالي

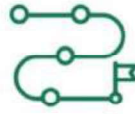
الخارطة الحرارية للخدمات المساندة

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

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 لابس

برنامج ظل ووقاية



مضيف

والمقصود فيها البرامج التالية :

برنامج دياكم

برنامج ديوانية ضيافة



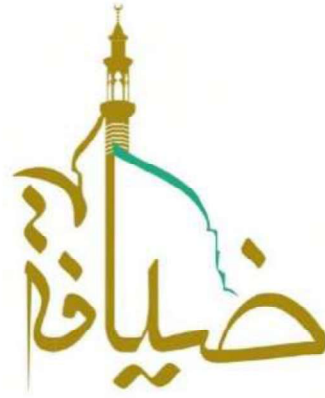
خطة العمل في المسارات على النحو التالي :

- ❑ 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 الغير ربحي رقم: (٢٢٤٤)