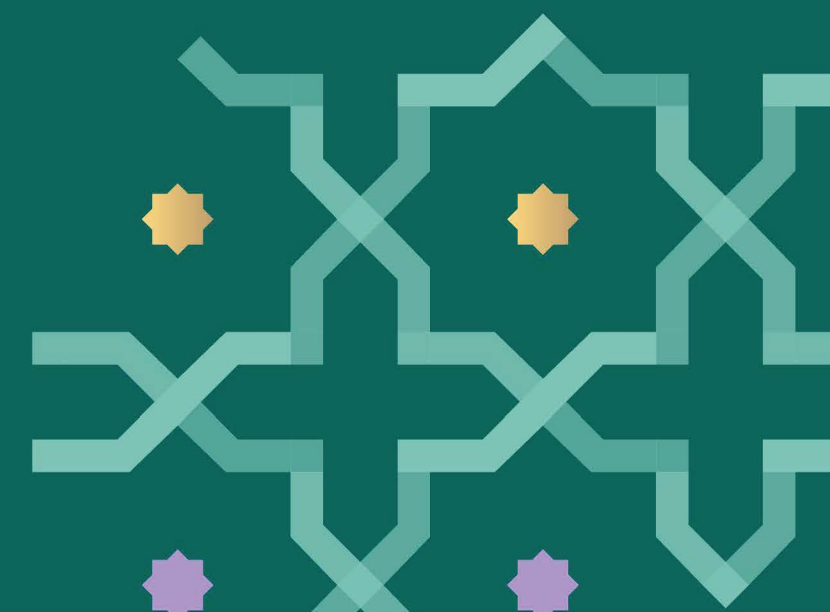


تحديات برنامج

ديوان الابتكار





مجال

التنمية الاقتصادية

التحدي الأول: خدمات التنقل

رغم سعي هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي باستمرار لتطوير منظومة التنقل داخل الحرم المكي الشريف فما زالت مشكلة التنقل تمثل تحدياً ملموساً لضيوف الرحمن وذلك رغم تطبيق عدد من الحلول غير التقليدية تمثلت في بعض البدائل التطبيقية بعيداً عن المسار التقليدي للعربات ذات الدفع اليدوي، حيث تعتبر السيارات الكهربائية في الحرم المكي إحدى الإشارات الواضحة على تطويع منتجات عالمية لخدمة المعتمرين ممثلة في العربات الكهربائية وعربات الجولف، وما زال ضيوف الرحمن خاصة المستخدمين من فئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة والعوارض الطبية الطارئة لدى البعض، يواجهون هذا التحدي خاصة في أوقات الازدحام الشديد وبالمناطق الحرجة.

ومن المؤكد أن النقص في أعداد العربات سواء اليدوية أو الكهربائية رغم ما تم إضافته بموسم رمضان 1446هـ يؤدي إلى الانتظار لفترات طويلة لتلبية حاجات ضيوف الرحمن، كذلك قلة جودة بعض العربات المستخدمة أو تعطلها عن العمل بسبب الأعداد الغفيرة لمستخدميها، ينتج عنه صعوبات إضافية تتمثل في فترات الانتظار، بخلاف ما تسببه من ضيق وتأفف وصورة ذهنية سلبية لدى الحجاج.

لذا يجب النظر إلى توفير وسائل ابتكارية مثل الأنظمة المتحركة الذكية، الممرات المعلقة المتحركة، الروبوتات الخدمية الذكية، حلول النقل العمودي المبتكرة، مع الأخذ في الاعتبار قدسية المكان واعتبارات الأمن والسلامة والاستدامة والتوافق مع البيئة التحتية الحالية دون أغفال قبول قاصدي المسجد الحرام للوسائل الجديدة.

مصادر أولوية التحدي

أكثر من مليون مستفيد من خدمات عربات التنقل في المسجد الحرام منذ بداية شهر رمضان 1446هـ وحتى 23 رمضان.

01

سجل رقم قياسي في ليلة 27 رمضان 1446هـ حيث بلغ عدد المستفيدين منها 57 ألف مستفيد في ليلة واحدة.

02

40 ألف مستفيد في يوم واحد بيوم 22 رمضان حيث بلغ إجمالي أعداد المستفيدين 47,540 مستفيد.

03

مع بداية شهر رمضان قامت هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بمضاعفة عدد العربات الكهربائية (الجولف) ليصل إلى 400 عربة.

04

115 ريال هي تكلفة الطواف والسعي للعريية للمستخدم الواحد، وتصل إلى 230 ريال للشخصين معاً للطواف والسعي معاً، فيما تبلغ قيمة أياً من السعي أو الطواف منفرداً نصف القيمة السابقة لكل الشخص أو الاثنين.

05

المصدر: هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

مصادر أولوية التحدي

06

أطلقت الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي منصة التنقل الموحدة (carts.alharamain.gov.sa) لتسهيل حجز عربات التنقل إلكترونياً. تتيح المنصة اختيار نوع العربة (جولف، يدوية بدافع أو بدون دافع) ونوع الرحلة (طواف، سعي، عمرة) وتحديد الوقت المناسب تتوفر خيارات دفع إلكتروني متنوعة.

07

تقدم **الخدمة مجاناً** بالعربات الكهربائية لضيوف الرحمن من ذوي الاحتياجات الخاصة.

المصدر: هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

بعض تحديات الضيف

03

صعوبة استخدام تطبيقات
التنقل لدى شريحة من
ضيوف الرحمن.

02

عدم إلمام كافة ضيوف
الرحمن بمواقع تقديم
الخدمة ومقابلها المالي.

01

عدم الحصول على خدمة
التنقل داخل المسجد
الحرام رغم احتياج ضيوف
الرحمن لها.

بعض تحديات الضيف

06

المغالاة في أسعار تقديم
خدمات العربات اليدوية
خاصة في المواسم في
ظل زيادة الطلب وقلة
العرض.

05

صعوبة التحكم في قيادة
العربات الكهربائية لدى
بعض من مستخدميها، لا
سيما المستخدمين الجدد
منهم.

04

عدم ملائمة بعض أماكن
تقديم الخدمة لبعض من
ضيوف الرحمن.

بعض تحديات الضيف

09

احتياج البعض لخدمة التنقل داخل المسجد الحرام بمناطق لا يتم تغطيتها من خلال الخدمة، خاصة بالساحات الخارجية وحتى مغادرتهم للحرم المكي.

08

يرى بعض من ضيوف الرحمن في قيادة المركبة تغييب لبعض الجوانب الروحانية أثناء تأدية المناسك نظراً لانشغالهم بالقيادة.

07

الانتظار لفترات طويلة للحصول على الخدمة خاصة في أوقات الذروة.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية "**Demographic**" والنفسية "**Psychographic**" (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم مستوى الدخل) لضيوف الرحمن تؤثر على تجربة التنقل، حيث تؤدي إلى اختلاف التوقعات ومعيار الرضا عن التنقل داخل المسجد الحرام مثل: الاختلاف بين الجنسيات، والرجال والسيدات، وحاجات كبار السن وذوي الإعاقة، الحالات الطارئة.

02 تفضيلات ضيوف الرحمن وعند استخدام العربات المتحركة (كهربائية / يدوية / غولف، فردي / مزدوج، طواف / سعي / كلاهما، مواقع الحصول على الخدمة)، وغيرها.

03 تصميم وجاهزية وشحن العربات الكهربائية.

04 فهم استخدام وقيادة العربات الكهربائية.

صوت الضيف

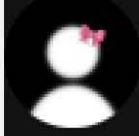
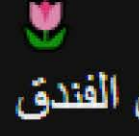
 **the princess** ❤️ 🍷
شايله هم حجزنا عمره بكره وامي حتروح 😞 وادفها بالعاديه

ABDULWAHAB .

والله انك صادق ياشيخ عذبونا عيال عويلي الطواف بس ب ٥٠٠ وعربيه عاديه

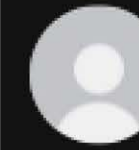
 **SA نلواف**
هل لازم حجز ولا اقدر اروح مع الوالده وناخذ لنا سياره من هناك ؟

 **أريج**
صح بطاقة الاولوية اللي بصحتي ل كبار السن تعطيهم العمره مجاني بالقولف؟

 
طيب امي كبيره سن وماتقدر تمشي ابد هل فيه احد بقدر يستقبلنا من الفندق الى سيارات القولف؟ مره تبي عمره لكن انا ضايعه مااعرف كيف اوديها

 **ShathaO.**
كيف اروح ايش اقرب بوابة للقولف معايا الوالد ما يقدر يمشي كثير

 **X**
الطلوع للسطح عشان عربات القولف في درج كهرباء؟ امي تخاف منه بس تركب مصعب او درج عادي فضلاً احد يفتيني 🙏

 **ammgh99**
هل الانتظار كثير؟ قالولنا اللي جربو ان انتظار سيارات القولف ساعتين او اكثر

 **3noud** ♂
كيف احجز؟ تطبيق تنقل يطلع لي كل التواريخ لا يوجد تاريخ متاح!!!

وسائط



التحدي الثاني: إدارة الأمتعة والأغراض الشخصية

نظراً للأعداد الكبيرة من الحجاج والمعتمرين والزوار قاصدين المسجد الحرام، توجد إرشادات وخدمات محددة لتنظيم الأمتعة بكفاءة لضمان سلامة وراحة الزوار، وقد أطلقت الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي مؤخراً خدمة تجريبية لحفظ الأمتعة في 4 مواقع: شرق المسجد الحرام، بالقرب من مكتبة مكة المكرمة، وغرب المسجد الحرام في منطقة الشبكة، وخلف دورات مياه رقم 6، وجنوب المسجد الحرام بجوار دورات مياه رقم 1، وتتوفر كذلك 3 نقاط استلام للأمتعة عند الأبواب الرئيسية للمسجد الحرام. ورغم تلك الجهود المبذولة ما زال هناك تحدي كبير لخدمات تخزين وحفظ الأمتعة نظراً لتلك الأعداد الكبيرة التي تقصد الحرم المكي الشريف.

مصادر أولوية التحدي

أكثر من 60,000 معتمر وزائر استفادوا من خدمة حفظ الأمتعة في المسجد الحرام خلال شهر رمضان الماضي. هذا يشير إلى الإقبال الكبير على هذه الخدمات خلال مواسم الذروة، وفي ذات الوقت يشير أيضاً إلى الحاجة الماسة لزيادة مواقع وآليات حفظ الأمتعة لمجابهة الأعداد الكبيرة من المعتمرين والتي بلغت أكثر من 16 مليون معتمر، وما يزيد عن 75 مليون مصلي خلال موسم رمضان 1446هـ.

المصدر: هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

بعض تحديات الضيف

04

مدة التخزين المحدودة للخدمات المجانية

خدمة التخزين المجانية لديها حد أقصى لمدة 4 ساعات، مما قد لا يكون كافياً لبعض الزوار الذين يرغبون في قضاء وقت أطول في العبادة أو الزيارة.

03

القيود على أنواع وأحجام الأمثلة

قد يواجه بعض الزوار صعوبة في تخزين بعض أنواع أو أحجام الأمثلة التي تتجاوز القيود المحددة للخدمات المجانية أو الذكية.

02

الوعي بالخدمات المتاحة

قد لا يكون جميع الزوار على دراية كاملة بجميع مواقع وخدمات تخزين الأمثلة المتاحة، خاصة أولئك الذين يزورون الحرم للمرة الأولى.

01

الازدحام خلال المواسم

على الرغم من الجهود المبذولة، قد تشهد نقاط تخزين الأمثلة ازدحاماً كبيراً خلال مواسم الذروة مثل رمضان وموسم الحج، مما قد يؤدي إلى بعض التأخير في التسليم والاستلام.

بعض تحديات الضيف

08

التواصل والتوجيه

يحتاج الزوار إلى مزيد من التوجيه والمعلومات الواضحة حول كيفية استخدام الخدمات، خاصة باللغات المختلفة.

07

توفير مساحة كافية

مع الأعداد المتزايدة من الزوار، قد يكون توفير مساحة كافية لتخزين جميع الأمتعة

06

إجراءات الاستلام والتسليم

على الرغم من أن الأنظمة الإلكترونية تهدف إلى التسهيل، إلا أن أي خلل فني أو عدم فهم الإجراءات بشكل كامل قد يؤدي إلى بعض الارتباك أو التأخير.

05

تكلفة الخزائن المدفوعة

قد يرى بعض الزوار أن تكلفة الخزائن المدفوعة مرتفعة نسبيًا، خاصة تخزين عدد كبير من الحقائب

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية "**Demographic**" (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والنفسية "**Psychographic**" لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم أثناء إدارتهم لحفظ أمتعتهم الشخصية.

02 صعوبة تواصل ذوي الاحتياجات الخاصة من فئتي الصم والبكم والمكفوفين.

03 عدم الإلمام الكامل بالتكنولوجيا والتطبيقات الرقمية.

صوت الضيف



🌟 مصطفى عرابي
لازم يبغي معاك تصريح العمره



ياسر Yasser
هل لازم حجز؟ ولا اكيد رح نحصل مكان؟



عماد حويزي
ضروري تكون لابس الاحرام والمده 4 ساعات فقط
غير كده ممنوع



AR_s_1997
طيب اذا انا جاي يوم وراجع بس فين احط شنطتي؟؟!



fatenali373
هل نستطيع حفظ شنطة وزن ٢٠ كيلو
او شنط صغيرة فقط وهل الخدمة مجاناً او برسوم



ريما
سافروا وخلوها 😞 يا ليت كان فيه توعية عن مكان المفقودات لأن حتى
الاحذية والشنط الي الناس الي مو فاهمة النظام ترميها ف ممرات الحرم ع
اساس يرجعون لها كلها يشيلونها يودونها المفقودات عشان ما تعرقل السير



غيمة فرح SA77
كان فيه زمان صناديق امانات بساحة الحرم الي بيبي يستأجرها ويحط فيها
شنطته ويكون معه رقم الصندوق او مفتاح بس المعتمرين تمادو صارو
يفترشون الحرم وينامون فيه صار زي الفندق لهم قامو شالوها



. عَّع/1995
ولمى ترجع م تلقى شنطتك

وسائط

