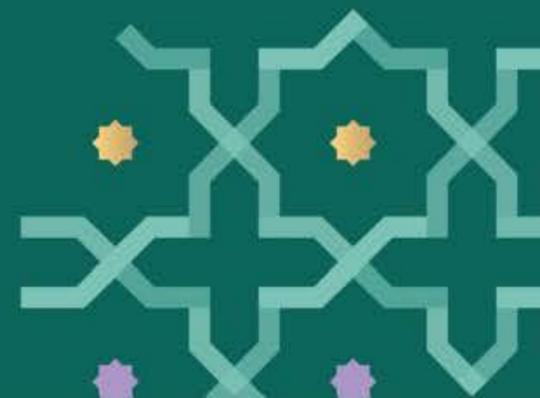


تحديات برنامج

ديوان الابتكار





مجال

المسؤولية الاجتماعية

التحدي الأول: تجربة سقيا ماء زمزم المبارك

يعتبر ماء زمزم أحد المعجزات الربانية ، فهو ثمرة دعاء الخليل إبراهيم عليه السلام ، وقد حظي باهتمام بالغ من قادة المملكة العربية السعودية. فمنذ عهد الملك عبدالعزيز رحمه الله وحتى عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان حفظه الله، استمرت جهود تطوير وتحديث وسائل السقيا بمنظومة زمزم بالحرمين الشريفين. وتضمنت هذه الجهود أهدافاً سامية مثل المحافظة على مصدر مياه زمزم المباركة وتحسين الإمداد من خلال متابعة الكميات المستخرجة لضمان استدامتها. كما تهدف إلى تقديم ماء زمزم لقاصدي الحرمين الشريفين بأعلى معايير الجودة مع التحسين المستمر ورفع الأداء في الخدمات المقدمة لسقيا زمزم من خلال تنويع وسائل تقديم ماء زمزم إلا أن هنالك بعض التحديات التي تحتاج لحلول تطويرية من شأنها استدامة خدمات ماء زمزم بالصورة المثلى.

ومن أبرز التحديات:

صعوبات الصيانة والتحميل
الزائد على المحطات خلال
فترات الذروة.

تحديات تشغيلية متمثلة في
ارتفاع تكاليف النقل
والتخزين.

الاعتماد الكلي على العمالة
اليدوية في عمليات التعبئة
والتوزيع.

تحديات التخلص من النفايات
الممثلة في الأكواب
البلاستيكية.

فهم إرشادات الاستخدام
وندررة التوعية الصحية والبيئية
والدينية لاستخدام ماء زمزم.

تحديات المستفيدين في
صعوبة الحصول على ماء زمزم
في ظل خطط إدارة الحشود
داخل الحرم.

ارتفاع التكلفة التشغيلية
والاستثمار المحدود في
التقنيات.

مصادر أولوية التحدي

الواقع الحالي لمنظومة مياه زمزم:

- عدد حافظات المياه داخل الحرم: 25,920 حافظة بالمسجد الحرام و 10,000 بالمسجد النبوي.
- عدد أكواب مياه زمزم المستهلكة يوميًا: ثلاثة ونصف مليون كوب بالمسجد الحرام 784 ألف بالمسجد النبوي.
- عدد المشربيات بالمسجد الحرام 156 مشربية صنبور بالمسجد الحرام و 44 مشربية بالمسجد النبوي.
- متوسط الاستهلاك اليومي 1,025 م³ بالمسجد الحرام و 256 م³ بالمسجد النبوي.
- المتوسط اليومي لعدد عبوات مياه زمزم 32,428 عبوة بالمسجد الحرام و 5,206 عبوة بالمسجد النبوي.

التقديرات المستقبلية:

- من المتوقع أن يصل استهلاك المياه إلى 15 مليون لتر يوميًا بحلول 2030.
- الحاجة إلى زيادة سعة التخزين بنسبة 30% لتلبية الطلب.

بعض تحديات الضيف

03

إهدار كميات كبيرة من
المياه بسبب عدم وجود
أنظمة تحكم في التدفق.

02

تكدرس الحجاج عند
المشربيات الآلية خلال أوقات
الذروة (مثل بعد الصلوات).

01

فقدان البرودة سريعًا في
الحافظات التقليدية خلال
الأجواء الحارة.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية والنفسية **"Psychographic"** **"Demographic"** (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم أثناء طلبهم واستهلاكهم لماء زمزم، حيث تؤدي إلى اختلاف التوقعات ومعيار الرضا، مثل: الاختلاف بين الجنسيات، وحاجات كبار السن وذوي الإعاقة، وتفضيلات المستهلكين.

02 وسائل التخلص من النفايات.

03 مواقع ونقاط التوزيع.

التوصيات

- التركيز على تطوير وسائل السقيا الحديثة بأحدث التقنيات والوسائل (مثل المشربيات).
- توفير وسائل سقيا تناسب مع الأعداد المتزايدة والمتوقعة لقاصدي الحرمين وبما يتلاءم مع التطور الملحوظ في الخدمات المقدمة بالحرمين الشريفين.
- استخدام تقنيات متطورة لإدارة الخدمات التشغيلية لتوفير الجهد والمال.
- الاعتماد على وسائل حديثة لغسيل وتعقيم الحافظات وكذلك تعبئتها لضمان سلامة وجودة مياه زمزم في الحافظات.
- التخلص من وسائل السقيا القديمة.

صوت الضيف

مشارك مجهول الهوية
21 مارس الساعة 5:57 ص ·

معلش يا جماعة ممكن اللي معاه قارورة ماء زمزم يقولي تاريخ الانتاج الهجري اللي مكتوب عليها صيغته ايه بالظبط ، حد جايهالي معاه و هو جاي بس التاريخ صيغته مختلفة عن اللي جبته السنه اللي فاتت و التاريخ الهجري و الميلادي غير متوافقين مع بعض و خايقة تكون مغشوشة

Omnia Sliman

ياريت بس يحاولو يخلو اللي عايز ياخذ ازازتين وهو راجع ميقولوش لا لكل واحد واحدة بس عشان فيه ناس بتجيبها تغتسل بيها من الأمراض والسحر ارجو بس السعودية والمطار يوافقو للناس علي كده
وعلي فكرة أنا السنة اللي فاتت شهر ٤ الستة اللي فاتت جيبها من المطار ب ١٥ ريال

عمرة ترانزيت 4 ايام
21 نوفمبر 2024 ·

السلام عليكم لو سمحت اجيب منين كرتونه عبوات مياه زمزم اللي هي الحجم الصغير سواء من المدينة او من مكة مش عايزه اللي هي الخمسة لتر الكبيرة،
انا عايزه عبوة ماء زمزم الصغيره خالص من مكان كويس في المدينة ومكة وشكرا جزيلًا جزاكم الله عنا خيرا.؟

Bel Janda

لم انساها في حياتي اشتريت زجاجة المياه عندما وصلت عند الموظف قال لي انت معتمر قلت نعم عندي تأشيرة وعندي نسك قال لي مع الأسف انت ليس من حقل تسافر بالزجاجة المياه ، طلبت منه انها هدية لأهلي هدية المعتمر فقال لي لا ، لم انساها في حياتي رجعت عند أهلي من العمرة بدون زجاجة المياه زمزم ، إنها كانت الكارة،
19 أعجبنى رد مشاركة

Sundos Taher

مانعرفش وعلاش مايبيتش ناخذ نحس فيها مش زمزم 🤔 كله عيبته بجهدى ومجهودي من المنبع الأصلي باش نظمن اني رسمي جبت امية زمزم.
19 أعجبنى رد مشاركة

وسائط



التحدي الثاني: إفطار الصائمين في ساحات المسجد الحرام

تتولى الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتنظيم عملية الإفطار داخل المسجد من خلال جهات خيرية مرخصة من الجهة المشرفة فنيًا والأفراد عن طريق شركات إعاشة معتمدة خلال شهر رمضان لضمان الانسيابية وعدم إعاقة حركة المصلين والمعتمرين، ويتم توزيع وجبات الإفطار عادة في المسجد الحرام، وما زال التعامل مع الأعداد الهائلة من الصائمين في الحرم، خاصة في أوقات الذروة في رمضان، يمثل تحديًا لوجستيًا كبيرًا في عمليات التجهيز والتوزيع والنظافة، كذلك ضمان سلامة الغذاء وإدارة عملية التوزيع بشكل منظم خاصة في ظل التدافع التي تحدث أحيانًا، كذلك تحديات تنظيف الساحات تتطلب جهودًا كبيرة وسريعة للحفاظ على نظافة المكان وتهيئته سريعًا لأداء الصلاة، ولا نغفل هنا تحدي توعية القاصدين بآماكن التوزيع وتوقيع اتفاقيات مع الجهات المختصة في حفظ النعمة والعمل أن تكون لهم مواقع مخصصة موزعة على المسجد الحرام .

مصادر أولوية التـحدي

300 ألف وجبة إفطار هو متوسط الوجبات الموزعة يومياً في المسجد الحرام، بالإضافة إلى المغلفات المخصصة للتوزيع اليدوي والتي تتجاوز 800 ألف مغلف يومياً.

01

أكثر من 10.8 مليون وجبة إفطار تم توزيعهم في ساحات المسجد الحرام.

02

أكثر من 3 آلاف عامل وألف متطوع يعملون في توزيع وتنظيم إفطار الصائمين في ساحات المسجد الحرام.

03

إجمالي عدد المغلفات المخصصة للتوزيع اليدوي بمكة المكرمة 34,432,000 مغلف.

04

بعض تحديات الضيف

03

صعوبة التخلص من النفايات، خاصة في حال احتفاظ الضيف بالوجبة لما بعد موعد تناولها.

02

مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة من المرضى من أصحاب الأمراض المزمنة مثل السكري والضغط وبعض الأمراض الأخرى التي تتطلب أطعمة بمواصفات خاصة.

01

تعدد رغبات وتفضيلات الأطعمة لدى بعض الجنسيات.

06

توعية القاصدين بالاهتمام بنظافة المسجد الحرام بعدة لغات.

05

مراقبة صلاحية الوجبة والتأكد من سلامتها.

04

عدم توافر أماكن مخصصة للتوزيع، بالإضافة إلى عدم توفر أماكن لحفظ الوجبات وتخزينها داخل المسجد الحرام وساحاته.

عوامل مؤثرة بالضيف

01

تنوع الخصائص الديموغرافية "**Demographic**": (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والنفسية "**Psychographic**" لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم لوجبة إفطار الصائم.

02

متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة من أصحاب بعض الأمراض التي تحتاج إلى أطعمة خاصة.

03

حرص الكثيرين على تناول وجبات الإفطار في ظل مجانيته واحتوائها على العناصر الغذائية الأساسية رغم بساطتها خاصة من ذوي الدخل المحدود منهم.

04

عدم توعية ضيوف الرحمن بآلية تناول الوجبات بالمسجد الحرام والكمية الصحية التي يحتاجها جسم الإنسان من السعرات الحرارية اليومية على غلاف الوجبات بالإضافة لعدم احتواء بعض الوجبات على البطاقة الغذائية.

صوت الضيف

 SA ❤️ SA
لازم كل جمعية تتعاقد مع حفظ النعمة علشان مانشوف هالشى يتكرر

 Badr
طبيعي يكون فيه فائض وانا اشوفه يعتبر عدد قليل ولا تنسى ان المشكلة من الناس الي تطمع وتأخذ فوق حاجتها وبعدين يرمونه

 user5618029244625
وانه أنا إسراف ناس وثقافات مختلفه مو كل الناس ياكل رز ودجاج فا لافضل شي مشترك ممكن توزيع نقاط تجمع توزيع الواجبات وفيها مقياس الطلب الي بيبي رز يلقي ولي بيبي ايدام يلقيه زي درايش توزع فيها

 ghadh147
أنا مستحيل أشارك في افطار صايم عند الحرم لأنني شفت كذا لان نص كرتون كثير علي شخص يكمله ويرميه ولكن للأسف ما فيه ثقافه

 
صلينا بالتوسعة و لم نحصل على افطار الصائم.
افطرننا عند عودتنا للفندق وراء صلاة التراويح

 9jji.c0
جبت فطوري ومرره كنت ميته جوع صمت بنية مفاتي السحور فكملت صيام ولا نقت منه طلعت السطح وجهزت وجلست اخنوه اللي حولي ف لمحاه استحييت منهم وبقيت على تمره ومويه 😊 حتى قهوتي رجعو لي التلاجه فاضيه

 ياسر
اهم شيء لاحظت المويه الموزعه مع الوجبه ليست من ماء زمزم كما كانت سابقاً

 عبدالله البكر
افطار صائم يحتاج الي حل جذري الرز وربع حبه دجاج ماعاد تصلح

وسائط



توزيع وجبات الإفطار في ضيوف
الرحمن في مكة المكرمة بساحات الحرم



التحدي الثالث: الاعتكاف

الاعتكاف في المسجد الحرام له فضل عظيم لمضاعفة الأجر وشرف المكان، ويطبق نظام لتسجيل المعتكفين والحصول على تصاريح الاعتكاف، ويشهد المسجد الحرام أعدادًا هائلة من المعتمرين والزوار خاصة في شهر رمضان والعشر الأواخر منه، مما يؤدي إلى ازدحام شديد في أماكن الاعتكاف ونظرًا لتلك الأعداد يواجه المعتكفين بعض التحديات منها الضوضاء التي تؤثر على الخشوع والتفرغ للعبادة، ويصبح الحفاظ على النظافة الشخصية ونظافة المكان تحديًا آخر يتطلب تعاون الجميع خاصة في ظل بعض الأخطاء غير المقصودة التي يقع فيها المعتكفين تجاه آداب المسجد الحرام، إضافة إلى تحديات توفير الخدمات الأساسية بشكل كافٍ لمجابهة الوصول إلى دورات المياه والحصول على الخدمات الأساسية بسبب الضغط الكبير، ولا نغفل هنا صعوبة التأقلم التي قد تواجه بعض المعتكفين.

مصادر أولوية التحدي

4.000 آلاف معتكف أعلنت عنهم هيئة العناية بموسم رمضان 1446هـ.

المصدر: هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

بعض تحديات الضيف

07

تحديات لوجستية وشخصية

تتمثل في الحصول على
الطعام والشراب، الحفاظ
على النظافة الشخصية،
التكيف مع البيئة المحيطة،
الخصوصية.

06

صعوبة الوصول إلى الخدمات

قد يجد بعض المعتكفين
صعوبة في الوصول إلى
بعض الخدمات الأساسية
بسبب الازدحام.

05

الضغط على دورات المياه

مع الأعداد الكبيرة، قد
يكون هناك ضغط كبير على
دورات المياه والمرافق
الصحية، مما يؤدي إلى
الانتظار وعدم الراحة.

بعض تحديات الضيف

10

قد يتم تغيير بعض أماكن
الاعتكاف مما قد يربك
المعتكفين.

09

تحديات صحية
انتشار بعض الأمراض
المعدية، الإرهاق والتعب.

08

جهل بعض ضيوف
المعتكفين بالتعليمات
والآداب بالمسجد الحرام.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 هناك عوامل إيجابية مؤثرة بالمعتكفين مثل: الدافع الديني بطلب الأجر والثواب والتماس ليلة القدر زيادة الإيمان والخشوع والافتداء بالسنة النبوية، روحانية المكان، مضاعفة الأجر بالعبادة في الحرم، زيادة الطاعات، توافر الإرشاد الديني.

02 اختلاف وتنوع الجنسيات واللغات والثقافات والمرجعيات الدينية.

03 قدرة المعتكفين على الصبر والتحمل والاستعداد النفسي والروحي للاعتكاف والتفرغ للعبادة.

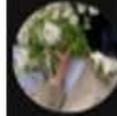
04 مدى وعي المعتكفين بفضل الاعتكاف.

05 احتياجات بعض الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة من الإعاقة الحركية أو فئة الصم والبكم وكفيقي البصر.

صوت الضيف



من شروط الاحتكاف ان لا يلهى باي امر من امور الدنيا لازم يكون مشغول
بامور الاخره



beero-900

عندي سؤال كيف يناموا وتكون نومهم عميقه ويقوموا يصلوا بدون وضوء
😊❤️؟؟؟ بعضهم شوفتهم ما يروحوا يجندوا الوضوء على طول يصلوا



مبارك

انا جاني قبول للاحتكاف لكن مكتوب ممنوع الشنطه راح يوفرون هناك ..
النقطه هذي مافهمت كيف اخذ ملابس ليا



شامة

هل يسمحون لنا ندخل بطانية او وسادة ؟ ايش الأشياء المسموح ناخذها معنا
؟؟

وسائط



التحدي الرابع: خدمات الإرشاد المكاني

يتطلب أداء المناسك تحرك الحجاج (أفراد - عوائل - مجموعات) بين جنبات المسجد الحرام وساحاته الخارجية والمنطقة المركزية، لذا تتواجد تحديات في معرفة الاتجاهات الصحيحة، وكيف الوصول إلى المكان المطلوب، والمعلومات المرتبطة به، مع محدودية توفر المعلومات بشكل رقمي، وعدم توفر المعلومات بشكل دقيق لدى العاملين ومقدمي الخدمات.

وهنا يجب التأكيد على أهمية استخدام الوسائل الابتكارية في المسجد الحرام حيث يعد مجالاً واعداً لتطوير وتحسين تجربة قاصدي المسجد الحرام.

مصادر أولوية التهدي

01 إرشاد المعتمرين في المسجد الحرام بـ 53 لغة خلال موسم رمضان 1446هـ.

02 1.892.300 مستفيد من الإرشاد المكاني بالمسجد الحرام خلال موسم رمضان 1446هـ.

03 916.127 ألف مستفيد من الإرشاد المكاني بالمدينة المنورة خلال موسم رمضان 1446هـ.

المصدر: هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

بعض تحديات الضيف

05

عدم توافر اللوحات
الإرشادية بلغات
متعددة.

04

صعوبة استخدام
تطبيقات الهواتف
المحمولة.

03

عدم ارتداء الأساور
أثناء الحج.

02

صعوبة التواصل مع
المرشدين.

01

تعدد اللغات
والثقافات.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية "**Demographic**": (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والنفسية "**Psychographic**" لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم أثناء استخدام منصة نُسك.

02 احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة من فئتي الصم والبكم والمكفوفين.

03 عدم الإلمام الكامل بالتكنولوجيا والتطبيقات الرقمية.

04 عدم توفر المعلومات بشكل دقيق لدى العاملين ومقدمي الخدمات.

صوت الضيف

Sh Eldakhkhni

مصعبين الدنيا جدا بالمسافات الطويلة والحواجز اللي ما لها اي داعي.. ومشوار الاتوبيس رايع جاي ولا الوضوء..
الواحد بيعمل عمره.. وعمرتين مشاوير جوه الحرم.. تنظيم سي جدا.. بلا اي حكمه من تطويل المسافات علي الأفراد.. ولو حد تاه.. ممكن يقعد ب العشر ساعات وال 12 ساعه.. عشان محدش عارف التايهين يروحوا فين..! الواحد بيخلص عمرته وطاقته وبيبقى عاوز يهرب من كتر التعب

Samar Sakr

كنا في طواف الافاضه انا واخت معايا وتعينا جدا لحد ماوصلنا المخيم وتهنا كثير لحد ما جت من عند ربنا لقينا نفسنا قدام المخيم ياريت فعلا تطبيق زي ده ربنا يجزيكم خير عن الناس

Raja Amine

النقل النقل النقل قطعة من العذاب . لست ادري هل فعلا كبار السن تمكنوا من الحج بطريقة صحيحة.
الارشاد لاماكن المخيمات اكثر الامن لا يعلم شييء

Lina Jarkas

لازم ضروري لافتات تدل على كل طريق الى أين يؤدي بعدة لغات .. هذا يسهل مسيرة الحجاج وأسهل على رجال الأمن اللي لازم تسألهم الناس مية مرة نفس السؤال



جنات ونهر

لازم يوفروا اماكن كثيرة واضحة لارشاد التائهين دي اهم حاجة وتكون مجهزة بعربيات صغيرة لتوصيل التائهين
وكمان لازم يلزموا كل الحملات بتوفير باصات لرمى الجمرات لان بعض الحملات بعيدة جدا عن الجمرات والناس بتمشى مسافات كبيرة في الحر ومنهم اصحاب امراض او كبار في السن لازم يكون فيه مرشد ديني في الحملات لان فيه ناس لغات مختلفة ولا بيبقوا عارفين حاجة حرفيا ولازم يلزموا الحملات بتوفير باصات من مكان الحملة للحرم والرجوع لان الناس حرفيا اتبهذلت وتاهت
لازم يكون العساكر اللي واقفين مؤهلين وعارفين الاماكن ويدلوك صح لان اغلب العساكر مش عارفين الاماكن اصلا
لازم توفير لوحات ارشادية كبيرة للطرق عشان تقلل نسبة التوهان عند الناس
مواصلات مواصلات مواصلات للنساء وكبار السن واصحاب الامراض تكون طوارئ ومنتشرة بصورة مكثفة

وسائط



بعض تحديات الضيف

على الرغم من الجهود المبذولة من هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ومتطوعي جهات القطاع غير الربحي، إلا أنه ما زالت هناك بعض التحديات التي تواجه ضيوف الرحمن منها:

04

تفاوت مستوى المعرفة لدى بعض المرشدين:

قد يختلف مستوى معرفة المرشدين بالمواقع الدقيقة والإجراءات التفصيلية، خاصة المتطوعين الجدد أو غير المدربين بشكل كافي.

03

حاجز اللغة:

قد يواجه الزوار وقاصدي الحرمين صعوبة في التواصل مع المرشدين إذا كانوا لا يتحدثون نفس اللغة. على الرغم من وجود مرشدين يتحدثون لغات متعددة، إلا أن تغطية جميع اللغات قد لا تكون شاملة.

02

صعوبة تحديد هوية المرشدين:

قد لا يكون جميع المرشدين يرتدون زيًا موحدًا أو يحملون بطاقات تعريفية واضحة، مما يجعل من الصعب على الزوار التعرف عليهم والوثوق بهم. قد يختلطون بغيرهم من الزوار وقاصدي الحرمين.

01

محدودية أعداد المرشدين في أوقات الذروة:

خلال المواسم المزدحمة كرمضان والحج وأوقات الصلوات، قد لا يكون عدد المرشدين الراجلين كافيًا لتلبية احتياجات جميع الزوار، مما يؤدي إلى صعوبة العثور عليهم أو الانتظار للحصول على المساعدة.

بعض تحديات الضيف

09

التنسيق بين الجهات المختلفة:

قد يكون هناك تحديات في التنسيق الفعال بين مرشدين هيئة العناية والمتطوعين من مختلف الجهات لضمان تقديم خدمة موحدة ومتكاملة.

08

إرهاق المرشدين في أوقات العمل الطويلة:

خاصة خلال المواسم المزدحمة، قد يعمل المرشدون لساعات طويلة، مما قد يؤثر على مستوى تركيزهم وقدرتهم على تقديم المساعدة بكفاءة.

07

الاعتماد على الذاكرة الشخصية للمرشد:

قد يعتمد بعض المرشدين على ذاكرتهم الشخصية في توجيه الزوار والقاصدين، مما قد يؤدي إلى أخطاء أو معلومات غير دقيقة.

06

عدم وضوح أماكن تواجد المرشدين:

قد لا تكون هناك نقاط تجمع واضحة ومحددة للمرشدين الراجلين، مما يجعل من الصعب على الزوار والقاصدين معرفة أين يمكنهم العثور عليهم.

05

الازدحام الشديد:

قد يصعب على المرشد التحرك بسهولة مع ضيوف الرحمن و الزائرين أو إيصالهم إلى وجهتهم المطلوبة. كما قد يصعب على الزائر والضيف سماع توجيهات المرشد بوضوح وسط الضوضاء.

بعض تحديات الضيف

09

التنسيق بين الجهات المختلفة:

قد يكون هناك تحديات في التنسيق الفعال بين مرشدين هيئة العناية والمتطوعين من مختلف الجهات لضمان تقديم خدمة موحدة ومتكاملة.

08

إرهاق المرشدين في أوقات العمل الطويلة:

خاصة خلال المواسم المزدحمة، قد يعمل المرشدون لساعات طويلة، مما قد يؤثر على مستوى تركيزهم وقدرتهم على تقديم المساعدة بكفاءة.

07

الاعتماد على الذاكرة الشخصية للمرشد:

قد يعتمد بعض المرشدين على ذاكرتهم الشخصية في توجيه الزوار والقاصدين، مما قد يؤدي إلى أخطاء أو معلومات غير دقيقة.

06

عدم وضوح أماكن تواجد المرشدين:

قد لا تكون هناك نقاط تجمع واضحة ومحددة للمرشدين الراجلين، مما يجعل من الصعب على الزوار والقاصدين معرفة أين يمكنهم العثور عليهم.

05

الازدحام الشديد:

قد يصعب على المرشد التحرك بسهولة مع ضيوف الرحمن و الزائرين أو إيصالهم إلى وجهتهم المطلوبة. كما قد يصعب على الزائر والضيف سماع توجيهات المرشد بوضوح وسط الضوضاء.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم) لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم في الإرشاد الراجل وكيفية التعامل معها.

02 صعوبة التعرف على المرشدين: عدم وضوح هوية المرشدين يقلل من ثقة الزوار ويصعب الوصول إليهم.

03 ضعف مهارات التواصل اللغوي: عدم قدرة المرشد على فهم لغة الزائر يعيق عملية الإرشاد.

04 محدودية المعرفة: عدم إلمام المرشد ببعض المواقع أو الإجراءات قد يؤدي إلى تضليل الزوار.

05 السلوك غير المهني: عدم ودية المرشد أو عدم اهتمامه بتقديم المساعدة ينفر الزوار من طلب الخدمة.

06 عدم التواجد في الأماكن المناسبة: إذا كان المرشدون غير متواجدين في الأماكن التي يحتاج الزوار إليهم فيها، تقل فعالية الخدمة.

07 عدم القدرة على حل المشكلات: إذا لم يكن المرشد قادرًا على الإجابة على استفسارات الزوار أو حل مشكلاتهم، يشعر الزوار بالإحباط.

08 نقص التدريب: عدم حصول المرشدين على تدريب كافٍ يؤثر سلبًا على جودة الخدمة المقدمة.

09 عدم توفر الأدوات المساعدة: عدم توفر الخرائط أو غيرها من الأدوات التي يمكن أن تساعد في الإرشاد يقلل من فعالية الخدمة.

10 ضعف التنسيق: عدم وجود تنسيق جيد بين المرشدين يؤدي إلى تضارب المعلومات أو عدم تغطية بعض المناطق بشكل كافٍ.

صوت الضيف

 **FouFou**
لازم أي معتمر يحتفظ بارقام وموقع الفندق في الهاتف حتي لا يضيع

... **أمير شكر** 
15 أبريل 2022
يوميا تانهين مصريين/غير مصريين في الحرم ومنشورات توجع القلب عليهم سواء كبار السن أو الأطفال
الأسورة دي مع الكارت أظنهم بريالين ثلاثة مثلا

... **صابر احمد** 
4 مارس
الحاجه تايهه الجين في الحرم اسمها عزيزه الباز عبدالرحمن من بيلا من حاذق مركز كفر الشيخ موجوده عند
فندق دار التوحيد

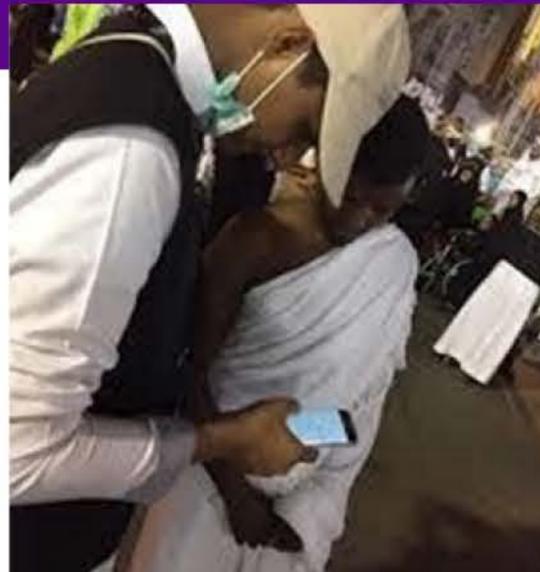
 **Kinda**
وانه ضاعت طفله بالحج العام بلغت وجلست معاها حتى جات امها وانا من
الكوادر الطبيه

 **Mubarak.n18**
الحرم الجديد يضيع مانعرفه 😂😂

 **عزيز**
وانه يا اسمع المرشدين الجدد بصرفون شيء مو طبيعي للمعتمرين 😂😂
😊

 **بشار|515**
صارت مره قدامي العسكري والمرشد مضيعين والمعتمر ابتكش وبدل ما
اساعدهم جلست اضحك

وسائط



التحدي الخامس: زيارة الروضة الشريفة

الروضة الشريفة؛ روضة من الجنة وبقعة مباركة عظيمة على قلوب المسلمين، زيارتها والصلاة فيها شرف عظيم وتمتد من بيت رسول الله صلى الله عليه وسلم (الحجرة الشريفة) إلى منبره، قال النبي صلى الله عليه وسلم: "ما بين بيتي ومنبري روضة من رياض الجنة". ويشجع التعبد في الروضة الشريفة، كالصلاة والدعاء، والذكر، وقراءة القرآن، ونحوها.

وتُعد زيارة الروضة الشريفة بالمسجد النبوي تحديًا كبيرًا لضيوف الرحمن، ينبع أساسًا من محدودية مساحتها مقارنةً بالأعداد الهائلة من الزوار الذين يتشوقون للصلاة فيها. في ظل الازدحام الشديد خاصةً في أوقات الذروة والمواسم، مما يؤدي إلى تكديس بشري هائل، ويتطلب الدخول إلى الروضة الصبر على فترات انتظار طويلة في طوابير ممتدة، رغم جهود التنظيم. بسبب كثرة الزوار، ويُسمح لكل شخص بوقت قصير جداً داخل الروضة، مما يضغط على الزائر لإنجاز صلاته ودعائه بسرعة، وتواجه النساء صعوبات إضافية بسبب تخصيص أوقات محدودة جداً لزيارتهم، مما يزيد من الازدحام والتدافع في تلك الفترات.

مصادر أولوية التحدي

تبلغ مساحة الروضة الشريفة حوالي 330 مترٍ مربعٍ، تبلغ المسافة بين المنبر والحجرة الشريفة نحو 26.5 متر، وقد حجب الشبك الدائر حول الحجرة الشريفة جزءاً منها التي تلي الحجرة، ونظراً لمحدودية مساحة الروضة الشريفة والإقبال الكبير عليها، تتطلب زيارتها حجراً مسبقاً عبر تطبيق "نسك" لتمكين أكبر عدد من الزوار من أداء الصلاة. تحرص الوكالة المساعدة للتفويج وإدارة الحشود على تنظيم وترتيب آلية الزيارة والصلاة في الروضة الشريفة، وتبلغ أعداد التصاريح التي تصدرها هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي 50,000 تصريح يومياً، استفاد منها أكثر من 10 ملايين زائر تمكنوا من الصلاة في الروضة الشريفة خلال عام 2024م، منهم 5,583,885 زائراً من الرجال و4,726,247 زائرة من النساء. متوسط مدة الانتظار قبل الدخول: 20 دقيقة. العدد اليومي للزوار يصل إلى 48 ألفاً. تم تفعيل برامج التوعية بـ 11 لغة.

المصدر: هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

وزارة الحج والعمرة

على الرغم من الجهود المبذولة من هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي لتنظيم زيارة الروضة الشريفة، إلا أن تلك الجهود لا تخلو من تحديات عامة كبيرة، أبرزها:

04

الوقوف لفترات طويلة،
التدافع الخفيف أحياناً،
والتنقل في أماكن
مزدحمة قد يكون مرهقاً
جسدياً، خاصة لكبار السن،
والأشخاص ذوي الإعاقة، أو
من يعانون من أمراض

03

بسبب كثرة الزوار، يكون
الوقت المسموح به لكل
زائر داخل الروضة الشريفة
محدوداً جداً، مما يضغط
على الزائرين لإنجاز الصلاة
والدعاء في وقت قصير.

02

يتطلب الدخول إلى الروضة
الشريفة تنظيمًا دقيقاً من
قبل الجهات المختصة،
مما يعني الانتظار في
طوابير طويلة ولفترات قد
تطول، وهذا يتطلب صبراً
وقدرة على التحمل.

01

تعتبر الروضة الشريفة من
أكثر الأماكن ازدحاماً في
المسجد النبوي، خاصة
خلال مواسم الذروة مثل
رمضان، الحج، والإجازات.
هذا الازدحام يمثل تحدياً
كبيراً للحصول على فرصة
للصلاة والدعاء في هدوء
وطمأنينة.

بعض تحديات الضيف

08

عادة ما تكون أوقات دخول الرجال متاحة على مدار اليوم (باستثناء أوقات صلاة الجماعة وقبلها وبعدها بفترة قصيرة، وأوقات تخصيص الروضة للنساء).

07

قد يكون الدخول والخروج من الروضة الشريفة للرجال أكثر سلاسة نسبيًا مقارنة بالنساء، ولكن لا يزال يتطلب تنظيمًا وتوجيهًا لتجنب الفوضى.

06

مساحة الروضة الشريفة المخصصة للرجال (الجزء الأكبر) تستوعب عددًا كبيرًا من المصلين، ولكن مع تزايد أعداد الزوار، يظل التحدي في إيجاد مكان مناسب للصلاة بعيدًا عن التدافع.

05

في ظل كل هذه الظروف، قد يكون من الصعب على البعض تحقيق الخشوع والطمأنينة المطلوبة في الصلاة والدعاء، حيث ينشغل الذهن بالازدحام، الوقت، وكيفية الوصول والمغادرة.

بعض تحديات الضيف

12

قد يحدث تدافع شديد بين النساء، خاصة عند محاولة الدخول أو الخروج من الروضة، مما قد يسبب ضيقاً وإرهاقاً شديدين، ويشكل خطراً على كبار السن أو من يعانون من حالات صحية.

11

انشغال النساء بالتوجه للقبر الشريف والتصوير دون أداء الصلاة والدعاء مما يتطلب بقائهن وقتاً أطول في الروضة الشريفة.

10

نظراً لضيق الأوقات المخصصة، يزداد الازدحام بشكل كبير جداً في هذه الفترات، مما يجعل الوصول إلى الروضة الشريفة أمراً بالغ الصعوبة.

09

تخصص أوقات معينة ومحدودة جداً للنساء لزيارة الروضة الشريفة، وعادة ما تكون بعد صلاة الفجر والعشاء بفترات محددة، وهذه الأوقات قد لا تتناسب مع جميع الزائرات، مما يزيد من صعوبة التخطيط للزيارة.

بعض تحديات الضيف

14

على الرغم من وجود
منظمات نسائية، إلا أن
كثافة الزوار تتطلب جهدًا
كبيرًا للحفاظ على النظام
وتوجيه الزائرات.

13

تتحمل النساء جهدًا
جسديًا ونفسيًا أكبر بسبب
الازدحام والتدافع والانتظار
في أوقات محددة.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم) لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم في زيارتهم للروضة الشريفة وكيفية التعامل معها.

02 الفئة العمرية والحالة الصحية: كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون تحديات أكبر بسبب الازدحام والحاجة للوقوف لفترات طويلة. قد يحتاجون إلى مساعدة في التنقل، وقد تؤثر حالتهم الصحية على قدرتهم على الانتظار أو تحمل التدافع. ومع ذلك، هناك تسهيلات مخصصة لهم مثل مسارات خاصة ومصليات مهيأة. كذلك الأطفال: يصعب عليهم تحمل الانتظار والازدحام، وقد يتطلبون رعاية خاصة من ذويهم، مما يؤثر على تركيز الوالدين.

03 مدى الوعي والإدراك: معرفة الزائر بآداب الزيارة، وفضل الروضة، وأهمية الالتزام بالتعليمات التنظيمية يساهم في تجربة أفضل له وللآخرين.

04 يعد الازدحام الشديد هو العامل الأبرز والأكثر تأثيراً على تجربة الزوار، حيث يؤدي إلى فترات انتظار طويلة وضيق في المساحة المتاحة للصلاة والدعاء.

عوامل مؤثرة بالضيف

05 تزايد أعداد الزوار بشكل كبير في مواسم الذروة (رمضان، الحج، الإجازات)، مما يزيد من التحديات.

06 نظام التصاريح (عبر تطبيق نسك): ساهم بشكل كبير في تنظيم الدخول إلى الروضة الشريفة، والتحكم في الطاقة الاستيعابية. ومع ذلك، قد يجد البعض صعوبة في الحصول على التصريح بسبب الطلب الكبير أو عدم الإلمام بالتطبيق.

07 فعالية مسارات تفويج الدخول والخروج في توجيه الزوار ومنع التدافع.

08 تحديد أوقات معينة لزيارة كل جنس، وخاصة ضيق الأوقات المخصصة للنساء.

عوامل مؤثرة بالضيف

- 09** وجود عدد كافٍ من المنظمين والمرشدين (رجال ونساء) لتوجيه الزوار، وتقديم المساعدة، والحفاظ على النظام.
- 10** فعالية نظام الإعلانات والتنبيهات الصوتية في توجيه الزوار.
- 11** مساحة الروضة الشريفة محدودة بطبيعتها، مما يزيد من تحدي استيعاب الأعداد الكبيرة.
- 12** جودة التهوية والتكييف داخل الروضة والمسجد النبوي بشكل عام، خاصة في فصول الصيف الحارة، تؤثر على راحة الزوار.

عوامل مؤثرة بالضيف

- 13 سهولة الوصول إلى مياه زمزم، خاصة في مناطق الانتظار.
- 14 سلوكيات بعض الزوار في التدافع أو محاولة تخطي الطوابير، مما يؤثر سلبيًا على تجربة الآخرين ويسبب الأذى.
- 15 بقاء بعض الزوار لفترات أطول من المسموح به داخل الروضة، مما يحرم آخرين من فرصة الزيارة.
- 16 رفع الصوت أو التحدث بصوت عالٍ، مما يخل بالهدوء والخشوع.

عوامل مؤثرة بالضيف

- 17** بعض الزوار قد ينشغلون بالتصوير، مما يعيق حركة الآخرين ويشتت انتباههم.
- 18** إيمان الزائر بفضل الروضة الشريفة وأنها ”روضة من رياض الجنة“ يمنحه دافعًا كبيرًا للتحمل والصبر، ويجعل التجربة ذات قيمة روحانية عميقة بغض النظر عن التحديات المادية.
- 19** الدافع الكبير لزيارة الروضة يأتي من الرغبة في الصلاة في مكان صلى فيه النبي صلى الله عليه وسلم، والقرب من مرقد الشريف ومرقد صاحبيه أبي بكر وعمر رضي الله عنهما.

صوت الضيف

Omnia Saif El Din
21 يونيو 2024

انا لما عملت عمرة الحمد لله اللي هي اسهل من الحج بكثير كنت الشركة بتسبنا متفهمناش حاجة و الناس اللي مبيعرفوش يقرعوا ولا يكتبوا و الناس الكبير كانوا ديما مسؤولية اللي معاهم ف الغرف او من نفس الفوج مش مندوبين الشركة لاننا مكناش بتلاقهم

بعدها عرفت ان المندوبين بدل ما يعينوا اتنين في كل فوج بيعينوا هم على افواج كثير يعني انهارده الصبح يجينا من المطار بعدها يودي فوج تاني المزارات بعدها يرجع فوج ثالث المطار الشركة حرقيا بتوديهم كذا حاجة لما حصل مشكلة في دخول الروضة بسبب ان الشركة محجزتلناش احنا اللي ققضينا ايام المدينة في الشمس نخلها مش مندوبين الشركة الاتهم مش فاضيين و لا الشركة كما الريال غلى واحنا موجودين ف بدل ما مكتوب في البرنامج فندق 3 نجوم نزلنا نجمة واحدة ومشينا من مطار مبيبعش مائة زمزم وهم مقلوش ده ف ناس كثير مننا روجوا من غيرها خالص

ده تجربة بسيطة و هناك كان في تجارب كبير زينا بس للاسف الواحد كان يقول كفاية انهم خلونا نزور الرسول و نشوف الكعبة

لكن الاهمال الصغير سبب كارثة وسكوتنا على اهمالهم في العمرة حلي كارثة زي ده تحصل للحج فباريت يكون ف رقابة عليهم لان من تجربتنا حرفيا كل مشكلنا كنا بتتكاتف ونحلها زي زيارة الروضة حد عيان ناس بينهم مشكلة ناس مش عارفة العنوان و تابه مش عارفة المناسك طب ما كنا طلعلنا لوحدا ووفرننا فلوس احنا بنطلع مع شركة عشان يظبطلنا كل حاجة مء نحلهم احنا سوء تنظمهم ياريت الرقابة تزيد عليهم

Somow Jewls
14 يوليو 2024

عندي مشكلة في تطبيق نسك عند حجز الروضة يطلع لي توقيت الرجال وفي التطبيق يطلع الجنس ذكر!!! . وانا انثى مختارة بالتطبيق انثى بالتسجيل بس مصمم يطلع لي ذكر. وحذفت الحساب وسجلت من جديد ونفس المشكلة، ماهو الحل.

Roses parfumées

تذكرت صديقة لي الله يوفقها كيف دخلتني للروضة 😊 ركضت قفزت جري كل الحركات الرياضية. ذكرى لا تنسى 😊

Hepa Heseen

بمس السئات مظلومين في دخول الروضة ويندخل شافين الحاجز والروضة بنقني شافين الجزء الأعلى فقط من بدايه الروضة من الامام دي غير الجري اللي النساء بتجربه

لك الحمد
17 يونيو 2024

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
نفسى احجز الروضة الشريفة التطبيق ما بيدي مواعيد و انا حج زيارة هل ده السبب و اعمل ايه نفسي اسلم على حبيبي النبي

3 تعليقات

مشارك مجهول الهوية
11 أبريل

السلام عليكم
أنا رايجة عمرة قريب بإذن الله عقبالكوا جميعا و كنت بسجل على تطبيق نسك زيارة الروضة الشريفة كل ما احي اعمل حساب عشان أحجز موعد للزيارة
ياحي عند خطوة تسجيل الايميل و يجيلي الرسالة دي أو يقولي أن الايميل مُستخدم فعلا جريت اربع ايميلات و عملت ايميل جديد و برده مفيش فائدة حد ممكن يساعدي

مشارك مجهول الهوية
14 مايو الساعة 12:12 م

سلام عليكم
هل هناك أي طريقه لدخول الروضة الشريفة والغاء شرط ال 365 يوم؟؟؟

نور القرآن
17 مايو 2024

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
لو سمحتم يا جماعة الخير مين يعرف مواعيد زيارة الروضة الشريفة من غير تطبيق نسك ومن باب كام لأنى كنت حجرة ع تطبيق وتأخرت وراحت عليا الزيارة
رزقنا الله وإياكم الحج والعمرة مرات عديدة ويتقبل منكم صالح الأعمال

وسائط

