

فكر للحرمين 2026

المسؤولية
المجتمعية

ديوان
الابتكار



١ المجال

المسؤولية المجتمعية

٢ المسار

تجربة الضيف والانسيابية

٣ نص التحدي

كيف يمكن تطوير **تجربة سفر الافطار** بما يرفع الكفاءة ويقلل الهدر؟

٤ وصف التحدي

تمثل سفر إفطار الصائمين في المسجد الحرام والمسجد النبوي عملية لوجستية يومية معقدة تجمع ملايين من ضيوف الرحمن في لحظة زمنية واحدة، الفجوة الحالية تظهر في التباين بين كمية وجبات الافطار وبين ما يستهلكه الضيف فعلياً، مما يتسبب في هدر كميات ضخمة من الطعام والسقيا رغم الجهود المبذولة لتقليل الفجوة، إلى جانب التحدي التشغيلي الهائل في سرعة رفع السفر وتطهير السجاد تماماً لضمان عدم تأثر صفوف المصلين ببقايا الاطعمة.

التحدي الجوهري يكمن في هندسة الفترة الزمنية الحرجة جداً (التي لا تتجاوز 15 إلى 20 دقيقة بين رفع السفر وإقامة الصلاة)، وتحقيق معادلة صفر هدر وصفر بقايا مشوهة للمظهر العام، يمكن تحويل المنظومة من نمط التوزيع الكمي المفتوح إلى إفطار ذكي ومقنن ومستدام، يُدار بحوكمة رقمية وميدانية تضمن راحة الضيف وتلبي احتياجاته، وتمنع الهدر تماماً، وتختصر زمن العمليات اللوجستية (الفرش والرفع والتطهير) لأقل مدى زمني ممكن.

الاحصائيات المرتبطة:

- 300 ألف وجبة إفطار هو متوسط الوجبات الموزعة يومياً في المسجد الحرام في شهر رمضان المبارك.
- 10.8+ مليون وجبة إفطار تم توزيعهم في ساحات المسجد الحرام خلال شهر رمضان المبارك.
- 3+ آلاف عامل وألف متطوع يعملون يومياً في توزيع وتنظيم إفطار الصائمين في المسجد الحرام.
- 34.4 مليون مغلف مخصص للتوزيع اليومي بمكة المكرمة خلال شهر رمضان المبارك.

٥ محاور أولوية التحدي

- الحفاظ على قدسية الحرمين ونظافتها وحماية السجاد والمساحات داخل الحرمين الشريفين من التلوث ببقايا الأطعمة، ومنع انبعاث أي روائح تؤثر على خشوع المصلين.
- سلامة وجودة الغذاء وضمان وصول وجبات الإفطار للزوار بكامل قيمتها الصحية والغذائية، ومراقبة سلاسل الإمداد ومقدمي السفر تحت مظلة تنظيمية موحدة.

٦ بعض تحديات الضيف

- صعوبة وصول الضيف إلى موقع مناسب على السفرة نتيجة الازدحام الشديد، أو شعوره بالحرر من طريقة التوزيع السريع للأطعمة من بعض المتطوعين.
- اخذ الضيف كميات تفوق حاجته لحظة الإفطار، مع عجزه عن الاحتفاظ بالفائض معه داخل حقيبته الشخصية أثناء الصلاة، مما يضطره لتركه على السجاد.

٧ عوامل مؤثرة بالضيف

- **عوامل بشرية:**
 - تسارع جمع الوجبات من الضيوف قبل الأذان بدقائق، والذي قد يدفعه لأخذ كميات إضافية من الأطعمة خوفاً من النفاد.
 - تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والنفسية لضيوف الرحمن.
 - اختلاف العادات الغذائية لكل فرد.
- **عوامل تشغيلية:**
 - ذروة قصيرة جداً قبل أذان المغرب.
 - كثافة التوزيع والتنظيف في مدة محدودة.
 - تفاوت الطلب بين المواقع.
 - الحاجة إلى تقدير دقيق للكميات وتوزيعها.

- **عوامل تنظيمية:**

- ضوابط إدخال وتوزيع الوجبات.
- تعدد الجهات الخيرية والتشغيلية المشاركة.
- سياسات النظافة وإدارة المخلفات.
- متطلبات الأمن والسلامة في المواقع المزدحمة.

- **عوامل مكانية:**

- محدودية المساحات في بعض المواقع.
- الحرارة أو الظروف المناخية في الساحات.
- كثافة الحركة قبل وبعد الإفطار.



٨ تجربة الضيف

أ فيديو

[@AlharamainSA on X](#) الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين
[@AlharamainSA on X](#) الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين

ب صوت الضيف

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

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

يسر
اهم شيء لاحظت المويه الموزعه مع الوجهه ليست من ماء زمزم كما كانت سابقاً

عبدالله البكر
افطار صائم يحتاج الى حل جذري الرز وربيع حبه دجاج ماعاد تصلح

SA ♥ SA
لازم كل جمعية تتعاقد مع حفظ النعمه علشان مانشوف هالشي يتكرر

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

user5618029244625
والله أنا إسراف ناس وثقافات مختلفه مو كل الناس ياكل رز ودجاج فا لأفضل شي مشترك ممكن توزيع نقاط تجمع توزيع الواجبات وفيها مقياس الطلب الي يبي رز يلقي ولي يبي 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 ويرمييه ولكن للأسف مافيه ثقافه



١ المجال

المسؤولية المجتمعية

٢ المسار

تجربة الضيف والانسيابية

٣ نص التحدي

كيف يمكن تحسين تجربة إدارة الأمتعة والأغراض الشخصية دون التأثير على الانسيابية والأمن، ويكون الحرمان الشريهان خاليان من الأمتعة؟

٤ وصف التحدي

يتوافد ملايين الحجاج والمعتمرين مباشرةً من محطات النقل (قطار الحرمين، الحافلات) وغيرها حاملين حقائب سفرهم أو حقائب الظهر الشخصية أو عربات الأطفال ، أو متعلقاتهم الشخصية التي قد يصعب إدخالها أو حملها، الفجوة الحالية تظهر في نمطية صناديق الأمانات التقليدية وعدم تغطيتها الكاملة لجميع النقاط، مما يدفع الزوار لمحاولة إدخال الأمتعة من خلال الأبواب، أو تركها عشوائياً بجوار أعمدة الساحات، أو عند مخارج دورات المياه، أو افتراشها في مشهد يشوه المظهر البصري العام، والأهم أنه ينتج عنها عدة تحديات أمنية وتنظيمية مؤثرة بذلك على تدفق الحشود ومعرفة للحركة.

التحدي يكمن في ابتكار حل يسهل ويحسن التجربة المرتبطة بالأمتعة بالكامل من طريقة تسليمها حتى استلامها للوصول إلى صفر أمتعة داخل الأروقة والصحن والساحات دون التسبب في تكديس عند نقاط الفرز الخارجية، مع بناء سلسلة إمداد لوجستية متكاملة

٥ محاور أولوية التحدي

- أمن وسلامة الحشود مع الحفاظ على الفراغات والممرات خالية تماماً من العوائق لضمان سلامة الحركة ومنع حوادث التعثر أو التدافع، وتسهيل مهام الفرق الأمنية في رصد النقاط دون مشتتات مرئية.
- سهولة التطبيق دون الحاجة إلى تعديلات شاملة للحل المبتكر.

٦ بعض تحديات الضيف

- القلق النفسي للضيف على أوراقه الرسمية، أمواله، أو أدويته الحيوية الموجودة في أمتعته، مما يجعله يقاوم فكرة تركها في صناديق بعيدة.
- قطع الضيف مسافات طويلة مشياً وسط الزحام، ليتفاجأ عند باب الحرم بمنعه من الدخول بسبب حقيبته، مما يشق عليه العودة للبحث عن موقع حفظ الأمتعة، أو يدفعه للتخلص منها وتركها في الساحات.
- التكس عند وحدات الحفظ التقليدية الحالية بعد الفراغ من الصلاة أو النسك، مما يتسبب في هدر وقت الضيف وبقائه لفترات طويلة بانتظار دورة رغم الجهود المبذولة لتيسير العملية.
- قد لا يكون جميع الزوار على دراية بجميع مواقع وخدمات تخزين الأمتعة، خاصة من كانت هي الزيارة الأولى له.
- خدمة التخزين المجانية لديها حد أقصى 4 ساعات مما قد لا يكون كافي لبعض الزوار الذين يرغبون في قضاء وقت أطول في العبادة والزيارة.
- يحتاج الزوار لمزيد من التوجيه والمعلومات الواضحة حول كيفية استخدام الخدمات، خاصة باللغات المختلفة.

٧ عوامل مؤثرة بالضيف

- تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والخصائص النفسية لضيوف الرحمن.
- حاجة الضيف للاحتفاظ ببعض المتعلقات الشخصية اللصيقة، مما يستوجب وضع حلول بديلة ذكية وموحدة.
- جهل شريحة واسعة من الزوار القادمين من ثقافات متعددة بالقوانين التي تمنع دخول الأمتعة.
- صعوبة تواصل ذوي الاحتياجات الخاصة من فئتي الصم والبكم والمكفوفين.
- عدم الإلمام الكامل بالتكنولوجيا والتطبيقات الرقمية.
- وصول الضيف من رحلته منهك.

تجربة الضيف

٨

فيديو

أ

<https://x.com/alharamainsa/status/2025998834044727713?s=46&t=ofACWvXG0EuwtaUywxDA7g>

<https://x.com/alharamainsa/status/1898447688066126263?s=46&t=ofACWvXG0EuwtaUywxDA7g>

صوت الضيف

ب



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 حشان ما تعرقل السير



غيمة فرح 77sa

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



ولمي ترجع م تلقى شنطتك . ع/ع 1995



غدا اجمل

القهوة والماء والبو'ربك ماياخذونها



Ismail Anis

لازم تدريب العمال المسؤولين. تسأل على شنطة يروحوا اربعة يبحثون. تسأل على عربة أطفال ، يقولون لك ادخل دور عليها هههه هذه عن تجربة قريبه جدا



مصطفى عرابي 🌟🇵🇸
لازم يبقى 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 جاي يوم وراجع بس فين احط شنطتي؟؟!

وسائل

ج







المجال

١

المسؤولية المجتمعية

المسار

٢

تجربة الضيف والانسيابية

نص التحدي

٣

كيف يمكن تحويل **مراكز العناية بالضيوف** إلى قناة نوعية لتقديم الخدمات لتحسين تجربة الضيوف؟

وصف التحدي

٤

تنتشر مراكز العناية في الساحات والمواقع الرئيسية بالحرمين الشريفين، إلا أن الفجوة الحالية تكمن في قصر دورها غالباً على الإجابة التقليدية عن الاستفسارات، أو توزيع الكتيبات الورقية، أو استقبال بلاغات المفقودات، هذا الدور النمطي يفوت فرصة استراتيجية كبرى للاستفادة من هذه الأصول كمحطات تهيئة وحوكمة ذكية تمنع حدوث المشكلات والمخالفات التنظيمية قبل وقوعها.

التحدي الجوهري يكمن في الانتقال بمراكز العناية بالضيوف من نمط الاستجابة للمشكلات ومعالجتها إلى نمط الإرشاد الاستباقي وإثراء التجربة، من خلال إعادة هندستها رقمياً وبشرياً لتقديم حزمة متكاملة من الخدمات النوعية، وتحويلها إلى قنوات تبعث الطمأنينة وتعكس كرم الوفادة، فكيف يمكن جعل هذه المراكز نقاط جذب وتوجيه وإرشاد، تسهم في نشر الرسائل التوعوية المطلوبة، وتقديم نموذج خاص بالحرم يتوافق مع طبيعة المكان واحتياجات قاصديه؟

محاور أولوية التحدي

٥

- استثمار مراكز العناية بالضيوف بالشكل الأمثل لتقليل ارتباك الزوار وتشتتهم وجعلها قناة نوعية بالخدمات المقدمة من خلالها.
- إمكانية تحويل هذه المراكز إلى نقاط استشعار ميدانية تجمع آراء وملاحظات وشكاوى القاصدين فوراً، وتغذي بها غرف اتخاذ القرار لتعديل خطط التفويج أو الخدمات تشغيلياً على مدار الساعة.

بعض تحديات الضيف

٦

- عدم معرفة الضيف بالخدمات المقدمة في مراكز العناية بالضيوف او جهله بالوصول لها.
- مواجهة الضيف لمشاكل تقنية في هاتفه (مثل انقطاع الإنترنت، أو نفاد البطارية، أو تعذر حجز تصاريح نسل)، مما يجعله في حالة قلق وتوتر شديد خوفاً من تفويت مناسكه.
- وقوف الضيف أمام مركز العناية دون القدرة على شرح مشكلته أو احتياجه بدقة نتيجة حاجز اللغة.

عوامل مؤثرة بالضيف

٧

- **عوامل بشرية:**
 - وصول الضيف إلى المركز وهو في حالة إنهاك بدني أو ضغط نفسي بسبب الازدحام، مما يتطلب من الكوادر البشرية مهارات عالية في الذكاء العاطفي.
 - تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والخصائص النفسية لضيوف الرحمن.
 - اختلاف مفهوم طلب المساعدة بين الشعوب، فبعض الثقافات تتردد في السؤال وتفضل الحلول الذاتية، بينما تعتمد أخرى على الإلحاح اللفظي، مما يستوجب تنوع قنوات الخدمة (ذاتية، بشرية، رقمية) داخل المركز الواحد.
- **عوامل مكانية:**
 - الأصوات المحيطة نتيجة حركة الحشود، مما قد يعيق عملية الاستماع بين الضيف والموظف.

تجربة الضيف

٨

فيديو

أ

<https://x.com/alharamainsa/status/1903537163569938695?s=46&t=ofACWvXG0EuwtaUywxDA7g>

الهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين (@AlharamainSA) on X

صوت الضيف

ب

يوميا تائهين مصريين/غير مصريين في الحرم ومنشورات توجع القلب عليهم سواء كبار السن أو الأطفال
الأسورة دي مع الكارت أظنهم بربالين ثلاثة مثلا



Kinda

والله ضاعت طفله بالحج العام بلغت وجلست معاها حتى جات امها وانا من
الكوالر الطبيه



Mubarak.n18



الحرم الجديد يضيق مانعرفه

