

مبـرور وميسور

Webinar 
التحول التقني

التحول التقني
TechTrans



Webinar
التحول التقني



محااضرة

تصوير البيانات لتنمية العمل الخيري في الحج والعمرة

تجربة مثابة

تقديم المستشار/ ماهر بن صالح جمال
(الرئيس التنفيذي لمكتب مثابة)

التحول التقني
TechTrans



altqniah.sa

@altqniah webinars@altqniah.sa





رؤيتنا

أن يبقى دوماً تأثيرنا الإيجابي هو المنارة...
لبوصلة منظومة الحج والعمرة والزيارة

من نحن

نحن كيان علمي متخصص، نشأنا من رحم جامعة أم القرى،
كبيت خبرة غير هادف للربح، في قلب مكة المكرمة

القيم

الإخلاص، والانضباط، والاحترافية، والأمانة في العمل، والعمل بروح الفريق الواحد

مجالات العمل

نعمل من عبء دراسة وتحليل القضايا الإدارية والاقتصادية والنظامية لمنظومة الحج والعمرة والزيارة، لتوليد ورعاية أفكار مدروسة، ناتجة من فكر جمعي متخصص؛ كي يثمر مشورة ناضجة متنوعة الطيف، توضع أمام متخذي القرار المعنيين في القطاعات الحكومية، والأهلية، والخيرية، ملتحقين بالشراكة مع جميع الأطراف ذات الصلة





وحدة تخطيط وإدارة المحتوى التوعوي
في الحج والعمرة والزيارة

الوحدات المتخصصة بمثابة



وحدة اقتصاديات الحج والعمرة والزيارة



وحدة شيتا العمل الخيري
في الحج والعمرة والزيارة



وحدة أنظمة وحوكمة منظومة
الحج والعمرة والزيارة



وحدة
المعلومات
ودعم
القرار





مقدمة: البيانات واتخاذ القرارات



كيف أستفيد من البيانات بفعالية؟

لخلق ميزة تنافسية لمنظمتي،

واتخاذ قرارات سليمة،

والاستفادة من ذكاء الأعمال لبناء منظمة

ناجحة؟

أهمية البيانات

أهمية البيانات

- تساعد في اتخاذ قرارات مناسبة في الوقت المناسب
- تساعد في التنبؤ واستشراف المستقبل،
- تساعد في تفادي المشكلات والاستعداد لها

كيف
أستفيد من
البيانات؟
الخطوات

اتخاذ القرار بناء عليها

تصوير البيانات

تحليل البيانات
وتفسيرها

تصنيف وتبويب
البيانات وتنظيفها

جمع البيانات

تحديد الهدف من
البيانات



رصد وجمع البيانات



من أهم طرق رصد وجمع البيانات:

- استطلاعات الرأي الكمية (Quantitative Surveys)
- استطلاعات الرأي النوعية (Qualitative Surveys)
- مجموعات التركيز (Focus Groups)
- المقابلات (Interviews)
- المراقبة والتوثيق (Ethnography)
- رصد النصوص (Text Capture)
- رصد الصور (Image Capture)
- رصد بيانات أجهزة الاستشعار (Sensor Data Capture)



تخزين البيانات

تخزين
البيانات

تسجيل البيانات وحفظها على أحد وسائط التخزين الإلكترونية، فإن كانت مخزنة في شكل مجموعات تعبر كل مجموعة عن أغراض ذات طبيعة مشتركة، فهذا ما يُسمى بـ"قواعد البيانات"

أهمية قواعد البيانات

- تخزين كميات كبيرة و ضخمة من البيانات بمختلف أنواعها
- إجراء العمليات على البيانات للخروج بمعلومات
- سهولة استرجاع المعلومات بسرعة مع إمكانية التعديل على البيانات وتحديثها
- مركزية البيانات والحد من تكرارها
- تحقيق قدر عالي من الأمان والسرية على البيانات

سمات البيانات الضخمة

- ✓ السرعة الهائلة في إنتاجها من خلال الانترنت وشبكات التواصل
- ✓ تنوع في أشكالها وصيغها الرقمية
- ✓ الحجم الكبير واحتياجها لمساحات هائلة للتخزين الرقمي



تحليل البيانات

التحليل
التوجيهي

التحليل التنبؤي

التحليل
التشخيصي

التحليل الوصفي

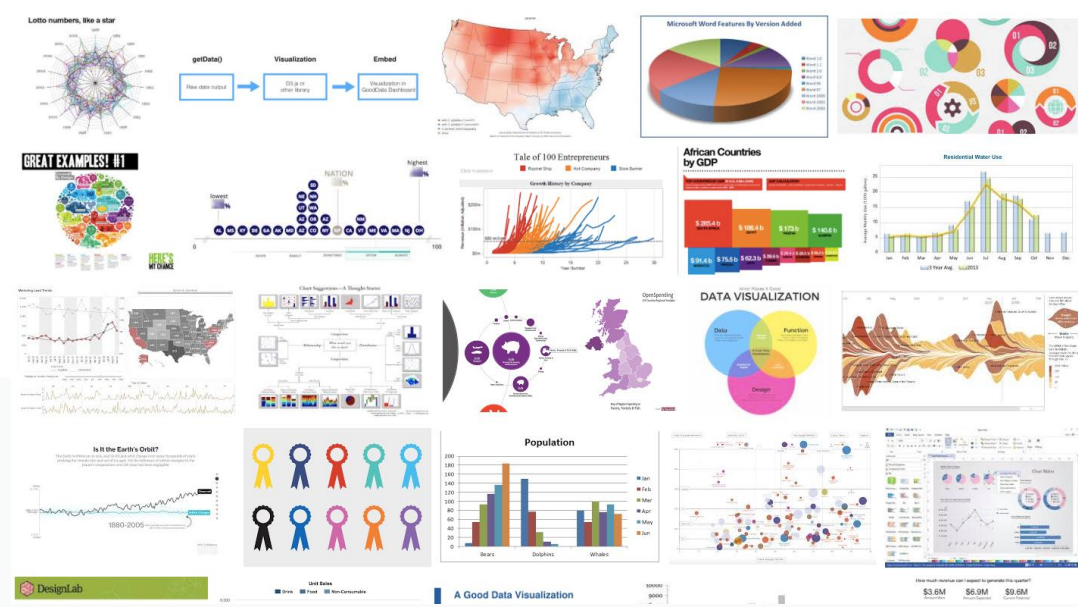
تحليل
البيانات

عملية فحص البيانات المتوفرة بغرض استخلاص واستنتاج معلومات مفيدة،
تساعد على اتخاذ قرارات سليمة.

من أنواع تحليل البيانات

١. التحليل الوصفي: يجيب عن سؤال: ما الذي يحدث في المنظمة؟ يعكس واقع المنظمة.
٢. التحليل التشخيصي: يجيب عن سؤال: لماذا يحدث؟ القدرة على الوصول إلى الأسباب الجذرية.
٣. التحليل التنبؤي: يجيب عن سؤال: لماذا سيحدث؟ صعب التنفيذ، لكن قيمته عالية.
٤. التحليل التوجيهي: يجيب عن سؤال: ما الذي يجب عمله، وهو اصعب من الذي قبله حيث يستخدم -غالبًا- نماذج رياضية متقدمة





تصوير البيانات

تصوير
البيانات

إعطاء صورة مبسطة لبيانات ضخمة على شكل مخططات ورسوم ومنحنيات بيانية تعبر وتفسر وتحلل تلك البيانات؛ بغرض استخلاص واستنتاج معلومات مفيدة، تساعد على اتخاذ قرارات سليمة.

أهمية تصوير البيانات:

- حفظ المعلومات
- حث القارئ على التفكير والتفكير
- تسهيل عملية استيعاب وفهم الفكرة
- نشر المعرفة
- تحليل البيانات واتخاذ القرارات

أمر ينبغي مراعاتها عند تصوير البيانات:

- معرفة الجمهور المستهدف: تخصصهم، ثقافتهم، اهتمامهم بمجال البيانات، ما القرارات التي تود من الجمهور اتخاذها بعد عرض التصوير؟
- اختيار نوع التصوير المناسب لبياناتك
- تحديد مستوى الدقة المطلوب



البيانات ودعم اتخاذ القرار

العوامل المؤثرة على استخدام البيانات في اتخاذ القرار

- مدى توافر البيانات المناسبة لصنع القرار
- مدى دقة وصحة البيانات
- قدرة العاملين على التعامل مع البيانات

أسباب عدم استخدام البيانات في اتخاذ القرار

- صعوبة الحصول على البيانات أو عدم توفرها
- اهمال المنظمات للاحتفاظ ببعض البيانات؛ لاعتقادهم أنها غير مهمة
- الجهد والتكلفة الكبيرة للحصول على البيانات
- تعدد وتنوع الصيغ والأشكال التي توجد فيها البيانات



دعم اتخاذ

القرار



أهمية البيانات لاتخاذ القرار

- تعتبر البيانات ركيزة أساسية فعالة في:
- تحديد المشكلة وبلورتها
 - تحديد بدائل المعالجة
 - اتخاذ القرار المناسب من بين البدائل المتاحة

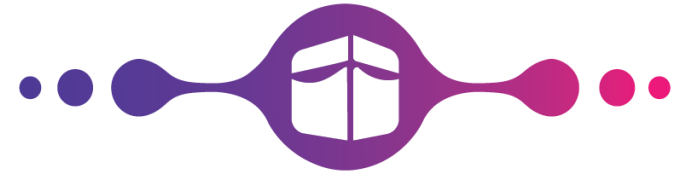
لا تتوقف أهمية البيانات عند اتخاذ القرار

- بل تستمر؛
- لمعرفة النتائج المترتبة على القرار
 - والعمل على تقييم كفاءته
 - ومدى خدمته لأهداف المنظمة



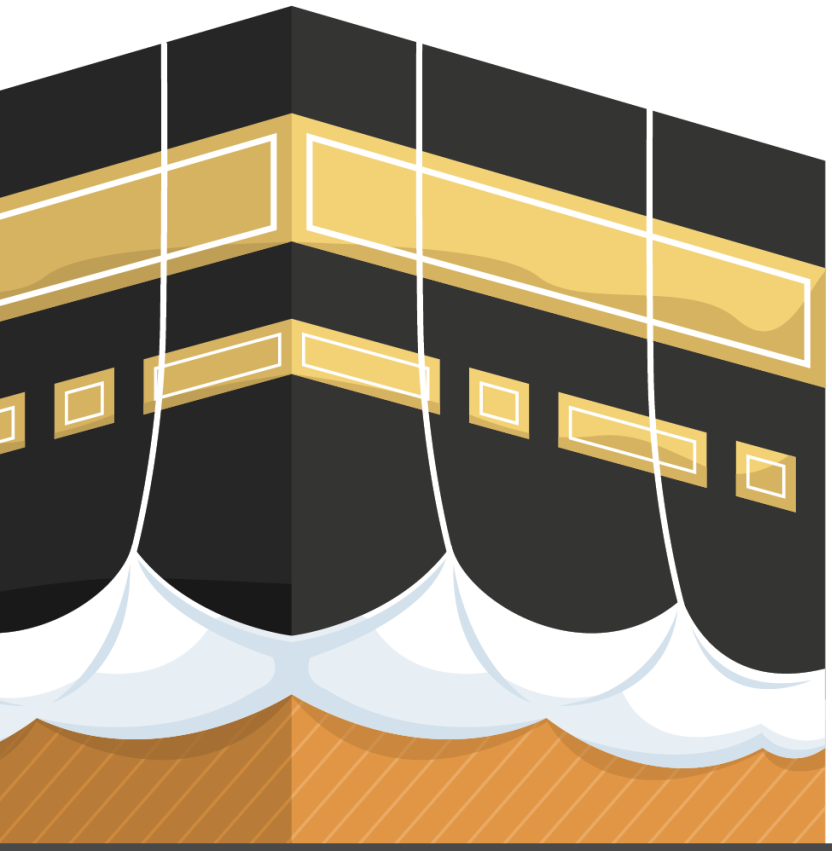
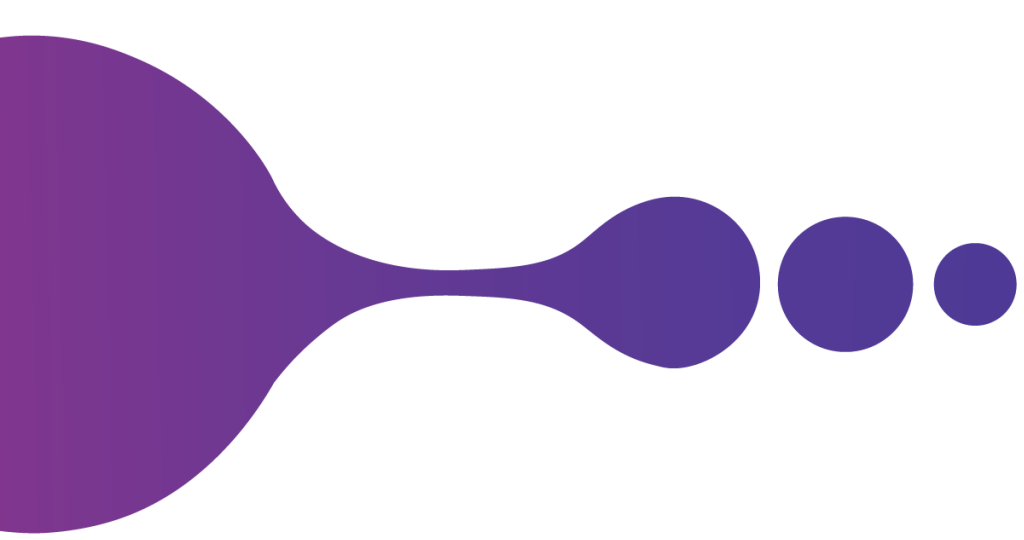
أهمية توفر البيانات لمتخذي القرار في القطاع الخيري لخدمة ضيوف الرحمن





مبارور وميسور





Webinar 
التحول التقني

تجربة

مثابة الإحصائي



التحول التقني
TechTrans



altqniah.sa

@altqniah ✉ webinars@altqniah.sa

مَثَابَةُ الإِحْصَائِي

لأهمية البيانات والمعلومات التي تُعد الأداة الأساسية للبحث والتحليل ومن ثم التخطيط والتطوير لمنظومة الحج والعمرة، تبنت "مَثَابَةُ" إصدار كتاب **إحصائي سنوي** يتضمن بيانات وإحصاءات ومعلومات متعلقة بمنظومة الحج والعمرة؛ ليكون أداة هامة تساعد **متخذي القرار** والباحثين والمهتمين بالحج والعمرة في تقييم الوضع الراهن ووضع واستشراف المستقبل، واقتراح السياسات الملائمة، للارتقاء بخدمات ضيوف الرحمن.



مَثَابَةُ الإِحْصَائِي

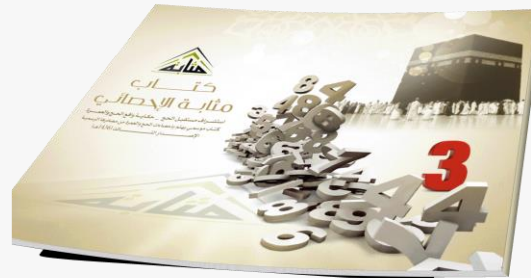
كتاب موسمي يهتم بإحصاءات الحج والعمرة من مصادرها
الإصدار الرابع (1438هـ)



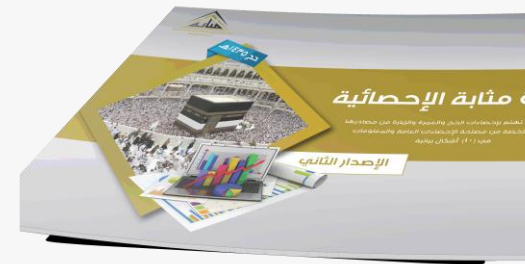
إصدارات مثابة الإحصائي



الإصدار الرابع
(١٤٣٧)



الإصدار الثالث
(١٤٣٦)



الإصدار الثاني
(١٤٣٥)



الإصدار الأول
(١٤٣٤)



الإصدار السابع
(١٤٤٠-١٤٤١)

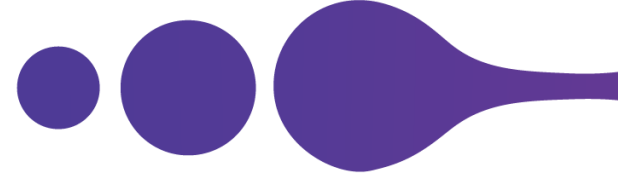


الإصدار السادس
(١٤٣٩)



الإصدار الخامس
(١٤٣٨)

تعهدت مثابة ومنذ الاصدار الأول على تقديم بيانات ومعلومات ومؤشرات تتسم بالموثوقية والدقة والشفافية لكل القطاعات الفاعلة في تخطيط وتنفيذ وتقييم المبادرات والبرامج والمشروعات الإنمائية في الحج والعمرة والزيارة سواء حكومية أو أهلية، ربحية أم خيرية، علمية بحثية أو خدمتية.

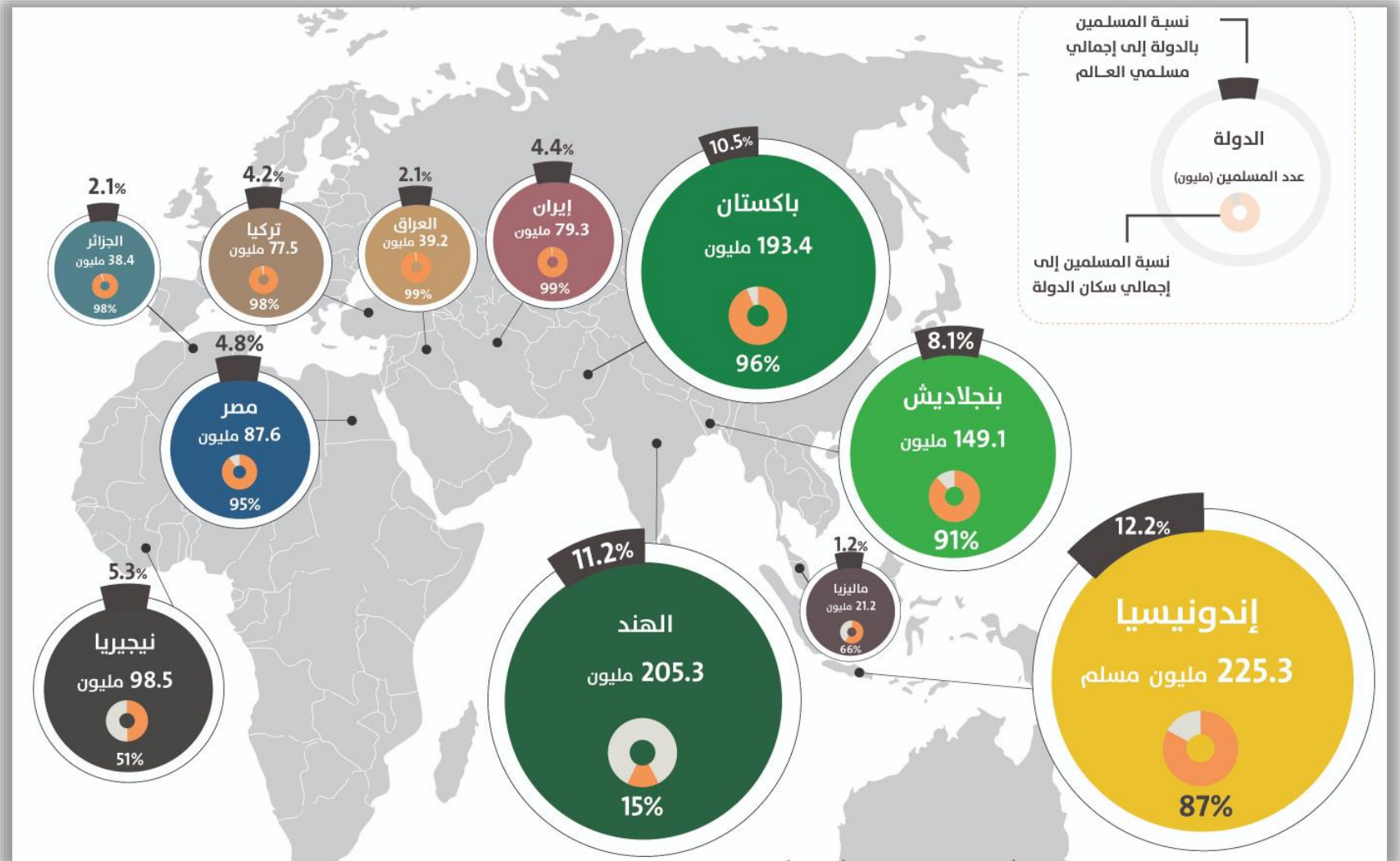


نماذج من معلومات مثابة الإحصائي

المسلمين حول العالم

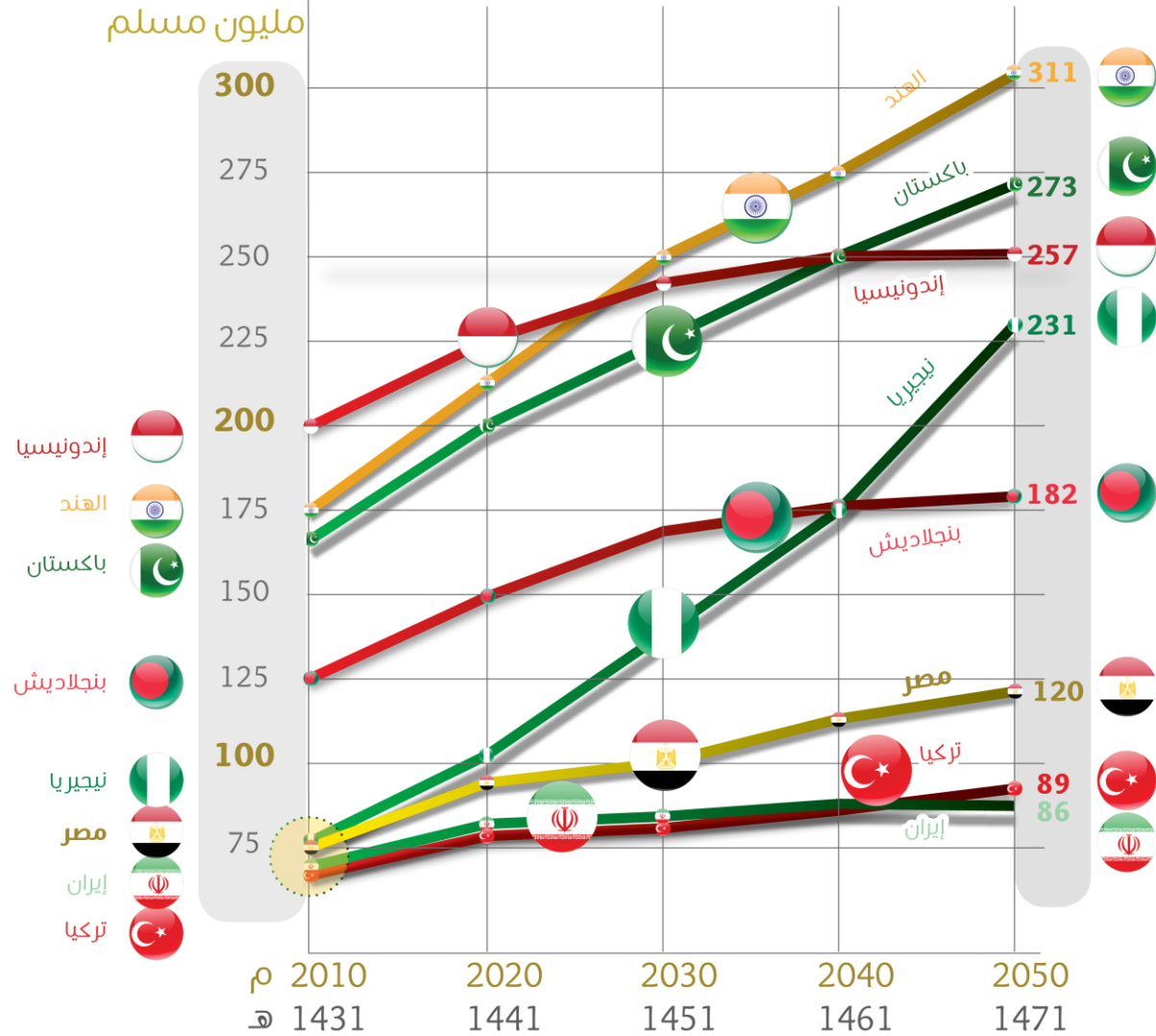


المسلمين حول العالم



التقديرات المستقبلية لأعداد المسلمين بالدول الثمان الأكثر سكاناً من المسلمين

مليون مسلم



تقدير إحصائي لمثابة مصدر البيانات الخام: مركز بيو للأبحاث.



1441 هـ - 2020 م

- تستمر إندونيسيا في الصدارة مع ثبات ترتيب باقي الدول الثمان.

1451 هـ - 2030 م

- تتصدر الهند دول العالم في أعداد المسلمين لأول مرة.

1461 هـ - 2040 م

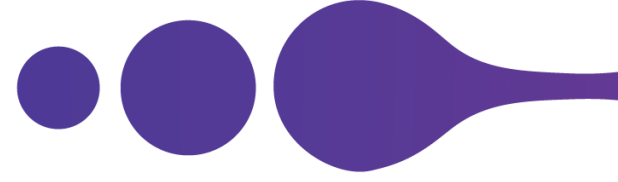
- تتخطى باكستان إندونيسيا بفارق طفيف وتنافسها في المركز الثاني.
- نيجيريا في المركز الرابع متخطية بنجلاديش بفارق 4.7 مليون مسلم.

1471 هـ - 2050 م

- تنفرد باكستان بالمركز الثاني، وتتراجع إندونيسيا للمركز الثالث.
- تؤكد نيجيريا موقعها كرايع أكبر دولة في أعداد المسلمين، محققة أعلى معدل نمو في الدول الثمان.
- تتخطى تركيا إيران فيما تتراجع إيران للمركز الثامن.

من المتوقع أن تستمر الدول الثمان في صدارة دول العالم من حيث أعداد المسلمين واستحواذها على ما تزيد عن 60% من إجمالي المسلمين بالعالم إلى عام 1471 هـ - 2050 م.





إحصاءات الحج





أعداد الحجاج لعام 1440هـ

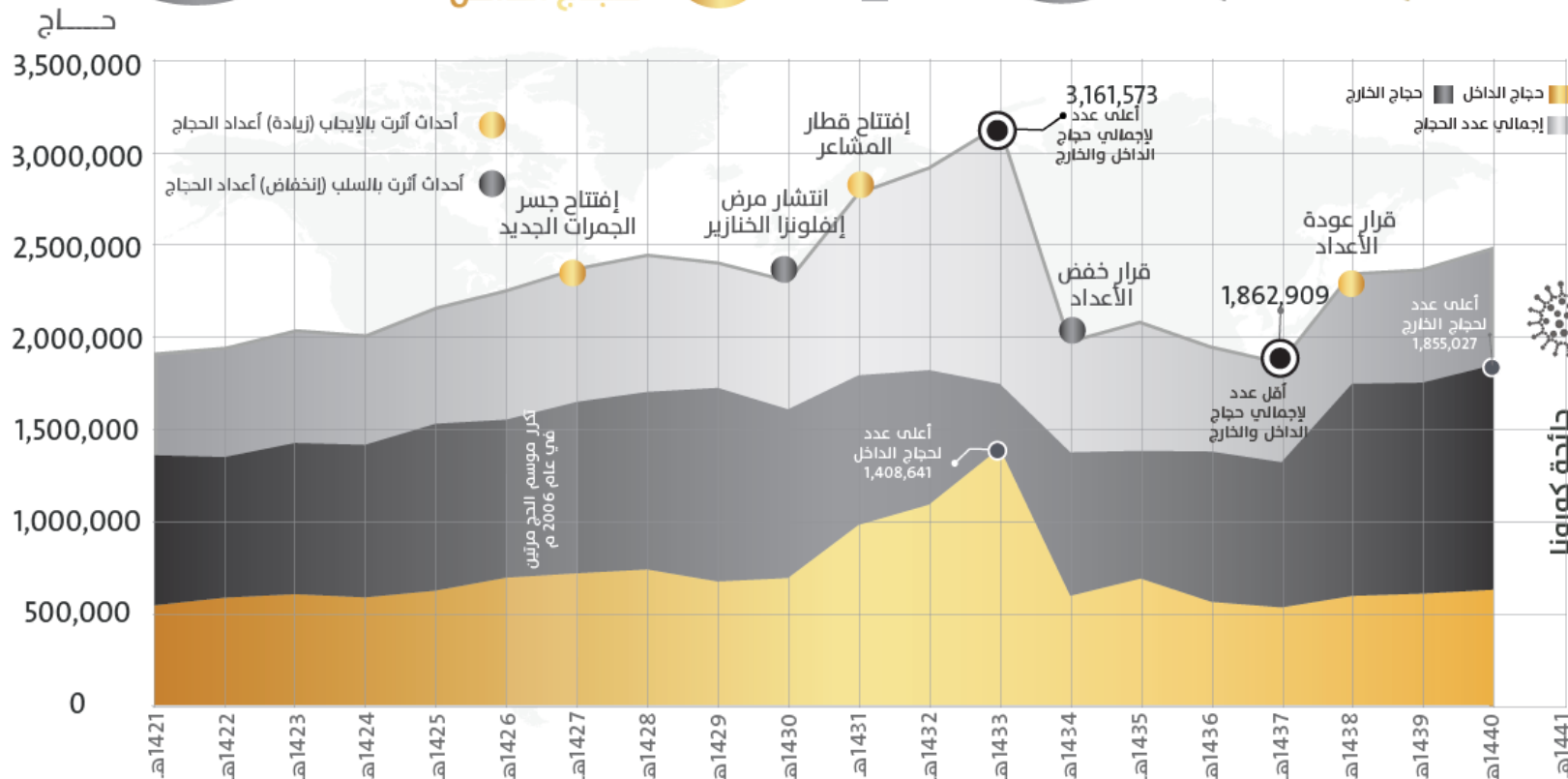
1,855,027
حجاج الخارج

75%

634,379
حجاج الداخل

25%

إجمالي الحجاج

حجاج الخارج
31.6
مليون حاجحجاج الداخل
14.3
مليون حاجأعداد الحجاج
خلال 20 عام
1440 - 1421

اقتصر حج عام 1441هـ على حجاج الداخل وبعده محدود جداً، حفاظاً على صحة الحجاج وسلامتهم

السلسلة الزمنية لأعداد كل من حجاج الداخل والخارج والإجمالي خلال الفترة من 1421هـ إلى 1440هـ

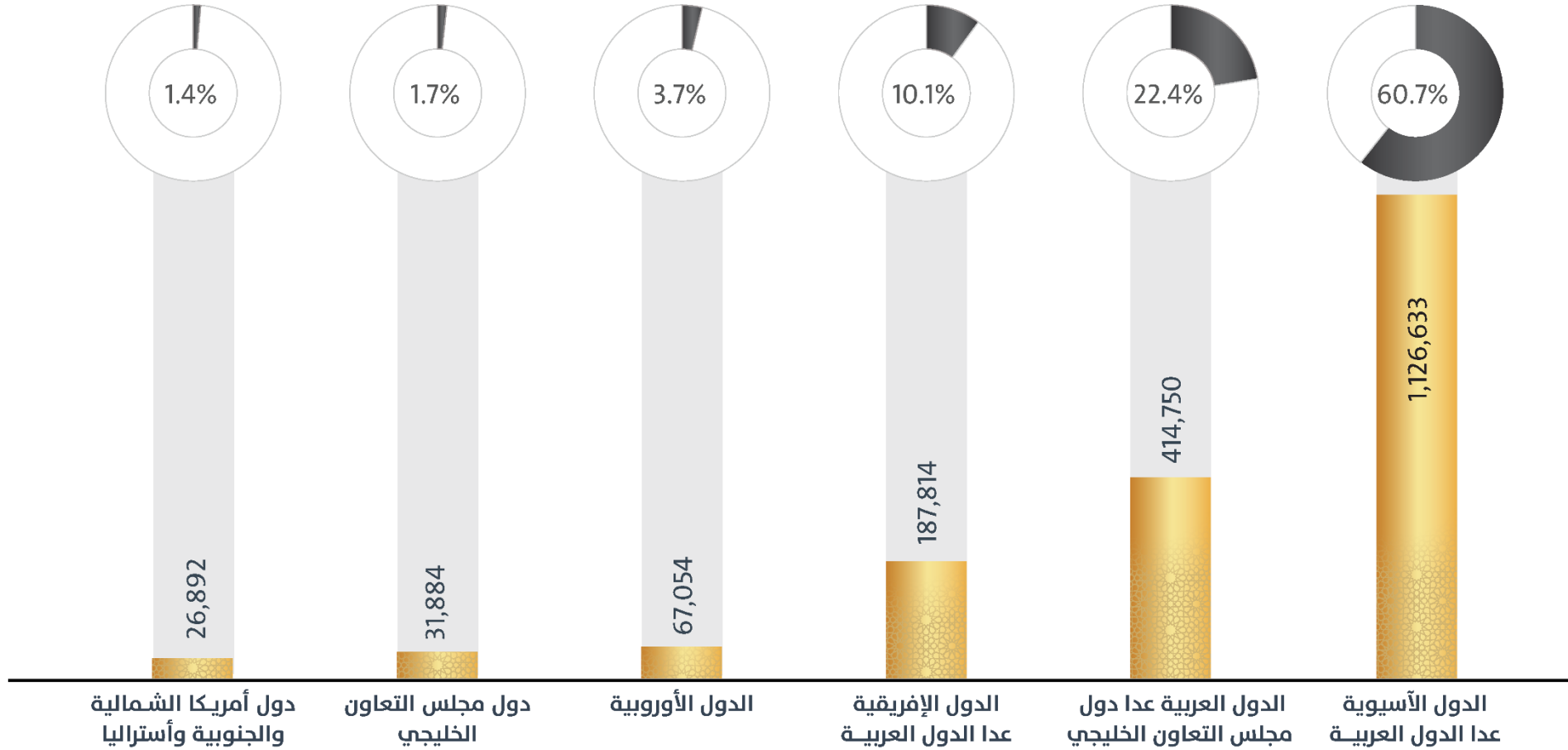


توزيع أعداد حجاج الخارج لعام 1440هـ وفقاً لمجموعات الدول

حجاج الخارج 1440هـ

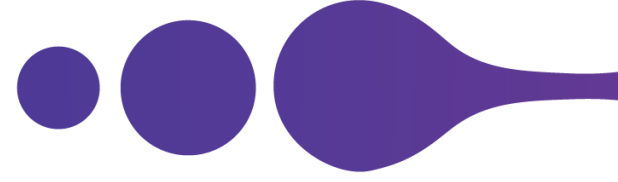
من كل عشرة حجاج من الخارج هناك 6 حجاج من الدول الآسيوية غير العربية في عام 1440هـ.

1,855,027
عدد حجاج الخارج



شكل (14): توزيع أعداد حجاج الخارج لعام 1440هـ وفقاً لمجموعات الدول



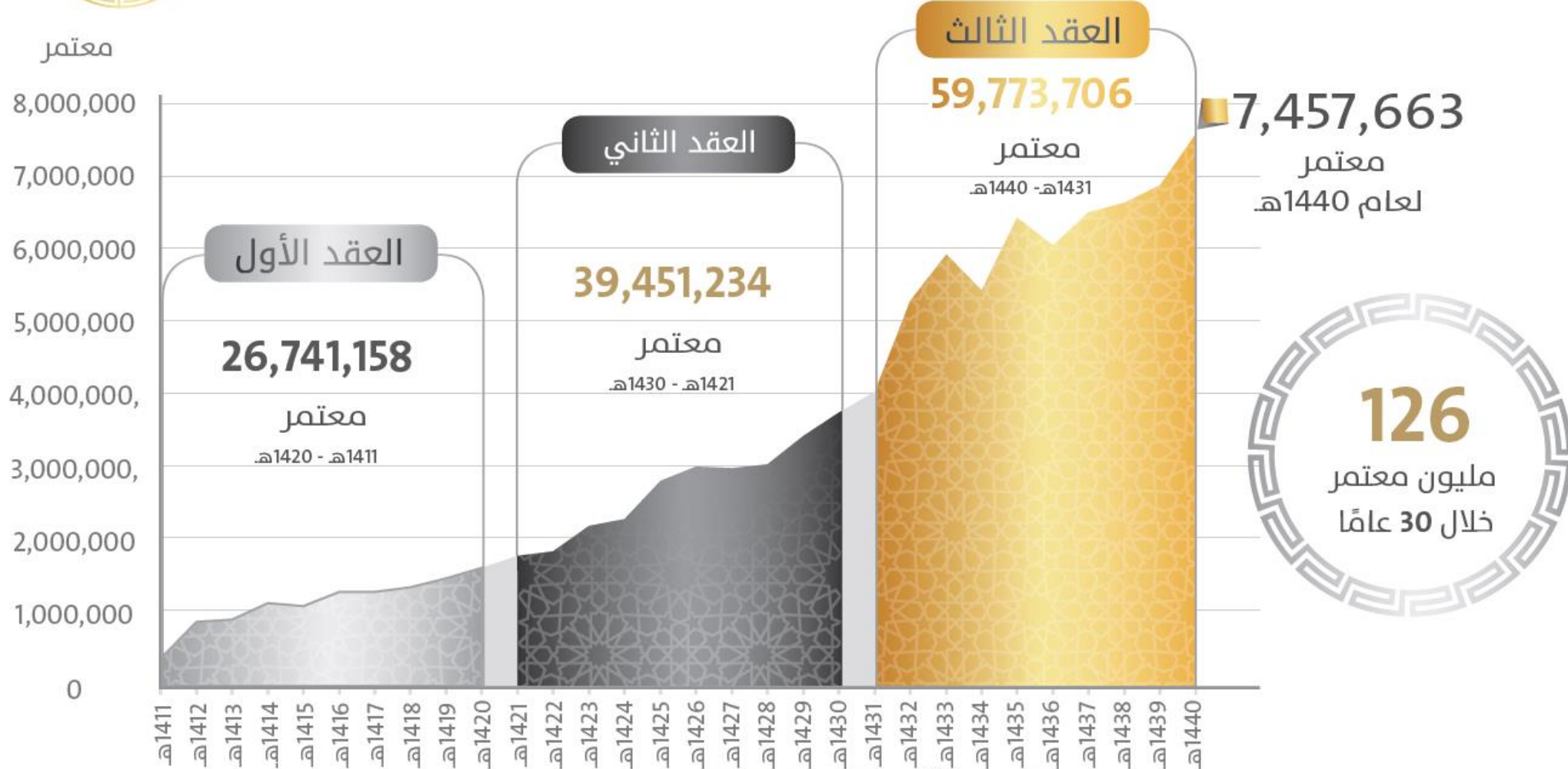


إحصاءات العمرة





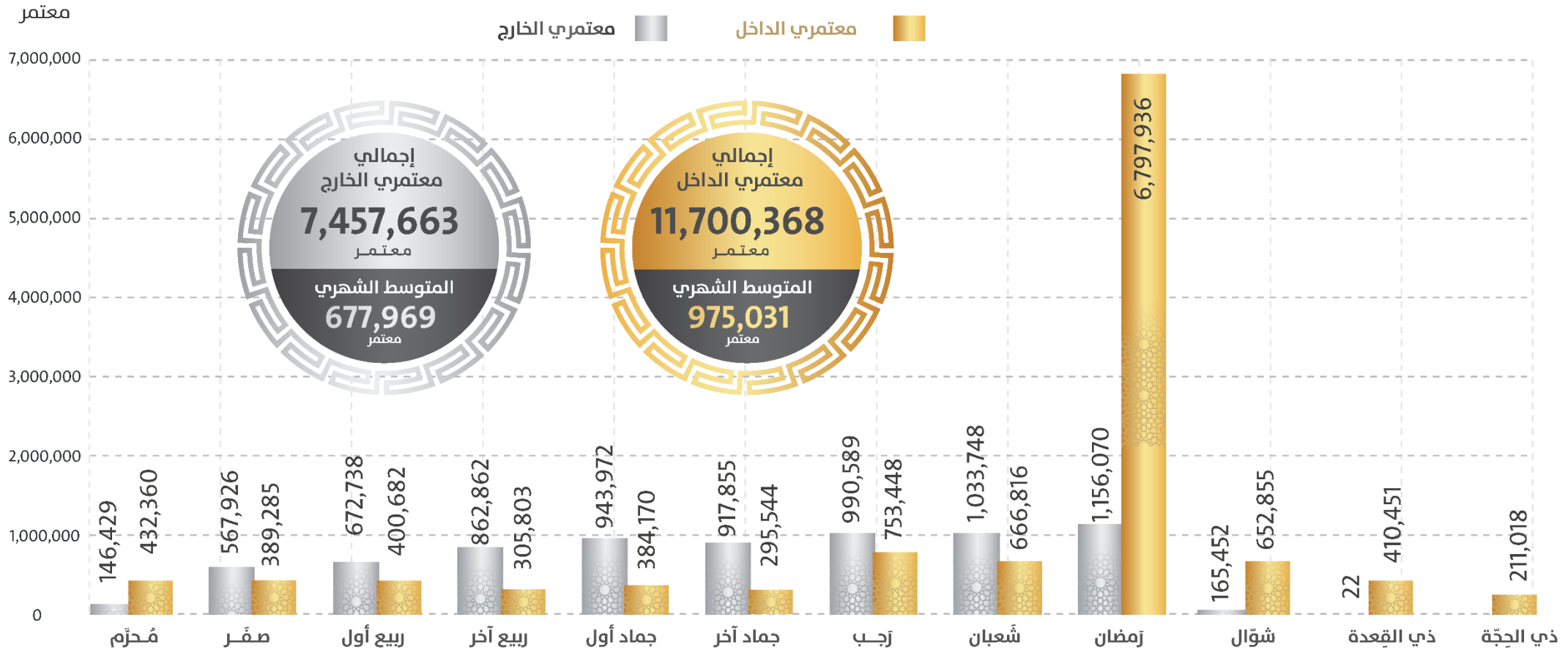
بلغ إجمالي عدد معتمري الخارج الذين تشرفت المملكة العربية السعودية بخدمتهم خلال العشرة أعوام السابقة 59,7 مليون معتمر، وقد سجل عام 1440هـ أعلى عدد للمعتمرين من الخارج بإجمالي 7,457,663 معتمر.



السلسلة الزمنية لأعداد معتمري الخارج عبر الفترة من 1411هـ إلى 1440هـ

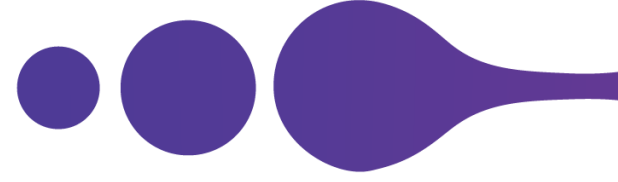


- تخطت أعداد معتمري الخارج نظيرتها من الداخل خلال الفترة من صفر إلى شعبان لعام 1440هـ.
- يلاحظ أن أعداد معتمري الداخل خلال شهر رمضان يفوق مجموع أعداد معتمري الداخل لبقية الأشهر في عام 1440هـ.



شكل(59): أعداد معتمري الداخل والخارج وفقاً للشهور لعام 1440هـ



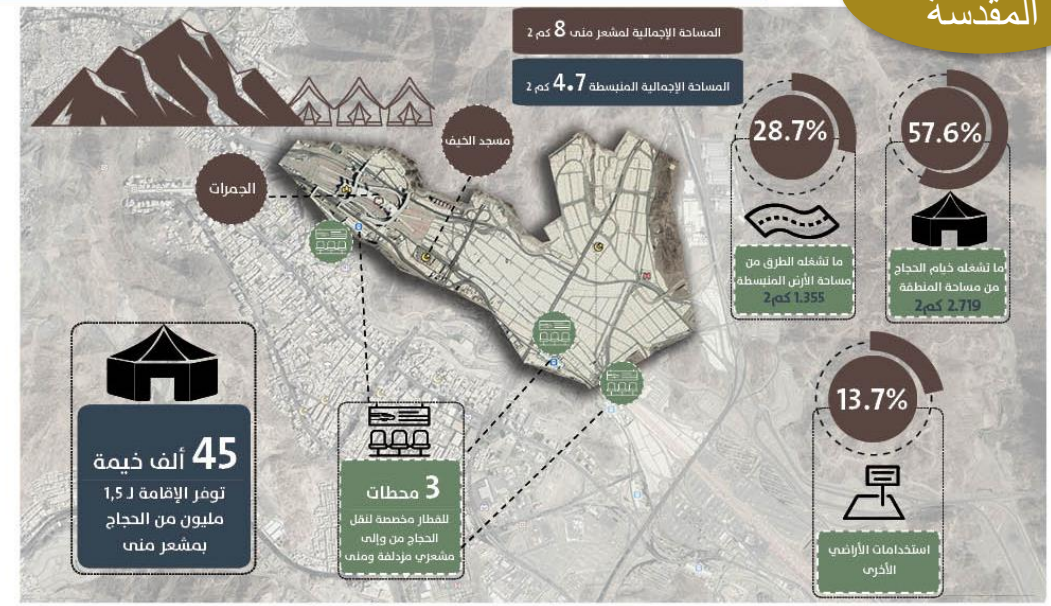


محطات رحلة الضيف



المشاعر المقدسة

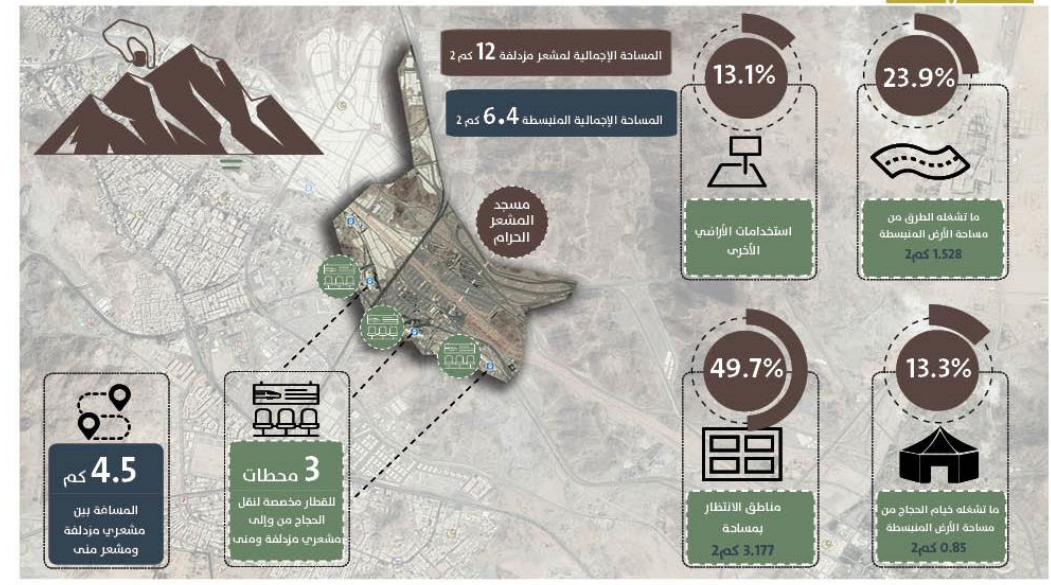
مشعر منى



مشعر عرفات



مشعر مزدلفة



منشأة الجمرات

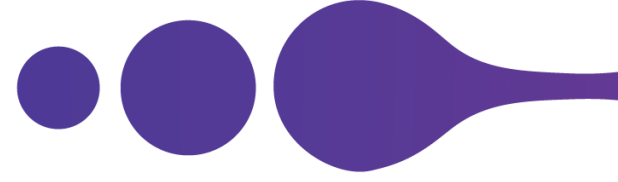


إحصاءات منشأة الجمرات

المصدر: إدارة منطقة مكة المكرمة

توصيف مشعر مزدلفة

المصدر: إدارة المنطقة المقدسة إدارة منطقة مكة المكرمة



الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن



مبادرة إياب

مبادرة تهدف إلى إنهاء إجراءات استلام الأمتعة من مقر إقامة الحاج وتسجيل مغادرته آليًا لتحسين وإثراء تجربة المغادرة عبر مطارات المملكة

عدد المستفيدين بموسم حج 1440هـ

30,000

حاج

16,500

بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

13,500

بمطار الأمير عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة

الدول المستفيدة



ماليزيا إندونيسيا الهند

مبادرة حج بلا حقيبة

مبادرة تهدف إلى نقل أمتعة الحجاج من داخل صالات الوصول بمطار الملك عبدالعزيز الدولي إلى مقر سكنهم

تم بموسم حج 1440هـ
خدمة ما يقارب من

2,000
رحلة دولية

600 ألف
حقيبة

500 ألف
حاج

تقليص وتسريع إجراءات قدوم الحجاج حوالي ساعة من خلال إلغاء إجراءات استلام وتحميل الأمتعة.

تقليص الجهود

بحوالي 400 ألف ساعة



مبادرة طريق مكة

مبادرة تهدف إلى تيسير رحلة الحجاج إلى المملكة من خلال إنهاء إجراءات دخولهم من منافذ المغادرة في بلدانهم

عدد المستفيدين بموسم حج 1440هـ

171,648

من إجمالي عدد
الحجاج القادمين جواً

حاج

مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

121,105

عدد الرحلات

عدد الحجاج القادمين

مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي
بالمدينة المنورة

50,543

عدد الرحلات

عدد الحجاج القادمين

الدول المستفيدة



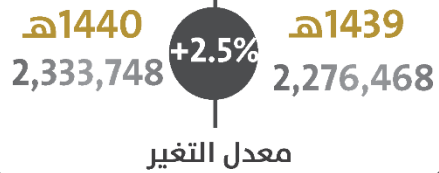
باكستان تونس بنغلاديش إندونيسيا ماليزيا

مقارنة حركة إركاب الحجاج لقطار المشاعر بموسمي حج (1439-1440)هـ

إجمالي عدد الرحلات

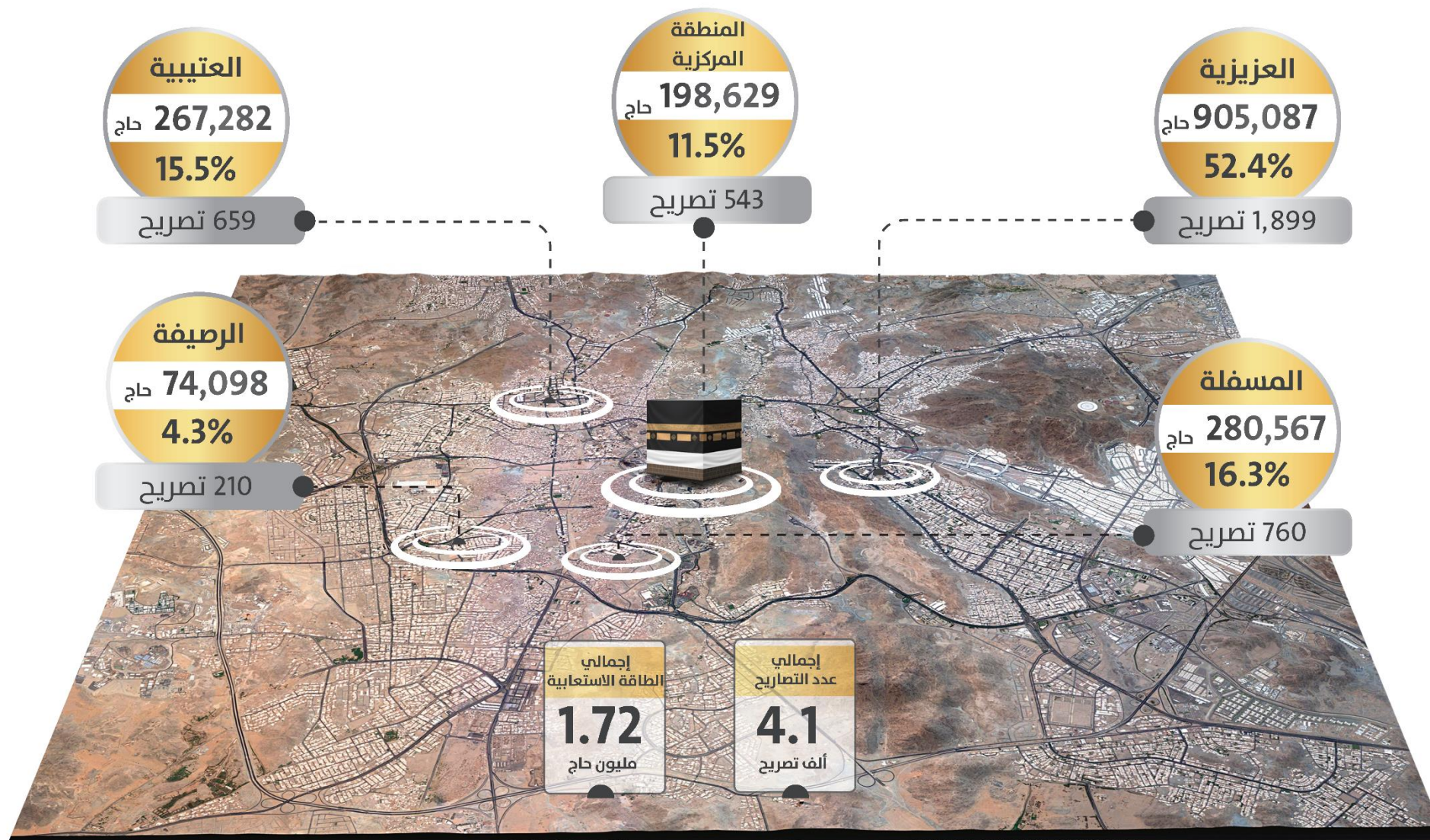


عدد حالات الإركاب

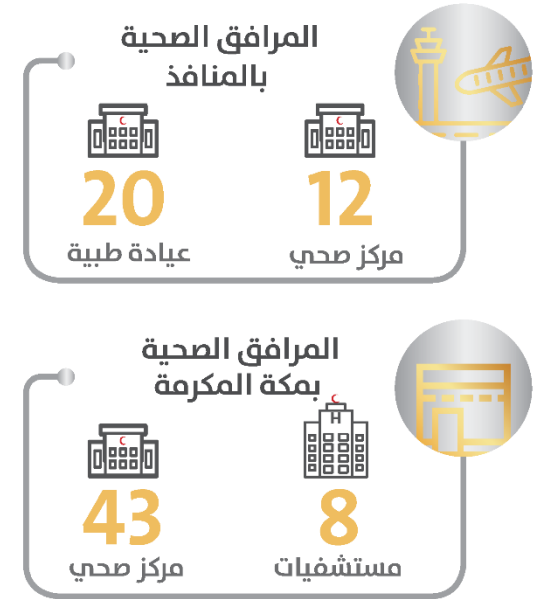
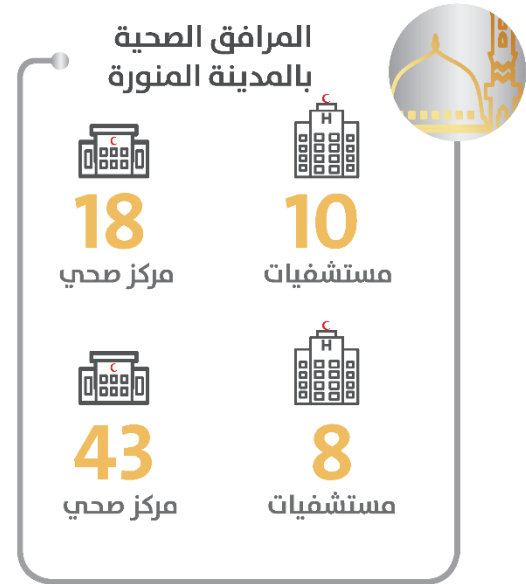


شكل (29): إحصاءات تشغيل قطار المشاعر المقدسة بموسمي حج (1439-1440)هـ

تصاريح إسكان الحجاج بمكة المكرمة حتى تاريخ 7 ذو القعدة لعام 1440هـ



شكل (31): توزيع التصاريح الصادرة من لجنة إسكان الحجاج بمكة المكرمة وفقاً للمناطق حتى تاريخ 7 ذو القعدة بموسم حج 1440هـ



**المراكز الصحية
بالمشاعر المقدسة**



مؤشرات الإنترنت المتنقل



المشركين بالشرائح الأجنبية

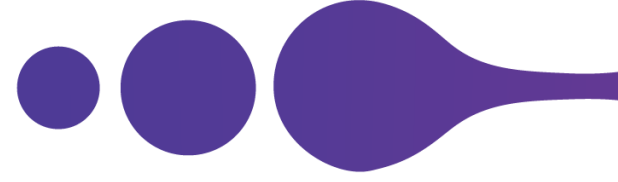
1440هـ
1,2 مليون

1439هـ
1,18 مليون

المشركين بالشرائح المحلية

1440هـ
6,2 مليون

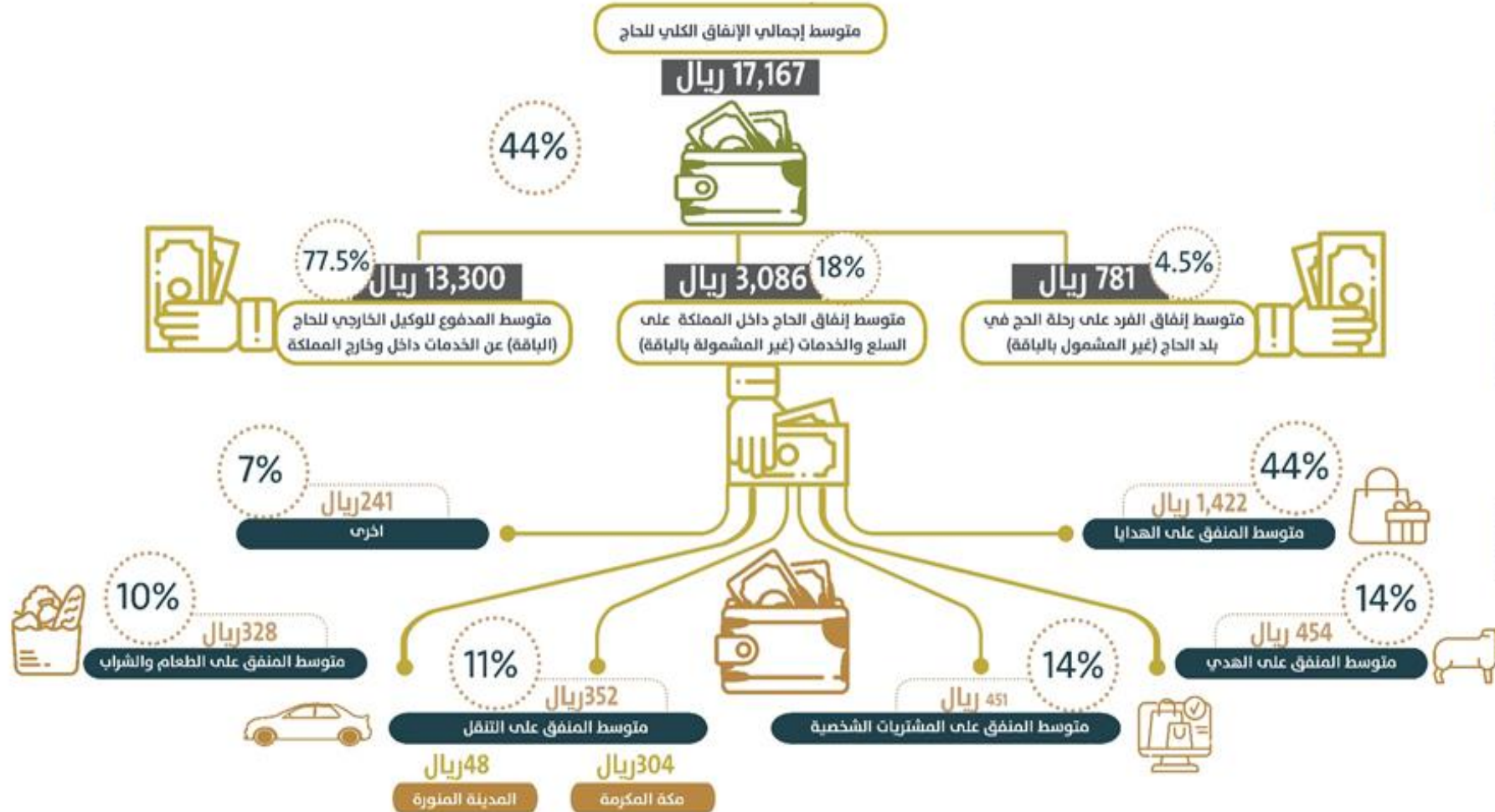
1439هـ
4,37 مليون



نتائج مسوحات مثابة (موضوعات متعددة)

دراسة أوجه إنفاق الحجاج لعام ١٤٣٩هـ

توزيع إنفاق الحاج وفقاً لبنود الإنفاق لموسم حج 1439هـ



30.2 مليار ريال

إجمالي إنفاق حجاج الخارج لعام 1439هـ

5.4 مليار ريال

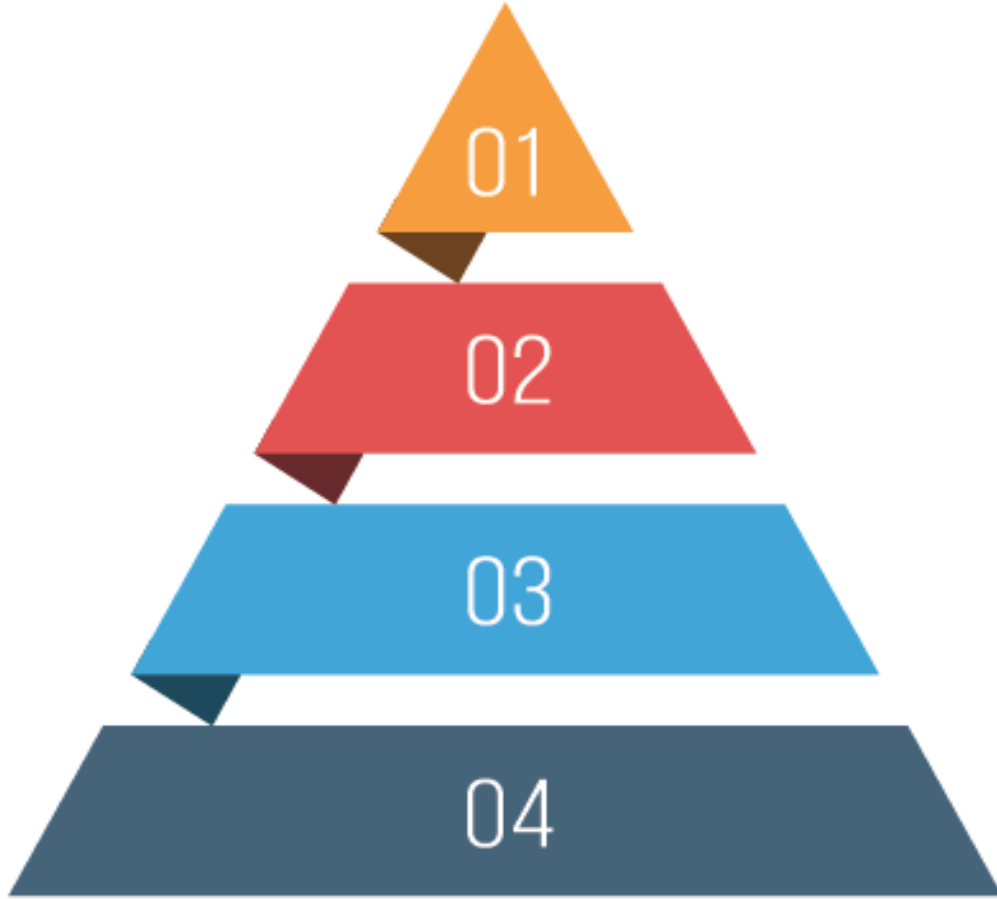
إجمالي إنفاق حجاج الخارج داخل المملكة على السلع والخدمات غير المشمولة بالباقية

3.3 مليار ريال

إجمالي إنفاق حجاج الخارج على الهدايا والمشتريات الشخصية



مجالات التوعية الأشد احتياجاً



مراتب مجالات التوعية، حيث تشير النتائج إلى عدم وجود فروق جوهرية بين عناصر كل مرتبة



الترتيب العام لمجالات التوعية وفق شدة الاحتياج لها



دراسة أوجه إنفاق المعتمرين لعام ٢٠١٨هـ

تكلفة برنامج العمرة وفقاً للدول الأكثر عدداً بالمعتمرين



أوضحت نتائج الاختبارات الإحصائية وجود اختلافات جوهريّة بين وسيط تكلفة برنامج العمرة للدول الأكثر قدوماً بالمعتمرين، وبصفة عامة قد يرجع الاختلاف إلى تكلفة الطيران.



4,650 SAR

قيمة الوسيط العام
لتكلفة برنامج العمرة



** يشمل برنامج العمرة على العناصر التالية (تأشيرة العمرة- تذكرة الطيران- الإقامة في مكة المكرمة والحجينة المنورة- الانتقال بين الحرمين المقدسين)

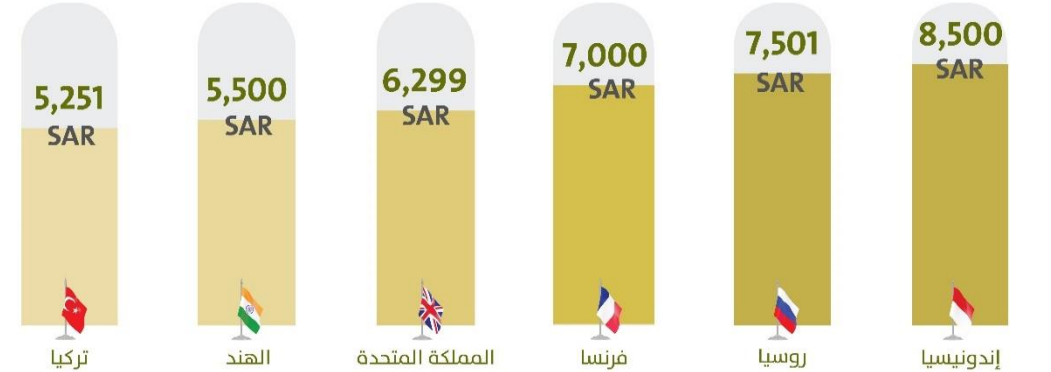
المصدر: مثابرة المسح الميداني لتفريق المعتمرين موسم عمرة ١٤٣٨هـ

تكلفة برنامج العمرة وفقاً للدول الأكثر عدداً بالمعتمرين

تكلفة برنامج العمرة لبعض الدول بمجموعة العشرين الاقتصادية



على مستوى قارة آسيا يقدر الفرق بين وسيط تكلفة برنامج العمرة لإندونيسيا وروسيا بمقدار 1000 ريال، بينما يقدر الفرق بين إندونيسيا والهند بمقدار 3000 ريال، وعلى مستوى قارة أوروبا يقدر الفرق بين فرنسا والمملكة المتحدة بمقدار 700 ريال، بينما يقدر الفرق بين فرنسا وتركيا بمقدار 1750 ريال.



** يشمل برنامج العمرة على العناصر التالية (تأشيرة العمرة- تذكرة الطيران- الإقامة في مكة المكرمة والحجينة المنورة- الانتقال بين الحرمين المقدسين)

تكلفة برنامج العمرة وفقاً للدول الأكثر عدداً بالمعتمرين

المصدر: مثابرة المسح الميداني لتفريق المعتمرين موسم عمرة ١٤٣٨هـ

تكلفة برنامج العمرة وفقاً للمستويات الإقليمية



يقدر الفرق بين وسيط تكلفة برنامج العمرة لإقليم جنوب شرق آسيا وقيمة الوسيط العام بمقدار 4,850 ريالاً بالزيادة، بينما يقدر الفرق بين وسيط إقليم جنوب الصحراء الكبرى الإفريقية وقيمة الوسيط العام بمقدار 1,650 ريالاً بالنقص.



** يشمل برنامج العمرة على العناصر التالية (تأشيرة العمرة- تذكرة الطيران- الإقامة في مكة المكرمة والحجينة المنورة- الانتقال بين الحرمين المقدسين)

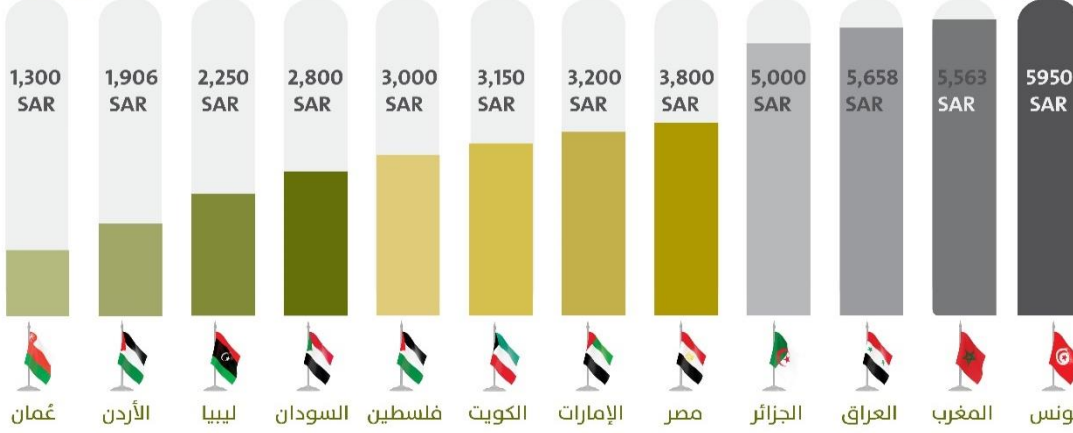
المصدر: مثابرة المسح الميداني لتفريق المعتمرين موسم عمرة ١٤٣٨هـ

شكل (47): تكلفة برنامج العمرة وفقاً للمستويات الإقليمية

تكلفة برنامج العمرة لبعض الدول العربية



بصفة عامة تعدد وسيط تكلفة برنامج العمرة لكل من دول المغرب العربي التالية «تونس-الجزائر-المغرب» حاجز 5,000 ريالاً، وعلى الجانب الآخر احتلت عُمان المرتبة الأقل تكلفة من حيث وسيط تكلفة برنامج العمرة بواقع 1,300 ريال.



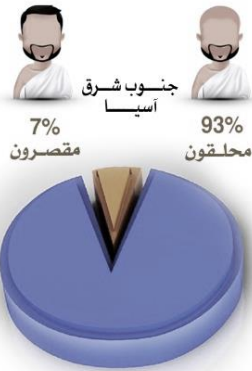
** يشمل برنامج العمرة على العناصر التالية (تأشيرة العمرة- تذكرة الطيران- الإقامة في مكة المكرمة والحجينة المنورة- الانتقال بين الحرمين المقدسين)

تكلفة برنامج العمرة وفقاً للدول العربية

المصدر: مثابرة المسح الميداني لتفريق المعتمرين موسم عمرة ١٤٣٨هـ

الحلقة في الحج عبادة

شكل (3-22) توزيع الحجاج الذكور موسم 1435هـ، وفقاً للتصنيف الإقليمي للجنسيات وصفة نُسك الحلقة (مقصرون-محلّقون).



محلّقون
مقصرون

بصفة عامة حجاج إيران أقل ميلاً للحلق، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وأستراليا، وفي المقابل حجاج جنوب شرق آسيا أكثر ميلاً للحلق يليهم حجاج جنوب آسيا.

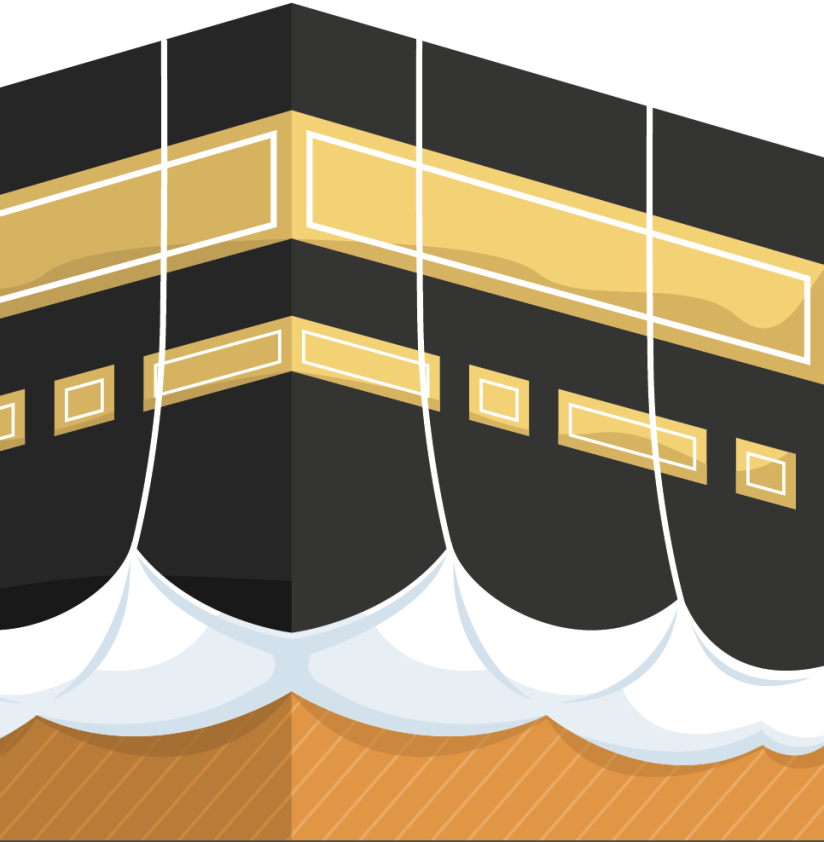
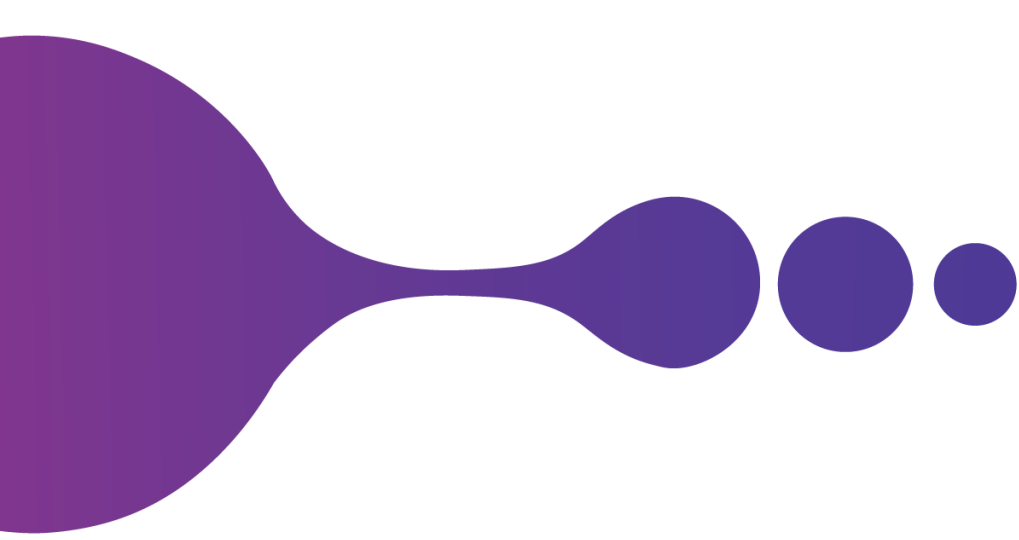


Webinar
التحول التقني



دراسة

دور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن



التحول التقني
TechTrans



altqniah.sa

@altqniah webinars@altqniah.sa



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



الملخص التنفيذي - أسئلة الدراسة ومساراتها:

أبرز الاسئلة الرئيسية

1. ما حجم مساهمة القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن؟
2. كم جمعية تساهم في خدمة ضيوف الرحمن؟
3. ما أنواع البرامج التي يساهم بها القطاع الخاص كجزء من مسؤوليته الاجتماعية؟
1. أين تتركز جهود القطاع غير الربحي؟
2. هل هناك فجوات كبيرة؟
3. ماهي المجالات الأشد حاجة والأعلى أولوية؟
1. ماهي أبرز التحديات التي تعيق نمو القطاع؟
2. ماهي الإنجازات التي يمكن تحقيقها على المدى قصير كمكاسب سريعة؟
3. ماهي الحلول التي تحدث أثراً نوعياً في القطاع؟

مسارات الدراسة



الملخص التنفيذي - منهجية الدراسة:

تم الاستناد إلى عدة مصادر موثوقة للبيانات بالإضافة إلى الموائمة المستمرة مع الجهات ذات العلاقة

ورش عمل

٥

مشارك ١٧٠+

جهة ٥٠+



استبانات

١٢٥٠+

الجمعيات الأهلية

هدية HADIYAH
مستودع المدينة المنورة الخيري
المؤسسات الأهلية (المانحة)

القطاع الخاص

الراجحي الإنسانية ALRAHJI HUMANITARIAN
السبيعي الخيرية
موبايلي mobily
النهدي nahdi

الفريق التنفيذي لتعزيز دور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF

الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

الاتصالات

٢٩٥٠+

الجمعيات الأهلية

المؤسسات الأهلية (المانحة)

المسؤولية الاجتماعية

الجهات الحكومية

أنظمة ولوائح

٢١٣

نظام

نظام أساسي

لائحة تنظيمية

تعديلات على نظام

قرار بمرسوم أو مجلس وزراء

لائحة أو قواعد تنفيذية

قرارات وتعليمات وزارة أو مجالس

دراسات وتقارير

٢٥٠+

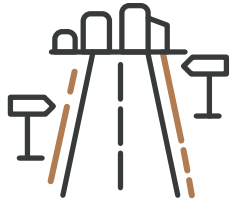
مؤسسة الملك خالد
KING KHALID FOUNDATION

أداء
المركز الوطني لقياس أداء الأنظمة العامة



المخلص التنفيذي - مسارات الدراسة الرئيسية

تسعى الدراسة إلى فهم الوضع الراهن للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن خلال عام ١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م ضمن ثلاث مسارات رئيسية:



المسار الأول

يساعد على تحليل أولي لحوكمة القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن، وخدمات القطاع لعام ١٤٤٠هـ كخط أساس لهذه الخدمات

المخلص التنفيذي - المسح الأدبي للدراسات السابقة:

تم استقراء ما يتعلق بموضوع الدراسة من أبحاث أكاديمية ودراسات رضا ضيوف الرحمن، بالإضافة إلى تقارير عدة للجهات ذات العلاقة. و تم تقسيم الدراسات إلى ستة أقسام كالتالي:

١ دراسات العمل الخيري في الحج والعمرة.

٢ دراسات رضا ضيوف الرحمن، واحتياجاتهم.

٣ دراسات العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن.

٤ دراسات تعظيم الاستفادة من العمل الخيري في الحج والعمرة ومعالجة آثاره البيئية.

٥ دراسات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية.

٦ دراسات العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.



الملخص التنفيذي - تحليل الأنظمة واللوائح ذات العلاقة



١ الجهات الضابطة للقطاع ومهامها واختصاصاتها

البنود	جمعية أهلية	مؤسسة أهلية	جمعية تعاونية	لجنة تنمية
جهات أهلية (ربحية/غير ربحية)	●	●	●	●
التحقق من استيفاء الشروط (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)	●	●	●	●
الدراسة والموافقة المبدئية (الجهة المشرفة)	●	●	●	●
موافقة الجهة المختصة (وزارة الداخلية)	●	●	●	●
الموافقة على التأسيس (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)	●	●	●	●
جمع التبرعات	●	●	●	●
الإذن بجمع التبرعات (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)	●	●	●	●
تغير جمعيات النفع العام فلا تحتاج	●	●	●	●
وجود جهة مشرفة	●	●	●	●
الإشراف الإداري والمالي (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)	●	●	●	●
الإشراف الفني الجهة المشرفة مثل / وزارة الحج والعمرة، الصحة، التعليم، الإسكان..	●	●	●	●

المخرجات

٢ ٢٥ فرصة /تداخل/ فراغ تشريعي

الفرصة	الأثر المترتب	المطلوب	النظام أو اللائحة
الشركة أو المؤسسة المرخص لها بالإعلان تلتزم بتنفيذ نسبة معينة من الإعلانات ذات الهدف الخيري وذلك وفقا لما تحدده وزارة الإعلام بالاتفاق مع الجهة ذات العلاقة، وإن وزارة الإعلام تحدد مع الجهة ذات العلاقة الإعلانات ذات الهدف الخيري الذي تنفذه الشركات والمؤسسات المرخص لها بالإعلان	الاستفادة من ذلك في الجانب التوعوي في خدمة ضيوف الرحمن مما يقلل التكلفة ويضمن الاحترافية	أن تحدد وزارة الإعلام مع الجهات العاملة في خدمة ضيوف الرحمن (وزارة: الحج والعمرة - الداخلية - الصحة) الإعلانات ذات الهدف الخيري	قواعد تنظيم لوحات الدعاية والإعلان

استخلاص

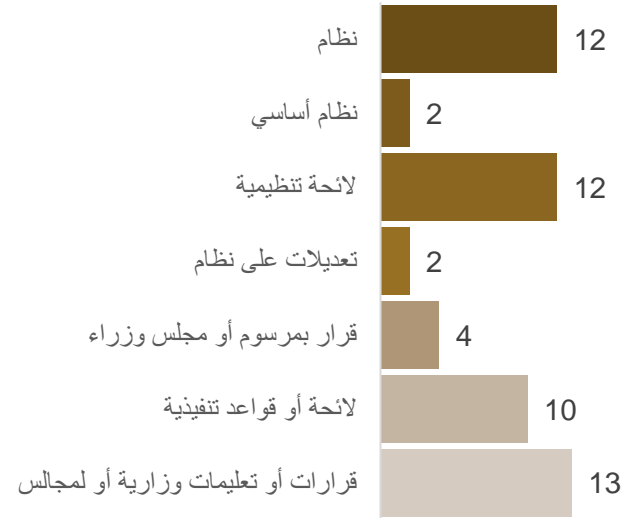
٥٥

نظام ولائحة ذات علاقة

تمت دراسة

٢١٣

نظام /لائحة



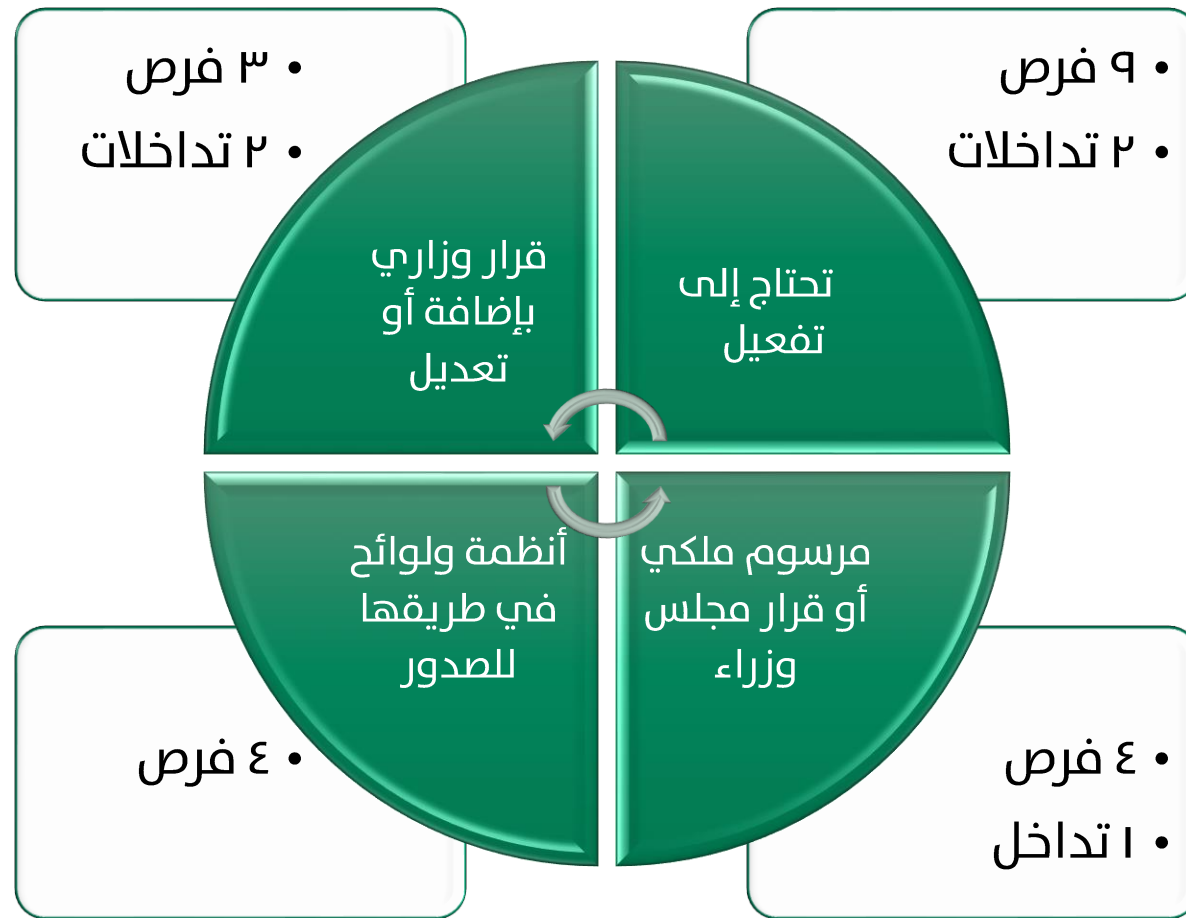
- غير ساري
- منح الدولة للأفراد
- تعاميم وتعليمات وزارية غير مؤثرة ولا تمنح فرص



المخلص التنفيذي - تحليل الأنظمة واللوائح للقطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

أهم النتائج

الفرص والتدخلات والتغييرات المقترحة



٣٦١ مليون

+ ١٥٢ مليون

الجمعيّات
الأهليّة

+ ١٠٠ مليون

الأوقاف

+ ٥٧ مليون

المسؤوليّة
الاجتماعيّة

+ ٤٥ مليون

التطوع

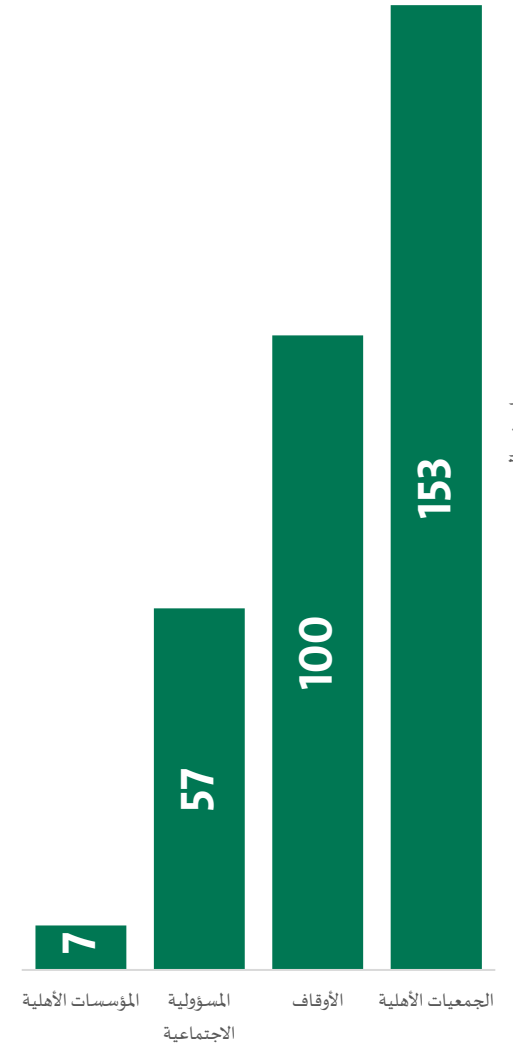
+ ٧ مليون

المؤسّسات
الأهليّة

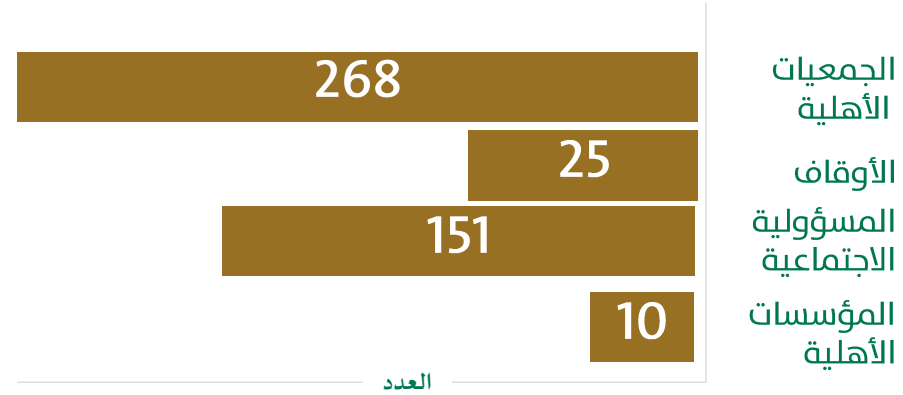
- تُعدّ مِساهِمَة الجمعيّات الأهليّة هي الأكبر والمؤسّسات الأهليّة (المانحة) الأقلّ مِساهِمَة.
مِلاحِظَة: تُشَمَلُ المسؤوليّة الاجتماعيّة مِساهِمَة القِطَاع الخاص والأفراد.

ملخص بيانات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن لعام ١٤٤٠ هـ

إجمالي الإنفاق

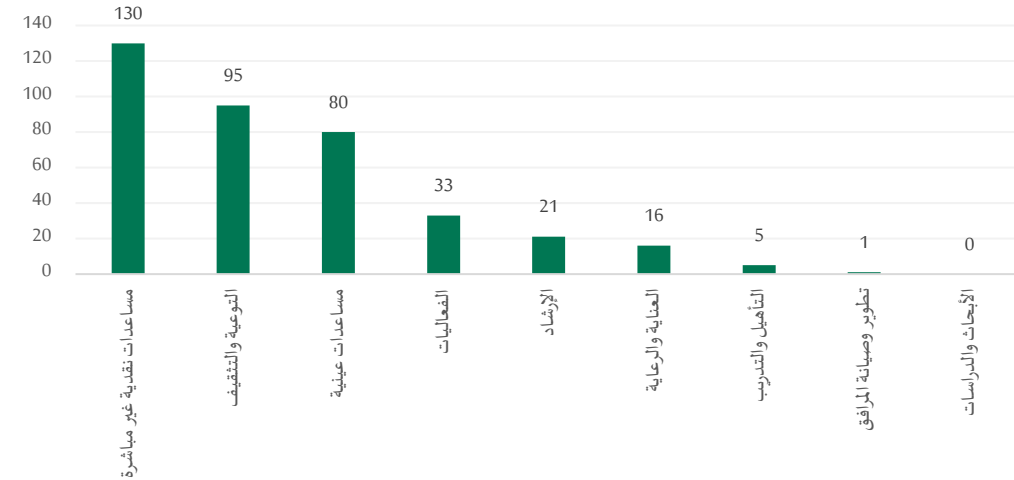


عدد المنظمات

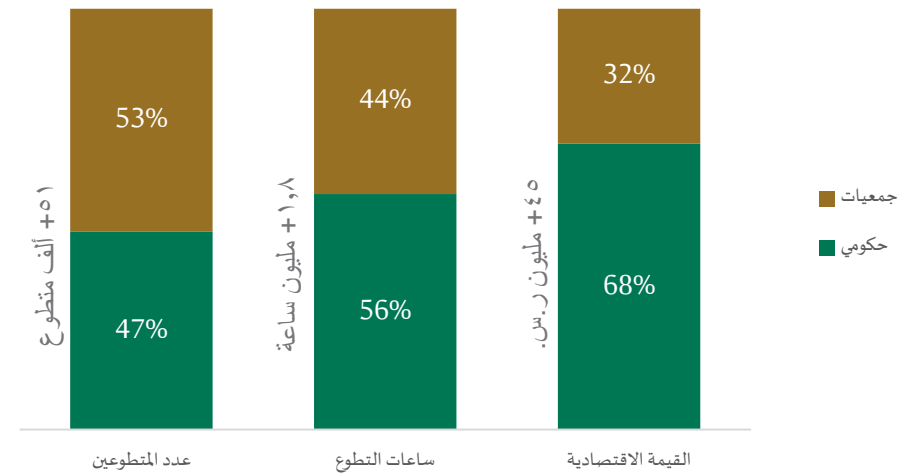


عدد الجمعيات (٢٦٨)

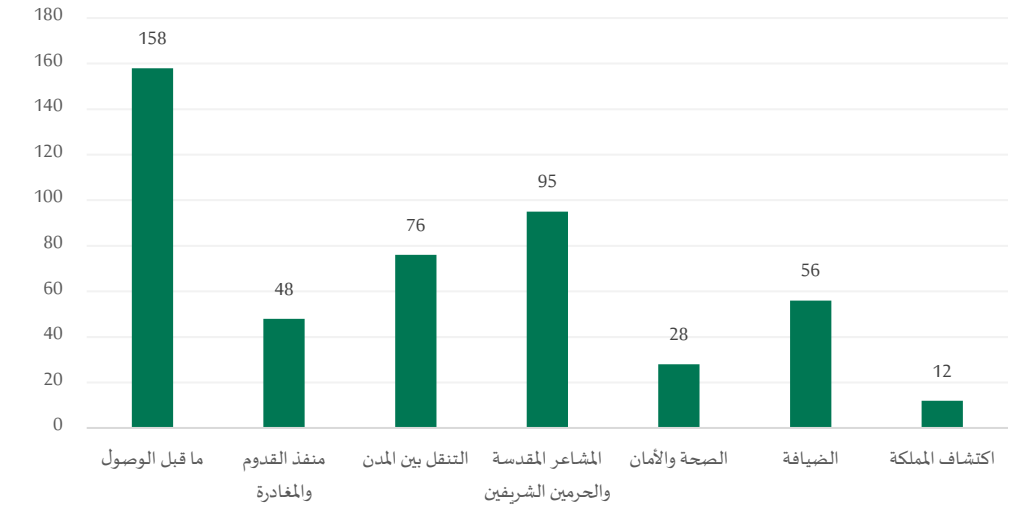
الجمعيات وفق التصنيف



التطوع

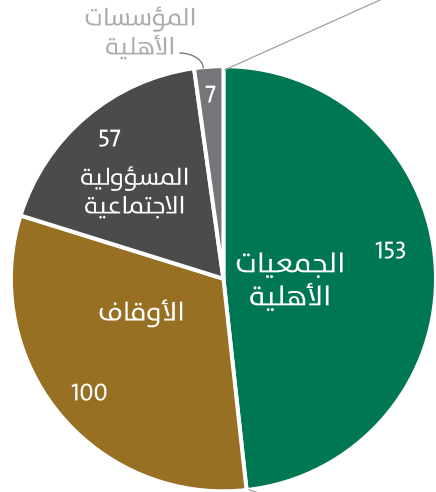


مساهمات الجمعيات وفق رحلة الضيف

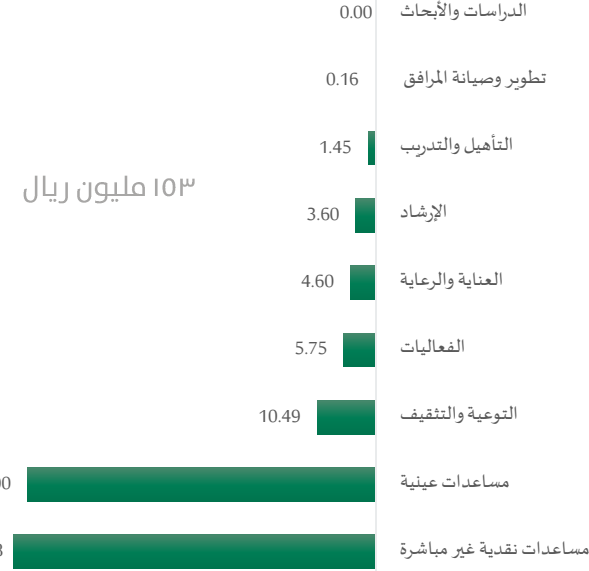


الملخص التنفيذي - واقع القطاع لعام ١٤٤٠هـ - الجمعيات الأهلية

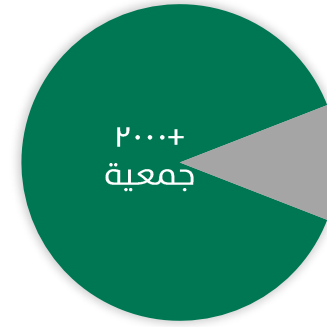
إجمالي الإنفاق (بالمليون ريال)



مساهمات الجمعيات وفق تصنيف الخدمات



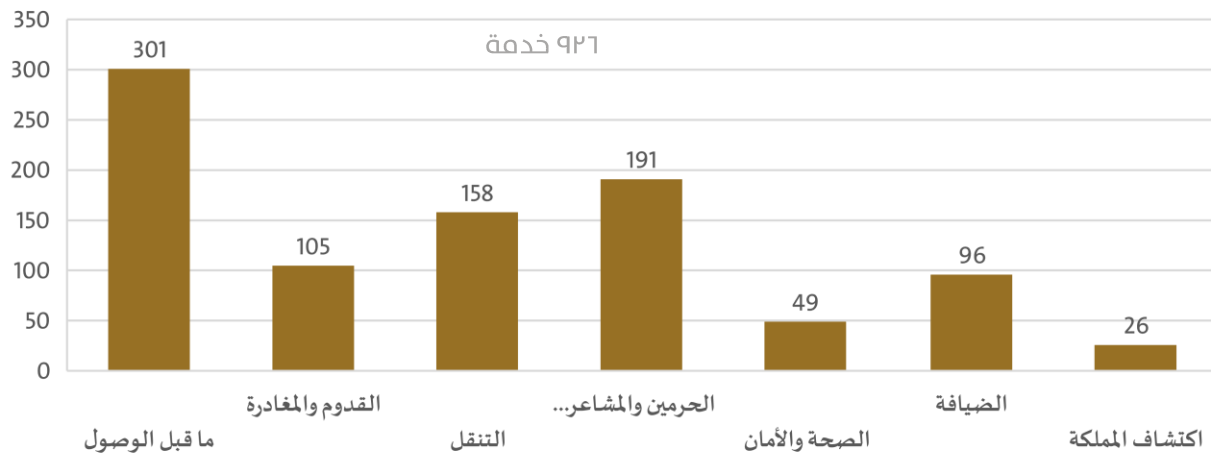
الجمعيات الأهلية في المملكة



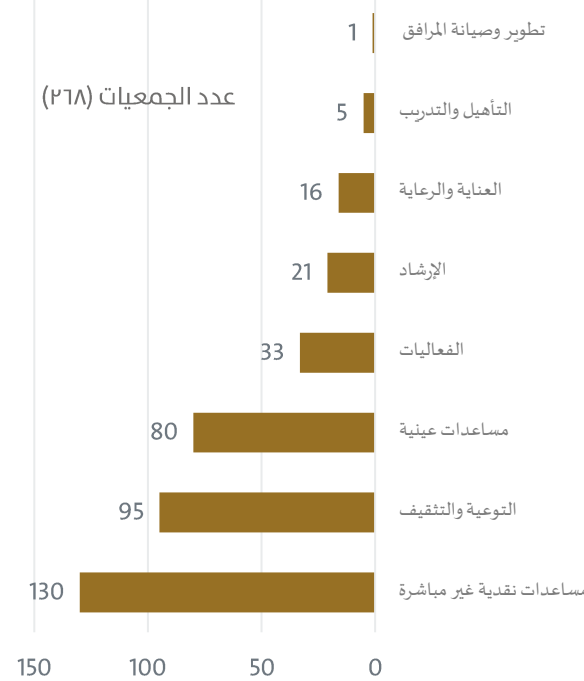
الجمعيات الأهلية التي لها مساهمة في خدمة ضيوف الرحمن



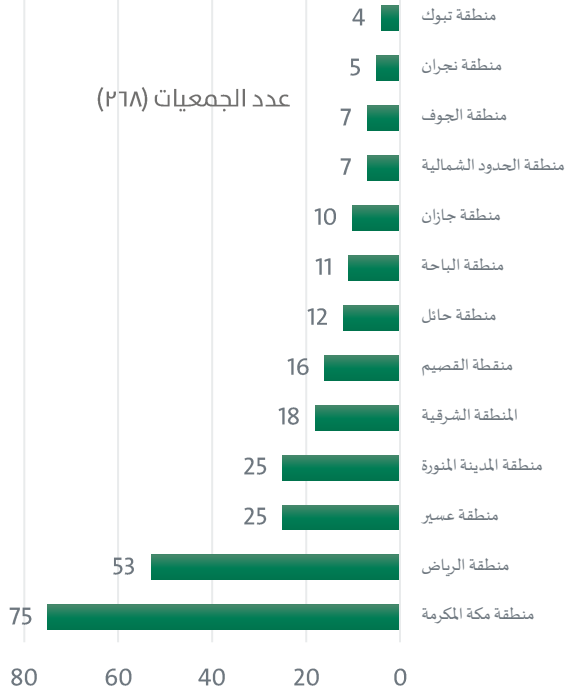
تكرار الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية وفقا لرحلة الضيف



توزيع الجمعيات وفق التصنيف



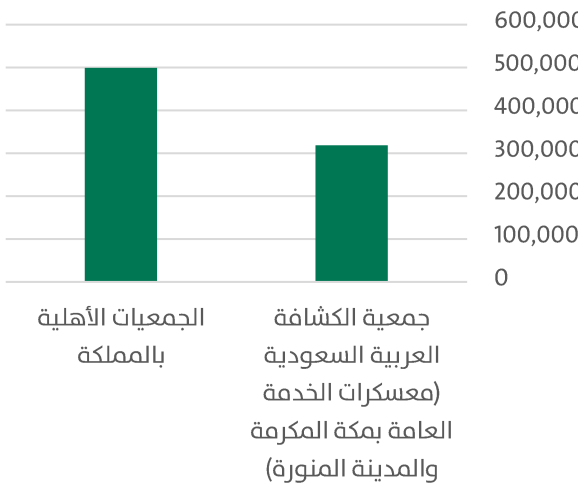
توزيع الجمعيات على المناطق



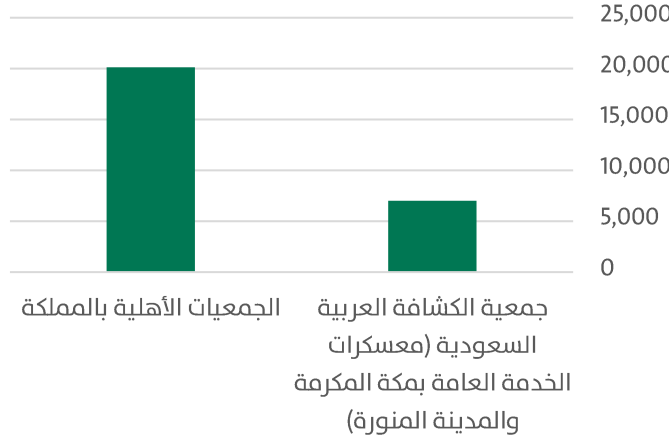
المخلص التنفيذي - واقع القطاع لعام ١٤٤٠هـ - التطوع



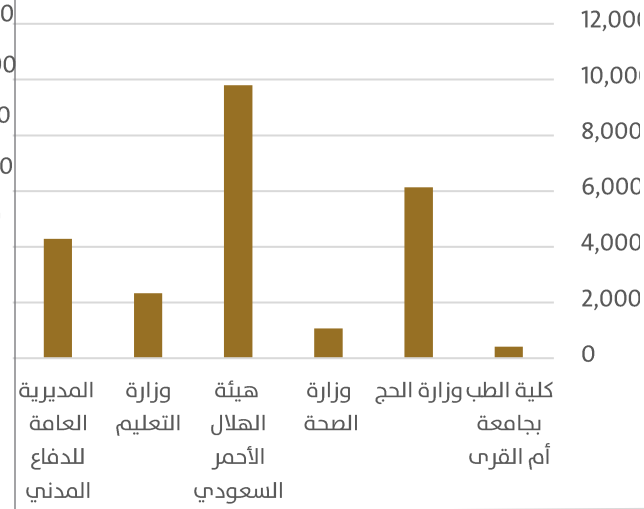
عدد ساعات التطوع في الجمعيات الاهلية



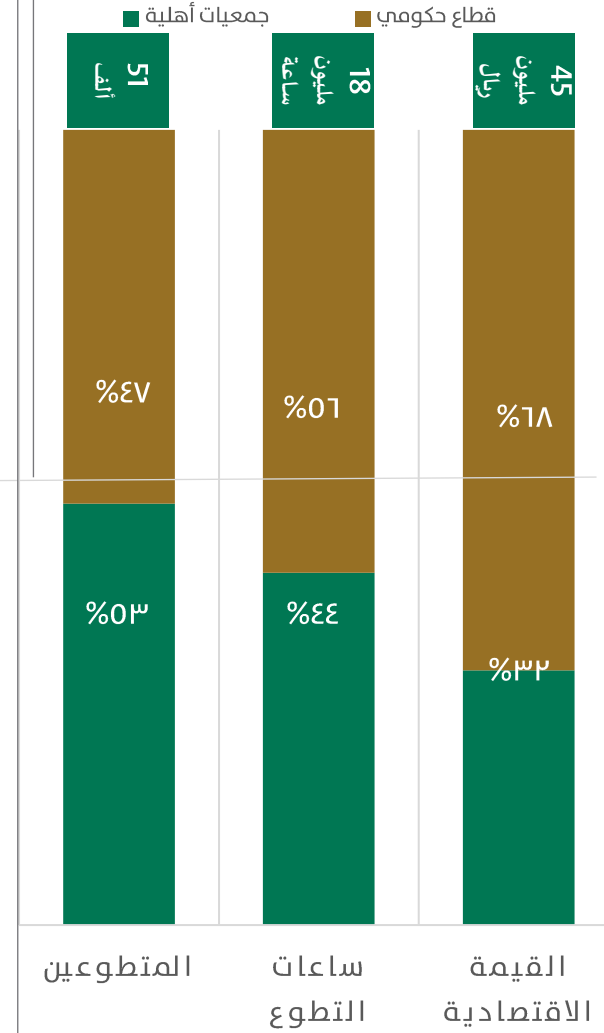
عدد المتطوعين في الجمعيات الاهلية



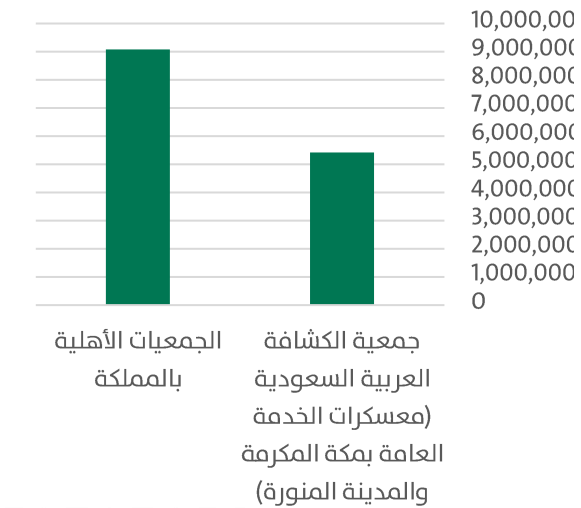
عدد المتطوعين في القطاع الحكومي



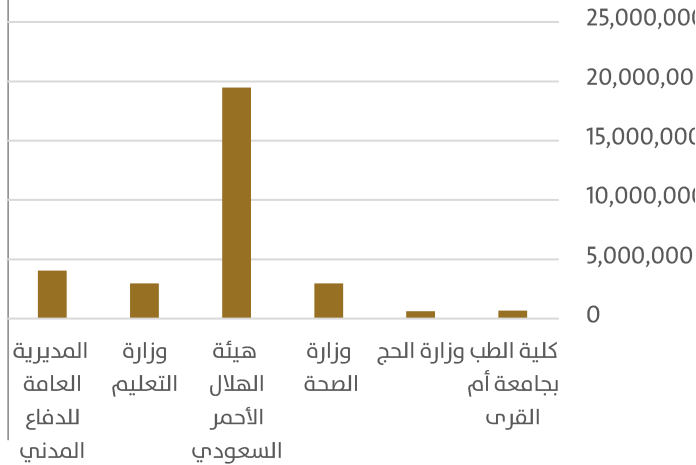
عدد المتطوعين / ساعات التطوع / القيمة الاقتصادية



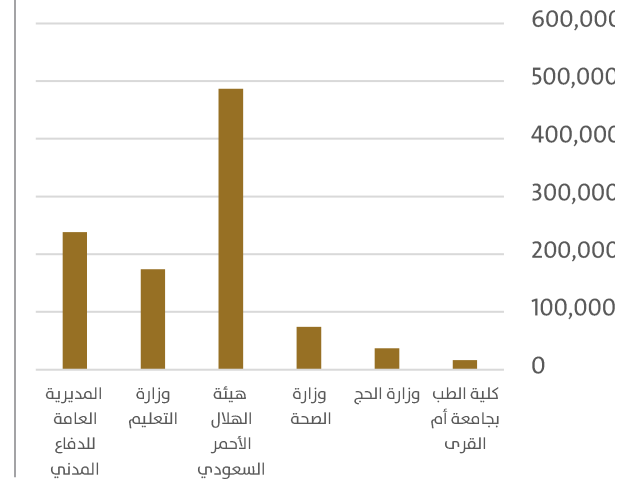
قيمة التطوع في الجمعيات الاهلية



قيمة التطوع في القطاع الحكومي



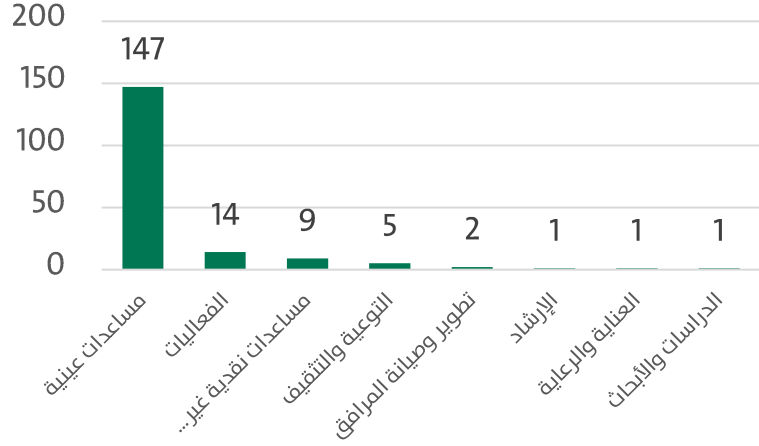
عدد ساعات التطوع في القطاع الحكومي



الملخص التنفيذي - واقع القطاع لعام ١٤٤٠هـ - المسؤولية الاجتماعية

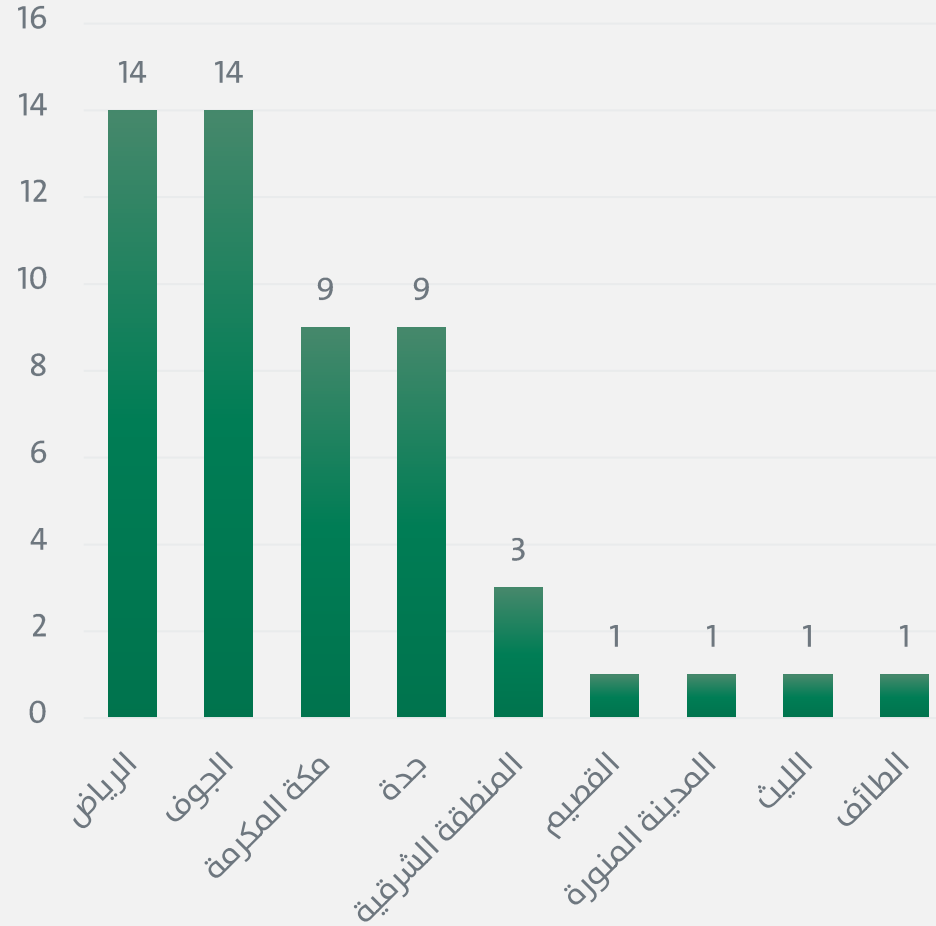
توزيع برامج المسؤولية الاجتماعية لعام ١٤٤٠هـ وفق تصنيف وزارة الموارد البشرية

عدد البرامج (180) برنامج مقدمة من منشآت القطاع الخاص والافراد



توزيع منشآت القطاع الخاص التي قدمت برامج مسؤولية اجتماعية في خدمة ضيوف الرحمن وفقاً لمقرها الرئيسي

المجموع 53 منشأة

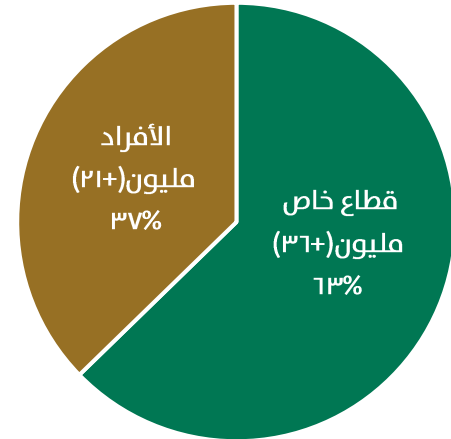
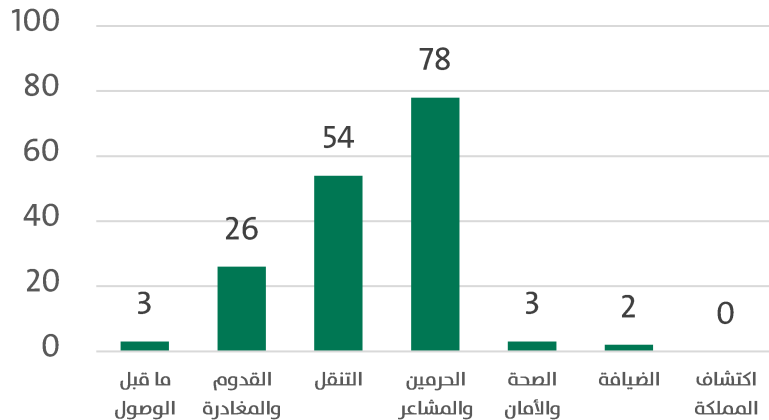


مساهمات المسؤولية الاجتماعية في خدمة ضيوف الرحمن عام ١٤٤٠هـ

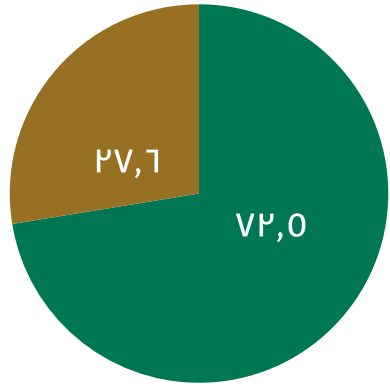
بلغت المساهمات
موزعة بين مليون ريال 57
منشآت القطاع الخاص
والافراد

توزيع منشآت القطاع الخاص وفقاً لرحلة الضيف

هناك جهات ساهمت في اكثر من محطة



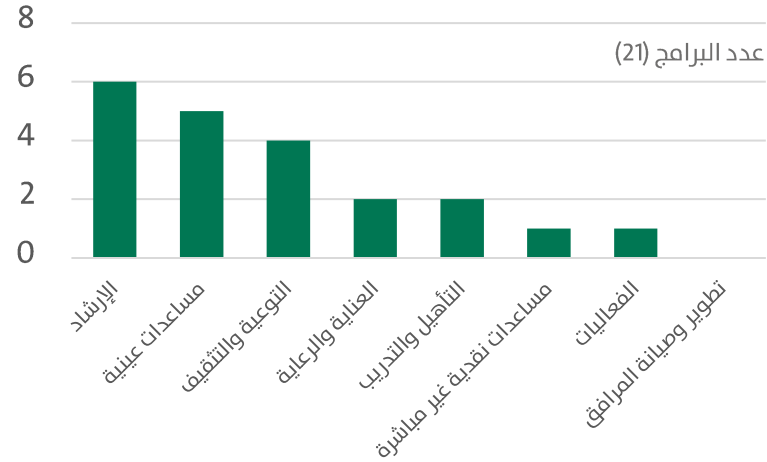
المخلص التنفيذي - واقع القطاع لعام ١٤٤٠هـ - المؤسسات الأهلية والأوقاف



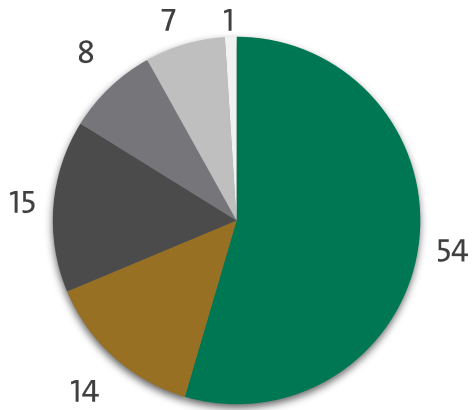
اجمالي مساهمة الأوقاف في خدمة ضيوف الرحمن

- حجم مساهمة الأوقاف الأهلية في خدمة ضيوف الرحمن أكثر من
- حجم مصارف الهيئة العامة للأوقاف الموجهة لضيوف الرحمن عام ٢٠١٩م أكثر من

توزيع برامج المؤسسات الأهلية لعام ١٤٤٠هـ وفق تصنيف وزارة الموارد البشرية



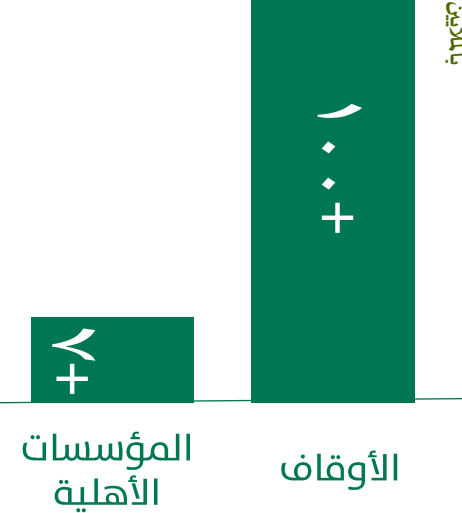
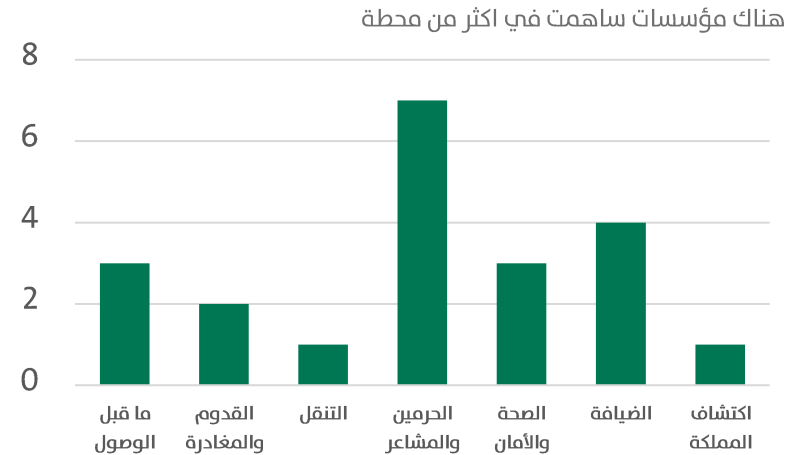
مساهمات المؤسسات الأهلية والأوقاف في خدمة ضيوف الرحمن عام ١٤٤٠هـ



بلغ عدد الأعيان الموقوفة (٩٩) وتركزت في:

- المدينة المنورة
- مكة المكرمة
- ينبع
- جدة
- الطائف
- بالجرشي

توزيع المؤسسات الأهلية وفقاً لرحلة الضيف



توزيع الخدمات القائمة طبقاً للتصنيف ورحلة الضيف

الملخص التنفيذي - واقع القطاع لعام ١٤٤٠هـ

● الخدمات المقدمة الجماعية
● الخدمات المقدمة من المسؤولية الاجتماعية



إثراء التجربة راحة وثقافة

٧ ٦



أداء النسك سلاسة وطمأنينة

٥ ٤



الانطباع الأول ترحاب واحتراف

٣ ٢ ١

الأنشطة	ما قبل الوصول		القدوم والمغادرة		الضيافة		الصحة والأمان		الحرمين والمشاعر المقدسة		التنقل		اكتشاف المملكة	
	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية	الجمعيات	المسؤولية الاجتماعية
إدارة وصيانة المرافق					1				2					
الإرشاد	4		10		7		1		1		20		1	
التأهيل والتدريب	1		3						2					
التوعية والتنظيف	8		72		33		12	1	1		58		1	
الدراسات والأبحاث														
العناية والرعاية			4		2		25	1			17			
الفعاليات	10		19		17		4	1			12		1	
المساعدات العينية	3		48	54	33	2	5				77	80		
المساعدات النقدية غير المباشرة			2	1	3		2				5			

يلاحظ تركيز الخدمات غير الربحية المقدمة لضيوف الرحمن في محطة ما قبل الوصول، وذلك على شكل مساعدات نقدية غير مباشرة، وغالبها عبارة عن تكاليف رحلات حج وعمره.

يلاحظ وجود عدد كبير من الخدمات في محطة الحرميين الشريفين والمشاعر المقدسة ويتمثل أغلبها في المساعدات العينية على شكل إطعام وسقيا للضيوف. في حين نجد انخفاض عدد الخدمات المقدمة في محطة اكتشاف المملكة ومحطة الصحة والأمان.

يلاحظ ارتفاع عدد الخدمات المقدمة في التوعية والتنظيف، وغالبها خدمات تقليدية (مطبوعات، ومحاضرات...)، مقابل عدم وجود خدمات تتعلق بالدراسات والأبحاث، وانخفاض الخدمات المتعلقة بالتأهيل والتدريب وإدارة وصاية المرافق.



المسار الثاني
يساعد على التعرف على احتياجات ضيوف الرحمن وما
يقدمه القطاع غير الربحي لتحديد مناطق التشبع
بالخدمات والفجوات لاقتراح خدمات لسد الاحتياجات
باستخدام خارطة الحرارة

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



تمت دراسة احتياجات الضيف عبر عدة مصادر مثل:

- استبانات ومسوحات لضيوف الرحمن
- تقارير وتحليلات برنامج خدمة ضيوف الرحمن
- دراسات رضا ضيوف الرحمن

تم رصد وتوثيق (١,١٠١) خدمة يقدمها القطاع غير الربحي في مختلف محطات ونقاط اتصال ضيف الرحمن

تحليل مستوى التشعب عن طريق مقارنة احتياجات ضيف الرحمن بالخدمات التي يقدمها القطاع غير الربحي في كل محطة حالياً

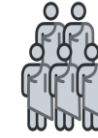
تطوير قائمة بالخدمات والمبادرات والبرامج المقترحة لسد الفجوة الحالية في القطاع



التشعب

%١٠٠	تشعب منخفض
%٦٦	تشعب متوسط
%٣٣	تشعب عالي

الوزن النسبي %٤٠



تراكمي

فئات المستفيدين

%٢٠	الحجاج
%٢٠	المعتمدين
%٢٠	الزائرين
%٢٠	قاصدي الحرمين
%٢٠	آخرين

الوزن النسبي %٢٠



أنواع الاحتياجات

%٨٠	التوعية والتثقيف
%١٠٠	الإرشاد
%٦٠	التأهيل والتدريب
%٦٠	المساعدات النقدية غير المباشرة
%٩٠	المساعدات العينية
%١٠٠	العناية والرعاية
%٥٠	الدراسات والأبحاث
%٥٠	الفعاليات
%٩٠	إدارة وصيانة المرافق

الوزن النسبي %٢٠



تراكمي

محطات رحلة الضيف

%١٢,٥	ما قبل الوصول
%١٢,٥	القدوم والمغادرة
%١٢,٥	التنقل
%١٢,٥	والمشاعر المقدسة الحرمين
%١٢,٥	الصحة والأمان
%١٢,٥	الضيافة
%١٢,٥	اكتشاف المملكة
%١٢,٥	الخدمات المساندة

الوزن النسبي %٢٠

اللوحة الرئيسية للخارطة الحرارية



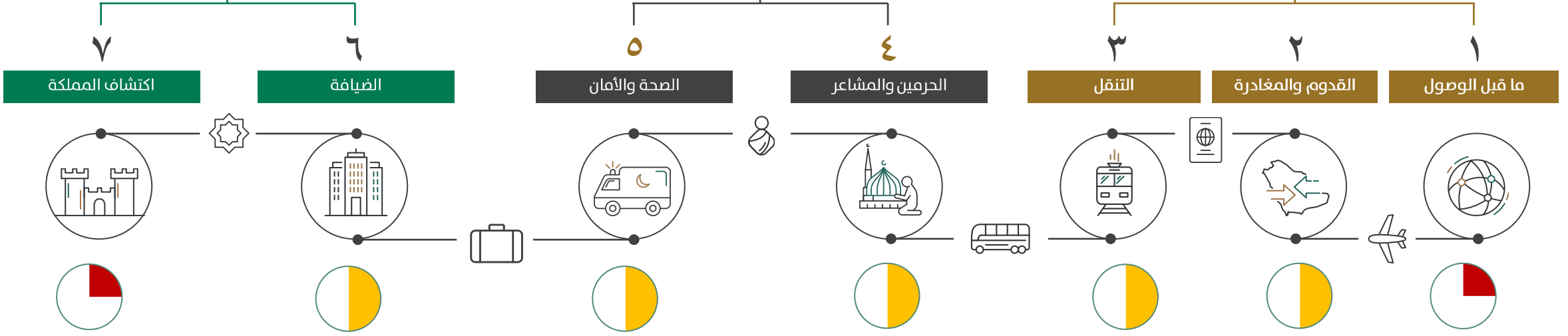
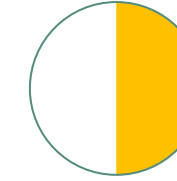
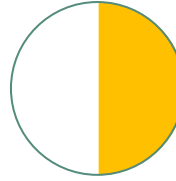
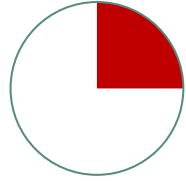
إثراء التجربة
راحة وثقافة



أداء النسك
سلاسة وطمأنينة



الانطباع الأول
ترحاب واحتراف



المراحل







مستوى التشبع

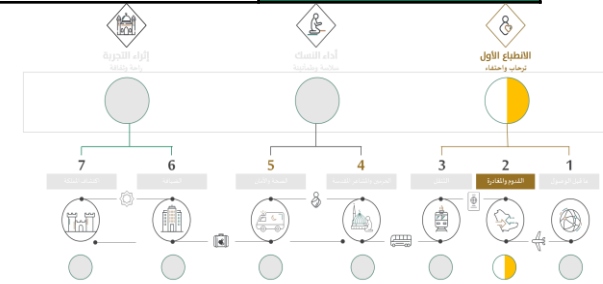
نقاط الاتصال

مستوى التشبع

الخارطة الحرارية لنقطة القدوم والمغادرة

نموذج

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.		١. الاستعانة بطلاب المنح في الجامعات السعودية للمساعدة في تقديم الخدمات أيام الموسم أو الترجمة. ٢. 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 وسائل وأدوات اتصال لتسهيل عملية التواصل عند الحاجة والضرورة.		توفير شبكات مجانية ووسائل اتصال للضيوف داخل المنافذ من قبل شركات الاتصالات كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية، أو قيام الجمعيات الخيرية بتوفير ذلك.
	توفير أدوات ووسائل إرشاد مكاني كافية في المنافذ بلغات متعددة.		١. توفير فرق تطوعية بزي موحد وبلغات متنوعة لإرشاد ضيوف الرحمن. ٢. استخدام التقنية الحديثة والروبوتات الآلية في الإرشاد.
	توعية و تثقيف ديني في مطار وميناء جدة، فيما يتعلق بالدخول في المناسك وغيرها في مطار وميناء النسك، وإجابة عن أسئلة المستفتين.		توفير التوعية الدينية بالأحكام المتعلقة بالدخول في المناسك وغيرها في مطار وميناء جدة، والإجابة عن أسئلة المستفتين.



* لمزيد من التفاصيل يمكن الاطلاع على الشرائح الإيضاحية لتشبع الخدمات، ومرفق ملف تفصيلي بصيغة إكسل لبيان الخدمات المقدمة حالياً.
** الخدمات الجديدة : اما مستحدثة وجديدة أو توسع وتطوير في الخدمات المقدمة وبعضها قد تتكرر في أكثر من محطة.

يتبع ↓

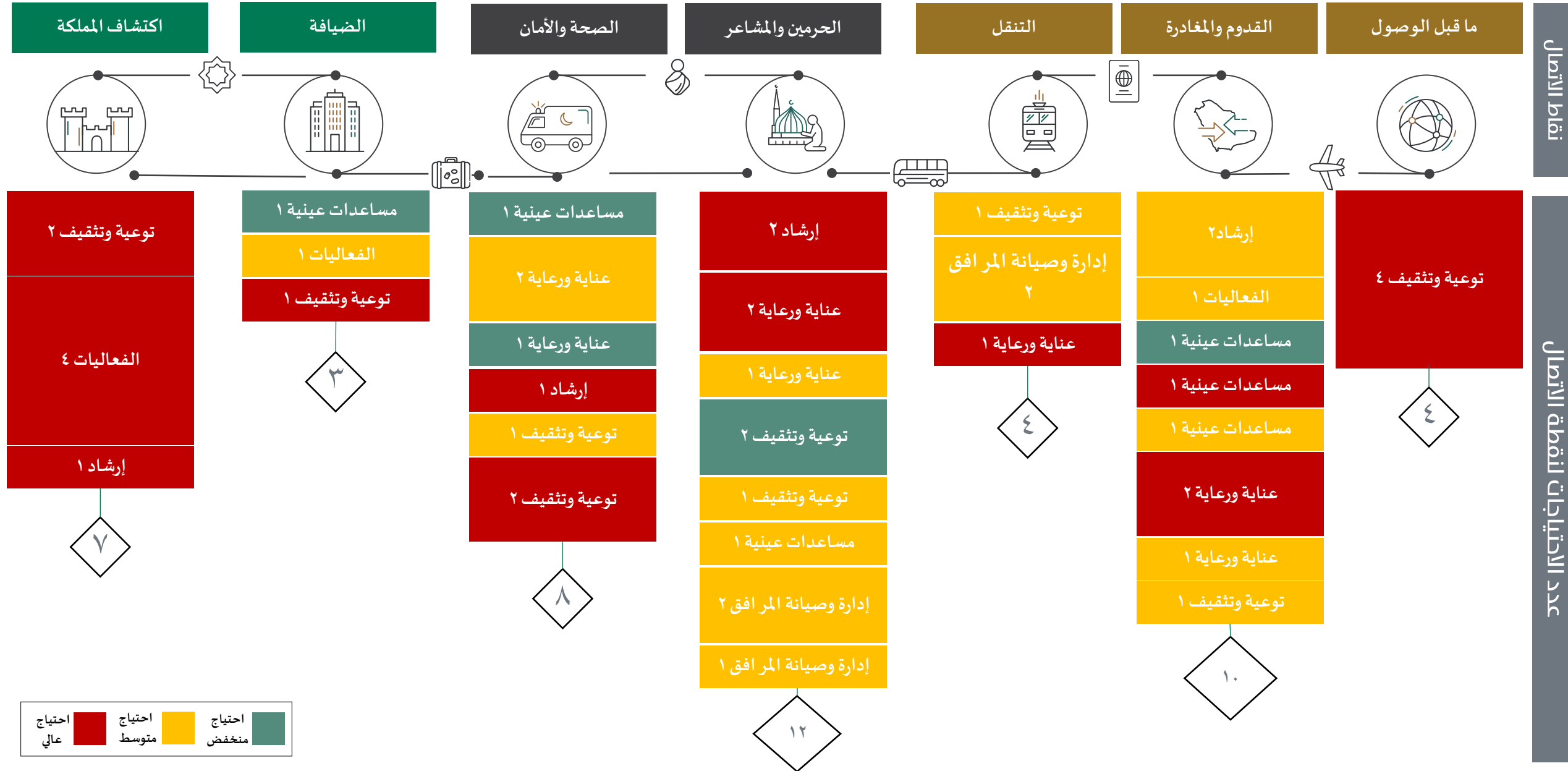


الملخص التنفيذي - الخارطة الحرارية

تحليل احتياجات الضيف وفق تصنيف الاحتياجات لعام ١٤٤٠هـ

نقاط الاتصال

عدد الاحتياجات لنقطة الاتصال



■ احتياج عالي
■ احتياج متوسط
■ احتياج منخفض

المخلص التنفيذي - المجالات الأكثر احتياجا



العناية
بالأطفال

الإرشاد
السياحي

الاحتراف
والترحيب
بضيوف الرحمن

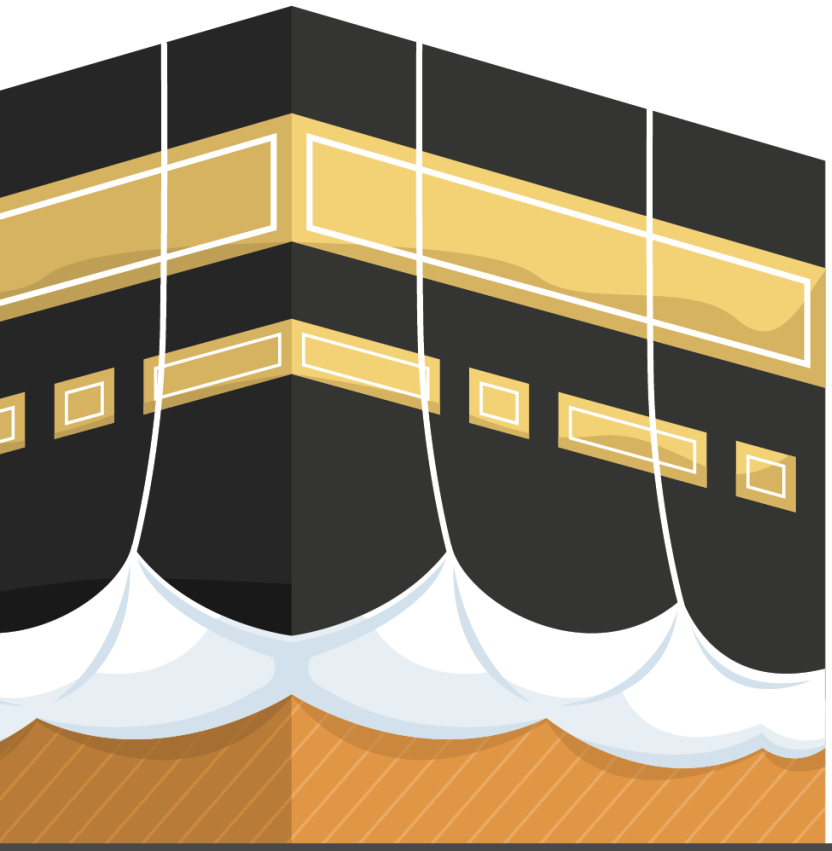
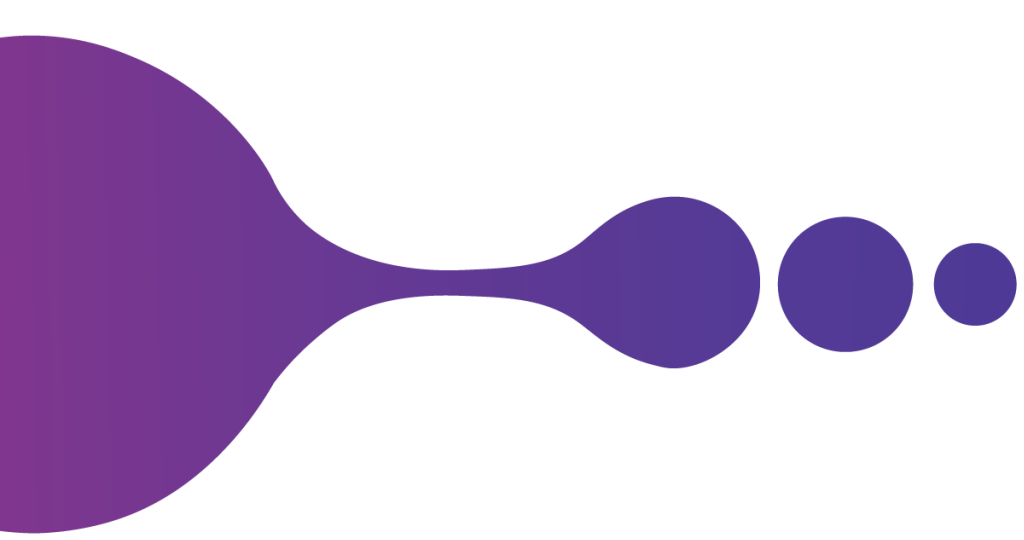
العناية ب كبار
السن وذوي
الاحتياجات
الخاصة

إقامة معارض
ومؤتمرات
وفعاليات إثراء
التجربة

الإرشاد
المكاني

تطوير وصيانة
المرافق

توعية وتدريب
ضيوف الرحمن



Webinar 
التحول التقني

مشروع

مرصد العمل غير الربحي لضيوف الرحمن



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF 

أهداف المرصد واسهاماته

أمثلة على مساهمات مشروع المرصد



الأهداف



الجهة



- قياس مؤشرات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن
- توفير بيانات محدثة عن المنظمات والمشاريع غير الربحية
- تطوير فرص للجمعيات والمؤسسات للنمو وزيادة الفاعلية(من الركيزة E لبرنامج التحول)
- قياس أثر المشاريع والبرامج غير الربحية
- دعم قرارات المنح والدعم للمشاريع والمجالات ذات الأولوية
- التحديث المستمر لاحتياجات وتوقعات الضيف
- تحقيق الاستدامة للقطاع غير الربحي (هدف 10 لهيئة الأوقاف).
- توجيه مصارف الأوقاف الى اهداف عالية الأثر (الهدف 8 لهيئة الأوقاف)

• تعزيز دور القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن وتحقيق الاستفادة

• حسن استثمار الأوقاف في دعم القطاع غير الربحي والتوجيه الأمثل لمصارف الأوقاف.

• تنمية القطاع غير الربحي وتحقيق أثر أعمق

• حل التحديات والصعوبات التي تواجه الجمعيات والمؤسسات

• التعرف على احتياجات الضيف وفرص التطوير من القطاع غير الربحي



دور المرصد في تعزيز الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من خلال القطاع غير الربحي

التعرف على الصورة الشاملة
لحالة القطاع واكتشاف الفرص
ومناطق التطوير



التوظيف الأمثل
لموارد القطاع غير الربحي



التقييم وقياس الأثر



سوف يقوم مشروع المرصد بدور محوري في تعظيم أثر القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن

عن طريق

- رصد وتقييم جهود وأعمال القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن.
- دراسة احتياجات وتوقعات ضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي.
- تطوير أدوات ومنهجيات لسد الفجوات وتعزيز التكامل والتنسيق في القطاع.
- دعم أصحاب القرار في الجهات ذات العلاقة بما يخدم ضيوف الرحمن.
- إتاحة بيانات القطاع غير الربحي للأفراد والمؤسسات.

دورة العمل المرصد

٤

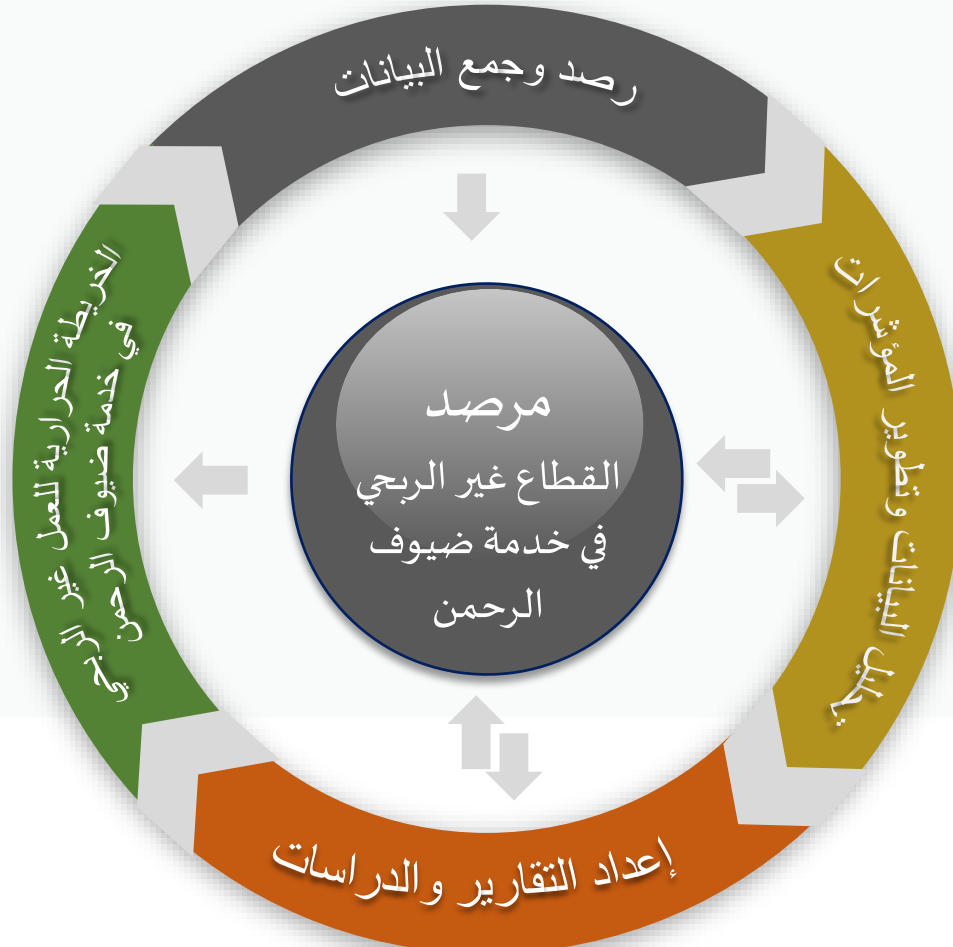
تحديث الخريطة الحرارية

النسك (حج/عمرة/ زيارة)	محطات رحلة الضيف	
الخدمات	الاحتياجات	
فرص التطوير	الفجوات	
تصنيفات	الجهات	

٣

إعداد التقارير والدراسات

تقارير معلوماتية	نشرات إحصائية	
دليل الخبراء	دليل الجهات	
ورش عمل ومجموعات تركيز مع الخبراء		
أدلة المفاهيم والتعريفات		



١

رصد وجمع البيانات

- البيانات المنشورة
- البيانات التنسيقية
- المسوح الميدانية
- استطلاعات الرأي

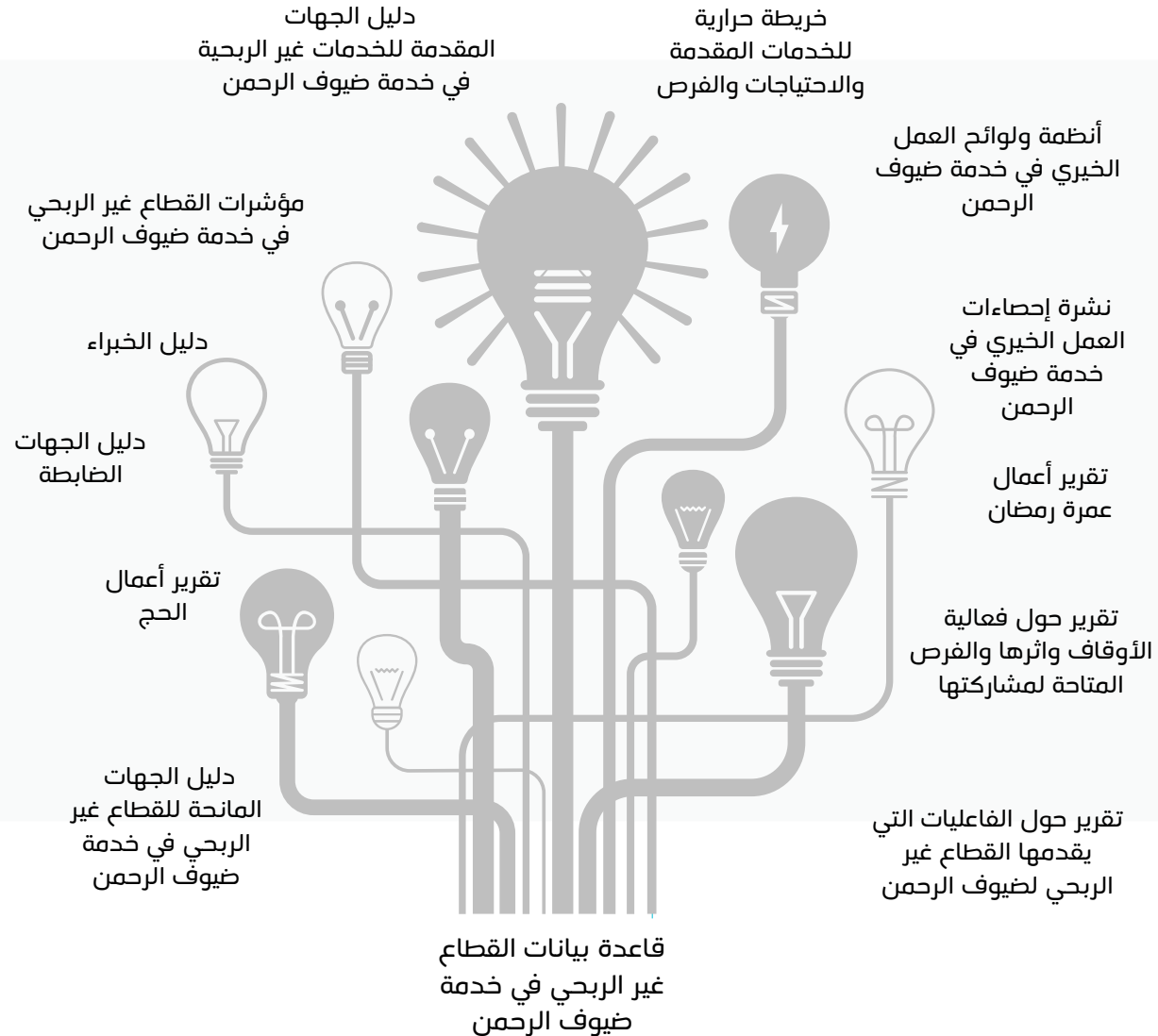
٢

تحليل البيانات

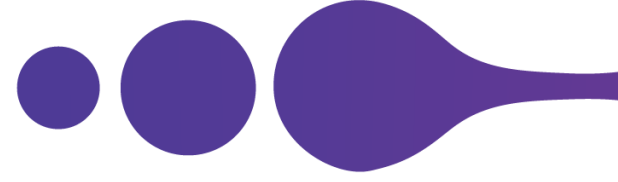
- محرك تحليل البيانات
- لوحات المعلومات Dashboards
- المؤشرات الأداء وتقييم الاثر



نماذج لما يمكن لمشروع المرصد تقديمه من مخرجات



تأملات



وَإِن تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ لَغَفُورٌ

رَحِيمٌ (النحل - ١٨)

مليار خلية بالدماغ تقريبا

١

بيتا بايت (مليون غيغ بايت) سعة
تخزينية

٢,٥

ساعة عرض فيديو تقريبا توازي
٣٠٠ سنة

٣

ملايين



نشكركم على حضوركم معنا



خبير أو متخصص تقني وتملك الوقت
والشغف لنشر خبراتك

انضم كمدرّب

في ويبينار التحول التقني
altqniah.sa/go/webinarTR

تابع جديدنا

@altqniah

للإجابة على استفساراتكم

webinars@altqniah.sa



التحول التقني
TechTrans

