

حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن على إكس

تعاون وتفانٍ لإتاحة تجربة روحانية فريدة للحُجاج

ملخص تنفيذي..

تُولي القيادة الرشيدة - حفظها الله - اهتمامًا بالغًا بخدمة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وزائرين، إذ يقول خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز، حفظه الله، «إننا في المملكة العربية السعودية وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، نذنا أنفسنا وإمكاناتنا وما أوتينا من جهدٍ قيادَةٍ وحكومةً وشعبًا لراحة ضيوف الرحمن والسهر على أمنهم وسلامتهم»، كما يقول صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد، حفظه الله: «نحمد الله تعالى على ما أكرم به بلادنا من خدمة الحرمين الشريفين ورعاية الحجاج والمعتمرين والزوّار».

ولتعزيز دور المملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن، دشّن خادم الحرمين الشريفين - أيده الله - برنامج خدمة ضيوف الرحمن كأحد برامج تحقيق رؤية السعودية 2030م، وذلك بتاريخ 24 من شهر رمضان المبارك لعام 1440هـ.

ونظرًا لأهمية الدور الإعلامي الذي يُساعد على تحقيق أهداف البرنامج، وتعريف الحجاج بالخدمات التي تُقدمها المملكة قيادَةً وشعبًا، والإجراءات التي تقوم بها من أجل التيسير عليهم وتوفير كافة السبل لتوفير تجربة روحانية فريدة ومتميزة لهم؛ قام مركز القرار للدراسات الإعلامية برصد وتحليل منشورات حساب «برنامج خدمة ضيوف الرحمن» على منصة إكس خلال الفترة الزمنية الممتدة من 22 مايو 2024م وحتى 21 يونيو 2024م والتي تتزامن مع موسم حج 1445هـ، وذلك بهدف التعرف على مضمين تلك المنشورات ورسائلها الإعلامية المُوجهة للجمهور.

وقد انتهت الدراسة إلى النتائج التالية:

استعرضت منشورات الحساب جهود المملكة ومؤسساتها وأبنائها لخدمة ضيوف الرحمن.

أبرزت أغلب المنشورات حرص الدولة السعودية على تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج، انطلاقاً من التزام المملكة بخدمة ضيوف الرحمن من داخل المملكة وخارجها على أكمل وجه.

أكدت منشورات الحساب أن القيادة الرشيدة - حفظها الله - سخرت كل الإمكانيات لخدمة الحجاج.

أظهرت المنشورات منجزات المملكة في موسم حج 1445هـ على الأصعدة كافة سواء التنظيمية أو الأمنية أو الطبية أو اللوجستية.

سلّطت منشورات الحساب الضوء على النهج التعاوني بين جميع المؤسسات والجهات المعنية والشركاء وأبناء الوطن لخدمة ضيوف الرحمن، وذلك إنفاذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة - أيدها الله - بتوفير كافة سبل الراحة للحجاج وتمكينهم من أداء مناسكهم بيسر وطمأنينة.

على الرغم من الطابع الديني للنشاط الوظيفي لحساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن، إلا أن منشورات الحساب اعتمدت في المقام الأول على الاستمالات العقلية من خلال عرض الأرقام والإحصائيات والإجراءات المنفذة على أرض الواقع، وذلك للبرهنة على نجاح المملكة في تنظيم موسم حج 1445هـ.

تميّز الحساب باستخدام الوسائط الرقمية في جميع منشوراته، سواء لاستعراض الجهود المبذولة أو النجاحات المتحققة، وانعكاس ذلك على شهادات الحجاج

مقدمة:

تعد زيارة البقاع المقدسة وأداء فريضة الحج ومناسك العمرة أمنية كل مسلم؛ وقد شرف الله - سبحانه وتعالى - المملكة العربية السعودية وأهلها بخدمة ضيوف الرحمن، لذلك تحرص المملكة قيادة وشعباً على تعزيز هذا الدور سواء من خلال إتاحة الفرصة لأكبر عدد من المسلمين لأداء المناسك، أو توفير كل السبل التي تُساهم في القيام بهذه التجربة الروحية الفريدة على أكمل وجه.

وتولي القيادة الرشيدة - أيدها الله - اهتماماً بالغاً بخدمة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وزائرين، إذ يقول خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز، حفظه الله، «إننا في المملكة العربية السعودية وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، نذرتنا أنفسنا وإمكاناتنا وما أوتينا من جهدٍ قيادته وحكومةً وشعباً لراحة ضيوف الرحمن والسهر على أمنهم وسلامتهم»، كما يقول صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ولي العهد، حفظه الله: «نحمد الله تعالى على ما أكرم به بلادنا من خدمة الحرمين الشريفين ورعاية الحجاج والمعتمرين والزوّار».

ولتعزيز دور المملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن، دشّن خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز - حفظه الله - برنامج خدمة ضيوف الرحمن كأحد برامج تحقيق رؤية السعودية 2030م، وذلك بتاريخ 24 من شهر رمضان المبارك لعام 1440هـ.

ويتمثل دور البرنامج في إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المسلمين لأداء النسك والزيارة على أكمل وجه، والعمل على إثراء وتعميق تجربتهم، من خلال رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتهيئة الحرمين الشريفين، وتحقيق رسالة الإسلام العالمية، وتطوير المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية، وإتاحة أفضل الخدمات لهم قبل وأثناء وبعد زيارتهم لمكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، بما يعكس الصورة المشرفة والحضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.

ونظراً لأهمية الدور الإعلامي الذي يُساعد على تحقيق أهداف برنامج خدمة ضيوف الرحمن، وتعريفهم بالخدمات التي تُقدمها المملكة قيادةً وشعباً، والإجراءات التي تقوم بها من أجل التيسير عليهم وتوفير كافة السبل لتوفير تجربة روحانية فريدة ومتميزة لهم؛ قام مركز القرار للدراسات الإعلامية برصد وتحليل منشورات حساب «برنامج خدمة ضيوف الرحمن» على منصة إكس خلال الفترة الزمنية الممتدة من 22 مايو 2024م وحتى 21 يونيو 2024م والتي تتزامن مع موسم حج 1445هـ، وذلك بهدف التعرف على مضايق تلك المنشورات ورسائلها الإعلامية المُوجهة للجمهور.

نتائج الدراسة:

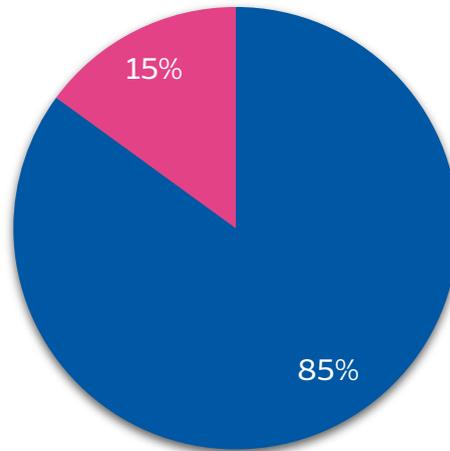
معدل وطبيعة النشر

بلغ إجمالي منشورات حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن على منصة إكس خلال فترة الدراسة (107) منشورات، بمتوسط نشر يومي بلغ (3,5) منشور. وجاء منحى النشر اليومي على النحو التالي:

منحى النشر اليومي



وحتت المنشورات الأصلية بالمرتبة الأولى بنسبة 85%، تلاها إعادة النشر بنسبة 15%. ومن أمثلة الحسابات المعاد النشر منها حساب الملك سلمان بن عبد العزيز، حساب رؤية السعودية 2030، حساب وزارة الحج والعمرة، حساب واس الأخبار الملكية، حساب التواصل الحكومي.



■ إعادة نشر ■ أصلي

وبإخضاع منشورات الحساب الأصلية والبالغ عددها (91) منشورًا للتحليل بشقيه الكمي والكيفي، انتهت النتائج إلى ما يلي:

أهداف النشر

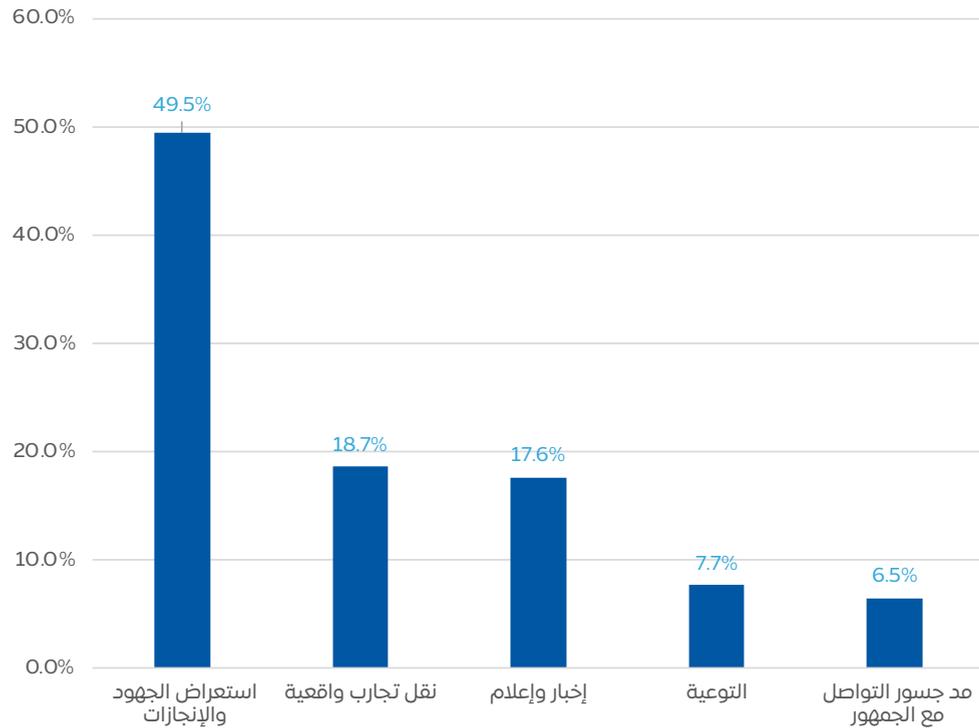
تصدّر «استعراض الجهود والإنجازات» أهداف منشورات حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن، حيث ركّزت تلك الفئة من المنشورات على إبراز مجهودات المملكة وأبنائها ومؤسساتها التي تم تسخيرها لخدمة ضيوف الرحمن من أجل توفير كل السبل التي تُساهم في قيامهم بأداء مناسكهم على أكمل وجه، وفي أجواء كلها يُسر وطمأنينة؛ وفي هذا الصدد سلّطت منشورات الحساب الضوء على بعض المؤشرات الكمية والكيفية التي تعكس حجم الإنجاز المتحقق سواء فيما يتعلق بأعداد الحجيج الذين استضافتهم المملكة خلال موسم حج 1445هـ، أو حجم ونوعية الخدمات الطبية واللوجستية المقدمة لهم.

وفي المرتبة الثانية حلّ هدف «نقل تجارب واقعية»، إذ حرص الحساب في هذا النمط من المنشورات على عرض آراء بعض الحجّاج بشأن تجربتهم في موسم حج 1445هـ، وقد أشادت جميعها بمستوى الخدمات المقدمة لهم، وأثنت على جهود المملكة وتسخيرها لكافة إمكانياتها لخدمة ضيوف الرحمن، مما ساهم في أداء مناسكهم في أجواء روحانية وإيمانية خالصة.

أما «الإخبار والإعلام» فحلّ بالمرتبة الثالثة، وركّزت هذه الفئة من المنشورات على استعراض الاجتماعات واللقاءات والندوات والمؤتمرات الصحفية المتعلقة ببرنامج خدمة ضيوف الرحمن، ومنها على سبيل المثال لا الحصر، نقل أبرز ما جاء في كلمة صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود، ولي العهد رئيس مجلس الوزراء، في الديوان الملكي بقصر منى، خلال حفل الاستقبال السنوي لأصحاب الفخامة والدولة وكبار الشخصيات الإسلامية الذين أدوا فريضة الحج 1445هـ، والمؤتمر الصحفي الحكومي الخاص بتقديم إيجاز عن الخدمات والمبادرات التي سهّلت قدوم حجّاج بيت الله الحرام، ومُشاركة الرئيس التنفيذي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن في ندوة الحج الكبرى.

وجاء في المرتبة الرابعة هدف «التوعية»، وفيه حرص الحساب على تقديم بعض النصائح والإرشادات لضيوف الرحمن بهدف توعيتهم والحفاظ على صحتهم، مع التأكيد على أن جميع الجهود التي سخرتها المملكة والتعليمات التي فرضتها، غايتها أمن الحجاج وسلامتهم ليُؤدوا مناسكهم بكل يسر وطمأنينة، ومن أمثلة تلك النصائح، الحرص على شرب كميات كافية من الماء، أخذ استراحات قصيرة بين المناسك، تناول وجبات خفيفة ومُغذية للحفاظ على مستويات الطاقة بالجسم طوال اليوم، استخدام القبعات والمظلات لتجنب أشعة الشمس المباشرة، والالتزام بالتفويج لأمن وسلامة الحجاج.

وفي المرتبة الخامسة حلّ هدف «مد جسور التواصل مع الجمهور»، وذلك من خلال بعض المنشورات التي تُظهر العناية بالمستخدمين، مثل تهنئتهم بحلول شهر ذي الحجة، والترحيب بحجاج بيت الله الحرام، والمباركة بمناسبة حلول عيد الأضحى المبارك.



الفئات المحورية

تقاطع الفئات المحورية التي تضمنتها منشورات الحساب مع مستهدفات برنامج خدمة ضيوف الرحمن المتمثلة في تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، وإثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين. وتمثلت أبرز هذه الفئات فيما يلي:

أولاً

حصلت فئة «تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج» على المرتبة الأولى كأكثر المضامين ظهوراً في منشورات الحساب خلال فترة الدراسة، حيث يهدف برنامج خدمة ضيوف الرحمن إلى تعزيز التزام المملكة العربية السعودية بخدمة ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين من داخل وخارج المملكة على أكمل وجه، وذلك من خلال العمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة ومعاييرها ومراقبة التحسن فيها، وتحسين الإجراءات بما يضمن سلاستها وسهولتها، وبالتالي تقديم تجربة متكاملة وسلسة تحقق رضا ضيوف الرحمن باختلاف فئاتهم واحتياجاتهم. وقد تضمنت منشورات الحساب العديد من الاستشهادات الدالة على ذلك، منها على سبيل المثال ما يلي:

وقّرت القيادة الرشيدة كافة الإمكانيات لخدمة ضيوف الرحمن وتيسير تأدية مناسكهم، وقد أعلن مؤتمر قيادة قوات أمن الحج لعام 1445هـ عن اكتمال الجاهزية الأمنية، والمرورية، والتنظيمية والتقنية لخدمة حجّاج بيت الله الحرام وتأدية شعائر الحج بكل أمن وأمان وراحة واطمئنان، ومن أمثلة الاستعدادات:

- قوات تدخل سريع وقوات نخوية تنتقل لخدمة ضيوف الرحمن وقوات تنظيمية تُعنى بإدارة الحشود.
- تكثيف الرحلات الاستطلاعية لرصد محاولات تسلل غير المصرح لهم بالحج ومتابعة تدفقات الحشود للمشاعر المقدسة.
- وضع آليات وتنسيق الأدوار لمواجهة حالات الطوارئ وفق افتراضات واحتمالات متوقعة مبنية على تحليل وتقييم للمخاطر.

جاهزية الحرم الشاملة لاستقبال المملكة ضيوف الرحمن، فوفقاً للهيئة العامة لشؤون الحرمين تم تجهيز وإتاحة 699 سلماً كهربائياً، 219 مصعداً، 9266 دورة مياه، 1068 وحدة تبريد للهواء في جنبات الحرمين، 2 مليون و800 ألف عبوة ماء زمزم، 256 عربة كهربائية و13 ألف عربة يدوية داخل الحرم، 31 نقطة لإجابة السائلين، و87 شيخاً مجيباً على الأسئلة، واستفاد من تلك الخدمة 528 ألف شخص.

تقديم تطبيق نُسك بنسخته الحديثة تجربة رقمية تحقّقها الراحة والتيسير، من خلال خدمات مميزة وفريدة؛ وتُعد بطاقة نسك وثيقة رسمية تمكن ضيوف الرحمن والعاملين خلال موسم الحج من الدخول إلى كافة المشاعر المقدسة، وتتضمن البطاقة معلومات خاصة بضيف الرحمن، كالمعلومات الشخصية، السجل الطبي إن وجد، مقر السكن بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، الشركة المقدمة للخدمة، ومعلومات قائد مجموعته. وتم توظيف الكفاءات التي تمتلكها المملكة العربية السعودية، مثل مرام الزهراني المتخصصة في البيانات الجيومكانية، للعمل على تحليل بيانات الحجاج وتحديد مناطق إقامتهم وربطها بمنصة نُسك، وذلك لتسهيل إرشاد الحجاج إلى مناطقهم، وتعزيز الكفاءة التشغيلية ودعم التميز والابتكار في خدمة ضيوف الرحمن.

إطلاق مبادرة مركز استضافة الأطفال الذي يستوعب قرابة 1500 طفل في اليوم، ويُقدم خدمات رعاية شاملة للأطفال أثناء أداء ذويهم للمناسك.

استحداث 11 مبنى في مشعر منى يستوعب 37 ألف حاج.

تخصيص طرق مطاطية مرنة لضيوف الرحمن تمتص إجهادهم وتيسر تنقلهم بين المشاعر.

التوسع في تبريد الطرق عبر تقنية الطلاء الأبيض بعشرة أضعاف ما تم إنجازه خلال العام الماضي.

تدريب أكثر من 120 ألف عامل وعقد أكثر من 2500 ورشة بلغات متعددة.

وجود أكثر من 7500 منظم لإدارة الحشود في قطار المشاعر يتحدثون أكثر من 7 لغات.

إتاحة منصة الحج المباشر الإلكترونية للحجاج من 126 دولة التقدم واختيار الباقية المناسبة مع ضمان تكامل الخدمات وجودتها.

تقديم خدمات إثرائية لزوار بيت الله من خلال مكاتب الحرمين الشريفين ومجمع كسوة الكعبة المشرفة، وإقامة المعارض الرقمية والميدانية في الحرمين وفق أحدث التقنيات التكنولوجية لأهم المعالم والخدمات الرقمية ونوادير المخطوطات، وتقديم مستويات تثقيفية، وقد بلغ عدد الزوار 228 ألف زائر.

قيام منصة التوعية بإثراء ضيوف الرحمن بمعلومات ونصائح وإرشادات تسهّل عليهم أداء مناسكهم بيسر وطمأنينة، فتتيح لهم رحلة مُثريّة بالمعلومات لحج صحيح من خلال 12 رحلة معرفية في 4 مسارات مختلفة «مسار الحج، مسار العمرة، مسار مكة المكرمة، مسار المدينة المنورة»، وتتناول عددا من الموضوعات الهامة، أبرزها أهم سنن الإحرام، كيف يقضي الحاج يوم عرفة؟ أهم الخدمات المُقدمة في المسجد النبوي، أهم الخدمات المقدمة في المسجد الحرام.

ثانيًا

حلّ في المرتبة الثانية فئة «منجزات المملكة في موسم حج 1445هـ» والتي تناولت أبرز ما حقته المملكة العربية السعودية بقيادتها الرشيدة - حفظها الله - ومؤسساتها وأبنائها من نجاحات وإنجازات خلال موسم الحج الحالي، ومنها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- بلغ إجمالي عدد الحجاج أكثر من 1.8 مليون حاج وحاجة من أكثر من 200 دولة.
- أكثر من 221 ألف حاج من داخل المملكة.
- جُهزت أكبر محطة تبريد في العالم لتنقية الهواء في المسجد الحرام من أجل تلطيف الأجواء على ضيوف الرحمن.
- تميّزت وزارة الصحة السعودية في خدمة حجاج بيت الله الحرام صحيًا بسرعة وكفاءة عالية خلال موسم حج عام 1445هـ، حيث حققت أرقامًا قياسية، منها:
 - أعلى عدد من عمليات قسرة القلب في العالم، بمعدل (48) عملية قسرة/ يوم.
 - وقت قياسي لمتوسط سرعة الاستجابة لبلاغات الطوارئ الخطرة لملايين الحجاج (8 دقائق).
 - نسبة استجابة سريعة لبلاغات الإسعاف، 98% لـ (110) آلاف باغ.
 - خدمات صحية متكاملة عن بُعد، لأكثر من (6) آلاف مستفيد.
 - المشاعر المقدسة أعلى رقعة مخدومة صحيًا بدول مجموعة العشرين، (2200) ممارس صحي لكل 100 ألف حاج.
 - تجاوز المعدلات الدولية في تقديم الخدمات الصحية، من خلال (100) عملية إسعاف جوي في الحج خلال 72 ساعة، و(361) سريرًا لكل 100 ألف حاج، و(7) منشآت صحية لكل 1 كم مربع في المشاعر المقدسة، و(4) مستشفيات ميدانية متنقلة.
- إطلاق بطاقة تُسك الرقمية لأول مرة هذا العام، وقد أسهمت في إحداث نقلة للحجاج للوصول إلى الخدمات، حيث تجاوز عدد قراءات رمز الاستجابة المطبوع 3 ملايين قراءة.
- شارك في موسم الحج هذا العام 14 ألف متطوع بإجمالي عدد ساعات تجاوزت الـ 250 ألف ساعة تطوعية لخدمة 800 ألف مُستفيد من ضيوف الرحمن، وذلك عبر عدة مسارات شملت السقيا، الإرشاد، الترجمة، الهدايا، الصحة، كبار السن، والبيئة.
- بلغت الطاقة الاستيعابية لمشروع المملكة للإفادة من الهدى والأضاحي أكثر من مليون أضحية وهدى.

10

وتأكيدًا على هذه النجاحات، نقل حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن شهادات عدد من الحجاج أشادت بالخدمات التي قدمتها المملكة وسهّلت عليهم أداء مناسكهم بيسر وطمأنينة.

ثالثاً

وجاءت فئة «تضافر الجهود لخدمة الحجاج» بالمرتبة الثالثة، وفيها حرص الحساب على تسليط الضوء على النهج التعاوني بين جميع المؤسسات والجهات المعنية والشركاء وأبناء الوطن لخدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه، وذلك إنفاذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة - أيدها الله - بتوفير كافة سبل الراحة للحجاج وتمكينهم من أداء مناسكهم ببسر وطمأنينة.

ومن أبرز الاستشهادات التي تضمنتها منشورات الحساب للتدليل على ذلك ما يلي:

53 جهة حكومية ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن تعاونت لتحقيق غاية سامية وهدف نبيل لراحة حجاج بيت الله الحرام وتحقيق أمنهم وسلامتهم، فكانت جهودها حجر أساس لحج ختامه مسك ونجاح.

بقيادة الشركاء في الهيئة العامة للطرق، يعزز البرنامج دور الشركاء والعمل الجماعي في تطبيق مبادرة تبريد طرق المشاعر، لتقليل شعور الحجاج بالحر والإجهاد أثناء المشي لجعل أداء نسكهم أكثر يسر وطمأنينة.

بقيادة وزارة الداخلية وبالتعاون مع وزارة الحج والعمرة، إطلاق حملة «لا حج بلا تصريح».

تضافر جهود منظومة خدمة ضيوف الرحمن حقق نجاح إفاضة الحجيج بسلامة وأمان.

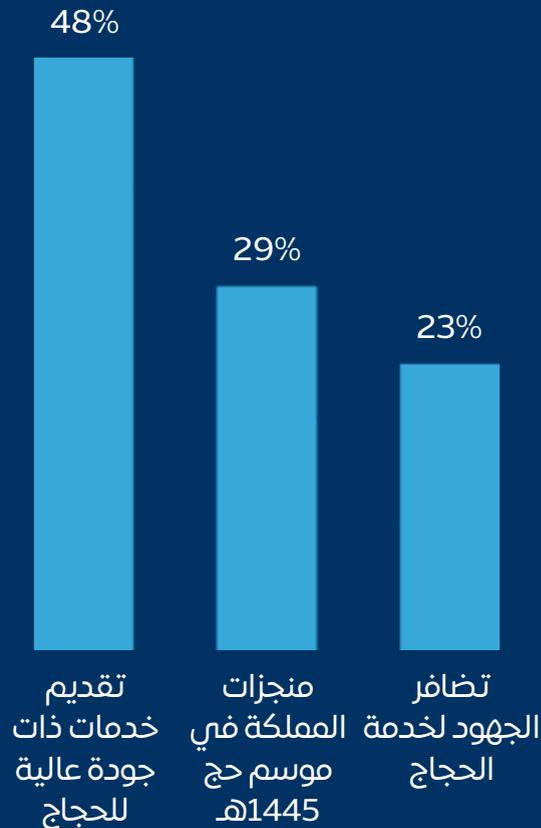
بمتابعة من مكتب مشاريع الحج الذي أطلقه برنامج خدمة ضيوف الرحمن، ساهمت الاستعدادات المبكرة ومواءمة الخطط لأكثر من 50 جهة شريكة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن في تيسير الحج.

بجهود تعاونت في نجاحها منظومة متكاملة من الجهات، كان خلفها عيون ساهرة وأيادٍ لم تكف عن تقديم الرعاية والاهتمام لضيوف الرحمن، اختتمت رحلة حج 1445هـ بلحظات من العطاء والإحسان وأسمى صور الإنسانية».

عزّزت المبادرات الخيرية مثل مبادرة «نجد بخيرنا» من دور وإسهامات الشركات الوطنية الأعضاء في المسؤولية الاجتماعية خلال موسم الحج، وذلك من خلال تقديم منتجات استهلاكية وغذائية لحجاج بيت الله بالتعاون مع الشركاء في القطاعين العام والخاص وبمشاركة 10 شركات وطنية وما يزيد على 55 ألف منتج سعودي.

تم تكريم 5 جهات غير ربحية جادت بإمكاناتها وتفانيتها بخدماتها لخدمة ضيوف الرحمن وساهمت في إنجاح موسم حج 1445 وهم: مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لسقيا زمزم، مؤسسة هدية، جمعية العناية بمساجد الطرق، جمعية إكرام لحفظ الطعام، جمعية إكرام عابري السبيل.

تم تكريم 7 جهات في القطاع الخاص تشاركت مسؤولة خدمة ضيوف الرحمن بجهود مميزة وساهمت في إنجاح موسم حج 1445، وهي: مطارات القابضة، كدانة، طيران ناس، شركة المياه الوطنية، السعودية، تأشير، مطارات جدة.

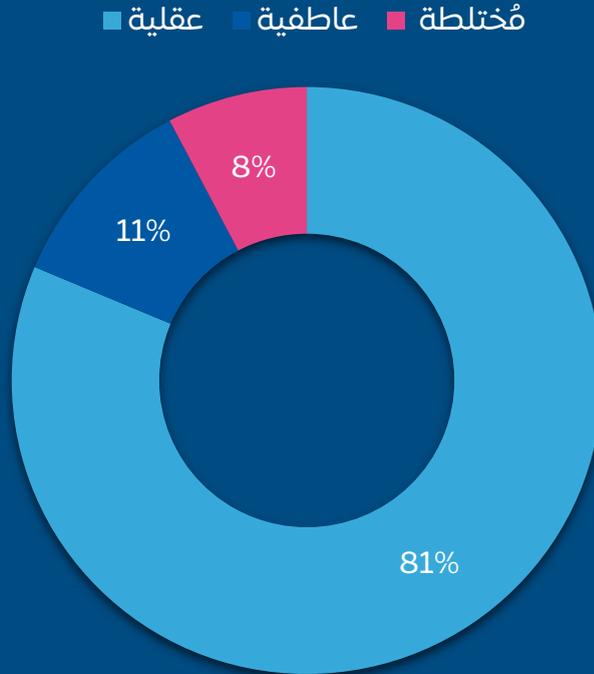


الاستمالات الإقناعية

على الرغم من أن النشاط الوظيفي للحساب يتعلق بخدمة ضيوف الرحمن، فإنه اعتمد على الاستمالات العقلية في أغلب منشوراته، من خلال استخدامه للأرقام والإحصاءات، والإجراءات المتخذة على أرض الواقع، وغيرها من الأدلة والاستشهادات المنطقية التي تُخاطب العقل بالحُجة والمنطق.

بينما اعتمد على الاستمالات العاطفية في المقام الثاني، وذلك عبر نقل حالة التضرع والخشوع التي يعيشها الحجاج في المشاعر المقدسة.

أما الاستمالات المختلطة والتي مزج فيها الحساب بين العقلية والعاطفية في نفس المنشور، فتمثّلت في نقل مشاعر بعض الحجاج الذين سردوا تجربتهم الروحانية والإيمانية، وأشادوا فيها بتسخير المملكة لكافة إمكاناتها من أجل التيسير عليهم في أداء مناسكهم على أكمل وجه وبشكل آمن. ومن أمثلة ذلك قول أحد الحجاج: «أتيت إلى ربِّ رحيم، وشهدت موقفاً عظيماً، يربحك أيها الشعب الكريم، ما وجدته من خدمات أكبر مما توقعت، أشكر ولي العهد لما يقدمه من خدمات لضيوف الرحمن»، وقال آخر: «السعوديون ودودون جداً، والخدمات المقدمة في السعودية جيدة وسهلة، لم أواجه أي صعوبة، أشكر الملك سلمان بن عبد العزيز»، وقالت حاجة جزائرية: «سعيدة بالوجود في المملكة، رحبوا بي في جدة بالورود، الله يحفظ السعودية وأهلها»، وأكدت أخرى: «شعرت وكأنني أعيش بين أهلي».

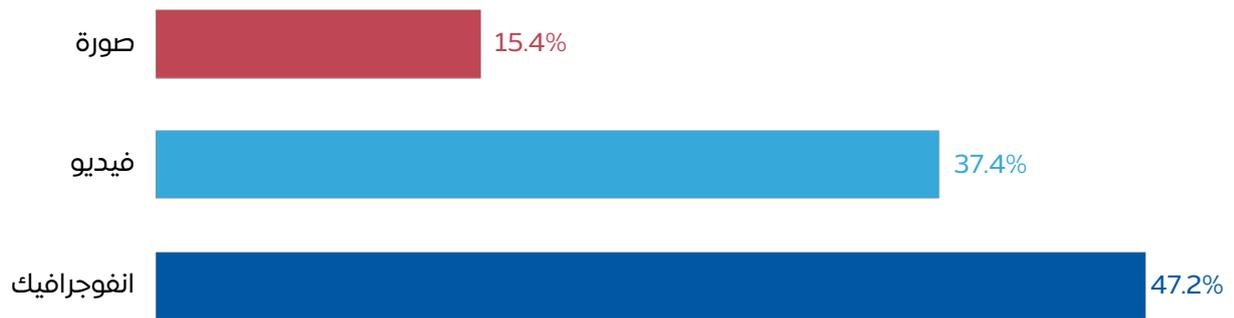


الوسائط الرقمية

اعتمد الحساب على الوسائط الرقمية في جميع منشوراته محل الدراسة، فتصدرها الإنفوجرافيك الذي تم الاعتماد عليه في عرض أبرز الخدمات التي قدمتها المملكة لضيوف الرحمن، ومنها على سبيل المثال ما يتعلق بالأرقام القياسية التي حققتها المملكة في المجال الصحي، ومجهودات الهيئة العامة للطرق في تبريد طرق المشاعر المقدسة خلال موسم الحج، ومداخل العربات الكهربائية المُتاحة في أروقة المسجد الحرام لتسهيل تنقل كبار السن، فضلًا عن خدمات منصة منارة الحرمين وكيفية استخدامها.

واعتمد الحساب على الفيديو في المرتبة الثانية، حيث وظّفه الحساب في نقل بعض الأحداث والفعاليات، مثل اللقاءات مع الحجيج أثناء تأدية المناسك، نقل فعاليات ندوة الحج الكبرى، وتدشين برنامج خدمة ضيوف الرحمن لـ «ملتقى إعلام الحج»، إضافة إلى عرض طريقة استخدام مسح رمز بطاقة نُسك من قبل فرق الأمن والإرشاد في المشاعر المقدسة لتوجيه الحجيج.

وفي المرتبة الثالثة، اعتمد الحساب على الصور، والتي تم استخدامها أيضًا في نقل بعض الأحداث، مثل لقاء سمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان، حفظه الله، مع أصحاب الفخامة والدولة وكبار الشخصيات الإسلامية الذين أدوا فريضة الحج لعام 1445هـ، وتأدية الحجيج لمناسكهم، وفعاليات الجلسة الحوارية التي قدمها مسؤولو برنامج خدمة ضيوف الرحمن في غرفة المدينة المنورة لاستعراض منجزات البرنامج خلال العام الماضي والمبادرات والتسهيلات الداعمة لرحلة الحاج والفرص الواعدة والتجهيزات والخطط المعدة لموسم الحج هذا العام.



أدوات الانتشار الرقمية

اعتمد حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن على الهاشتاقات في جميع منشوراته الأصلية والبالغ عددها (91) منشورًا، الأمر الذي يُتيح فرصة أكبر لانتشار المنشورات ووصولها إلى شريحة أكبر من المستخدمين.

ومن العوامل التي تزيد أيضًا من فرص الانتشار، استخدام الحساب لكل من الهاشتاقات الوظيفية وأبرزها #يسر_وطمأنينة، #برنامج_خدمة_ضيوف_الرحمن، #ختامه_مسك، بجانب الهاشتاقات العامة مثل #رؤية_السعودية_2030.

كما استخدم حساب البرنامج الإشارة (المنشن) في (28) منشورا أصليا، وكان أبرز الحسابات التي تمت الإشارة لها حساب كل من توفيق الربيعة، وزارة الحج والعمرة، وزارة الداخلية، محمد إسماعيل الرئيس التنفيذي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، غرفة مكة المكرمة، إمارة منطقة مكة المكرمة، والهيئة العامة للعناية بشؤون الحرمين. ويعكس استخدام هذه الأداة تضافر جهود مؤسسات الدولة المختلفة في سبيل التيسير على الحجاج.

واستخدم حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن الروابط الإلكترونية في (13) منشورا أصليا، فعلى سبيل المثال تضمنت منشورات الحساب روابط لـ (المؤتمر الصحفي اليومي لموسم الحج 1445 من موقع برنامج خدمة ضيوف الرحمن، والدليل الإرشادي للهوية الإعلامية والبصرية الخاصة بموسم حج 1445هـ، وموقع نُسك الذي يقدم خدمات مميزة وفريدة من ضمنها إصدار تصاريح زيارة الروضة الشريفة والصلاة فيها).

الروابط الإلكترونية 13

الإشارة (المنشن) 28

الهاشتاق 91

النتائج العامة للدراسة:

انتهى تحليل منشورات حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن خلال الفترة الزمنية الممتدة من 22 مايو 2024م وحتى 21 يونيو 2024م إلى النتائج التالية:

- استعرضت منشورات الحساب جهود المملكة ومؤسساتها وأبنائها لخدمة ضيوف الرحمن.
- أبرزت أغلب المنشورات حرص الدولة السعودية على تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج، انطلاقاً من التزام المملكة بخدمة ضيوف الرحمن من داخل المملكة وخارجها.
- أكدت منشورات الحساب أن القيادة الرشيدة سحّرت كل الإمكانيات لخدمة الحجاج.
- أظهرت المنشورات منجزات المملكة في موسم حج 1445هـ على الأصعدة كافة سواء التنظيمية أو الأمنية أو الطبية أو اللوجستية.
- سلّطت منشورات الحساب الضوء على النهج التعاوني بين جميع المؤسسات والجهات المعنية والشركاء لخدمة ضيوف الرحمن، وذلك إنفاذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة بتوفير كافة سبل الراحة للحجاج وتمكينهم من أداء مناسكهم ببسر وطمأنينة.
- على الرغم من الطابع الديني للنشاط الوظيفي لحساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن، فإن منشورات الحساب اعتمدت في المقام الأول على الاستمالات العقلية من خلال عرض الأرقام والإحصائيات والإجراءات المنفذة على أرض الواقع، وذلك للبرهنة على نجاح المملكة في تنظيم موسم حج 1445هـ.
- تميّز الحساب باستخدام الوسائط الرقمية في جميع منشوراته، سواء لاستعراض الجهود المبذولة أو النجاحات المتحققة، وانعكاس ذلك على شهادات الحجاج.

وختاماً.. أظهر حساب برنامج خدمة ضيوف الرحمن نجاح المملكة في تنظيم موسم حج 1445هـ، وتوفير كل السبل الكفيلة بأداء الحجاج لمناسكهم ببسر وطمأنينة. ويمكن رصد مجموعة من العوامل التي ساهمت في هذه النجاحات المتكررة رغم ضخامة الأعداد التي تأتي إلى المملكة كل عام، ومن أمثلة تلك العوامل ما يلي:

- الإيمان الراسخ بأن خدمة ضيوف الرحمن شرف قد منّ الله به على المملكة، الأمر الذي انعكس على التفاني في خدمة الحجاج.
- التخطيط الجيد والمنضبط لجميع التفاصيل المتعلقة بموسم الحج، وذلك انطلاقاً من الخبرات المتراكمة والحكمة في التعامل مع الحشود الضخمة، فضلاً عن سمات السعوديين كشعب ودود وكريم وسباق إلى الأعمال الخيرية.
- التعاون وتضافر الجهود والتنسيق الدقيق بين جميع مؤسسات الدولة والشعب السعودي، إنفاذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة - أيدها الله - بتوفير كافة سبل الراحة للحجاج وتمكينهم من أداء مناسكهم ببسر وطمأنينة.
- مواكبة آخر التطورات التكنولوجية واستخدام أحدث التقنيات في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

تابع حسابنا
على منصة X

